## MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO



# MEDICION DE INDICADORES SEGUNDO SEMESTRE 2009

Febrero de 2010

## Medición de Indicadores Segundo semestre 2009

El presente documento contiene la medición de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión, correspondientes al segundo semestre de 2009. Como parte del proceso de mejora continua se han ingresado, modificado y eliminado algunos indicadores en los distintos procesos.

Se observa que, con respecto a la primera medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2008, se ha mejorado el análisis de los datos de los indicadores, sin embargo algunas dependencias no han remitido la totalidad de las mediciones, razón por la cual no se pueden hacer análisis de tendencia con el fin de identificar áreas problemáticas e identificar mejoras a los procesos.

Adicionalmente y como parte de la mejora continua se requiere incluir en el formato, un espacio en el cual se discriminen rangos de gestión a través de los cuales se puede medir el avance en la gestión, de igual manera se debe incluir un campo en el formato de indicadores, en el cual se indique cual es la fuente de la información para medición. Se tiene programado en la vigencia 2010, dentro del proceso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, la mejora en la medición y la formulación de nuevos indicadores que amplien la capacidad de la entidad de identificar áreas de mejora.

#### **ESTRUCTURACION DE PROYECTOS**

Para la vigencia 2009, se efectuó la medición de 4 indicadores del Sistema Integrado de Gestión, así:

- Apertura de proyectos de concesión modo férreo y carretero: Para la vigencia 2009, se abrieron los 2 procesos licitatorios; Sistema Ferroviario Central, mediante la resolución N°104 de febrero de 2009, y Autopista Ruta del Sol mediante resolución de apertura N° 186 del 27 de marzo, el otro proyecto Autopista Nueva Independencia, fue incluido en el proyecto Autopista de la Montaña y no hizo se incluyó en esta medición.
- Adjudicación de interventorías de proyectos de concesión modo férreo y carretero: Durante la vigencia 2009, en el I Semestre, se adjudicaron 4 de las interventorías programadas de acuerdo al plan de acción: SEA CM 013 BTS, SEA CM 014 Bogota Girardot, SEA CM 015 Carreteras Nacionales del Meta y SEA CM 016 Autopista del Café, las 2 de Modo férreo: Sistema Ferroviario Central y Red Férrea del Atlantico, no se lograron adjudicar ya que se presentaron algunos inconvenientes
- Estructuración de proyectos de concesión modo férreo y carretero: Para la vigencia 2009, se logró estructurar el proyecto Autopista Ruta del Sol, sin embargo se tenía programado de acuerdo al Plan de acción estructurar 3 proyectos más de concesiones en el modo carretero, entre ellos estaban: Arterias de mi llanura, no se logró estructurar ya que no se contaba con recursos en el presupuesto; para los proyectos Autopista de la Montaña y Autopista Nueva Independencia, por política de gobierno se redefinió el alcance de Autopistas de la montaña incluyendo el alcance de la Autopista de la Nueva Independencia donde se suscribió un convenio interadministrativo.
- Adjudicación de proyectos de concesión modo férreo y carretero: Para la Vigencia 2009, se programó adjudicar 3 proyectos: Autopista Ruta del Sol y Autopista nueva independencia y para el Modo Férreo el Sistema Ferroviario Central. En el modo Carretero durante el II Semestre de 2009, se adjudico el proceso licitatorio Autopista Ruta del sol, el proyecto Autopista de la Nueva Independencia se definió por políticas de gobierno que el alcance se incluyera en el denominado proyecto Autopista de la Montaña, por lo tanto este proyecto se excluyó de la medición de la vigencia 2009.

Para el proyecto de modo férreo Sistema Ferroviario Central con el N° de proceso SEA LP 001 2008, se cerró el 3 de septiembre de 2009, sin embargo no se adjudicó durante la vigencia de 2009, debido a inconvenientes de orden externo. A la fecha el proceso se encuentra suspendido y la entidad se encuentra analizando nuevamente todo el proceso se espera que a finales del mes de enero de 2010 se tome alguna decisión.



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm- 46

Versión:

1.0

TIVE DE CONCESIONES			FIUC	esu asi	Julauo.	Gestion	Docum			reciia.		i
	elect er. Sena er.	ray I	IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR		7		
1.1 Proceso:	Es	tructura	ación de	Proyecte	os de Infi	raestruct	ura de Tr	ansporte	e de modo	Carreter	o y Férreo	
1.2 Nombre del indicador	1.3	Variable	(s)				1.4 Definio	dón de vai	riable(s)			
Apertura de Proyectos		#	de proye	ctos Ape	erturados				a el numéro ente vigencia		rectos apen	turados para
concesion modo ferred carretero	o y	# de pi	royectos	programa	ados aper	turar			el numéro de cuerdo al plan			dos aperturar encia.
1.5 Mide Efic	cacia [		Eficiencia		]	Efectivid	ad x	]				
1.6 Periodicidad: Me	nsual		Bimestral		]	Trimestra	at		Semestral	x		
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL											Tarent - 1	
2.1 Rango de gestión												
Periodo de Año 036		che base			2009		<u> </u>			the second of		
1	nero F	ebrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agasto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables						2						2
Resultado (%)						3 66.67%						66,67%
Nesalizas (W)		L	l			100.0170					1	
		i frigist			I. GRÁ	FICO						
3.1 Gráfica								3.2 Aná	lisis del re	sultado		
Junio Diciembre								licitatorio Central, 104 del 1 Autopista apertura proyecto incluido	elgencia 2005 os de modo fi mediante la 1 2 de Febrera 1 Ruía del So No 186 del 2 Autopista Ni en el proyect arte para ma	erreo: Sist resolución o 2009 y t l , median 7 de Marz ueva Indej o Autopist	tema Ferrov de apertur modo carres de la resolu do de 2009 , pendencia, j do d ela mor	viario a No trero: ción de el otro fue



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

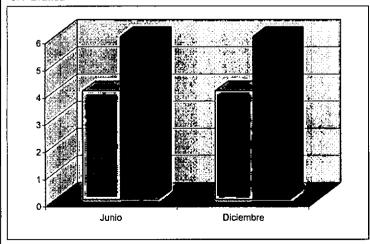
1.0

Fecha:

08/07/2009

See and the second seco		kščia *čja luru Sručiu				I DEL II			cnorto de	modo (	Carroto	ro y Férreo
1.1 Proceso:		Estructu	racion	ue Proj	vectos d	e miraesi	ructura	ue irai	isporte de	- Iniodo (	Jairete	ro y reneo
1.2 Nombre del ind	dicador	1.3 Variab	le(s)				1.4 Defin	ición de	variable(s)			<del>-</del>
Adjudicac Interventorias c		# de	e interve	entorías	adjudica	das			ca el numé concesione			is adjudicadas de igencia
de concesion m carret	odo ferreo y	l	rvetoria	s progra	amadas	adjudicar	adjudicar	de los	proyectos	de con	cesione	rías programada: s en los modo: de la vegencia.
1.5 Mide	Eficacia		Eficien	cia	]	Efectivid	ad x					
1.6 Periodicidad:	Mensual		Bimest	tral	J	Trimestra	al L		Semestra	ı x		Anual
		744917570X	II. INF	ORM	ACIÓN	OPER	ACIO	<b>IAL</b>				4.27
2.1 Rango de g	estión										·	
Periodo de A	no assis.	Eddinbler :	-1 3/0F	ontinata		20 <b>2</b> 0	009	·				
medición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov	Diciembre
Variables						4						- 4
variables						6						6
Resultado (%						66.67%						66.67%
and the Later Operand Space (1984) 1-3	Disconnicional Action Commission (Commission Commission	A 500 A 50			II. GR	( = 10 0						

#### 3.1 Gráfica



#### 3.2 Análisis del resultado

Durante la vigencia 2009, en el Para el I Semestre, se han adjudicado 4 de las interventorias programadas dea cuerdo al plan de acción en el modo carretero entre ellas estan: SEA CM 013 BTS, SEA CM 014 Bogota - Girardot, SEA CM 015 Carreteras Nacionales del Meta y SEA CM 016 Autopista del Café, las 2 de Modo ferreo: Sisteme ferroviario central y Red ferrea del Atlantico no se lograron adjudicar ya que se presentaron algunas inconvenientes.



