

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG



HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

Código: FO-M1-P3-19

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 15/08/2018

Página: 1 de 1

CODIGO Y VERSION DEL INDICADOR DEL PROCESO:

FT-M7-P4-02-V01

PROCESO

CENTRO DE COMPETENCIAS

OBJETIVO DEL PROCESO

Apoyar el funcionamiento y la toma de decisiones del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas mediante la gestión de los recursos tecnológicos que faciliten el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad de la información financiera.

Código y nombre de SUBPROCESO

No Aplica

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

No Aplica

Secretaría-Entidad ↓

1147. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO

Subprograma PD ↓

3050101- Modernización de la gestión tributaria

Meta Producto PD ↓

MP305010105 - Actualizar e integrar en un 100% el sistema de gestión financiera (módulos de presupuesto, contabilidad y tesorería) durante el cuatrienio

Programa PD

30501 Hacienda pública saludable

Meta Resultado PD ↓

MR3050101 - Incrementar 12% los recursos de inversión durante el periodo de gobierno para garantizar el desarrollo regional.

Línea de Acción PD

305 305 - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Pilar PD

3

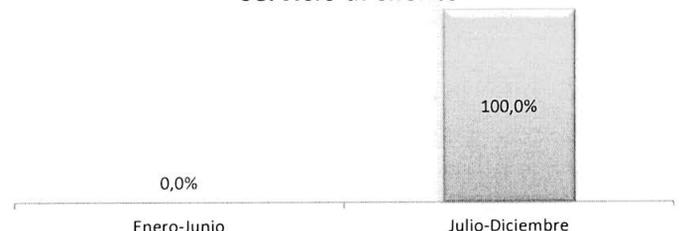
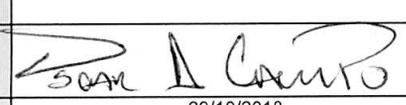
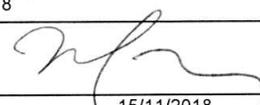
3 - PAZ TERRITORIAL

DEFINICIÓN DEL INDICADOR DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio al cliente	TIPO DE INDICADOR ↓	Eficacia	UNIDAD DE MEDIDA	%
OBJETIVO DEL INDICADOR	Mide el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio suscritos con el cliente	META DE PRODUCTO (del cuatrienio)			90%
FÓRMULA DE CÁLCULO	(Numero de acuerdos cumplidos al cliente /Total acuerdos suscritos con el cliente) x100	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	30 de octubre de 2018	CLASE DE INDICADOR	1. Crecimiento
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informe de cumplimiento	FRECUENCIA	Semestral		
RESPONSABLE	Lider de proceso	ANÁLISIS DE DATOS	Eficacia de los servicios que presta el Centro de Competencias al Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas		
Línea de base	0	Meta del periodo	90%	Rangos de evaluación	
				Rango de gestión	
				Sobresaliente ≥90% de la meta	Satisfactorio ≥90% de la meta

DEPENDENCIA - PROCESO

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Oscar Andres Campo Mazorra	María Victoria Machado Anaya Ney Hernando Muñoz Sánchez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 001
CARGO	Contratista	Directora Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Profesional Especializado Grado 8	
FIRMA			
FECHA	29/10/2018	15/11/2018	23/11/2018

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG				
	SEGUIMIENTO AL INDICADOR DEL PROCESO			Código: FO-M1-P3-20
				Versión: 01
				Fecha de Aprobación: 15/08/2018
				Página: 1 de 1
PROCESO		CENTRO DE COMPETENCIAS		
OBJETIVO DEL PROCESO		Apoyar el funcionamiento y la toma de decisiones del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas mediante la gestión de los recursos tecnológicos que faciliten el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad de la información financiera.		
Código y nombre de SUBPROCESO		No Aplica		
OBJETIVO DEL SUBPROCESO		No Aplica		
CODIGO Y VERSION DEL INDICADOR DEL PROCESO:				FT-M7-P4-02-V01
Nombre del Indicador	Cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio al cliente			
Objetivo del Indicador	Mide el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio suscritos con el cliente			
Fórmula de cálculo	$(\text{Numero de acuerdos cumplidos al cliente} / \text{Total acuerdos suscritos con el cliente}) \times 100$			
Subprograma - Plan de Desarrollo	3050101- Modernización de la gestión tributaria			
Meta de Producto - Plan de Desarrollo	MP305010105 - Actualizar e integrar en un 100% el sistema de gestión financiera (módulos de presupuesto, contabilidad y tesorería) durante el cuatrienio			
Fuente de Información	Informe de cumplimiento			
Análisis de datos	Eficacia de los servicios que presta el Centro de Competencias al Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas			
Tipo de indicador	Eficacia	Rango de gestión		
Unidades	%	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Frecuencia	Semestral	≥90% de la meta	≥90% de la meta	<90% de la meta
Clase de indicador	1. Crecimiento			
Fecha de análisis (dd/mm/aa)	15-nov-18			
Periodo	Prog	Ejecutado	Resultado	Gráfica de Tendencia Cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio al cliente 
Enero-Junio	0	0	#¡DIV/0!	
Julio-Diciembre	1	1	100,0%	
Línea base:			0	
Meta final:			90%	
Interpretación y análisis de tendencia: El Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) suscrito con el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas para asegurar la calidad de la prestación del servicio del Centro Competencias, durante el segundo semestre se esta cumpliendo en su totalidad, según la evaluación realizada en el mes de noviembre de 2018. El seguimiento que se realizará al final del año, permitira evaluar el cumplimiento del ANS y tomar acciones de mejora si es necesario en la suscripción de futuros acuerdos.				
Responsable de la interpretación:				
Señale que tipo de Acción que	Correctiva	Corrección	Preventiva	x
DEPENDENCIA - PROCESO				
	Elaboró	Revisó		Aprobó
NOMBRE	Oscar Andres Campo Mazorra	María Victoria Machado Anaya Ney Hernando Muñoz Sánchez		Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 001
CARGO	Contratista	Directora Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Profesional Especializado Grado 8		
FIRMA				
FECHA	29/10/2018	15/11/2018		23/11/2018