

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO 2016																	
				Nombre	Meta	TDC	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO	TOTAL
ATENCIÓN AL CLIENTE	X			Eficacia de las PQRS	70%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
FINANCIAMIENTO			X	Eficacia de las inversiones	2%	↑	Anual	1.53%										85.45%	85.45%		
COMUNICACIONES	X			Imagen corporativa	70%	↑	Anual	89%										89%	89%		
GESTIÓN DE PROYECTOS	X			Eficacia de los proyectos			Anual											0.00%	0.00%		
		X		Efectividad del proyectos			Anual											0.00%			
TALENTO HUMANO	X			Eficacia de las capacitaciones	4	↑	Semestral	100%					20%					60.00%	73.80%		
	X			Nivel de Desempeño	90%	↑	Anual	87.60%										87.60%			
	X			Satisfacción del Cliente Interno	80%	↑	Cada dos años	91.00%										91.00%			
DOCUMENTAL	X			Efectividad en la Aplicación de las TRD	90%	↑	Trimestral	80.00%												80%	80%
LOGISTICA	X			Ejecución del Plan de Compras de Funcionamiento	90%	↑												#iDIV/0!	#iDIV/0!		
FINANCIERA	X			Control de Ingresos	100%		Semestral	35.06%			61.75%			74.64%			101.51%			68.24%	23.73%
	X			Control de Egresos			Trimestral	15.00%			21.04%			24.00%			37.00%			24.26%	
	X			Edad de Cartera			Mensual	0.06%	0.14%	0.14%	0.07%	7.00%	0.07%	0.08%	0.08%	0.08%	0.10%	4.19%	0.10%	1.01%	
	X			Cartera Vencida			Mensual	0.92%	1.03%	1.09%	0.09%	1.04%	1.07%	1.10%	1.14%	1.17%	1.20%	5.65%	1.55%	1.42%	
CALIDAD	X			Revisión de indicadores	90%		Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO 2016																	
				Nombre	Meta	TDC	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO	TOTAL
CONTROL INTERNO	X			Recomendaciones efectivas	80%		Trimestral	0%			72%			100%			48%			55%	55%