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

arn.		rivil.				. IDEN	IIFICA	CION L	JEL IN	DICAD	OR :			<u> </u>	<u>. •                                     </u>	
1.	1 P	roce	so:		Contrata	clón Adπ	inistrativ	va								
1.2	2 Non	nbre d	lel indicador		1,3 Variable	e(s)				1.4 Definio	ción de van	able(s)				
	Po	orcer	itaje de Proce	sos	No d	e proceso	os declara	ados desig	ertos	Se determ	nina un pen	odo especí	fico para d	eterminar e:	ste numero	
			desiertos		To	otal de pro	cesos de	esarrollado	os	Se detern	nina el misr	no periodo	del numera	dor para ca	icular el tota	ıt
	5 Mic			Eficacia	X	Eficienci		] 1	Efectivid						[	x ]
1.6	5 Per	riodici	dad:	Mensual		Birnestra	ı	J	Trimestra	al [	_	Semestra	11 []		Anual L	^;
				JUSTA !		II. INF	ORMA	CIÓN	PERA	CIONA	\L					
2	1 R:	anao	de gestión													
$\Box$	eriode	$\overline{}$	Año	35.55	2008	e dassissi	articet	anagitat III		<u>1</u> ,5 - 1,7 (1)	2009	i:				
	nedic			Octubre	Noviembre	Diclembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Diciembre	
	'ariat	nino i		1											1	
*	апац	nes		*											8	
		Resu	itado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#;D!V/0!	#¡DIV/0!	#¿DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	13%	
	Hair				第42 <b>2</b> 5			. GRÁI	ICO			· .	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			
16.111	20.00		1 FE TO 1 B TO 1 CE 1 C		1.11 1 1	1, 1000	. 301			<u> </u>			a fine fine hydrogenet wheel w			
3.	1 Gra	áfica								<del></del> 1	3.2 Aná	lisis del r	esultado	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	inesti.	
Nombre de la Gráfica    Concursos de contratación ariginado en licitaciones, concursos de meritory selecciones abreviadas de menor cuantia fue altamente exitoso, ieniendo en cuenta que de iodos ellos(8) solo uno no fue posible de culminar con la suscripción del contrato.    Lo anterior cobra más validez si se tiena en cuenta que el único caso mencionado, la declatoria de desteria abedeció eminentemente a factores externos a la Entidad.    Mayo Junio Julio Agosto Diciembre   13%   1													or. e de n la ue el			

#### INDICADORES PLANEACION

La Oficina de Evaluación cambio el indicador que se había establecido toda vez que este no daba cuenta de aspectos centrales de las funciones de la Oficina, y se procedió a elaborar otro así:

- Documentos CONPES aprobados: Durante la vigencia 2009, la Oficina de evaluación elaboro, presentó y logro la aprobación de 9 documentos CONPES, así:
  - 3632 Modificación y ratificación del concepto previo favorable para la adición de los contratos de concesión vial "Bosa Granada Girardot" y "Pereira La Victoria".
  - 3633 Modificación al documento CONPES 3612 en el plan de inversión del proyecto "autopista Bogotá Villavicencio" del programa estratégico de autopistas Proesa I.
  - 3612 Programa Estratégico De Autopistas Fase I Proesa I.
  - 3626 Ratificación, Modificación y Concepto Previo Favorable Para La Prórroga Y Adición De Cuatro Contratos De Concesión Vial.
  - 3606 Concepto previo favorable para la adición y prórroga al Contrato de Concesión de la Red Férrea del Atlántico.
  - 3593 Modificación y ratificación del Concepto Previo Favorable para la prórroga y adición de los Contratos de Concesión Vial Ruta Caribe y Córdoba - Sucre aprobadas por el CONPES 3584 de 2009.
  - 3584 Concepto Previo Favorable para la adición de los contratos de Concesión Vial "Ruta Caribe" y "Córdoba Sucre".
  - 3581 Importancia Estratégica Del Proyecto Concesión de la Red Férrea Del Atlántico.
  - 3571 Importancia Estratégica Del Proyecto Vial "Autopista Ruta Del Sol".



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Versión: Fm-46

Fecha:

1.0 15/03/2009

				i. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR				ustaviji i Galuariji je	
1.1 Proce	so:		Formula	ción, Eva	luación y	/ Seguim	iento de	Planes, I	Programa	ıs y Proye	ectos			
	del indicador		1,3 Variabi	lo(s)				1.4 Defini	ción de vai	iahla(s)				
1.2 Nombre	der marcador		7.5 Valiable	0(0)						· · ·				
Docu	mentos CONPI	ES		Docume	entos Apr	obados		Correspoi publicado		os docum	nentos et	fectivamente	e aprobad	os y
	aprobados			Docume	entos Elat	oorados		Documen	itos elabora	ados en una	a vigencia d	con el fin de	ser aproba	dos.
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci	a 🗆	]	Efectivid	ad X						
1.6 Periodic	idad:	Mensual		Bimestra	al		Semestra	al 🔙		Anual	x			
		en very	ipo-log	II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	\L			- 1. F.J.		
2.1 Rango	de gestión													
Periodo de	Año	is coreser	gggrinsesig	7027-0028	2073/02/7		spiliki (* )	009	. 3 1	<del>,</del>			144 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	]
medición		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agasto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Variables	Aprobado									<u></u>			9	
	Elaborado												9	
Resu	iltado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/01	#¡DIV/0!	# <sub>i</sub> DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	
						GRÁI	FICO	r hagatay Alama						
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado	,		
10- 8- 6- 4- 2-				2				1	los sigu	ientes do	cument	laboraron os CONP 3593 35	ES: 3632	, [
	•										1			

#### INDICADORES S.I.G

El Sistema Integrado de Gestión posee 2 indicadores, los cuales fueron medidos por primera vez en el segundo semestre, así:

- Atención a productos no conformes: Durante el segundo semestre, la Subgerencia de Gestión Contractual identificó un Servicio no Conforme relacionado con el deficiente suministro de información de los servicios de las distintas concesiones; con el fin de corregir esta deficiencia se programó una actividad coordinada de suministro de volantes en forma masiva a por lo menos el 5% del TPD de cada concesión y peaje durante el tercer fin de semana de noviembre, se espera que durante el primer trimestre de 2010 se evalúe la efectividad de la actividad desarrollada.
- Seguimiento a la efectividad de los controles aplicados a los productos no conformes: Teniendo en cuenta que a 31 de diciembre no se ha cerrado la actividad propuesta para el tratamiento del producto no conforme identificado por la Subgerencia de Gestión Contractual, solamente en el primer trimestre de 2010 se podrá hacer seguimiento al mismo y por lo tanto medir la efectividad.



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

		·	<u> </u>			·oidao.							
		se de de la colonia. Al la completa d	Mid	. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL INI	DICAD	OR :				: 
1.1 Proce	oco:		Control d	le Produc	rto vio Si	ervicio N	lo Confor	me					
					J.O J.O O.								
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variable	e(s)		,		1.4 Definio			númam	naductos	no conforme
Atenci	ión a producto	os no	Numero	productos	no confo	ormes co	ntrolados		metidos a				ra eliminar s
	conformes		Total de	productos	s no confe	ormes a o	controlar	Esta varia uno de los			de produc	ctos total id	lentificado en
1.5 <i>Mide</i>		Eficacia	х	Eficiencia		]	Efectivid	ad					
1.6 Periodio	cidad:	Mensual	x	Bimestra	ıl 🔃	]	Trimestra	al		Semestra	at		Anual
			idk- Nordá	II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	L :		•	:·.	la gi
21 Pange	o de gestión												
Periodo de	T Año	Spanne	e <del>S</del> ouluble' rat		a de la propiation	614.7EV.EP	. 2	009	1.				and all all and the factors are
medición		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
V								0	0	1	1	1	0
Variables								0	0	1	1	1	0
Res	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	#¡DIV/0!
ugugu					44 H	. GRÁI	FICO	1.171 1111				:	- F
3.1 Gráfica		<u> </u>							3 2 Aná	lisis del r	osultado		
o, i Granca	<u> </u>					-		$\neg$	J.2 Alla		esullauc	, 	
1							Cipi of the						identificó un niento y se co
11	a na jih je Pak Lagariya Haliki		**							de noviem		iaro ir uibii	10,110 9 32 01
1	3377, Y.	7 (T. OF	<b>*</b>				m?-u						\$4 × 1
1								1					
o/			***					- A					
0								1	me A complete year of the year of the complete year of the y				
0	julio	septie	embre		oviembre		#45000		e de la companya de l				
_									Ĺ			Turket.	ung sabiliti Historia



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

	<u> </u>									
	l. IDEN	TIFICACIÓN	DEL IN	DICAD	OR :					=
1.1 Proceso:	Control de Produc	cto y/o Servicio N	o Confor	me						
1.2 Nombre del indicador	1.3 Variable(s)			1.4 Defini	ción de var	iable(s)				
1.2 Nomina del maiodosi	Numero de produ	ctos que continúa	)     siendo	· · ·			cantidad	de amduct	os que cont	inuan
Seguimiento a la efectividad de	<u>، مر</u>	conformes	J						in tratamient	
los controles aplicados a los productos no conformes	Total de product	as no conformes t	ratados			esponde a In sometido			le producto	s no
1.5 Mide Eficacia	Eficienci	<u>.                                      </u>	Efectivid	ad X						_
1.6 Periodicidad: Mensual	<b>x</b> Bimestra		  Trimestri	al _		Semestra	ı .		Anual [	
	II. INF	ORMACIÓN	OPERA	CIONA	VL.	•	• • • •	``	1+1 201-2	
2.1 Rango de gestión			 							
Periodo de Año Danielas	MINU PO SUR	Yariberil di	2	009				:		
medición enero	febrero marzo	abril mayo	junio	juko	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
Variables						1	1	0	0	
						1	1	1	1	
Resultado (%) #¡DIV/0!	#¡DIV/0! #¡DIV/0!	#¡DIV/0! #¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	0%	0%	İ
		III. GRÁ	FICO	1 1 14	1.			ē.		
3.1 Gráfica			 	_	3.2 Aná	lisis del r	esultado	ı		
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	re noviem	bre dicier		1	Contract tuvo un ti vigencia	ual identific raiamiento	có un serv exitoso, p productos	icio no con or lo tanto j	cia de Gesti forme, el cua para esta s no conforn	al
septiembre octub	ie noviem	nie alciei	lible							

#### GRUPO DE CONTROL INTERNO

Para la vigencia 2009, el Grupo de Control Interno efectuó la medición de 6 indicadores del Sistema Integral de Gestión, así:

- Seguimiento a la ejecución del programa de auditorias del INCO:
   Durante el segundo semestre de realizo la auditoria de calidad, dando como resultado 48 no conformidades.
- Seguimiento al control de no conformidades detectadas en las auditorias:

Este indicador nos reporta a la fecha 53 no conformidades abiertas o en proceso.

