



N° DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	LINEA BASE 2025	META	RESULTADO Primer Trimestre 2026
7	GESTIÓN TECNOLÓGICA	DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO	$\frac{\text{N° DE MANTENIMIENTOS EFECTUADOS}}{\text{N° DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS}} \times 100$	SEMESTRAL	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS INGENIEROS DE SISTEMAS	100%	100%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL
		DE PROCESO	DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	$(1 - (\text{TOTAL HORAS OPERACIÓN CAIDA} / \text{TOTAL HORAS ESPERADAS OPERACIÓN})) \times 100$	MENSUAL	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS INGENIEROS DE SISTEMAS	99%	99%	99%
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA TRANSMISION DE INFORMES MENSUALES SOLICITADOS POR ENTES DE CONTROL	$\frac{\text{N° DE INFORMES TRANSMITIDOS OPORTUNAMENTE A ENTES DE CONTROL}}{\text{N° DE INFORMES PROGRAMADOS PARA TRANSMISION A ENTES DE CONTROL}} \times 100$	MENSUAL	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS INGENIEROS DE SISTEMAS	100%	100%	100%
									1er Trimestre
8	ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	DE PROCESO	EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS EN TERMINOS DE LEY}}{\text{NUMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS}} \times 100$	MENSUAL	SUBDIRECTOR DE PRESTACIONES ECONOMICAS SERVIDORES ATENCION AL USUARIO	100%	100%	NO SE PRESENTARON EN EL PRIMER TRIMESTRE
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA RESPUESTA DE PETICIONES	$\frac{\text{PETICIONES RESPONDIDAS EN TERMINOS DE LEY}}{\text{NUMERO TOTAL DE PETICIONES RADICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	SUBDIRECTOR DE PRESTACIONES ECONOMICAS SERVIDORES ATENCION AL USUARIO	100%	100%	98.7%
		DE PROCESO	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS	$\frac{\text{N° DE PERSONAS ENCUESTADAS SATISFECHAS (CALIFICACIONES ENTRE 4.0 Y 5.0)}}{\text{N° DE PERSONAS ENCUESTADAS}} \times 100$	SEMESTRAL	SUBDIRECTOR DE PRESTACIONES ECONOMICAS SERVIDORES ATENCION AL USUARIO	90%	90%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL
									1er Trimestre
9	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO PARA BIENES Y SERVICIOS	$\frac{\text{EJECUCION ACUMULADA BIMENSUAL DE LOS COMPROMISOS PARA BIENES Y SERVICIOS}}{\text{TOTAL PRESUPUESTO APROPIADO PARA BIENES Y SERVICIOS}} \times 100$	BIMENSUAL	COORDINADORA GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION BIENES Y SERVICIOS Y DE PRESUPUESTO	IGUAL O MAYOR 97% ANUAL	IGUAL O MAYOR 97% ANUAL	68,44%
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO PARA SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	$\frac{\text{EJECUCION ACUMULADA DE LOS COMPROMISOS PARA SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS}}{\text{TOTAL PRESUPUESTO APROPIADO PARA SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS}} \times 100$	BIMENSUAL	COORDINADORA GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION BIENES Y SERVICIOS Y DE PRESUPUESTO	IGUAL O MAYOR 99% ANUAL	IGUAL O MAYOR 99% ANUAL	80,51%
									1er Trimestre
10	GESTION TALENTO HUMANO	ESTRATEGICO Y DE PROCESO	EFICACIA EJECUCION PROGRAMA DE CAPACITACION	$\frac{\text{CAPACITACIONES REALIZADAS}}{\text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	COORDINADOR GRUPO TALENTO HUMANO	100%	100%	38%
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	$\frac{\text{ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PROGRAMADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	COORDINADOR GRUPO TALENTO HUMANO	100%	100%	39%
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	$\frac{\text{ACTIVIDADES SST REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES SST PROGRAMADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	COORDINADOR GRUPO TALENTO HUMANO	100%	100%	50%
									1er Trimestre
11	CONTROL INTERNO A LA GESTION	DE PROCESO	EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE INFORMES DE LEY.	$\frac{\text{TOTAL INFORMES DE LEY ENVIADOS A ENTES EXTERNOS}}{\text{TOTAL INFORMES DE LEY SOLICITADOS}} \times 100$	SEMESTRAL	ASESOR CONTROL INTERNO	100%	100%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL
		DE PROCESO	EFICACIA EN LA EJECUCION DE AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS.	$\frac{\text{N° DE AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS REALIZADOS}}{\text{TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS PROGRAMADOS}} \times 100$	SEMESTRAL	ASESOR CONTROL INTERNO	100%	100%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL
									1er Trimestre
12	GESTION DE LA CALIDAD	DE PROCESO	EFICACIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	$\frac{\text{ACCIONES IMPLEMENTADAS EFECTIVAMENTE}}{\text{N° TOTAL DE ACCIONES IMPLEMENTADAS}} \times 100$	SEMESTRAL	CONTRATISTA ASESOR SISTEMAS DE GESTION	100%	100%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL
		DE PROCESO	EFICACIA EN EL TRATAMIENTO DE HALLAZGOS	$\frac{\text{HALLAZGOS TRATADOS EFECTIVAMENTE}}{\text{N° TOTAL DE HALLAZGOS TRATADOS}} \times 100$	SEMESTRAL	CONTRATISTA ASESOR SISTEMAS DE GESTION	100%	100%	NO APLICA MEDICION SEMESTRAL