

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	Indicador	Intención del Indicador	Fórmula	UNIDAD DE MEDIDA	Número de decimales	Mayor es mejor?	Frecuencia de Seguimiento	Área Responsable del Indicador	Responsable de reportar la información	Fuentes y Métodos de Información	Meta	Descripción de la medición Indicador 3er Trimestre 2019 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)	Avance de la meta	
Rentabilidad	1	Optimizar el flujo financiero del Fondo	Este objetivo pretende hacer uso de las mejores prácticas en la gestión de recursos, procesos de afiliación, recaudo de cartera	1	Cumplimiento del presupuesto	Medir el cumplimiento de la ejecución presupuestal	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Asignado}}$	Porcentaje	2	si	trimestral	SAF	SAF	SAF y soporte.	90%	De acuerdo a información reportada por el área de presupuesto, de un porcentaje de funcionamiento asignado para la vigencia 2019 por un valor de 293.268.569.762, se ha ejecutado un valor de 210.939.355.229.41 Presupuesto Ejecutado \$ 210.939.355.229.41 Presupuesto Asignado \$ 293.268.569.762 = 72,95% Es importante resaltar que el presupuesto asignado y resultado final puede variar, conforme a los tratados presupuestales autorizados y realizados.	73%	
				3	Cartera	Eficacia del cobro de cartera	$\frac{\text{Recaudo de cartera del periodo}}{\text{meta establecida del periodo}}$	Porcentaje	2	si	Trimestral	SAF y Oficina Jurídica	SAF y Oficina Jurídica.	SAF y soporte.	90%	De acuerdo al seguimiento realizado frente al avance de este indicador se reportan las siguientes actividades: 1. Se programaron doce mesas de trabajo, en el tercer trimestre de 2019. 2. El recaudo del tercer trimestre de 2019, fue de \$15.337.923.566,80 que sumado con los dos anteriores trimestres va un acumulado a 30 de septiembre de 2019 de \$38.359.325.151,78. Su resultado genera un cumplimiento de la meta para la vigencia de 2019 para el presente corte de un 63,93%. 3. El recaudo en el tercer trimestre de 2019, en proceso coactivo fue de \$4.974.402.077,87 y en persuasivo fue de \$10.363.521.488,93 valores susceptibles de cambio en la medida que se identifican los recaudos pendientes por aplicar los cuales se encuentran sumados al recaudo de persuasivo. De conformidad con la identificación de los recaudos, el total a 30 de septiembre de 2019 recaudado en coactivo es de \$12.357.406.081,58 y persuasivos \$26.001.919.070,20 3. El Grupo de Cartera envió durante el tercer trimestre de 2019 las comunicaciones electrónicas instando a los deudores de manera persuasiva al pago de lo facturado. Resultado del Indicador: Recaudo efectuado por cartera 1er trimestre + 2do. Trimestre año 2019 + 3er Trimestre año 2019 \$5.831.856.870,85 + 17.189.544.714,33 + 15.337.923.566,80 = 38.359.325.151,78 = X 100 = 63,93% Meta programada de recaudo de cartera 2019 \$60.000.000,000	64%	
	1	Optimización en la resolución de solicitudes de pensión (vejez, jubilación, sobrevivientes, invalides, pensión familiar)	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de pensión de vejez, jubilación, sobrevivientes, invalides, pensión familiar en el término establecido de 88 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE PENSIONES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TERMINO 88 DIAS HABILIS)}}{\text{N° DE PENSIONES RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO}}$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de términos de las prestaciones	100%	En el tercer trimestre de 2019, se radicaron 15 solicitudes de pensión, de las cuales se resolvieron 10 oportunamente, tres (3) por fuera de término, (1) en término de ley y una (1) con término de suspensión, para un porcentaje acumulado de cumplimiento así: No. de resolución de pensiones que debieron salir en el periodo (términos de 88 días hábiles) (10) ----- X 100 = 66,7% No. de pensiones radicadas que deben salir en el periodo (15)	67,00%				
	2	Optimización en la resolución de solicitudes de cesantías	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de Cesantías, las cuales tiene un plazo de 15 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE CESANTÍAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{N° DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}}$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de términos de las prestaciones	100%	De acuerdo al reporte entregado, en el segundo trimestre se radicaron 15 solicitudes de cesantías, de las cuales se resolvieron en el término quedando el indicador de la siguiente manera: No. de resoluciones de cesantías que debieron salir en el periodo (término de 15 días hábiles) (15) ----- X 100 = 100% No. de cesantías radicadas que deben salir en el periodo (15)	100,00%				
Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	2	Este objetivo describe el uso eficiente de recursos y procesos para la obtención de los resultados esperados.	3	Optimización en la resolución de solicitudes de auxilios funerario	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de Auxilio Funerario, las cuales tiene un plazo de 15 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE AUXILIO FUNERARIO QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{N° DE SOLICITUDES DE AUXILIO FUNERARIO RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}}$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de términos de las prestaciones	100%	De acuerdo con el seguimiento realizado, la subdirección de prestaciones económicas reporta para el tercer trimestre doce (12) solicitudes de auxilio funerario radicadas y siete (7) resultas en término, quedando el indicador de la siguiente manera: No. de resoluciones de auxilios funerarios que debieron salir en el periodo (término de 15 días hábiles) (7) ----- X 100 = 58,3% No. de auxilios funerarios radicados que deben salir en el periodo (12)	58,3%		
			4	Optimización en la resolución de solicitudes de bonos tipo A	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de Bonos A, los cuales tiene un plazo de 90 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE BONOS TIPO A EXPEDIDAS EN EL PERIODO (término 90 días hábiles)}}{\text{N° DE BONOS TIPO A RADICADOS EN EL PERIODO}}$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de términos de las prestaciones	100%	De acuerdo al seguimiento realizado, para el tercer trimestre se reportó el trámite de 26 solicitudes de Bonos A sobre un total de radicados en el trimestre de 26. Para este caso se resolvió una solicitud que se encuentra por tramitar en el trimestre anterior, cumpliendo así con el 100% de la meta para este periodo. No. de resoluciones de bonos tipo A que debían salir en el periodo (término de 60 días hábiles) (26) ----- X 100 = 100% No. de bonos tipo A radicados que deben salir en el periodo (26)	100,00%		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	Indicador	Intención del Indicador	Fórmula	UNIDAD DE MEDIDA	Número de decimales	Mayor es mejor?	Frecuencia de Seguimiento	Área Responsable del Indicador	Responsable de reportar la Información	Fuentes y Métodos de Información	Meta	Descripción de la medición Indicador 3 er. Trimestre 2019 (registrar el universo y datos para el cálculo del Indicador y su descripción)	Avance de la meta	
Univero	5				5	Optimización en la resolución de solicitudes de sustituciones y sustitución personal	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de sustituciones personales, los cuales tiene un plazo de 60 días hábiles	$\frac{\text{No. de RESOLUCIONES DE SUSTITUCIONES PENSIONALES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (término 60 días hábiles)}}{\text{N° DE SUSTITUCIONES RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Para el tercer trimestre, la Subdirección de Prestaciones Económicas reporta que se radicaron 12 solicitudes de sustituciones y sustituciones pensionales, de las cuales 11 se tramitaron en el término de 60 días hábiles, quedando el indicador de la siguiente manera: No. de resoluciones de sustituciones que debieron salir en el periodo (término de 60 días hábiles) (1) _____ x 100 = 91,6% No. de sustituciones radicadas que deben salir en el periodo (12)	91,6%
					6	Optimización en la resolución de solicitudes de bonos B	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de Bonos B, los cuales tiene un plazo de 22 días hábiles	$\frac{\text{No. de RESOLUCIONES DE BONOS TIPO B EXPEDIDAS EN EL PERIODO (término 30 días hábiles)}}{\text{N° DE BONOS TIPO B RADICADOS EN EL PERIODO}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Para el tercer trimestre, la Subdirección de Prestaciones Económicas reporta que se radicaron 7 solicitudes de Bonos B, de los cuales 6 fueron resueltos en término correspondiente, quedando el indicador de la siguiente manera No. de resoluciones de bonos tipo b que debieron salir en el periodo (6) (término de 22 días hábiles) _____ x 100 = 85,7% No. de bonos tipo b radicados que deben salir en el periodo (7)	85,7%