• Aplicación del principio de autocontrol por parte de los servidores del INCO:

Este indicador tiene un avance del 100%.

 Implementación de estrategias para el fomento de la cultura del control:

Este indicador tiene un avance del 100%.

- Solución de hallazgos de entes de vigilancia y control, bajo asesoría y acompañamiento del Grupo de Control Interno: Este indicador tiene un avance del 100%.
- Seguimiento a la implementación actividades para la asesoría y acompañamiento a los procesos del INCO: Este indicador tiene un avance del 100%.



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

4.5		F	4 1 4		-1 61-4	4- 0-	_4_4   -4		ماد معادد الم	Calidad		
1 Proceso:		Evaluaci	on indep	enalente	al Sister	na de Co	ntroi inte	erno y Au	ditorías de	Calidad		
2 Nombre del indicador		1.3 Variabi	(e(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)			
egulmiento a la eje programa de audit		Νί	imero de	auditorias	s realizad	as			oonde al núm o determinado		ditorias inter	nas realizad
INCO		Total de	auditoría de aud	s definida itorias de		rograma			ponde al tota entidad en un			
5 Mide	Eficacia	х	Eficienci	a	]	Efectivid	ad _	]				
6 Periodicidad:	Mensual		Bimestra	ıl	]	Trimestr	al		Semestral	LX.		Anual
nd of a character of the character of	n de <b>ee</b> esteer slage	átaint	SH TINK	FORMA	CIÓN	OPER	ACION	Δ1				· ·
	e aprilagient (eur	1838: 50	LIL IIV		10101	<u> </u>	101011					
1 Rango de gestión	t											
eriodo de Año	(10.00000000000000000000000000000000000				750 11 1	:	2009	I	<del> </del>	Ι	<u> </u>	<u> </u>
nedición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agasto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ariables						0						1
						0						1
Rosultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	# <sub>2</sub> DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%
	ON THE SERVICE OF	ensanon .	. De la Refe	a leatal II	I. GRÁ	EICO		ernjenr 🕏				
	14481814113111	16:849 to 10:0	: 53% ('s'		I. GKA	FICO						
Gráfica						1		3.2 Aná	lisis del re:	sultado		
1 1						<u>.</u>	.		- A <del>M</del> AO	er oper wa		
1						11		Para Ma	yo de 2009 s	e tiene un e	cumplimten	in del 65%
1						,		avance d	el 42% del F	lan de mej	ioramiento	por proces
En Octubre de 2009 se réaliza la auditoria de calidad												
1 1 4												
1 +		0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0									NTERNA DI	CALIDAD
0 +		0.0						(Negundo	ciclo), OCT(li	BRF, DF. 200	09 GCI - 51	<i>→ 2009.</i>



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

	!			-	+				l						
Mary In		I. IDEN	ITIFICA	ACIÓN I	DEL IN	IDICAE	OOR	المستحد مفصورته برتوي مربوي							
	Evaluação	ón indep	endiente	al Sistem	a de Co	entrol inte	erno y Au	iditorías de	Calidad						
	1.3 Variabl	e(s)			<u> </u>	1.4 Defini	ción de vai	riable(s)							
ıl de no adas en	ı				1	1									
	Total de				as en la			el número d	le no confo	ormidades e	ncontradas éi				
Eficacia		Eficienci	a	]	 Efectivid	lad X									
Mensual		Bimestra	al	J .	Trimestr	al X		Semestral			Anual				
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL															
2.1 Rango de gestión															
Periodo de Año para de la compansa de 2009															
Епего	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agasto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
<del> </del>		6			25			0	ļ		0				
		7	ļ	<b></b>	30			5			53				
#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	86%	#¡DIV/0!	#¡DIV/Q!	83%	#¡DIV/01	#¡DIV/0!	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0%				
				II. GRÁI	ICO :	Displant	: :		\$ °		, ; ;				
							3.2 Aná	lisis del re	sultado		<u> </u>				
50 40 30 20 10 67 0 5  Crero retreto Marto April Maro Junio Julio Asparo Octubre Republicatione Dici									Para el primer semestre de 2009, el plan de mejaram por procesos contaba con 101 hallazgos de los cuales tenian fecha de terminacion en el primer semestre y ticon un porcentaje de cumplimento al 100%.  Pora el segundo semestre de 2009, se tenian 30 acció correctivas con vencimiento de las cuales 25 fueron halladas satisfactorias.  En Octubre de 2009 se realizo la auditoria de calidad dando como resultdo 48 no conformidades, sumadas						
	Eficacia Mensual Enero #¡DIV/0!	Evaluación 1.3 Variable 1.3 Var	Evaluación indep  1.3 Variable(s)  Numero de no con la auditoria, o adas en  Total de no confor  Eficacia Eficienci Mensual Birnestra  II. INI  Enero Febrero Marzo 6 7 #ipDIV/01 #ipDIV/01 86%	Evaluación independiente  1.3 Variable(s)  Numero de no conformidad la auditoria, que fuero de no conformidades auditoria  Eficacia Eficiencia  Mensual Birnestral  II. INFORM/  Enero Febrero Marzo Abril  6  4; DIV/0! #; DIV/0! 86% #; DIV/0!	Evaluación independiente al Sistem  1.3 Variable(s)  Numero de no conformidades encontre la auditoria, que fueron controladas en  Total de no conformidades identificada auditoria  Eficacia Eficiencia Mensual Birnestral  III. INFORMACIÓN C  Enero Febrero Marzo Abril Mayo  6  7  #¡DIV/0! #¡DIV/0! 86% #¡DIV/0! #¡DIV/0!  III. GRÁF	Evaluación independiente al Sistema de Co  1.3 Variable(s)  Numero de no conformidades encontradas en la auditoria, que fueron controladas  Total de no conformidades identificadas en la auditoría  Eficacia Eficiencia Efectivid  Mensual Birnestral Trimestr  II. INFORMACIÓN OPERA  III. INFORMACIÓN OPERA  III. GRÁFICO  530  30  30  30  30  30  30  30  30	Evaluación independiente al Sistema de Control International I.3 Variable(s)  1.4 Defini  1.3 Variable(s)  1.4 Defini  Numero de no conformidades encontradas en Esta varia auditoria, que fueron controladas  Total de no conformidades identificadas en la Esta varia auditoria auditoria  Eficacia Eficiencia Efectividad X  Mensual Bimestral Trimestral X  II. INFORMACIÓN OPERACION  Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio  6 25  7 30  #¡DIV/O! #¡DIV/O! 86% #¡DIV/O! #¡DIV/O! 83% #¡DIV/O!  III. GRÁFICO	Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Au  1.3 Variable(s)  1.4 Definición de val  Il de no la auditoría, que fueron controladas  Total de no conformidades identificadas en la auditoría interna, qui auditoría interna, qui auditoría interna.  Eficacia Eficiencia Efectividad X  Mensual Birmestral Trimestral X  II. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. GRÁFICO  3.2 Aná  Para el propor procuenta in procure de la controladas  1.4 Definición de val  2.5 Aná  2.5 Para el propor procuenta indica auditoria interna, qui auditoria interna,	Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Auditorias de 1.3 Variable(s)  1.3 Variable(s)  1.4 Definición de variable(s)  Numero de no conformidades encontradas en la auditoria, que fueron controladas en la auditoria interna, que fueron controladas en la auditoria interna, que fueron controladas en la Esta variable indica el número de auditoria interna.  Eficacia Eficiencia Efectividad X  Mensual Birmestral Trimestral X Semestral  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. GRÁFICO  3.2 Análisis del restrictor de termino de auditoria interna, que fueron controladas en la guarditoria interna, que fueron controladas en la gua	Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Auditorias de Calidad  1.3 Variable(s)  Numero de no conformidades encontradas en la auditoria interna, que fueron controladas poi auditoria interna, que fueron controladas en la auditoria interna, que fueron conformidades identificadas en la Esta variable indica el número de no conformidades identificadas en la Esta variable indica el número de no conformidades identificadas en la Esta variable indica el número de no conformidades identificadas en la Esta variable indica el número de no conformidades interna.  Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad X  Mensual Birnestral Trimestral X Semestral   II. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN BESTA INDIVIDI ALDIVIDI ALDIVIDI ON INDIVIDI Con un porcentaje de cumplimento de la fabilidada satisfactorias.	Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Auditorías de Calidad  1.3 Variable(s)  1.4 Definición de variable(s)  Numero de no conformidades encontradas en Esta variable indica el número de no conformidades e auditoría interna, que fueron controladas por el respectiva de auditoría interna.  Eficacia Eficiencia Eficiencia Efectividad X  Mensual Birnestral Trimestral X Semestral   II. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  I				



