

SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE - INDICADORES ESTRATEGICOS 2019 FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA - FONPRECON

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	T	U
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	Seguimiento 4 Trimestre 2019 y Analisis Final	META FINAL	
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	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Asignado}}$	Porcentaje	2	si	trimestral	SAF	SAF	SIF y soportes.	90%	De acuerdo a los compromisos presupuestales realizados en el año. La ejecución presupuestal consolidada (funcionamiento + inversión), al cierre de 2019, fue de \$ 297.067.830.547, que con relación al presupuesto asignado de \$302.919.908.867, se deduce una ejecución del 98,1%.	98,10%	
				2	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.	SIF y soportes.	90%	El recaudo de cartera del último trimestre de 2019 ascendió a \$22.122.9 millones que sumados a los tres trimestres anteriores, arrojó un total recaudado en todo el año 2019 de \$60.482.2 millones; con este resultado, se superó la meta propuesta de \$60 mil millones y en consecuencia se calcula un indicador del 101%, pero se refleja un porcentaje del 100	100%	
	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 (vejez, jubilación, sobrevivientes, invalidez, pensión familiar)	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de vejez, jubilación, sobrevivientes, invalidez, pensión familiar en el término establecido de 88 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE PENSIONES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TÉRMINO 88 DÍAS HÁBILES)}}{\text{N° DE PENSIONES RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Durante 2019, se radicaron 46 solicitudes de pensión, de las cuales 9 se encuentran en término para resolver y 34 se resolvieron oportunamente; por lo anterior, al descontar las 9 en término, la base del indicador es 37, se resolvieron en término 34 para un resultado final en 2019 del 92%.	92%	
				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	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DECESANTÍAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{N° DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Para el año 2019, se radicó un total de 64 solicitudes de cesantías, de las cuales 60 fueron tramitadas dentro de los 15 días hábiles y en ese sentido el resultado del indicador es del 94% de cumplimiento.	94%	
				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	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE AUXILIO FUNERARIO QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{N° DE SOLICITUDES DE AUXILIO FUNERARIO RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Durante el año 2019 se radicaron 44 solicitudes de reconocimiento de auxilio funerario, de las cuales 31 fueron resueltos dentro de los 15 días hábiles y en ese sentido el resultado del indicador equivale al 70% de cumplimiento	70%	
				4	Optimización en la resolución de solicitudes de sustituciones y bono A	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de Bonos A, los cuales tiene un plazo de 90 días hábiles	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE BONOS TIPO A EXPEDIDAS EN EL PERIODO (término 90 días hábiles)}}{\text{N° DE BONOS TIPO A RADICADOS EN EL PERIODO}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	base de datos control de terminos de las prestaciones	100%	Durante el año 2019 se recibieron 103 solicitudes de Bonos Tipo A, de los cuales 102 fueron resueltos dentro de los 60 días hábiles y en ese sentido el resultado del indicador equivale al 99% de cumplimiento	99%	
				5	Optimización en la resolución de solicitudes de sustituciones y sustitución pensional	Mide la eficacia en la resolución de solicitudes de sustituciones pensionales, 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%	Durante el año 2019 se recibieron 45 solicitudes de Sustitución pensional, de los cuales 35 fueron resueltos dentro de los 60 días hábiles y en ese sentido el resultado del indicador equivale al 78% de cumplimiento	77,78%	
				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%	Durante el año 2019 se recibieron 37 solicitudes de bonos tipo B, de los cuales 11 se resolvieron en términos, 23 fueron objetados, hecho que no constituye incumplimiento y 3 superaron los 22 días hábiles, de tal manera que el porcentaje del indicador es de 92% de cumplimiento	91,90%	

SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE - INDICADORES ESTRATEGICOS 2019 FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA - FONPRECON

