

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador	Intención del Indicador	Fórmula	Unidad de Medición	Número de decimales	Mayor es mejor?	Frecuencia de Actualización	Área Responsable del Indicador	Responsable de reportar la información	Fuentes y Métodos de información	Meta	MEDICIÓN I TRIMESTRE	Descripción de la medición Indicador 1er. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)
Optimizar el flujo financiero del Fondo		Cumplimiento del presupuesto	Medir el cumplimiento de la ejecución presupuestal	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Asignado	Porcentaje	2	si	Mensual	SAF	SAF	SIIF y soportes.	90%	20,41%	Para la vigencia 2016 se presenta una apropiación presupuestal de \$ 279.848 millones de los cuales a primer trimestre se han ejecutado un total de compromisos por \$ 57.129 millones para un porcentaje de ejecución del 20,41%. Porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros de operación.
		Recaudo de aportes de afiliación	Cumplimiento de afiliaciones propuestas	N° de afiliaciones acumuladas realizadas /No. De afiliaciones propuestas para la vigencia	Porcentaje	2	si	Trimestral	SAF y Grupo de afiliaciones	SAF y Grupo de afiliaciones.	SIIF y soportes.	90%	30%	Durante el primer trimestre de 2016 se realizaron 30 nuevas afiliaciones, se fijó una meta anual de 100 afiliaciones, por lo que se cumplió el 30% de la meta anual.
		Cartera	Eficacia del cobro de cartera	Recaudo de cartera del periodo/meta establecida del periodo	Porcentaje	2	si	Trimestral	SAF y Oficina Jurídica	SAF y Oficina Jurídica.	SIIF y soportes.	90%	25,36%	En el primer trimestre de 2016 se recaudaron \$ 13.441 millones de una meta establecida de \$53.000 millones para la vigencia 2016. Lo anterior determina un porcentaje de cumplimiento 25,36%. El anterior recaudo es susceptible de modificación o variación una vez se registren las partidas pendientes por aplicar en cobro coactivo y persuasivo las cuales suman alrededor de \$ 3.200 millones.
Rentabilidad	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Optimización en la resolución de solicitudes de pensión	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de pensiones por vejez, invalidez, sobrevivientes y de indemnización sustitutiva de manera trimestral, una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de pensión (que cumplieron requisitos)}}$	Unidades	0	No	Mensual	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	120	23,20	Para la medición del primer trimestre de 2016 se consideraron 10 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 232 días hábiles, por lo que 232 dividido 10, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
		Optimización en la resolución de solicitudes de cesantías	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de cesantías (definitivas, parciales y reliquidación), una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de cesantías (que cumplieron requisitos)}}$	Unidades	0	No	Mensual	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	30	10,23	Para la medición del primer trimestre de 2016 se tienen en cuenta 13 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 133 días hábiles, por lo que 133 dividido 13, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
		Optimización en la resolución de solicitudes de auxilios funerarios	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de auxilios funerarios, una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos)}}{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos)}}$	Unidades	0	No	Mensual	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	15	11,00	Para la medición del primer trimestre de 2016 se tienen en cuenta 4 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 44 días hábiles, por lo que 44 dividido 4, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
		Optimización en la resolución de solicitudes de cuotas partes y bonos pensionales	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de reconocimiento de cuotas partes pensionales y cupones de bono pensional, una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de cuotas partes y bonos pensionales a partir del cumplimiento de los requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de cuotas partes y bonos (que cumplieron requisitos)}}$	Unidades	0	No	Mensual	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	30	14,67	Para la medición del primer trimestre de 2016 se tienen en cuenta 3 solicitudes de bonos y cuotas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 44 días hábiles, por lo que 44 dividido 3, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
		Rendición de cuentas y conversatorio.	Comunicar a los usuarios y la ciudadanía el resultado de la gestión y los servicios de la entidad	Audiencia pública de rendición de cuentas y conversatorios realizados	Unidad	0	si	Anual	Oficina de planeación	Oficina de planeación	Gestión de procesos del Fondo	2	N/A	No aplica para este trimestre
Aumentar visibilidad y transparencia	Publicación WEB de información.	Cumplimiento de las publicaciones vía web establecida por el Gobierno en Línea	Número de documentos publicados en la web /Número de total de publicaciones definidas por Gobierno en Línea	Porcentaje	0	Si	Mensual	Oficina de planeación	Profesional especializado Oficina de planeación	Procesos	100%	100%	En el primer trimestre del año se publicaron 182 documentos dentro de los cuales se encuentran 67 de contrastación, solicitudes 52, edictos 24, informes 16, indicadores 10, noticias 5, políticas y planes 3, boletines y publicaciones 2, convocatorias, presupuesto y normas vigentes con una (1) publicación cada una.	