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

	en e		4 (00) 2 (00) 2 (00)	I. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	IDICAE	OR				::. 	
1.1 Proce	so:		Fomento	a la Cult	ura del C	ontrol								
1.2 Nombre o	del indicador		1.3 Variabl	(a/s)				1 & Defini	ción de var	riable(s)				
1.2 Nombre C	Jei muicadoi		Numero	-	res públi	cos que a	iolican el	T						
	ón del princip trol por parte d	el número d lencian el prin			s que desai	rollan								
I	s publicos de		Total	de servid	lores públ	licos del I	NCO	Esta varia	ible indica	el número tot	al de servi	idores públic	cos de la en	lidad
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci		]	Efectivid	ad X						_
1.6 Periodici	idad:	Mensual	Х	Bimestra	1	]	Trimestr	al		Semestral			Anual [	
	*\15.75web.258		with the	II. INF	ORMA	CIÓN	OPER/	ACION	AL					
2.1 Rango	de gestión													•
Periodo de	Año	<b>30.68</b> (650)	5.43%		-4, - 1 N	. ii		2009	· ·	I		***************************************		ł
medición		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio :	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Variables		103	103	103	103	103	103	103	119	118	119	135	138	
		103	103	103	103	103	103	103	119	118	119	135	138	
Resu	Itado (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Ny Jy In	WW.	ander y	59.556. <b>11</b>	I. GRÁ	FICO			_		11.125.51		2
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del re:	sultado			
1	40 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 -	Sori Maye	Junio Juli	Adosto Replient	Octubre Nonier	and the state of t		1	ı	n realizando , con respeci	2 4	The second		



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

	i Parkania s	rai fi a si Banan sa a sa a sa Banan sa a	ing Sect.	I. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR					
1.1 Proce	eso:		Fomento	a la Cult	ura del C	Control		<del></del>						
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabi	le(s)			!	1.4 Defini	ción de var	iable(s)				
	itación de estr	-		de estrat omento d					por el Gru	el número po de Contro				
	control		Total de		is definida ntrol Inter		Grupo de			el número d el fomento d				po de
1.5 Mide		Eficacia	X	Eficienci	a $\square$		Efectivid	ad						
1.6 Periodic	idad:	Mensual		Bimestra	d [	]	Trimestr	al X		Semestral			Anual [	
		Political Control of the Control of		II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	ACION	AL				.·	
2.1 Rango	de gestión													1
Periodo de medición	Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Jurão	2009 Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
				0			2			2	<u>-</u>		3	
Variables				0			2			2			3	
Rest	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	]
		I was	n tor	30.55		I. GRÁ	FICO							
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del re	sultado			
								1	continua servidoro de social Durante reuntone cultura d	o de Control en la Entida is la Cultura ización y cap el primer sei s y mensajes el Autocontr el segundo s	d, procure del Autoc pactiación mestre de la a toda la col,	o inculeur a ontrol medi 2009, se rea entidad for	lentro de los iante reunio ulizaron ialeciendo l	nes
Livero Feptiero	00 Mario April	Mayo Juri	22 O julio	Podegge 's St	2 2	e ienbre	33	1	reunione	ei segunto s s, mensajes j ortaleciendo	e la emisio	n de boleto	nes a toda l	
• • •	•			Augsto Septier	itere Octubri	Honing Oic	<b>Σ</b> ;							



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

1.1 Proce	so:		Asesoría	y Acom	pañamier	ito							
.2 Nombre d	lel indicador		1.3 Variabl	e(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)			
de vigila	e hallazgos ncia y contr acompañan	ol, bajo	hallazgo y que fue	s de los e ron acon	ocesos quentes de v npañados de Contro	igilancia y y asesora	control	entes de		el número de y control, ba erno			
	le Control Ir				que fuero el Grupo o			asesorado	os por el C	el total de Grupo de Co es de vigiland	ntrol Infern	o, para sol	
5 Mide		Eficacia		Eficienci	a	]	Efectivid	ad X					
.6 Periodicio	dad:	Mensual		Bimestra	al	]	Trimestr	al X		Semestral			Anual [
				II. IN	FORMA	CIÓN	OPER	ACION	AL				107
1 Pango	de gestión						,						
	Año	8.333	owkie, te.			4.11.	4	2009	.6			1 14 15	4.4
Periodo de medición		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2-1-1-			·	121			121			170			270
Variables -				121			121			170			270
Resul	tado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%
Herrie State	gradica asang l	gadagy szerint	ddigg, To	-Verseek	weigter []	I≟GRÁI	FICO						
2 11 22 12 25 <b>25 25</b>	ekirkilari, girayiniy	Calca 100. 100. 100.		1100 110		<u></u>							••
.1 Gráfica			-				+-			lisis del re:			
	121121	1291	21	17	70170		770270	4	meses de Control i seguimie A la feha	igencuia 200 marzo, abril nterno viene nto. la entidad ci bajando ento	, mayo y fi uddelanta uenta con .	inio de 200 ndo todas l 292 hallazg	9 et grupo de as actividade o, los cuales



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

		a jak		i. IDEN	ITIFICA	CIÓN E	EL IN	IDICAD	OR				y Par	
1.1 Proce	eso:	,	Asesoria	y Acom	pañamier	ıto								
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabl	e(s)				1.4 Defini	ción de vai	iable(s)				
impleme	guimiento a la entación activid ra la asesoría y	dades				sarrollada ñamientos		асотрала		itra el núme asesoramien VCO				
acompaña	miento a los p del INCO	rocesos	Total de a		•	adas para ñamientos	1			el núemro compañamie		actividades	planificadas	para
1.5 Mide		Eficacia	X	Eficienci	a 🗀	] ,	Efectivid	lad						
1.6 Periodic	idad:	Mensual		Bimestra	al	] .	Trimestr	al X		Semestral			Anual	
		di waitak	ings i	, II. INF	FORMA	CIÓN C	PER	ACION	<b>AL</b>	ur .				
2.1 Rango	de gestión													
Periodo de	Año	480 100 1580	ovajs, , to	gagaganji	HEMESTIES	arian erez u	al design	2009						
medición		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Variables				30			32			40			36	
,				33			34			44			36	
Resi	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	91%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	94%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	91%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	
	side je realities	Prepara	říšil j	31-110	je sejli	I. GRÁF	ico				. :	1.1.	2.25	
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del re	sultado			
freio gardero	33 30 30 Marco Aboil M.	3.	Julio p.s	od <sup>10</sup>	44 AD THE RESIDENCE OF THE RESIDENCE AND ADDRESS OF THE RESIDENCE AND ADDR	eenth's een'th	36 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5					o a toda <del>k</del> la	s oreas de la	7

#### SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Subdirección tiene definidos 24 indicadores, los cuales fueron medidos con corte a 31 de diciembre; estos se encuentran clasificados de acuerdo a los distintos grupos que la componen. A continuación se muestra un resumen de los resultados de los mismos:

#### ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA:

- Devoluciones de Correspondencia: Este indicador obtuvo un promedio de devoluciones en el año del 3%, las principales razones son la mala identificación del destinatario. Como parte de las actividades de mejoramiento se seguirá mejorando el proceso de identificación con el fin de reducir el número de entregas erradas.
- Solicitudes no atendidas: La medición de este indicador arroja, que el porcentaje de no atenciones a requerimientos es inferior al 5% en promedio; para la próxima vigencia se continuará trabajando en la satisfacción de las solicitudes elevadas ante el Instituto.

#### **GESTION FINANCIERA**

entidad.

- Cuentas pagadas en el periodo: Con corte a Diciembre 31 de 2009, el porcentaje de ejecución alcanza el 25%, esto debido a la constitución de las cuentas por pagar, las cuales ascendieron a \$153.923.898.563, y a que la dirección del Tesoro Nacional, no asignó el PAC solicitado por el INCO para el mes de diciembre de 2009.
  Las variables de este indicador se encuentran mal definidas, toda vez que estas deben medir la cantidad de cuentas efectivamente radicadas y cuantas han sido pagadas, debido a que el monto de las mismas no es significativo para el análisis del comportamiento. Adicionalmente sería deseable analizar cual es el tiempo promedio para el pago de las cuentas, valor este que se hace relevante en la medición de la eficiencia de la
- Hallazgos de la Contraloría: Este indicador es anual, por lo tanto se mantiene el valor de las variables asignadas a junio de 2009, que fue cuando se conoció el informe contable definitivo, frente al año anterior se aumentó el número de hallazgo en 3, sin embargo aunque se presenta incremento en el número de hallazgo la opinión a los estados contables en la vigencia 2008 mejoró ya que de negación pasamos a opinión con salvedades, mejorando notablemente el dictamen a los Estados Financieros de INCO, la Subgerencia Administrativa y Financiera viene trabajando fuertemente en minimizar estos hallazgos.
- Informes Financieros Entregados: E∫ indicador muestra un cumplimiento del 100% en la atención de los informes solicitados en el tercer trimestre de 2009 por la Contaduría General de la Nación (2) así: CGN1 CGN2. Todos

los informes se entregaron oportunamente. Los informe a 31 de diciembre de 2009 se elaboran en febrero de 2010 y por eso no se incluyen en éste indicador

- Eficacia en la ejecución presupuestal: El acumulado de ejecución (compromisos) al finalizar el cuarto trimestre de 2009 es de \$707.464,46 millones equivalente al 95% de la Apropiación definitiva y disponible al 31 de diciembre de 2009 la cual ascendió a \$741.669,12 millones después de aplazamiento.

