

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Departamento del Quindío

GOBERNACIÓN

RESOLUCIÓN NÚMERO 002796 DE 20 30 DIC 2014

POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIONADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES

La Gobernadora del Departamento del Quindío, en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las contenidas en el artículo 305 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 943 de 2012, el Decreto 2482 de 2012, la Ordenanza 010 de abril 22 de 2005 y el artículo 22 del Decreto Departamental 0768 del 16 de julio de 2012 y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Ley 872 de 2003 *“por medio de la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”*, establece las Características del Sistema señalando que el Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
2. Que el Decreto 4410 de 2004 modificado por el decreto 4485 de 2009 *“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”*, establece el ciclo de verificación, como parte principal de la gestión por procesos; la medición y análisis de resultados permite realizar el control de la gestión y monitorear de manera permanente el desempeño de la entidad, siendo el objetivo primordial identificar las debilidades de los procesos y aplicar acciones de mejora en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
3. Que el Decreto 4410 de 2004, en su numeral 8 establece: *“Medición, Análisis y Mejora”*; 8.2 *“Seguimiento y Medición”*; 8.2.1 *“Satisfacción del Cliente”*, establece: *Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.*
4. Que mediante Decreto 0084 de enero 24 de 2013, se definieron los Roles del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA para la Administración Central del Departamento del Quindío y se asignaron funciones y responsabilidades.
5. Que el Decreto Departamental 0085 de enero 24 de 2013, reglamentó el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío y estableció un modelo operativo por procesos bajo el ciclo de PHVA, permitiendo identificar y gestionar diversas actividades relacionadas entre sí, lo que proporciona los vínculos entre los diferentes procesos que desarrollan las entidades. Su interacción es la que permite crear valor para los usuarios o beneficiarios y dar cumplimiento a la función administrativa de cada una de ellas.

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

En virtud de lo anterior,

DECRETA:

ARTICULO PRIMERO: Consolidar los Indicadores de Gestión por Proceso, con sus respectivos responsables, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 085 de 2013, por medio del cual se reglamenta el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío, adoptado por el artículo 22 del Decreto 000768 de 16 de julio de 2012.

Los Indicadores de Gestión consolidados quedarán así:

