

| PROCESO | EFICACIA | EFICIENCIA | EFECTIVIDAD | INDICADOR | | | | | | |
|----------------------|----------|------------|-------------|--|---|------|-----|-------------------|------|--------|
| | | | | Nombre | Formula | Meta | TDC | Frecuencia | ENE | FEB |
| COMUNICACIONES | X | | | Imagen corporativa | $\frac{\text{Cantidad de encuestas positivas del test de marca}}{\text{Total de encuestas aplicadas}}$ | 70% | ↑ | Anual | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | X | | | Indice de satisfacción del cliente | $\frac{\text{Total de clientes satisfechos}}{\text{Total de encuestas}}$ | 100% | ↑ | Anual | | |
| | X | | | Tramite de Peticiones, quejas y reclamos | $\frac{\text{Número de PQRS tramitadas dentro de los tiempos}}{\text{Total de PQRS recibidas}}$ | 70% | ↑ | Mensual | 100% | 100% |
| FINANCIAMIENTO | X | | | Eficacia en inversiones | $\frac{\text{Ingresos por inversiones}}{\text{Total de inversiones}}$ | | | Semestral | | |
| | X | | | Rentabilidad de las colocaciones | $\frac{\text{Ingresos por colocaciones}}{\text{Total de colocaciones}}$ | | | Anual | | |
| GESTIÓN DE PROYECTOS | X | | | Eficacia de los proyectos | $\frac{\text{Actividades ejecutadas del cronograma}}{\text{Actividades programadas del cronograma}}$ | 90% | ↑ | Anual | | |
| | | | X | Efectividad del proyecto | $\frac{\text{Número de personas beneficiadas}}{\text{Población objeto}}$ | 100% | ↑ | Cada que finalice | | |
| TALENTO HUMANO | X | | | Eficacia de las capacitaciones | $\frac{\text{Número de capacitaciones eficaces}}{\text{Total de capacitaciones}}$ | 90% | ↑ | Semestral | | |
| | X | | | Nivel de desempeño | $\frac{\text{Cantidad de funcionarios competentes}}{\text{Cantidad de funcionarios}}$ | 90% | ↑ | Anual | | |
| | X | | | Satisfacción del cliente interno | Encuesta de clima organizacional | 80% | ↑ | 2 años | | |
| DOCUMENTAL | X | | | Eficacia de las TRD | Porcentaje de aplicación de las TRD | 90% | ↑ | Trimestral | | 58,62% |
| LOGISTICA | X | | | Ejecución plan de compras | $\frac{\text{Cantidades adquiridas en compras de funcionamiento}}{\text{Cantidades presupuestadas en compras de funcionamiento}}$ | 100% | ↑ | Semestral | | |

| PROCESO | EFICACIA | EFICIENCIA | EFECTIVIDAD | INDICADOR | | | | | | |
|-----------------|----------|------------|-------------|--|---|------|-----|------------|--------|-------|
| | | | | Nombre | Formula | Meta | TDC | Frecuencia | ENE | FEB |
| FINANCIERA | X | | | Control de ingresos | $\frac{\text{Ejecución de ingresos}}{\text{Presupuesto de ingresos}}$ | 100% | | Trimestral | 48,24% | |
| | X | | | Control de egresos | $\frac{\text{Ejecución de gastos}}{\text{Presupuesto de gastos}}$ | 100% | | Trimestral | 24,59% | |
| | X | | | Edad de la cartera | $\frac{\text{Edades de la cartera}}{\text{Cartera total}}$ | 15% | ↓ | Mensual | 1,32% | 1,33% |
| | X | | | Cartera vencida | $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}}$ | 10% | ↓ | Mensual | 2,74% | 2,88% |
| JURIDICA | X | | | Nivel de oportunidad en los requerimientos atendidos | $\frac{\text{Número de requerimientos atendidos oportunamente}}{\text{Total de requerimientos}}$ | 90% | ↑ | Mensual | 100% | 98% |
| INFORMATICA | X | | | Eficacia en soporte | $\frac{\text{Número de requerimientos atendidos dentro de los terminos}}{\text{Total de requerimientos}}$ | 90% | ↑ | Mensual | 100% | 100% |
| CALIDAD | X | | | Cumplimiento de indicadores | $\frac{\text{Número de indicadores presentados}}{\text{Total de indicadores de procesos}}$ | 90% | ↑ | Mensual | 100% | 100% |
| CONTROL INTERNO | X | | | Recomendaciones efectivas | $\frac{\text{Número de recomendaciones aplicadas}}{\text{Total de recomendaciones propuestas}}$ | 80% | ↑ | Trimestral | 100% | |