#### SISTEMAS

- Satisfacción de usuarios por servicio de HELP DESK: En el segundo semestre respecto a las dos variables de solicitudes de help desk, contra clientes satisfechos, se alcanzó un 94% de satisfacción en la solución de sus solicitudes, con respecto al primer semestre se redujo en un 2% la efectividad.
- Atención de solicitudes de HELP DESK: Del número de solicitudes realizadas, se están atendiendo el 94 %, este nivel se ha mantenido a lo largo de la vigencia, es espera que en la vigencia 2010 con la adquisición de los nuevos equipos de computo reducir las solicitudes de servicio de Help Desk.
- Satisfacción de usuarios por servicio de software y hardware: De acuerdo a las solicitudes realizadas en el help desk, que se lleva en la bitácora de actividades, el 81.% de funcionarios del INCO están satisfechos con el servicio de apoyo prestado, en el Plan de mejoramiento se ha incluido una actividad para el mejoramiento en la prestación de estos servicios.
- Atención a solicitudes de software y hardware: En el periodo medido se encontró que el indicador se ha mantenido en un 19%, se tiene programado para la vigencia 2010, la adquisición de nuevos equipos con el fin de mejorar la prestación del servicio e incrementar la eficacia.

#### **ALMACEN**

 Entrega Pedidos: A la fecha este indicador está al 100%, en su análisis se debe incluir no solo el número de entregas sino aspectos tales como la calidad de los elementos, relación de elementos solicitados contra los entregados, tiempo promedio de entrega.

#### BIENESTAR SOCIAL

- Participación de funcionarios en capacitaciones: El resultado del indicador es 140% debido a que durante la vigencia 2009 se realizaron dos capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la Entidad, las cuales respondieron a las necesidades identificadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- Evaluación de desempeño de los funcionarios: La totalidad de los funcionarios evaluados alcanzaron el nivel satisfactorio, sin embargo el indicador no tiene relación con el proceso que monitorea.
- Retiro de Personal: Durante la vigencia 2009 no se interpusieron recursos a los actos administrativos expedidos en el proceso de retiro, lo cual se explica porque las resoluciones fueron proyectadas acorde con las normas vigentes.
- Satisfacción del evento de inducción y reinducción: A diciembre de 2009, 7 eventos de reinducción e inducción fueron evaluados positivamente, arrojando un resultado del 64%. Lo que indica que es susceptible de mejora, cuyas estrategias están contenidas en el Sistema de Talento Humano.
- Realización de actividades de clima organizacional: El plan de intervención se suscribió para las vigencias 2009 y 2010, para generar el indicador se tomó en cuenta las actividades programadas para 2009.
  - La totalidad de las actividades programadas fueron ejecutadas de acuerdo con las restricciones presupuestales.
- Medición del clima y cultura organizacional: En el primer semestre de la vigencia 2009 se realizó el primer estudio de clima organizacional en la Entidad, por tanto no existen datos que permitan realizar una comparación. De igual manera un estudio de clima organizacional arroja tendencias de percepción que no constituyen inconformidades propiamente dichas.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y acuerdos de gestión: El indicador demuestra que el seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión se está realizando acorde con los criterios del DAFP y las normas vigentes.
- Ejecución del plan de salud ocupacional: De acuerdo con el indicador se establece la ejecución del plan de salud ocupacional fue de un 67% debido a que la ARP argumentara que las mediciones de iluminación y ruido no estaba cubierto por su servicio. Teniendo en cuenta las limitaciones del servicio, la Subgerencia Administrativa y Financiera abrió una invitación pública con el fin de ampliar la cobertura de la asesoria en todos los subprogramas de salud ocupacional.
- Comportamiento en la cantidad de accidentes de trabajo de un año: La formula del indicador no arroja resultado alguno porque no es posible dividir por cero. Sin embargo es importante anotar que durante el año 2008 no se

- presentaron accidentes de trabajo y durante el año 2009 se presento uno que no comprometió la vida del funcionario.
- Realización de actividades de bienestar social: De las actividades programadas dentro del Plan de Bienestar, se ejecutó el 71%. Los resultados del indicador se afectaron por el programa de prepensionados y la subvención a eventos culturales debido a restricciones presupuestales.

#### SERVICIO AL USUARIO

- PQR: En el periodo enero a diciembre tuvo una eficacia del 50%; dicho promedio es muy bajo y revela una gestión inadecuada de las Peticiones, Quejas y Reclamos, por lo tanto en la vigencia 2010 se deberán realizar acciones de mejora en la prestación del servicio y atención a los grupos de interés.
- Satisfacción de los usuarios: A la fecha no se han realizado mediciones de la satisfacción de usuarios. A partir de la vigencia 2010 se realizará la encuesta a los usuarios de la página WEB del Instituto.

1



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

 Código:
 Fm-46

 Versión:
 1.0

 Fecha:
 15/09/2008

	Kişemiş				1.	IDENT	IFICACIÓI	V DEL	INDI	CADOR	. :				* * * * * * * * * * * * * * * * * * * *	-
1.1 Proce	:so:		Gestión d	le Tesorería												
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variable	e(s)				1.4 Defil	ikión de	variable(s)						
Cuentas p	agadas en el (	período		Cuen	tas Pag	adas		Entiénda	se por e	l total en peso:	s de las	cuentas	que fueron pa	ngadas en i	el período a	evaluar
	=			Cuent	as por l	Pagar		Entiènda	ise por e	il total en pesos	s de tas	cuentas	que se encue	ntan por p	agar en el p	eriodo a evalua
.5 Mide		Eficacia	х	Eficiencia		]	Efectividad									
1.6 Periodici	idad:	Mensual		Bimestral		]	Trimestral	x	<u> </u>	Semestral						Anual
######################################			iessas, j		ii.	I. INFO	RMACIÓI	N OPE	RAC	ONAL						1.4
1 Panna	de gestión			· · ·												
Periodo de	Año Año		2008	S4,200,000,000		1933 A	×100,880.00		i V		009					
medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				18,150,373,463			107,269,577,677			121,650,159,038			1,783,680,521			51,951,061,230
vai laules				75,385,534,631			139,728,825,715			190,877,705,819			15,957,300,575			205,874,959,793
Resu	iltado (%)			24%			77%		1	64%			11%			25%
A BALLEY		# 1119 H.	hin holinidak	sajin, lingi	19		Maria III. GR	ÁFIC	.i						į Bai	
<u> </u>	<u> </u>	A														
1.1 Gráfica									3.2 An	álisis del res	sultado	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			<del></del>	<del></del>
250,000,	000,000		r xc	AND AND THE SAME	de 18	Albay a	or reality									25%, esto deb. 923.898.563, y
200,000,0	000,000	ju dame.		ana pro-	\$20 m	\$45 F		<u> </u>	que la c		esoro N					INCO para el n
150,000,0	2006		en, pi					S. C.			4					***
100,000,6	000,000	( ) ] ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )														
50,000,	000,000	Maga Gr.			į.		i (i									
	Juni		Agost	to	Octub	re	Diciembre									
										***************************************	·····				•	
									1							ı



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

	2.60.44			Maria de la Companya	. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR :					
1.1 Pi	roces	50:		Gestlón (	Contable			<del>-:</del>							
1.2 Non	nbre d	el indicador	***	1.3 Variabl	e(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)				_
				На	llazgos Co	ontraloria	⊧año vige	nte		_		ditorias rea en el año v	-	r la Contralo	ırla al
Halla	azgos	de la Contra	aloria =	Hal	llazgos Co	ontraloría	año ante	: :riór						r la Contralo ente anterior	
1.5 Mia	de		Eficacia		Eficiencia	a	]	Efectivid		]					<u>~</u>
1.6 Per	riodicio	dad:	Mensual		Bimestra	ıl	_	Trimestra	al	_	Semestra	al L		Anual _	<u> </u>
P. S.			ini.	Control of the contro	II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	\L					
2.1 Re	ango	de gestión													
Periodo	Ť	Año	\$200005TZ	2008				i	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	2009	r				
medic			Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	oinut	Julio	Agosto	Septembre	
Variab	2100				5						8				
TAILE					6						5				
	Resul	tado (%)	#¡DIV/0I	#¡DIV/0!	83%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	160%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
	anaut i	Madigeral arabah dan Palaketan senganyak		ger berk			I. GRÁI	FICO			<u> </u>			<del> </del>	
	_		* 1 * - 1 · · · · ·										· ·		
3.1 Gra	áfica							<u> </u>	_			resultado			- Tarangan
			Nomb	re de la	Gráfic	a				de las val cuando se año unter	riables asig e conociò e rior se aun	gnadas a ju el informe i sentó el nús	mio de 200 contable de nero de ha	efinitivo, fren Ilazgo en 3	nte al sin
	100									hallazgo	la opinión	a los estad	los contable	en el número es en la vige	encia
mado	80	1							A					s a opinión c lictamen a la	
Progre	60	1								Estados I Administi	inanciero ativa y Fi	s de INCO, nanciera v	la Subgeri iene trabaji	encia ando fuerten	nente
Resultado/Programado	40	-							1		izur éstos i			11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
Resu	20 0														
		Octub	эге	Nov	vlembre	•	Diciem	ibre	`						



