

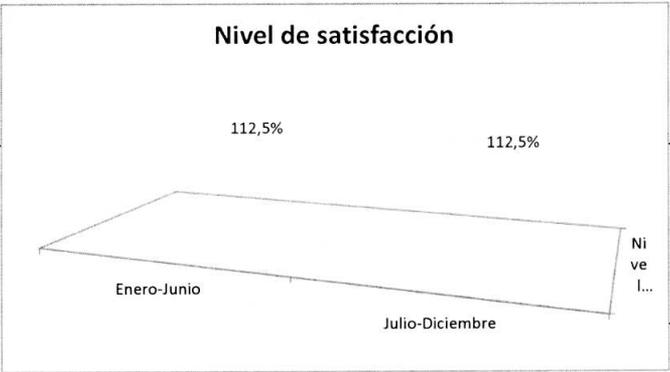
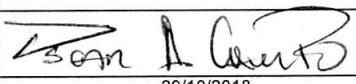
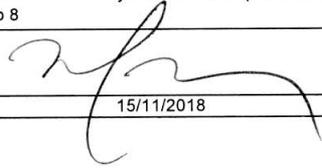
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG



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-P4-04-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	Nivel de satisfacción		TIPO DE INDICADOR ↓	Eficacia	UNIDAD DE MEDIDA %		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la satisfacción del departamento con relación a la atención de solicitudes y de proyectos		META DE PRODUCTO (del cuatrienio)	2.4			
FÓRMULA DE CÁLCULO	(Sumatoria de calificación/ servicios atendidos)		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	30 de octubre de 2018	CLASE DE INDICADOR 1. Crecimiento		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro de incidentes		FRECUENCIA	Semestral			
RESPONSABLE	Líder de proceso		ANÁLISIS DE DATOS	El indicador se califica en la encuesta y la idea es que la satisfacción crezca.			
Línea de base	0	Meta del periodo	2.4	Rangos de evaluación	Rango de gestión		
					Satisfactorio	Por Mejorar	Deficiente
					≥2.4 de la meta	≥1.8 y <2.4 de la meta	<1.8 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-P4-04-V01
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción			
Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción del departamento con relación a la atención de solicitudes y de proyectos			
Fórmula de cálculo	(Sumatoria de calificación/ servicios atendidos)			
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	Registro de incidentes			
Análisis de datos	El indicador se califica en la encuesta y la idea es que la satisfacción crezca.			
Tipo de indicador	Eficacia	Rango de gestión		
Unidades	%	Satisfactorio	Por Mejorar	Deficiente
Frecuencia	Semestral	≥2.4 de la meta	≥1.8 y <2.4 de la meta	<1.8 de la meta
Clase de indicador	1. Crecimiento			
Fecha de análisis (dd/mm/aa)	15-nov-18			
Periodo	Meta	Ejecutado	Resultado	Gráfica de Tendencia 
Enero-Junio	2,4	2,7	112,5%	
Julio-Diciembre	2,4	2,7	112,5%	
Línea base:			0	
Meta final:			2,4	
Interpretación y análisis de tendencia: Durante el Primer semestre del año se atendieron 30 solicitudes de servicio a las que se les dio su respectiva solución. Las atenciones a estas 30 solicitudes fueron calificadas por los usuarios de la siguiente manera, 20 como buenas y 10 por mejorar. En el segundo semestre hasta el mes de noviembre de 2018, se han atendido 20 solicitudes a las que se les dio su respectiva solución. Las atenciones a estas 20 solicitudes fueron calificadas por los usuarios de la siguiente manera, 15 como buenas y 5 por mejorar.				
Analizando las respuestas de los usuarios a la calidad del servicio prestado se ha evidenciado que la calificación en el nivel "por mejorar", no se debe a que la solución o respuesta a su solicitud no satisfice a su expectativa, sino que va encaminada a que la percepción del usuario es que se pudo dar solución de manera más rápida, no obstante, a todas las solicitudes se les dio solución dentro de los tiempos acordados en el ANS.				
Responsable de la interpretación: Líder de Proceso				
	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	
CARGO	Contratista	Directora Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Profesional Especializado Grado 8	Acta No. 001	
FIRMA				
FECHA	29/10/2018	15/11/2018	23/11/2018	