

INDICADORES ESTRATEGICOS TERCER TRIMESTRE 2016											
Proposita	No.	Objetivo Estrategico	Descripcion	No.	Indicador	Intencion del Indicador	Fórmula	Unidad de Medición	Medición Tercer Trimestre	Descripcion de la medición Indicador Tercer 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	65%	De acuerdo con el promedio histórico y lo programado para la vigencia 2016, se cumple en un porcentaje entre el 64 y el 96% al finalizar la vigencia lo cual nos dejará un margen del 3% para pagos, inesperados (conciliaciones) y un espacio en el recurso propio para la reserva. Las cuentas mantienen un bajo nivel desde 2014 debido a que algunos afiliados se han trasladado al Fondo Nacional del Ahorro y para los demás se depende de la voluntad de los afiliados en hacer solicitudes de retiro parcial o definitivo de cesantías.	
				2	Cumplimiento de afiliaciones propuestas	Medir el cumplimiento en la meta planificada de afiliaciones propuestas.	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de afiliaciones acumuladas realizadas / N}^{\circ} \text{ de afiliaciones propuestas para la vigencia}}{\text{N}^{\circ} \text{ de afiliaciones propuestas para la vigencia}}$	Porcentaje	73%	Al cierre del tercer semestre se alcanzó el 73% de la meta propuesta para nuevas afiliaciones al haber realizado 73 afiliaciones efectivas, con corte a septiembre de 2016. No obstante se debe aumentar la gestión con el fin de alcanzar la meta de 100 afiliaciones al final del año.	
				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	84%	Para el tercer trimestre del año 2016 se recaudaron \$12.976 millones, con lo cual se acumularon \$50.132 millones, de una meta establecida de \$ 50.000 millones para la vigencia 2016. Lo anterior determina un porcentaje de cumplimiento del 83,55% por este concepto.	
	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 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 e indemnización sustitutiva de manera trimestral, una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\text{X de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de resoluciones de pensiones (que cumplen requisitos)}}$	Unidades	40%	Para la medición del tercer trimestre de 2016 se utilizaron 37 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 1479 días hábiles, por lo que 1479 dividido 37, 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 cesantías	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de cesantías	$\frac{\text{Y de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de resoluciones de cesantías (que cumplen requisitos)}}$	Unidades	15%	En la medición del tercer trimestre de 2016 se utilizaron 35 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 509 días hábiles, por lo que 509 dividido 35, 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 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	$\frac{\text{Z de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplen requisitos)}}{\text{N}^{\circ} \text{ de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplen requisitos)}}$	Unidades	15%	En la medición del tercer trimestre de 2016 se utilizaron 11 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 170 días hábiles, por lo que 170 dividido 11, 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 cuentas partes y bonos pensariales	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de reconocimiento de cuentas partes pensionales y cupones de bono pensarial, una vez han cumplido todos los requisitos	$\frac{\text{de días hábiles utilizados en la resolución de cuentas partes y bonos pensariales a partir del cumplimiento de los requisitos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de resoluciones de cuentas partes y bonos (que cumplen requisitos)}}$	Unidades	15%	En la medición del tercer trimestre de 2016 se utilizaron 9 solicitudes de bonos y cuentas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 131 días hábiles, por lo que 131 dividido 9, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	
	3	Aumentar visibilidad y transparencia	Este objetivo describe las actividades que se deben desarrollar para dar a conocer la gestión del Fondo a la población objetivo y garantizar el acceso a la información según la normatividad vigente	1	Rendición de cuentas y compromisos.	Comunicar a los usuarios y a la ciudadanía el resultado de la gestión y los resultados de la entidad	Audiencia pública de rendición de cuentas y compromisos realizados	Unidad	100%	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el día 7 de septiembre de 2016 en el auditorio del DAFP con la participación de 83 asistentes, para la ejecución de esta actividad, se adelantaron labores de alistamiento, socialización y convocatoria, mediante comunicaciones electrónicas, físicas, publicación de la invitación en periódicos y publicidad mediante el uso de la una virtual. La Entidad preparó una presentación con la cual acompañó las exposiciones de los directivos, a la cual asistieron pensionados, afiliados, representantes de organizaciones de regulación, el defensor del consumidor financiero y varones de la Entidad.	