#### Hoja de Vida del Índicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

.1 Proce	so:		Gestión	Contable									
2 Nombre d	del indicador		1.3 Variabi	e(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)			
Infor	nes Financie	eros		Inform	nes Solici	tados							porlas difen is en el pe
E	ntregados=			Inform	ies Entreg	gados		Total de i evaluado	nformes qu	e son ent	regados po	or Contabilio	dad, en el pe
5 Mide		Eficacia	X	Eficiencia	a [	]	Efectivid	ad	]				
6 Periodici	dad:	Mensual		Bimestra	ıl	]	Trimestra	al X		Semestra	al 🔲		Anual [
				_		-							
e transport de la calca				II. INF	ORMA	CIÓN (	PERA	CIONA	\L:	:		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
d Dames	da waadiku												
_	de gestión Año	0.049800	2009	Million of the	isovanute <b>ša</b> t	Sa <b>ndal</b> ishiga d		Siring L	2009				57
eriodo de   nedición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
		_		2			39		:	18			19
ariables/				2			39			18			19
Resu	Itado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#;DIV/0!	#¡D1V/0!	100%
			L		L		     					i .	
ysin a					3 July 111	. GRÁF	ICO	13 1 .	:				
1 Gráfica									3 2 Anái	ا اها، وزوز	esultado		
Gianoa	<del></del>							٦					la atención
				ğı ili ili ili	<u> </u>	<b>7.1.1</b>	1		los inforn	ies solicito	idos en el i	ercer trime	stre de 2009
10/		eelaa nii	ë ¥rëstilij≇:	890		54						ia Nacion enetregare	(2) asi: CG on
19	an sayab						. 1	1	¥	r.a	informa a	31 de dicie	mbre de 200
19			redigi. Ngjarje	30			1						
19 19						34.74 34.74 34.74			elaboran èste indic	en febrero		por eso no	se incluyen
19								1	elaboran	en febrero	de 2010 y	1.0	se incluyen
19 19								1	elaboran èste indic	en febrero	de 2010 y	1.0	se incluyen
19 19					4(845) 			4	elaboran èste indic	en febrero	de 2010 y	1.0	se incluyen
19 19 18 18								1	elaboran èste indic	en febrero	de 2010 y	1.0	
19 19 18 18								4	elaboran èste indic	en febrero	de 2010 y	1.0	
19 19 18 18 18								4	elaboran èste indic	en febrero	de 2010 y		



Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Còdigo: Version: Fecha:

Fm-46 1,0

開展電影	n i	Persona		ower at			West of			<del>ngga sa s</del> asasanda		 <u>-</u>	<b>.</b>
1.1 Proce	so:	Gestión Pres	upuestal					<u> </u>					
1.2 Nombre d	lel indicador	1.3 Variable(s)			1.4 Definición d	e variable(s)							
	ia en la	Pro	esupuesto Ejec	utada	Entièndase por Presupuestal	ei presupuesi	'o en peros, qu	o io ha gester	do y se encue	ntra soportado	por el Registro		
	ución vestal =	Pre	supuesta Progr	amado	Enti <del>én</del> dase por	el monto de pres	supuesto qu <del>a</del> sa l	planeo gastar en	el periodo que	se está evaluano	ks		
1,5 Mide			]	Efectividad		]							
1.6 Periodicio	dad:		]	Trimestral	X	)	Semestral			Amual [			
2.1 Rango	da angtién								eranang province occurren		or oon <b></b>	Exist #1	
2.1 Rango	Año		agrization (nggaga) T		T	::::::::::::::::::::::::::::::::::::::		059		.:			
Periodo de medición		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	.kunio	Joša	Agostio	Septembre	Octobre	Noviembro	Oliclembre
Variables		432.796.789.211	433,346,621,216	475,437,220 474	528,965 039,047	573 313,645,356	583,866,614,564	588,340,210 873	587,687,295,430	556 463 558 861	RIS 463 738 943	612 231 357 124	707,454 460 254
		747,229 480 000	747,229.480 000	747,229 480 900	747,229.480.000	747,229,480,000	747,495,694,740	694,699,245,003	685,696,246,003	707,376,246 000	712 276,116,084	741,669,116 054	741,659,116.054
Result	ado (%)	58%	58%	54%	71%	77%	78%	85%	86%	84%	85%	83%	95%
3.1 Gráfica	CONTRACTOR A LABORATOR A LABORATOR AS LABORA	Legiliniê kaşı	si iliyek	is de l'igne de l'igne	la De Alas	3.2 Análisis	del resultado			Massaco e e escentral		]	
Rasuflado Programado	<u>-85₩</u>	Nombre de la	Grāfica ■ 83%	₩ 95%	4	\$707.464,46 n diciembre de .	de éjecución (co allones equivales 2009 la cual asce allones equivales allones estables estables estables allones estables establ	nte al 95% de la	Apropiación E	efintiva y Dispo	rable al 31 de	Annual Company of the	
O Age	Octubre	Novie	mbre	Diciembre	J. Sept.							Makanenenenenenenenenenenen	



Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

							<u> </u>							
	in na cent			I. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR :	11111			(J. 16)	
1.1 Proce	eso:		Help-Des	sk										
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variab	le(s)				1.4 Definio	ción de var	iable(s)				
Satisface	ión de usuari	ios por	Total de	usuarios	satisfech técnico	os con e	soporte						servicio de l nico realizado	
	icio HELP DE	-		Total de u	suarios a	atendidos				a el total ( a el servició			os del INCC	) que
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci	a [	]	Efectivid	ad X	]					
1.6 Periodic	idad:	2 Meses		Bimestra	i		Trimestra	al X	]	Semestra	al		Anual	
turn (f. 1		Politikus.		II. INF	ORMA	CIÓN (	OPERA	CIONA	\L					
2.1 Rango	de gestión					<u>-</u>								
Periodo de	Año	eggioteeq	2009	Arfikyddiolo	25-34000C	atiş	. : ' : - '		2009	x				1
medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosta	Septiembre	
Variables		255	220	270										ļ
!		270	230	290										]
Resu	itado (%)	94%	96%	93%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DŧV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡D <b>IV</b> /0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
						. GRÁI	FICO				-			
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado			
	#e ∪S	HELI	P DESI		) LICITUDES			held en p mejo	desk , con romedios e tramientos	tra cliente. le clientes . trabajos	s sausfeche Insausfech que queda	os , la vario nos , para p n pendiente	de solicitudes ación es de 6 dan de es por ejecut	5.5%
	255 270		220	230	2	70 25	90	proy	ecios y ad	quisión de	nardware			
	Octubre		Noviemb	re		Diciembro	<u>[</u>							
							The second secon							-



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

			1100							7 001141		
		38 H 1 5	. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL INI	DICAD	OR	-			; 4, 1
.1 Proceso:		Help-Des	sk									
2 Nombre del indicad	dor	1,3 Variab	le(s)				1.4 Defini	ción de var	íable(s)			
Atención de solic	itudes HELP	N	ımero de	solicitude	es atentid	as			el númer cnico HELF		itudes que	son atendida
DESP		Total	de solicit	ludes real usuarios		or los					solicitudes IELP DESK	i que llegan (
5 Mide	Eficacia	x	Eficienci	a	•	Efectivid	ad					
.6 Periodicidad:	(2) Mensi	ual	Bimestra	a		Trimestr	al X		Semestra	al		Anual
. Bed sem of the deal to for the continues of the		Not the	H INE	ODREA	CIÓN C	DEDA	CIONA	1			straga.	
man in the second of the secon		<u> </u>	H. HYE	OKWA	CION	JEKA	CIONA					
.1 Rango de gesti	ión											
Periodo de Año		2009	Bill Lines	AMPOLY	- 1		<b>,</b>	2010				
medición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	IndA	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
	255	220	270									
Variables	270	230	290	<b> </b>	:							
Resultado (%)	94%	96%	93%	#¡D!V/0!	#¡DIV/0f	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
			571 9 53.									
		in er y			. GRAF	ICO					. P. S. S.	<u> </u>
.1 Gráfica								3.2 Aná	lisis del r	esultado		
			······	<del> </del>			Del n	úmero de s	oliciiudes	realizadas	se esián a	itendiendo el
	HELP	DESK	2009				94%	por mejor	ur un 6%,	ya que esti	implica , j	por fallos de
=	I SOLICITUDES EJE	CUTADAS	<b>S</b> 50LI	CITUDES			poste	riormente	hasta que .	se tenga lo		y puestos de
					290	)			uevos funci rior Inform			fue de 3%
255 270	) ■ 22	230	o	270								
	22											
Octubre		loviembre	<del></del>	D	iciembre		i [ ·					
					- 1		; E					



