



# INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 30/06/2018

Página 1 de 4

1. Brindar un servicio eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos, que permita el reconocimiento de la Administración ante los grupos de interés del departamento

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
<b>I. Incremento del nivel de satisfacción del cliente</b>	$\frac{\text{Promedio resultados de la Encuesta de Satisfacción cliente por categoría}}{\text{Máxima calificación posible}} \times 100\%$	≥ 75%	Anual	Encuesta de Satisfacción cliente	Secretarios de Despacho Secretaría de Planeación

2. Desarrollar las competencias de los servidores públicos de la administración departamental, orientados en la prestación de servicios de calidad para la satisfacción de los ciudadanos para lograr con ello un talento humano competente y comprometido

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
<b>II. Nivel de competencia del personal</b>	Porcentaje promedio de la evaluación del desempeño de los funcionarios administrativos y de apoyo.	≥ 90%	Anual	Evaluación del desempeño	Dirección de Talento Humano
<b>III. Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación</b>	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Institucional de Capacitación	Dirección de Talento Humano



## INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 30/06/2018

Página 2 de 4

3. Inculcar la cultura de bienestar institucional para sus servidores públicos y particulares con funciones públicas, basada en la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, así como la responsabilidad con el medio ambiente

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
<b>IV. Cumplimiento Plan Anual de Bienestar</b>	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Anual de Bienestar	Dirección de Talento Humano
<b>V. Intervención de peligros y riesgos</b>	$\frac{\text{Nº Total de Peligros intervenidos en el periodo}}{\text{Total de peligros identificados}} \times 100\%$	≥90%	Anual	Inspecciones de seguridad Identificación de peligros y valoración de riesgos Reportes del COPASST	Secretaría Administrativa
<b>VI. Acciones de promoción de la responsabilidad ambiental</b>	$\frac{\text{Nº de Acciones realizadas de promoción de la cultura ambiental}}{\text{Nº de Acciones programadas}} \times 100\%$	≥90%	Anual	Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA	Secretaria Técnica del Comité de Gestión Ambiental Institucional (Secretarías Administrativa y Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente)



## INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 30/06/2018

Página 3 de 4

4. Desarrollar una gestión transparente mediante el manejo adecuado de los recursos financieros y de la información, tendiente a la consolidación y sostenibilidad de la Administración

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
<b>VII. Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo</b>	$\frac{\text{Ejecucion del presupuesto de Inversion discriminado por meta (Pesos)}}{\text{Total del Presupuesto de Inversion proyectado}} \times 100\%$	90%	Anual	Seguimiento al Plan Indicativo, Plan de Acción POAI	Secretaria de Planeación Secretaria de Hacienda
<b>VIII. Cumplimiento Indicadores de Disciplina Fiscal</b>	$\frac{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal con cumplimiento de acuerdo a la ley}}{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal establecidos}} \times 100\%$	100%	Anual	Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Informes SEUD	Secretaria de Hacienda



## INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 30/06/2018

Página 4 de 4

5. Evaluar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante el control y seguimiento, generando información para la toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad.

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
<b>IX. Mejoramiento continuo de los procesos</b>	$\frac{\# \text{ de acciones correctivas y/o preventivas implementadas}}{\text{Hallazgos reportados}} \times 100\%$	≥80%	Anual	Acciones correctivas y/o preventivas Informe de Auditoría de calidad	Secretaría de Planeación Oficina de Control Interno de Gestión
<b>X. Tratamiento de productos y servicios no conformes</b>	$\frac{\text{No de servicios no conformes con tratamiento adecuado}}{\text{No de servicios no conformes identificados}} \times 100\%$	>90%	Anual	Servicios no conformes identificados PQRD	Secretarías de Despacho Secretaría de Planeación