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador	Intención del Indicador	Fórmula	Unidad de Medición	Número de decimales	Mayor es mejor?	Frecuencia de Actualización	Área Responsable del Indicador	Responsable de reportar la información	Fuentes y Métodos de información	Meta	MEDICIÓN I TRIMESTRE	Descripción de la medición Indicador 1er. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)
Usuario	Efectuar campañas de divulgación	Eficacia en la resolución de las solicitudes de afiliación.	Medir la eficacia en la atención de las solicitudes de afiliación	Número de solicitudes de afiliación viables/Número de solicitudes de afiliación radicadas	Porcentaje	2	si	Mensual	Grupo de Afiliaciones de historia laboral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral	Formularios de afiliación y solicitudes	80%	100%	Se realizaron 30 afiliaciones en el primer trimestre de 2016, con un resultado positivo en el tiempo de respuesta a los afiliados, la cual esta planteada en 60 días y se logró legalizar los traslados en menos de 40, mostrando la eficacia en este proceso y atendiendo la totalidad de las afiliaciones.
	Mejorar continuamente el servicio al usuario	QRD	Eficacia en la atención y respuesta de las quejas, reclamos y denuncias (QRD) interpuestas por los usuarios	QRD atendidas eficazmente/Número total de QRD radicados	Porcentaje	1	si	Mensual	Atención al usuario	jefe de proceso de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB	100%	100%	Durante el primer trimestre del año 2016 se presentaron 4 casos de PQR, de los cuales tres corresponden a reclamos contra el servicio y uno a una queja que involucró a un funcionario, estos casos se respondieron oportunamente atendiendo los tiempos de ley. Sus principales causas estan relacionadas con descuento por libranza, certificado de estudios, falta de semanas en el extracto del afiliado y atención telefónica de la operadora.
		Encuestas de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	Número de personas satisfechas/Número total de personas encuestadas	Unidades	2	si	Trimestral	Atención al usuario	Proceso de Atención al Usuario	Sistema Orfeo y página WEB	90%	N/A	Actividad a realizarse a partir del segundo trimestre de acuerdo al plan de acción por dependencia 2016
Procesos	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación	Cumplimiento de indicadores	Medir el cumplimiento de la meta y de la oportunidad definida en el indicador	Número de indicadores que se reportan oportunamente y cumplen meta/Número total de indicadores	Porcentaje	0	si	Trimestral	Jefes de proceso	Jefes de proceso involucrados	Caracterización del proceso	85%	100%	Para el primer trimestre del año 2016 los diferentes procesos realizaron la medición de 38 indicadores de gestión con que cuenta la entidad, cumpliendo el % de avance propuesto para el primer trimestre de 2016.
	Optimizar los estándares de atención al usuario	Peticiones	Medir la eficacia de la atención de las peticiones dentro de los términos de ley	Peticiones con respuesta oportuna/Número total de peticiones recibidas	Porcentaje	0	si	Mensual	Afiliación, Prestaciones económicas, Jurídica, Atención al usuario	Jefes de proceso involucrados	Sistema Orfeo	100%	100%	En Fonprecon las peticiones llegan a 4 procesos: Atención al usuario 947 solicitudes, Subdirección de Prestaciones Económicas y Afiliación 172 y Oficina Asesora Jurídica 17 para un total de 1136 solicitudes resueltas en el primer trimestre del año 2016.
Aprendizaje y crecimiento	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información	Oportunidad en la atención de las incidencias o requerimientos.	Medir el número de las incidencias que se cumplieron en los tiempos predeterminados	Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido/Número total de casos	Porcentaje	1	si	Mensual	OAP Mesa de ayuda	Ingeniero responsable de mesa de ayuda	Aplicativo OS TICKET	90%	100%	Durante el primer trimestre del año 2016, se presentaron 188 requerimientos, los cuales fueron atendidos por el personal de la oficina de sistemas, En resumen los principales requerimientos se discriminan de la siguiente manera: Software 24, incidentes 14, problemas con el liquidador de pensiones 10, aplicativo QCD 8, aplicativo Allyn 8, aplicativo cosmos, zue y ZBOX 6 solicitudes y 41 solicitudes catalogadas como otros. Todos los reportes realizados por los usuarios fueron atendido teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicios definidos para tal fin.
	Fortalecer las competencias del talento humano	Eficacia en la ejecución programa de capacitación.	Medir el número de eventos de capacitación efectiva, ente realizados durante un periodo evaluado	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100	Porcentaje	2	Si	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano	Carpeta de evidencias plan de formación	90%	36%	Dentro del plan de capacitación para el año 2016 se programaron 11 capacitaciones de las cuales a primer trimestre se realizaron 4 para un porcentaje de avance del 36% sobre las capacitaciones programadas para la presente vigencia.
		Impacto en las capacitaciones realizadas	Mide el impacto de las capacitaciones en la eficacia y eficiencia en el SGC	Evaluación del impacto de las capacitaciones	Unidades	2	Si	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano	Carpeta Evaluación del impacto de las capacitaciones	4.0	4.25	El promedio de las evaluaciones de impacto de las capacitaciones realizadas durante el primer trimestre, corresponde a 4.25 unidades, resultado que supera la meta propuesta en el primer trimestre.