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

Fecha:

1 Proce	so:		Administ	ración de	Recurso	os Tecno	lógicos						
2 Nombre o	tel indicador		1.3 Variab	le(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)			
	ión de usuar	•	Numero o satisfech	le ususari os con el	os de rec rendimier software	ursos tec nto del ha	nológicos rdware o	Esta van				usuarios sa onando en	tisfechos co el INCO
ervicio d	e software y l	harware	Total de	usuarios	de softwa INCO	ire y hard	ware del					e usuarios ncionando (	de los difere en el INCO
5 Mide		Eficacia		Eficiencia	a 🗀	]	Efectivid	ad X					
6 Periodici	dad:	Mensual		Bimestra		]	Trimestr	al x		Semestra	al		Anual
	ersonia Stesiya oğuluğu	o sa	gg-val (f. 8	II INF	ORMA	CIÓN (	)PFRA	CIONA	<u> </u>			1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	
- rain siete, and		guyenidikidaka ener	derion interior						·			- 11 11 11 11	
1 Rango	de gestión Año	MARGINES	±2€ 2009 ∵	_=1 000000000	i en esta			<del>.,,</del>	2010				F
eriodo de nedición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
		135	125	140									
'arlables		165	165	165									
Resu	itado (%)	82%	76%	85%	# DIV/0!	# D1V/DI	#¡DIV/OI	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
o neko ari garija San Saladarija	i yn dairig a saeth deil Garag (gantailean		V-89-1-2016	e i i i i i i i i i i i i i i i i i i i		GRÁI	ICO	. 2		<del></del>		<del></del>	77
	<u> </u>	***************************************					1						
1 Gráfica							,		3.2 Ana	lisis del r -	esultado	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
180 160 140		<b>.</b> .	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					en la hitad estan sait	cora de aci	tividades et 1 los recur	81.% de		esk, que se ll s del INCO o plan de
120				<b>■</b> 111152	ARIOS SAS	T RED							
			7.	SOFT	WARE								
100 - 80			ž	TOTA	IL USUAR	IOS							
60 -	8												
80							: :		. :			ore, erro Rigida Rigida	



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

Versión:

1.0

1.1 Proce	so:	-	Administ	ración de	Recurse	os Tecnol	ógicos							
1.2 Nombre d	fel indicador		1.3 Variabi	e(s)			:	1.4 Defini	ción de var	iable(s)				
Atenció	in a solicitude	es de				le adquision atendida:		1	iable iden atendidas	tifica el n	úmero de	solicitude:	s de softwa	are y
softv	vare y hardwa	nr <del>o</del>	Tot	al de nece	esidades	identificad	las		able indica del INCO	el numei	ro total de	necesidad	es de softw	rare y
1.5 Mide		Eficacia	x	Eficiencia		]	Efectivid	ad [					<b>-</b> -	
1.6 Periodici	dad:	Mensual		Bimestra	ı <u>L</u>	J	Trimestr	al <u>x</u>	ل	Semestra	al		Anual _	
		dara e		II. INF	ORMA	CIÓN C	PERA	CIONA	\L		i.			
2.1 Rango	de gestión						:							
Periodo de	Año	Photos 22	sto 2009	المنافق والمر	di e		4.		2010		ar areas	· . Farand iki	2, 41%	1
medición		OCT	MOV	DIC	Enero	Febrero	M.arzo	(hdA	Mayo	Junio	Julio	Agesto	Septiembre	1
		30	30	30										
Variables		160	160	160			:							
Resu	itado (%)	19%	19%	19%						26%	#¡DIV/0!	#¡DīV/0!	#¡DIV/0!	ĺ
in in the second second	ggas (Ales Officiales Alexa) New York Control (Alexa)	indiani.	istrativa .	Tiga.ri		. GRÁF	IGO	1 .						
		ાં પૂર્વ મુક્કિક છે.	ala alijin da ji lea da j	<u>lini nekilin</u>	4 ( <del>***</del>			<u></u>			<del></del>	·	<u></u>	
3.1 Grafica	- , , ,								3.2 Aná	lisis del I	resultado	-		
,	SOF	TWA	RE HA	RDW 1 16%	ARE			•	un 100% respecto tecnologi	de acurdo a este indi cos del IN	al numero cador tene CO (EQUI	total de lo mos un 819 POS Y SOI	) hardware e s funcionarie 6 de recurso TWARE os (25) y de	os , os de
:	-						!	4	proyecto. Conclusi funcional	(22) ón 30 equ rios incluy	tpos se nec	esitan para iware de W	las Indows y Of	
		2 84%						4						i : !



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

Fm-46

	, <b>%</b> DI					250 ast	JCIauo.	Gestion	Doçum	CIIIAI		reciia.		13/03/200	
2/15/11 2/15/11	7.421		imi e. Na ek		I, IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR					
11	Proce	ev.		Capacita	ıción y Fo	ormación	1								
		del indicador		1.3 Variab					1 A Dofini	ción de vai	inhlo/el				
(1.2)	Wombre	dei maicador		r.5 vanab.	-(3)			!	1.4 Demin	CION GO VAN	18010(3)		<u> </u>		$\neg$
Par	ticipac	ión de funciona	arios en		o de funci	ionarios c	capacitad	os	Este num	ero es en u	in periodo (	determinad	fo		
	Ci	apacitaciones		No d	le funcion	arios prog capacitar	-	s para	Este num	ero es en e	el mismo p	eriodo defe	erminado en	el numerado	or
1,5	Mide		Eficacia	Х	Eficienci	a 🗆	]	Efectivid	ad						
1.6	Periodic	cidad:	Mensual		Birnestra	al [	]	Trimestr	al	]	Semestra	al X		Anual _	
With the	769.				il. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	AL .	111			p	
2.1	Rango	de gestión						:   							•
	riodo de	Año		2008	T	and the second of the	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1	1	2009		r	· · · · ·	14. t	
m	edición	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre	
<sub>Va</sub>	riables	42					ļ							42	
		30												30	
	Resi	ultado (%)	#¡DIV/01	#¡DIV/0!	#¡ĐIV/01	#¡DIV/0!	# <sub>j</sub> OIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	140%	
i e g			ining			<b>表演 2: 11</b>	I. GRÁI	FICO			- 1 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2			Barty,	
-	Gráfica						a dia dia dia mandra dia dia dia dia dia dia dia dia dia di	į		3.2 Aná	lisis del r	esultado	· · · · · ·		
			<b></b>						_				- FURN		
			Nombi	re de la	Granc	a							140% debia 1 dos capac	lo a que dura itaciones	ante
	1	<sup>00</sup> 1						, , ,		cuales re	spondieroi	n a las nec		entificadas p	
	g G	80 -						•	,		rencia Adn na Integra			ra en el ma	rca
	gramado	60 -						•		1 1					i
		40 -						. 42 . <b>Ж</b>	V						
	e in							•				i Hirishir Lagar			1
	8	20 -	า	(	. (	Ti . 1	r	30	<u>.</u>		18 B		7,5	es.	
		0	Jun	0% <del> </del>   0	—■0% Julio	Agos	0%  10 D	140° ciembre	70						,
		-								<u></u>				managaria.	