	3	Aumentar visibilidad y transparencia	Este objetivo describe las actividades 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	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	Trimestral	Oficina de planeación	Oficina de planeación	Gestión de procesos del Fondo	3	De acuerdo al seguimiento realizado, se realizó audiencia pública de rendición de cuentas		
				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	Trimestral	Oficina de planeación	Profesional especializado Oficina de planeación	Procesos	100%	De acuerdo al seguimiento realizado se encuentra que el monitoreo a estas publicaciones se hace de manera frecuente por la oficina de tecnología, encontrando que se cumplen a 3 trimestre los lineamientos definidos por Gobierno en Línea hoy llamado Gobierno Digital, tomando como referencia la matriz definida para ello, por parte de la Procuraduría General de la Nación.	100%	
	Univero	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	$\frac{\text{N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO}}{\text{N° DESOLICITUDES DE AFILIACION RADICADAS}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Formularios de afiliación y solicitudes.	100%	De acuerdo al número de solicitudes de afiliación radicadas, se reporta por la SPE que todas cumplieron con la meta de legalización de la dependencia. DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO (10) + (13)(11) = 34 _____ x 100 = 100% N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION RADICADAS (34)	100%
					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	GRD	Eficacia en la atención y respuesta de las quejas, reclamos, y denuncias (GRD) interpuestas por los usuarios	$\frac{\text{GRD atendidas eficazmente}}{\text{Número total de GRD radicados}} \times 100$	Porcentaje	1	SI	Trimestral	Atención al usuario	Área de procesos de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB.
2		Encuestas de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	Numero de personas satisfechas, Número total de personas encuestadas	Unidades	2	SI	Trimestral	Atención al usuario	Área de procesos de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB.	90%	La terminación de la Encuesta de satisfacción se tiene prevista para el cuarto trimestre de 2019					
6		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	1	Peticiones	Medir la eficacia de la atención de las peticiones dentro de los términos de ley	$\frac{\text{Peticiones con respuesta oportuna}}{\text{Número total de peticiones recibidas}} \times 100$	Porcentaje	0	SI	Trimestral	Afiliación, Prestaciones económicas, Solicitud, Atención al usuario.	Área de procesos involucradas	Sistema Orfeo	100%	De acuerdo con el indicador de Peticiones del área de atención al usuario y de la oficina de control interno se recibieron y tramitaron para el 3 trimestre de 2019 2.734 peticiones, de tal manera que el indicador queda de la siguiente manera: $\frac{\text{Peticiones con respuesta oportuna (2.734)}}{\text{Número total de peticiones recibidas (2.734)}} \times 100 = 100\%$	100%	
Aprendizaje y crecimiento	8	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información.	Este objetivo tiene como fin hacer uso de las mejores prácticas 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 solicitudes o requerimientos.	Medir el número de las incidencias que se cumplieron en los tiempos predeterminados	$\frac{\text{Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido}}{\text{Número total de casos}} \times 100$	Porcentaje	1	SI	Trimestral	DMP Mesa de ayuda	Ingeniero responsable de mesa de ayuda	Aplicativo OS TICKET	90%	Durante el tercer trimestre del año 2019 se presentaron 132 casos de soporte los cuales fueron atendidos por el personal de la oficina de tecnología. Discriminados en 50 requerimientos, 58 incidentes y 24 reservas de recursos de acuerdo a la estadística generada desde la Mesa de Ayuda de la INTRANET de la Entidad. Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido (132) / Número total de casos (132) x 100 = 100%	100%	
				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, entre realizados durante un periodo evaluado	$\frac{\text{(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas)}}{\text{Número total de capacitaciones programadas}} \times 100$	Porcentaje	2	SI	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano.	Carpeta de evidencias plan de formación.	90%
2	Impacto en las capacitaciones realizadas	Medir 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	Para el tercer trimestre se reporta evaluación de impacto de capacitaciones correspondiente a: 1. Gestión ambiental: 4,0 El promedio el indicador con corte tercer trimestre es de: 4,0	4,0		