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS					
CODIGO	TIPO DE PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE LA EVALUACION	RESPONSABLES
C-GER-01	GESTION GERENCIAL	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Gobernador
C-GER-01	GESTION GERENCIAL	Moralización y Transparencia en la actuación administrativa	% de cumplimiento de acciones del plan de mejoramiento institucional	ANUAL	Gobernador
C-GER-01	GESTION GERENCIAL	Cumplimiento de la agenda Gobernador (a) y Plan de Comunicaciones	Eventos realizados / Eventos programados	SEMESTRAL	Director Secretaria Privada
C-PLA-01	GESTION DE PLANEACION	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Jefes de Oficina de Proyectos y Cooperación
C-PLA-01	GESTION DE PLANEACION	Seguimiento al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo	# de Unidades Ejecutoras con seguimiento oportuno / # total de Unidades Ejecutoras de metas del Plan de Desarrollo	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-PLA-01	GESTION DE PLANEACION	Municipios con directrices y orientaciones para el ordenamiento territorial	# de Entidades Territoriales debidamente orientadas en materia ordenamiento territorial	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-PLA-01	GESTION DE PLANEACION	Asignación de recursos para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA. % de avance implementación del SIGA (Calidad – MECI)	% de avance de implementación del SIGA (Calidad – MECI)	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-REP-01	REPRESENTACION JUDICIAL Y DEFENSA	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DELA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS					
CODIGO	TIPO DE PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE LA EVALUACION	RESPONSABLES
C-REP-01	REPRESENTACION JUDICIAL Y DEFENSA	Cumplimiento de términos y disposiciones legales en materia de contratación.	# de Trámites Procesales oportunos / # total de Trámites Procesales	SEMESTRAL	Secretario de Despacho
C-REP-01	REPRESENTACION JUDICIAL Y DEFENSA	Preservación y seguridad en la información	# de copias de seguridad realizadas / # de copias de seguridad programadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho
C-SAD-01	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de despacho
C-SAD-01	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Cumplimiento de términos en respuesta a derechos de petición.	(# de derechos de petición respondidos dentro de términos legales / # de derechos de petición radicados) * 100	SEMESTRAL	Secretario de despacho
C-SAD-01	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Inventario documental actualizado del archivo central	(# de carpetas de series documentales en Archivo Central / # total inventario documental) * 100	SEMESTRAL	Secretario de despacho Director Técnico
C-HAC-01	HACIENDA PUBLICA	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-HAC-01	HACIENDA PUBLICA	Cumplimiento en la expedición y generación de información financiera	Número de informes contables y declaraciones presentados oportunamente / número total de declaraciones e informes contables presentados *100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico Jefe de Contabilidad
C-HAC-01	HACIENDA PUBLICA	Preservación y mantenimiento de información	Copias de seguridad realizadas / copias de seguridad programadas *100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-HAC-01	HACIENDA PUBLICA	Control y administración de los ingresos	# de Actuaciones de Fiscalización, cobro y control realizadas / # de Actuaciones Programadas * 100 # de Arqueos, Inspecciones y Conciliaciones realizados / # de Arqueos, Inspecciones y Conciliaciones programadas * 100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico Tesorera General
C-JUR-01	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS					
CODIGO	TIPO DE PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE LA EVALUACION	RESPONSABLES
C-JUR-01	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Cumplimiento de términos y disposiciones legales en materia de contratación.	# de carpetas de contratos completa y correctamente diligenciadas / # total de carpetas de contratos.	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-JUR-01	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Cumplimiento de términos legales en la gestión jurídica.	# de solicitudes atendidas oportunamente/ # de solicitudes radicadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-SADRA-01	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-SADRA-01	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento de la normativa ambiental	# Compra de predios sin estudios de viabilidades y valoraciones técnicas / # Predios adquiridos	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-SADRA-01	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Efectividad en la adquisición de predios de importancia estratégica	# de predios beneficiados con incentivos cancelados / # de predios con incentivos a la conservación seleccionados	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-TUIC-01	TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-TUIC-01	TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	Calidad de los servicios	Productos y/o servicios con evidencias de recibo a satisfacción / Número de contratos legalizados.	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-TUIC-01	TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	Actualización normativa	# de actualizaciones de documentación del SIGA / # total de cambios normativos * 100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-TUIC-01	TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	Promoción turística	# de actividades de promoción turística desarrolladas / # de actividades de promoción turística programadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-INT-01	INTERIOR	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-INT-01	INTERIOR	Participación comunitaria	Población asistente / Población convocada	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director
C-INT-01	INTERIOR	Confiabilidad en información sobre población vulnerable	Población total atendida / Población Vulnerada registrada	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-INT-01	INTERIOR	Atención oportuna de desastres	Atención oportuna / Emergencias y desastres presentados	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director
C-INF-01	AGUAS E INFRAESTRUCTURA	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS					
CODIGO	TIPO DE PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE LA EVALUACION	RESPONSABLES
		metas del Plan de Desarrollo)			
C-INF-01	AGUAS E INFRAESTRUCTURA	Ejecución oportuna de los proyectos.	# de proyectos ejecutados según cronograma / # total de proyectos ejecutados * 100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho
C-INF-01	AGUAS E INFRAESTRUCTURA	Atención de solicitudes recibidas.	# de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos / # total de solicitudes radicadas * 100	SEMESTRAL	Secretario de Despacho
			Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente o Usuario	SEMESTRAL	
C-EDU-01	EDUCACION	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-EDU-01	EDUCACION	Eficiencia etapa precontractual	# estudios previos correctamente revisados / # estudios previos recibidos para revisión	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Administrativo
C-EDU-01	EDUCACION	Seguridad de la información	# Copias de seguridad realizadas / # copias programadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Administrativo y Desarrollo Educativo
C-EDU-01	EDUCACION	Atención al usuario	# de respuestas dentro de términos legales/ # de derechos de petición recibidos	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Administrativo y Desarrollo Educativo
C-EDU-01	EDUCACION	Calidad de la información	Actos administrativos expedidos correctamente / Total de actos administrativos expedidos	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Administrativo y Desarrollo Educativo
C-EDU-01	EDUCACION	Eficiencia nóminas	Novedades registradas oportunamente a nóminas / # novedades reportadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Administrativo
			# de Registros inexactos de novedades / # total de novedades		Secretario de Despacho Director Administrativo
C-FAM-01	FAMILIA	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-FAM-01	FAMILIA	Participación comunitaria	Población convocada / Población asistente	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-FAM-01	FAMILIA	Atención oportuna de desastres	Cobertura emergencias y desastres.	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-FAM-01	FAMILIA	Eficiencia administrativa	# De equipos obsoletos / Total de equipos.	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-FAM-01	FAMILIA	Atención peticiones, quejas y recursos PQR	# de respuestas oportunas / # de solicitudes	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS					
CODIGO	TIPO DE PROCESO	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE LA EVALUACION	RESPONSABLES
C-FAM-01	FAMILIA	Eficiencia Archivo de Gestión	# de carpetas actualizadas / Inventario documental	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-CUL-01	GESTION CULTURAL	Evaluación del desempeño general (Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo)	% de Eficiencia / % de Eficacia	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Directores Jefes de Oficina
C-CUL-01	GESTION CULTURAL	Interventoría de convenios y contratos	# de carpetas de interventoría actualizadas /# de contratos en ejecución	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-CUL-01	GESTION CULTURAL	Fomento a la cultura	# de Eventos Culturales realizados/# de Eventos programados	SEMESTRAL	Secretario de Despacho Director Técnico
C-CIG-01	CONTROL INTERNO DE GESTION	Cumplimiento del Plan de Táctico de la Oficina Asesora de Control Interno	# de Actividades del plan táctico ejecutadas / # de Actividades del Plan Táctico planeadas * 100	ANUAL	Asesor de Control Interno
C-CIG-01	CONTROL INTERNO DE GESTION	Informes de Ley remitidos dentro del término.	# de Informes de ley remitidos oportunamente / # de informes de ley programados y exigidos legalmente * 100	ANUAL	Asesor de Control Interno
C-CIG-01	CONTROL INTERNO DE GESTION	Plan de Autoría Interna divulgados.	# de Informes de auditoría divulgados y concertados / Numero de auditorías programadas * 100	ANUAL	Asesor de Control Interno
C-CID-01	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Adecuado archivo de todas las actuaciones y decisiones de fondo que se profieran en la Oficina.	100% de expedientes terminados debidamente archivados	ANUAL	Secretario de Despacho
C-CID-01	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Cumplimiento de términos legales en el trámite de las quejas, contra los Servidores Públicos de la Administración Departamental.	# de solicitudes atendidas oportunamente/ # de solicitudes radicadas	SEMESTRAL	Secretario de Despacho

