

Innovamos para mejorar

TABLERO DE INDICADORES

POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	PROCESO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
La Caja de Previsión Social Municipal es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal, garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial	Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.	Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías	solicitudes reconocidas / Solicitudes radicadas *100%	Eficiencia	8 días hábiles para el reconocimiento	Cesantías del Régimen de Retroactividad	Trimestral	Subdirector Financiero
		Atención Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación	peticiones contestados / peticiones radicados *100	Efectividad	90% Anual Dentro de los días de Ley	Gestión Administrativa	Trimestral	Secretario Ejecutivo
	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Generación estados financieros	Estados financieros presentados / estados financieros requeridos* 100	Efectividad	100% Anual Estados financieros aprobados	Gestión Financiera y Presupuestal	Trimestral	Subdirector Financiero
		Informe de ejecutivo anual de Control Interno	Informe presentado/informe requerido	Eficacia	100% Informe Anual	Control Interno y de Gestión	informe anual presentado en el 1er. trimestre	Jefe de Oficina Control Interno
		Elaboración y presentación del informe pormenorizado de control interno Ley 1474 /2011	N. de informes presentados /total de informes solicitados*100	Eficacia	100% de los informes presentados	Control Interno y de Gestión	Cuatrimestral	Jefe de Oficina Control Interno
		Ejecución Plan de Adquisiciones	Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidades de bienes y servicios programadas * 100	Eficiencia	80% Anual de ejecución	Gestión Contractual	Semestral	Subdirección Jurídica
	Incrementar la satisfacción del usuario	Satisfacción de usuario cesantías	N. Encuestas aplicadas /Encuestas programadas * 100	Efectividad	100% encuestas aplicadas y analizadas	Gestión Administrativa	Trimestral	Tesorero General

Innovamos para mejorar

Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	Eficacia	90% Anual de cumplimiento	Dirección y Planeación	Semestral	Director General
	Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad.	N. de recibos soporte/N. de gastos*100	Eficiencia	100% de los controles mensuales _ Arqueo	Gestión Administrativa	Trimestral	Subdirección Administrativa
	Realización de mantenimientos lógico – preventivos y Backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.	No mantenimiento y Backups realizados / Nº mantenimientos y Backups programados*100	Eficacia	95% Anual de cumplimiento	Gestión de Tecnología TI	Trimestral	Oficina de Sistemas
	Controlar las Ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común.	(Número de días de ausencias laborales/Número de días de trabajos programados)*100	Eficacia	95% Anual de cumplimiento	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	Trimestral	Subdirección Administrativa
	Control por consumo de energía eléctrica de la entidad.	(Consumo del período anterior KW - Consumo período actual KW/Consumo del período anterior Kw) *100	Eficacia	5% < periodo anterior	Gestión Ambiental	Semestral	Subdirección Administrativa
	Control por consumo de agua de la entidad.	(m3 agua consumida / (número de personas) (días))	Eficiencia	5% < periodo anterior	Gestión Ambiental	Semestral	Subdirección Administrativa

FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO	VERSIÓN	ARCHIVO
2010/02/22	Pablo Antonio Laguado Jaimes	Emisión Inicial	1.0	Red interna CPSM
2013/02/18	Luisa Murillo Carreño	Se incluyen indicadores para los procesos de Gestión Administrativa y Gestión	2.0	Red Interna CPSM

BUCARAMANGA – Plaza Mayor Ciudadela Real de Minas
Entrada 8, Local 106 _ Tel.3212173937 - 6960534
Correo. Contactenos@cpsm.gov.co
www.cpsm.gov.co



Innovamos para mejorar

		de los Recursos Físicos		
2014/08/19	Luisa Murillo Carreño – Pablo Antonio Laguado jaimes	Se crean dos indicadores para medir la eficiencia en el trámite de cesantías, uno desde la fecha de radicación hasta la expedición de la Resolución y el otro desde la fecha de ejecutoriedad de la Resolución hasta el pago de la solicitud	3.0	Red Interna CPSM
2016/02/25	Paula Andrea Ramírez	Se crean indicadores, los cuales su impacto es representativo en la gestión administrativa que adelanta la entidad Se incluyen: -Informe del Estado de Tesorería -Formulación del plan anual de caja – PAC -Informe CHIP presentado a la Contraloría General -Informe Exógena presentado a la Dian -Elaboración y presentación del informe pormenorizado de control interno Ley 1474 /2011 - Recepcionar, radicar, registrar, distribuir y controlar todas las comunicaciones y documentos recibidos - Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad -Realización de mantenimientos lógico -preventivos a cada uno de los equipos de cómputo de la entidad -Conservación de la información a través de copias periódicas o Backus de seguridad	4.0	Red Interna CPSM
2017/12/27	MECI & CALIDAD	Se crean indicadores, los cuales su impacto es representativo en la gestión administrativa que adelanta la entidad y Se incluyen: - Controlar de Ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común, dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Control por consumo de energía eléctrica y agua de la entidad, del Sistema de Sistema de Gestión Ambiental.	5.0	Red Interna CPSM