



INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 07/10/2019

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
I. Incremento del nivel de satisfacción del cliente	$\left(\frac{\sum_{Sem 1}^{Sem 2} \text{Indice de Satisfacción del Usuario categorías Excelente y Bueno}}{2} \right)$	≥ 75%	Anual	Encuesta de Satisfacción del usuario	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
II. Nivel de competencia del personal	Porcentaje promedio de la evaluación del desempeño de los funcionarios administrativos y de apoyo.	≥ 90%	Anual	Evaluación del desempeño	Dirección de Talento Humano
III. Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Institucional de Capacitación	Dirección de Talento Humano



INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 07/10/2019

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
IV. Cumplimiento Plan Anual de Bienestar	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Anual de Bienestar	Dirección de Talento Humano
V. Intervención de peligros y riesgos	$\frac{\text{Nº Total de Peligros intervenidos en el periodo}}{\text{Total de peligros identificados}} \times 100\%$	≥90%	Anual	Inspecciones de seguridad Identificación de peligros y valoración de riesgos Reportes del COPASST	Secretaría Administrativa
VI. Acciones de promoción de la responsabilidad ambiental	$\frac{\text{Nº de Acciones realizadas de promocion de la cultura ambiental}}{\text{Nº de Acciones programadas}} \times 100\%$	≥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: 07/10/2019

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
VII. Cumplimiento de metas financieras (POAI)	$\frac{\text{Ejecucion del presupuesto de Inversion (Pesos)}}{\text{Total del Presupuesto de Inversion}} \times 100\%$	90%	Anual	Ejecución presupuestal	Secretarías de Despacho Secretaria de Hacienda
VIII. Cumplimiento de metas físicas Plan de Desarrollo Departamental	$\frac{\text{Nº de metas físicas (semáforo sobresaliente y satisfactorio)}}{\text{Total de metas físicas}} \times 100\%$	80%	Anual	Plan Indicativo	Secretarías de Despacho Secretaria Planeación
IX. Cumplimiento Indicadores de Disciplina Fiscal	$\frac{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal con cumplimiento de acuerdo a la ley}}{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal establecidos}} \times 100\%$	100%	Anual	Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Informes SEUD	Secretaria de Hacienda



INDICADORES DE CALIDAD

Fecha: 07/10/2019

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
X. Mejoramiento continuo de los procesos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones de mejora ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones de mejora suscritas}} \times 100\%$	≥80%	Anual	Informes finales de auditorías externas (CGQ, CGR, AGN) Informes finales de auditorías internas	Oficina de Control Interno de Gestión