ARTICULO SEGUNDO: RESPONSABLES. Los responsables de la evaluación y seguimiento de los indicadores aquí consolidados, son los que establece el Modelo de Gestión, los cuales están definidos en cada uno de los procesos de evaluación, análisis, validación y reporte de la información, debiendo para ello cada uno de los Secretarios de Despacho, presentar conforme a los períodos establecidos (Semestral y/o Anual), dentro de los 20 días siguientes a la terminación de los mismos (30 de junio y 31 de diciembre), el informe de Gestión correspondiente, para lo cual deben diligenciar los INDICADORES DE GESTIÓN establecidos, comparando los resultados con los del período inmediatamente anterior.

PARÁGRAFO 1. Corresponde a la SECRETARÍA DE PLANEACION, conforme al rol que desempeña en el SISTEMA, y soportado en los Informes de Gestión rendidos por cada uno de los Secretarios de Despacho, "Realizar el seguimiento y la medición al proceso SIGA".

RESOLUCIÓN NUMERO 2796 del 30 DE DICIEMBRE DEL 2014 "POR MEDIO DELA CUAL SE CONSOLIDAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADOPTADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO Y SE ASIGNAN RESPONSABILIDADES"

PARÁGRAFO 2.Corresponde a la OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTION, conforme al rol que desempeña en el SISTEMA, "Realizar Auditoría de Gestión, debiendo para ello evaluar la Gestión Institucional por Dependencias".

ARTICULO TERCERO:Como producto de la evaluación y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo las Acciones, (Correctivas, Preventivas y/o de Mejora), según los resultados obtenidos.

Dado en Armenia a los treinta (30) días del mes de diciembre del 2014

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

30 DIC 2014


SANDRA PAOLA HURTADO PALACIO
Gobernadora del Quindío
Departamento del Quindío

Proyectó y Revisó: MARÍA ALEYDA ROA ESPINOSA 
Secretaria de Planeación

Revisó: LUCERO RAMÍREZ GIRALDO 
Directora de Asuntos Jurídicos Conceptos y Revisiones (e)