				2	Publicación WEB de información	Cumplimiento de las publicaciones vía web especificada por el Gobierno	$\frac{\text{Número de documentos publicados en la web /Número de total de publicaciones definidas por Gobierno en Línea}}{\text{Número de documentos publicados en la web /Número de total de publicaciones definidas por Gobierno en Línea}}$	Porcentaje	100%	En el tercer trimestre del año se publicaron 88 documentos dentro de los cuales se encuentran 19 de contratación, informes 18, noticias 1, políticas y planes 1, Indicadores y seguimiento 43, Entes de Control y vigilancia 1, Convocatorias 1, Artículos de interés 1 y Estadísticas de peticiones quejas y reclamos 1.	
	Usuario	4	Efectuar campañas de divulgación	Este objetivo pretende medir el impacto como resultado de las campañas de divulgación del Fondo	1	Eficacia en la resolución de solicitudes de afiliación.	Medir la eficacia en la atención de las solicitudes de afiliación	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE SOLICITUDES DE AFILIACION RADICADAS}} \times 100$	Porcentaje	100%	Se realizaron 32 afiliaciones en el tercer trimestre de 2016, con un resultado positivo en el tiempo de respuesta a los afiliados lo cual está planteado en 60 días y se liquidaron los trabajos en 30 días mostrando la eficacia en este proceso.
					1	QRD	Eficacia en la atención y respuesta de las quejas, reclamos y denuncias (QRD) interpuestas por los usuarios	$\frac{\text{QRD atendidas eficazmente/Número total de QRD radicadas}}{\text{QRD atendidas eficazmente/Número total de QRD radicadas}}$	Porcentaje	100%	Durante el tercer trimestre de 2016 se presentaron 4 comunicaciones, las cuales una vez analizadas se catalogaron como reclamos contra el servicio, se respondieron en términos.
		2	Encuestas de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	$\frac{\text{Número de personas satisfechas/Número total de personas encuestadas}}{\text{Número de personas satisfechas/Número total de personas encuestadas}}$	Unidades	N/A	Actividad realizada en el segundo trimestre			
Proceso	1	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	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	$\frac{\text{Número de indicadores que se reportan oportunamente y cumplen meta/Número total de indicadores}}{\text{Número de indicadores que se reportan oportunamente y cumplen meta/Número total de indicadores}}$	Porcentaje	100%	Para el tercer trimestre de 2016 los diferentes procesos realizaron la medición de 38 indicadores de gestión con que cuenta la entidad.	
				2	Peticiones	Medir la eficacia de la atención de las peticiones dentro de los términos de ley	$\frac{\text{Peticiones con respuesta oportuna/Número total de peticiones recibidas}}{\text{Peticiones con respuesta oportuna/Número total de peticiones recibidas}}$	Porcentaje	100%	Durante el tercer trimestre de 2016, se resolvieron 1.148 peticiones cumpliendo así el 100% de las respuestas dadas dentro del tiempo de ley de 15 días hábiles; estas solicitudes se encuentran se encuentran clasificadas en: a) página web 39, b) correo electrónico 416, c) correo físico 359, d) atención personal y telefónica 334.	
Aprendizaje y crecimiento	1	Implementar, sostener y mantener un sistema 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 los usuarios internos y externos.	1	Oportunidad en la atención de incidencias o requerimientos.	Medir el número de las incidencias o requerimientos que se cumplieron en los tiempos predefinidos	$\frac{\text{Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido/Número total de casos}}{\text{Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido/Número total de casos}}$	Porcentaje	100%	Con corte a septiembre de 2016 se presentaron 124 requerimientos los cuales fueron atendidos por el personal del área de tecnología, dentro de lo viable gestión de requerimientos (software y hardware) se presentaron un total de 63 solicitudes, y en la variable gestión de incidentes se presentaron 59 solicitudes más. Lo anterior de acuerdo con la estadística generada desde la plataforma de gestión de soporte OSTicket.	
				2	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 carga o rol acorde con su perfil.	1	Eficacia en la ejecución programa de capacitación.	Medir el número de eventos de capacitación efectiva, entre los realizados durante el periodo evaluado	$\frac{\text{(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas)} \times 100}{\text{(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas)} \times 100}$	Porcentaje
					2	Impacto en las capacitaciones realizadas	Medir el impacto de las capacitaciones en la eficacia y eficiencia en el SGC	$\frac{\text{Evaluación del impacto de las capacitaciones}}{\text{Evaluación del impacto de las capacitaciones}}$	Unidades	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.