

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO 2014																		
				Nombre	Meta	TDC	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO	TOTAL	Observaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	X			Eficacia de las PQRS	70%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
COMUNICACIONES	X			Imagen corporativa	70%	↑	Anual	89%											89%	89%		
GESTIÓN DE PROYECTOS	X			Eficacia de los proyectos			Anual	32,45%											32,45%	32,45%		
	X			Efectividad del proyectos			Anual	Se mide cuando los proyectos finalizan														
TALENTO HUMANO	X			Eficacia de las capacitaciones	4	↑	Semestral	100%				100%				100,00%	93,23%					
	X			Nivel de Desempeño	90%	↑	Anual	87,68%											87,68%			
	X			Satisfacción del Cliente Interno	80%	↑	Cada dos años	92,00%											92,00%			
DOCUMENTAL	X			Efectividad en la Aplicación de las TRD	90%	↑	Trimestral	98,06%			97,00%			95,68%			96,93%			97%	97%	
LOGISTICA	X			Ejecución del Plan de Compras de Funcionamiento	90%	↑	Mensual	145%											145%	145%		
FINANCIERA	X			Control de Ingresos	100%		Semestral	58,60%			68,13%			79,16%			87,00%			73,22%		
	X			Control de Egresos			Trimestral	4,70%			7,80%			12,00%			14,00%			38,50%		
	X			Edad de Cartera			Mensual	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,15%	0,07%	0,18%	0,80%	0,80%	0,70%	0,25%		
	X			Cartera Vencida			Mensual	0,50%	0,52%	0,55%	0,54%	0,57%	0,73%	0,73%	0,70%	0,90%	0,70%	0,80%	0,84%	0,67%		
CALIDAD	X			Revisión de indicadores	90%		Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%		
CONTROL INTERNO	X			Recomendaciones efectivas	80%		Trimestral	100%			89%			60%			75%			81%	81%	