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	T	U
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	Seguimiento 4 Trimestre 2019 y Analisis Final	META FINAL	
12	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	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas, así mismo en el monitoreo realizado por la Oficina de Control Interno al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano, se evaluó su cumplimiento en un 100% sobre todas las actividades programadas en este aspecto	3	
				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 con el seguimiento realizado, se encuentra la verificación mensual que se hace por parte del área de TI respecto del cumplimiento de las publicaciones realizadas en la página web, encontrando que cumplen lo requerido por el Gobierno, de acuerdo con la matriz expedida por la Procuraduría General de la Nación. Así mismo en 2019 la Procuraduría expidió certificación de cumplimiento del índice ITA a nombre de FONPRECON	100%	
14	Usuario	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	$\frac{N^{\circ} \text{ DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO}}{N^{\circ} \text{ DE SOLICITUDES DE AFILIACION RADICADAS}} \times 100$	Porcentaje	0	NO	Trimestral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Formularios de afiliación y solicitudes.	100%	De acuerdo con el número de solicitudes de afiliación radicadas, se reporta por la SPE que todas cumplieron con la meta de legalización de la dependencia, discriminado por trimestre de la siguiente manera: DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO $\frac{(10) + (13) + (11) + (12)}{46} \times 100 = 100\%$ N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION RADICADAS (46)	100%	
				1	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	Trimestral	Atención al usuario	jefe de proceso de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB.	100%	En total para el año 2019 se presentaron 9 QRD y todas fueron resueltas y analizadas desde el área de Calidad con el Grupo de Atención al Usuario	100%	
				2	Encuestas de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	Numero de personas satisfechas/Numero total de personas encuestadas	Unidades	2	si	Trimestral	Atención al usuario	jefe de proceso de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB.	90%	La encuesta está conformada por 5 preguntas; se encuestó a 70 personas de las cuales 62 personas calificaron el total de las preguntas con 5, ocho personas calificaron con 4 y una persona con 3. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 arroja un resultado de satisfacción del 99%.	99%	
17	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	Peticiones con respuesta oportuna/Número total de peticiones recibidas	Porcentaje	0	si	Trimestral	Afiliación, Peticiones económicas, Jurídica, Atención al usuario.	Jefes de proceso involucrados	Sistema Orfeo	100%	Para la vigencia 2019 se atendieron 7.255 peticiones, de las cuales 7231 fueron atendidas con respuesta oportuna, sin que ninguna haya sido dejada de atender. $\frac{\text{Peticiones con respuesta oportuna (7.231)}}{\text{Número total de peticiones recibidas (7.255)}} \times 100 = 99,7\%$	99,70%	
19	Aprendizaje y crecimiento	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	Trimestral	GAP Mesa de ayuda	Ingeniero responsable de mesa de ayuda.	Aplicativo OS TICKET	90%	Durante el año 2019 se presentaron 475 casos de soporte de acuerdo con la estadística generada desde la Mesa de Ayuda de la INTRANET de la Entidad. Todos los casos fueron atendidos durante el tiempo establecido para ello. $\frac{\text{Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido (475)}}{\text{Número total de casos (475)}} \times 100 = 100\%$	100%	
				1	Eficacia en la ejecución programa de capacitación.	Medir el número de eventos de capacitación efectiva, ente realizados durante un periodo evaluado	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} \times 100$	Porcentaje	2	Si	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano	Carpetas de evidencias plan de formación.	90%	En 2019, se programaron 12 actividades de capacitación y entrenamiento, las cuales fueron objeto de seguimiento y cumplidas al 100%, según las siguientes temáticas: Gestión de Riesgo, Fundamentos Básicos de la Gestión Documental, excel básico, gestión ambiental, Actualización metodológica en la elaboración del plan de capacitación y bienestar y ciberseguridad. $\frac{\text{Capacitaciones realizadas (12)}}{\text{Capacitaciones programadas (12)}} \times 100 = 100\%$	100%	
20	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.	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	Carpetas Evaluación del impacto de las capacitaciones.	4.0	Finalizada la vigencia 2019, el promedio total de impacto de capacitaciones superó la meta esperada con una calificación de 4.5; los resultados de las calificaciones fueron: Impacto en las capacitaciones realizadas: Gestión de Riesgo 4.6 Fundamentos Básicos en Gestión Documental 4.0 Excel básico 5.0 Gestión Ambiental 4.0 Actualización metodológica en la elaboración del plan de capacitación y bienestar 5.0 Ciberseguridad 4.6	4,5	