

INDICADORES ESTRATEGICOS SEGUNDO TRIMESTRE 2016

Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	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 2do. Trimestre	Descripción de la medición Indicador 2do. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)
Rentabilidad	1	Optimizar el flujo financiero del Fondo	Este objetivo pretende hacer uso de las mejores practicas en la gestión de recursos, procesos de afiliación, recaudo de cartera	1	Cumplimiento del presupuesto	Medir el cumplimiento de la ejecución presupuestal	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Asignado}}{\text{Presupuesto Asignado}}$	Porcentaje	2	si	Mensual	SAF	SAF	SIIF y soportes.	90%	53.95%	Para la vigencia 2016 se presenta una apropiación presupuestal de \$ 279.848 millones de los cuales al segundo trimestre se han ejecutado un total de compromisos por \$ 150.990 millones para un porcentaje de ejecución del 53,95%. Porcentaje que se encuentra dentro de los parametros de operación para la primer semestre del año 2016
				2	Cumplimiento de afiliaciones propuestas	Medir el cumplimiento en la meta planificada de afiliaciones propuestas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de afiliaciones acumuladas realizadas /No. De afiliaciones propuestas para la vigencia}}{\text{N}^\circ \text{ de afiliaciones propuestas para la vigencia}}$	Porcentaje	2	si	Trimestral	SAF y Grupo de afiliaciones	SAF y Grupo de afiliaciones.	SIIF y soportes.	90%	53%	Durante el segundo trimestre de 2016 se realizaron 23 nuevas afiliaciones, por otra parte en el primer trimestre se realizaron 30 afiliaciones para un total en el primer semestre del año del 53% de las afiliaciones propuestas.
				3	Cartera	Eficacia del cobro de cartera	$\frac{\text{Recaudo de cartera del periodo/meta establecida del periodo.}}{\text{Recaudo de cartera del periodo}}$	Porcentaje	2	si	Trimestral	SAF y Oficina Jurídica	SAF y Oficina Jurídica.	SIIF y soportes.	90%	54%	Para el segundo trimestre del año 2016 se recaudo \$ 15.467 millones de una meta establecida de \$ 53.000 millones para la vigencia 2016. A primer semestre el acumulado en recaudo es de \$ 28,908 millones. Lo anterior determina un porcentaje de cumplimiento del 54%. 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 \$ 6,727 millones.
	2	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Este objetivo describe el uso eficiente de recursos y procesos para la obtención de los resultados esperados	1	Optimización en la resolución de pensiones	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	34,22	Para la medición del segundo trimestre de 2016 se utilizan; 32 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 1095 días hábiles, por lo que 1095 dividido 32, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
				2	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	17,18	Para la medición del segundo trimestre de 2016 se utilizan 33 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 567 días hábiles, por lo que 567 dividido 33, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
				3	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	17,10	Para la medición del segundo trimestre de 2016 se utilizan 10 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 171 días hábiles, por lo que 171 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.
				4	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 bonos pensionales, 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	21,60	Para la medición del segundo trimestre de 2016 se utilizaron 5 solicitudes de bonos y cuotas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 108 días hábiles, por lo que 108 dividido 5, es el resultado del indicador. Para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.
				1	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

Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	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 2do. Trimestre	Descripción de la medición Indicador 2do. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)
	3	Aumentar visibilidad y transparencia	que se deben desarrollar para dar a conocer la gestión del Fondo a su población objetivo y garantizar el acceso a la información según la normatividad vigente	2	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 segundo trimestre del año se publicaron 87 documentos dentro de los cuales se encuentran 17 de contratación, edictos 32, informes 24, noticias 8, Normatividad 1, Otras secciones 1 y actualización del canal Funcionarios 4.
Usuario	4	Efectuar campañas de divulgación	Este objetivo pretende medir el impacto como resultado de las campañas de divulgación de servicios del Fondo	1	Eficacia en la resolución de las solicitudes de afiliación.	Medir la eficacia en la atención de las solicitudes de afiliación	Nº DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO --- x 100 Nº DE SOLICITUDES DE	Porcentaje	0	NO	Mensual	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Formularios de afiliación y solicitudes.	100%	100%	Se realizaron 23 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 30,35 días mostrando la eficacia en este proceso.
	5	Mejorar continuamente el servicio al usuario	Este objetivo pretende la mejora continua como resultado de la atención al usuario por el cumplimiento de sus necesidades acorde con el marco normativo	1	QRD	Eficacia en la atención y respuesta de las quejas, reclamos y denuncias (QRD) interpuestas por los usuarios	QRD atendidas eficientemente/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 segundo trimestre de 2016 se presentaron 2 comunicaciones, las cuales una vez analizadas se catalogaron como reclamos contra el servicio; se respondieron en un término de nueve días el uno y 10 el otro. Las causas de losreclamos fueron: presunta mora en el pago de una cuota de libranza y documentación incompleta para ingreso a nómina de pensionados.
			Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	2	Encuestas de satisfacción	Numero de personas satisfechas/Número total de personas encuestadas	Unidades	2	si	Trimestral	Atención al usuario	jefe de proceso de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB.	90%	98%	Entre el 16 y el 27 de mayo de 2016, los servidores de atención al usuario, aplicaron la encuesta diseñada en el primer trimestre del año dirigida a pensionados, afiliados, proveedores y ciudadanía. Del ejercicio realizado el Jefe de la Oficina de Planeación realizó un informe con los siguientes resultados: Se encuestó a 304 personas de las cuales 269 (88.5%) calificaron con 5 (Muy bueno) la prestación del servicio; 29 es decir el 9.5% de los entrevistados la calificaron con 4 (Bueno); y las 6 personas restantes asignaron una calificación de Regular (3 personas, 1%), Malo (2 personas, 0,7%) y Muy malo (1 persona, 0,3%). En general se deduce que el 98% de las personas respondieron entre 5 y 4 con amplia aceptación de la pertinencia y oportunidad en la atención a los usuarios.	
Procesos	6	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación	Este objetivo pretende reforzar la cultura de mejoramiento continuo de la entidad mediante el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	1	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 segundo trimestre de 2016 los diferentes procesos realizaron la medición de 38 indicadores de gestión con que cuenta la entidad.
	7	Optimizar los estándares de atención al usuario	Este objetivo pretende establecer acciones que permitan medir el cumplimiento de la aplicación y mejora de los estándares de atención al usuario	2	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%	99,82%	Con corte a segundo trimestre de 2016 se respondió un total de 1.390 solicitudes, las cuales fueron resueltas por los siguientes procesos: Atención al usuario 1.061 solicitudes, Subdirección de Prestaciones Económicas y Afiliación 308 y Oficina Asesora Jurídica 21
	8	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información.	Este objetivo tiene como fin hacer uso de las mejores practicas tecnológicas, para brindar un servicio eficiente e integral como eje transversal en el Fondo, a favor de sus usuarios internos y externos.	1	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 segundo trimestre del año 2016 se presentaron 182 requerimientos los cuales fueron atendidos por el personal del área de sistemas; la variable gestión de requerimientos (software y hardware) se presentó un total de 105 solicitudes, y en la variable gestión de incidentes (software y hardware) se presentaron 77 solicitudes. Lo anterior de acuerdo con la estadística que se genera desde la plataforma de gestión de soporte OSTicket.

Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	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 2do. Trimestre	Descripción de la medición Indicador 2do. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el calculo del Indicador y su descripción)
Aprendizaje y crecimiento	9	Fortalecer las competencias del talento humano	Este objetivo busca que, a través de la capacitación, se genere valor agregado a las funciones realizadas por el servidor público que le permita desempeñar con calidad y eficiencia su cargo o rol acorde con su perfil.	1	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%	60%	En el plan de capacitación 2016 se programaron 10 capacitaciones de las cuales a segundo trimestre se realizaron 2 en los siguientes temas: redacción eficaz asistieron 20 personas y Normas Internacionales de Contabilidad en el Sector Público asistieron 3 personas. La ejecución del plan a junio de 2016, alcanza 6 capacitaciones, lo cual determina un avance del 60%
				2	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	5.0	El promedio de las evaluaciones del impacto de las capacitaciones, efectuadas por los asistentes fue de 5.0. Se cumple la meta prevista para este trimestre de 4.0.