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

1.1 Proceso: Vinculación de Personal   1.2 Variable(s)   1.4 Definición de variable(s)	
No de funcionarios con calificación satisfactoria mayor o igual a 900 puntos en la evaluación  No de funcionarios evaluación  No de funcionarios evaluación  No de funcionarios evaluados  Este numero es en un periodo determinado, herramienta determinada por las autoridades compensados  Este numero es en el mismo periodo determinado  II. INFORMACIÓN OPERACIONAL  III. INFORMACIÓN OPER	
Evaluación de desempeño de los funcionarios  No de funcionarios evaluación  No de funcionarios evaluados  Este numero es en el mismo periodo determinado por las autoridades comperamienta determinada por las autoridades comperamienta determinada por las autoridades comperamienta determinado determinado determinado de la funcionarios evaluados  Este numero es en el mismo periodo determinado determinado de la funcionarios evaluados  Este numero es en el mismo periodo determinado de la funcionarios evaluados  Este numero es en el mismo periodo determinado de la funcionarios evaluados  III. INFORMACIÓN OPERACIONAL  11. INFORMACIÓN OPERACIONAL  12.1 Rango de gestión  Periodo de medición 2008 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Murzo Abril Mayo Junio Julio Agosto de la funcionario de la funcionario de la funcionario de la Gráfica  Nombre de la Gráfica  1.1 Gráfica  1.2 Gráfica  3.2 Análisis del resultado  I a tutalitada de los funcionarios evaluados  I a tutalitada de los funcionarios evaluados de la funcionarios evaluados en en proceso que nomitore de indiretación con el proceso que nomitore en miniore de indiretación con el proceso que nomitore en miniore de indiretación con el proceso que nomitore en miniore en miniore de indiretación con el proceso que nomitore en miniore en	
No de funcionarios evaluados  Este numero es en el mismo periodo determinado  Efectividad X  Efectividad X  Bimestral	
5 Mide Eficacia Eficiencia Eficie	en el numerador
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL  1 Rango de gestión  Periodo de Año 2008 Dotubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agost  Jariables 16 16 16 16 16 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	
1 Rango de gestión  eriodo de medición 2008 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agostr  /ariables 16 16 16	Anual X
eriodo de medición 2008 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosti /ariables 16 16 16 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	
eriodo de medición 2008 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosti  /ariables 16 16 16	
medición 2008 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosti  fariables 16 16 16 16 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	
Ariables  16  Resultado (%)  #iDIV/0! #	Diciembre
Resultado (%) #¡DIV/0! #"DIV/0! #"DIV/0	
III. GRÁFICO  3.2 Análisis del resultado  Nombre de la Gráfica  La totalidad de los funcionarios evalunivel sutisfactorio, sin embargo el indirectorio con el proceso que monitorea	
1 Gráfica  Nombre de la Gráfica    La totalidad de los functionarios evalunivel satisfactorio, sin embargo el indirection con el proceso que monitorea.	! #¡OIV/0!
1 Gráfica  Nombre de la Gráfica    La totalidad de los functionarios evalunivel satisfactorio, sin embargo el indirection con el proceso que monitorea.	
nivel satisfactorio, sin embargo el indi relación con el proceso que monitore	
relación con el proceso que monitorea	
I € Jin to street	
8 80	
80	
16	
20 20 100% Noviembre Diciembre Enero	



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

											<u> </u>			
				. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR :					
1.1 Proce	eso:		Retiro de	: Persona	al		<u> </u> 							
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variable	ie(s)				1.4 Defini	ción de var	riable(s)				
					ursos de i	reposició	i   				determinad	lo	-	
Ret	iro de persona	I	No de		lministrati personal		etiro de	Este num	ero es en e	el mismo p	eriodo dete	rminado en	el numerad	or
1.5 Mide		Eficacia	×	Eficienci	a	]	Efectivid	ad						_
1.6 Periodio	idad:	Mensual		Bimestra	ıl <u>L</u>	_	Trimestr	al		Semestra	eii		Anual L	<u>X</u>
	enkiery sow			II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	NL[::]			14.145		
2.1 Rango	de gestión						<u>;</u> 							
Periodo de	Año	\$145 <b>9</b>	2008		13:05:40:1	r ( ) ji bejilikk	Aura ili		2009			Large 177		
medición	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	Agosto	Diciembre	
Variables	0												0	
	7												7	
Resu	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#;DIV/0!	0%	
n communes,		REPORTED IN				. GRÁ	FICO	5.113 m	54.7 T		• .		en e	
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	resultado	I		
ultado/Programado	00 80 60 40 20 0 Mayo	·-	o%	Gráfic ■ 0% Julio	¬; "	0%) no D	₽ 0% iciembre	1	los actos retiro, lo	adınınistro cual se exp	ativos expe plica porqi	didos en el	eron recurso proceso de úciones fuer ues.	



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

1.0

Versión: Fecha:

				. 100										
				. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR					
1.1 Proce	eso:		Inducció	n y Reind	ducción	!								
	del indicador		1.3 Variab	le(s)				1.4 Definis	ción de var	iable(s)				
			<u> </u>	aluacione	es oositiv	as sobre	el evento							
Satisfa	cción del event	to de	110 00 01	de induc				Se detern	ninara la he	rramienta d	de evaluac	lón		
	ción y reinduco		No	de funci	ionarios p	participan	les	Se aplicar	ra a la total	iđad de los	participani	tes		
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci	a		Efectivid	ad X	]					_
1.6 Periodic	cidad:	Mensual		Bimestra	ai		Trimestra	al .		Semestra	a1		Anual	Х
The same	II. INFORMACIÓN OPERACIONAL													
2.1 Rango	1 Rango de gestión													
Periodo de	Año	.1870.11 • <b>.03</b> ()	2008	ika arak	Britist.	1941 Z Z	engala a sa Z		2009					1
medición	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre	
Variables	7												7	
	11		ļ										11	
Resi	ultado (%)	#¡DIV/0!	# DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#;DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡D!V/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	64%	l
		\$\$4,1784.1			- [[]	. GRÁI	FICO							
3.1 Gráfica	l.								3.2 Aná	lisis del r	esultado			



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

<del></del>	l						<u>!</u>							
	I. IDEN	TIFICACIÓN	DEL IN	DICAD	OR	·								
1.1 Proceso:	Cultura y Clima C	)rganizacional	<u> </u>											
1.2 Nombre del Indicador	1.3 Variable(s)			1.4 Defini	ción de var	iable(s)								
Realización de actividades de		es realizadas del p ntervención	plan de	Este num	ero es en ı	ın periodo	determinac	fa						
clima organizacional	Total de actividad	les programadas e	in el plan	Este num	ero es en e	el mismo p	eriodo dete	erminado en	el numerad	'or				
1.5 Mide Eficacia	X Eficience	ia 🗌	Efectivid	ad										
1.6 Periodicidad: Mensual	Bimestra	al la	Trimestr	al		Semestra	al 🔙		Anual [	х				
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL														
And [cont. 10 seeds 2008 as a seed a lost 10 seeds 2009 2009														
2.1 Rango de gestión  Periodo de medición 2009 Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosto Diciembre														
3	Tronding Biddings	Lind ( table)	Mules	-		00.20	75.0	- Agouto	3					
Variables 3									3					
Resultado (%) #¡DIV/0!	#¡DIV/0! #¡DIV/0!	#¡DIV/0! #¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%					
		III. GRÁ	FICO					11.119.	Alama Alama					
3.1 Gráfica					3.2 Aná	lisis del r	esultado	)						
Mayo June Nomb	3.2 Análisis del resultado  Nombre de la Gráfica    Solution   Sol													



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Versión: Fm - 46

Fecha:

1.0 15/09/2008

							I				l				
	ree in the s	ge Hygy		. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR :	: :					
1.1 Proce	eso:		Cultura y	Clima O	rganizac	lonal	   								
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabi	'e(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)					
				midades			_			s mismos	parametr	os para l	a realizaciói	n del	
	n del clima y c rganizacional	u!tura		ultura y c	ııma orga	nizaciona		diagnóstic						-	
	rgamzacionai			midades clima org				Se debei diagnóstic		os mismos	parametr	os para l	a realizaciói	n del	
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci	a 🗀	]	Efectivid	ad X							
1.6 Periodio	cidad:	Mensual		Bimestra	al	]	Trimestr	al		Semestra	al		Anual [	X	
	II. INFORMACIÓN OPERACIONAL														
2.1 Rango	.1 Rango de gestión														
	2.1 Rango de gestión  Año consessa 2008 applicados de serviciones 2009														
Periodo de medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	findA	Mayo	Junio	oilut	Agosto	Septiembre		
Variables															
Resi	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0I	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		
C. 1111 EST 1533 11.				ri i	<b>變物()</b>	. GRÁI	FICO		1.14			1	La d		
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado				
		Nomb	re de la	Gráfic	а				En al pris	mar comus	re de la vi	rencia 200	9 se realizó (	o/	
									primer es	tudio de c	lima organ	<ul> <li>a. dinaur data</li> </ul>	n la Entidad	. 4	
1	T 00								compara	47 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1					
opa	80 -												anizacional		
rogramado	60 -									ndencias d nidades pr			constituyen	4	
Resultado/P	40							1						\$	
Resu	20			4										1	
	0 Octu	bre	No	viembre	<u>Mayer</u>	Dicien	bre	<u>'</u>						Element.	
			-	-,			<u> </u>								



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

Fecha:

				<u> </u>											
in i	1111 <b>2</b> 1511	aracı yanı delek Yılışılığı			. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR				i .	
1.1	Proce	eso:		Evaluaci	ón de De	sempeño	o y Acue	dos de G	iestión						
1.2	Nombre	del indicador		1.3 Variabl	le(s)				1.4 Defini	ción de var	iable(s)				
		cumplimiento y acuerdos de			Evaluad	ión de la	gestión		Se tomara último per		ferente la e	valuación	de la gesti	ón realizada	en el
1.5	Mide		Eficacia		Eficienci		_	Efectivid	ad X						
1.6	Periodic	idad:	Mensual		Bimestra	[		   Trimestra 	al		Semestra	ıl		Anual [	Х
da ridh Sa ridh	II. INFORMACIÓN OPERACIONAL														
2.1	.1 Rango de gestión														
Par	iodo de	Año	120404623	2008	91011.3050	SEALSH THE	narajni	kgi di di di	1	2009				receive to	1
	edición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Marzo	Abril	Мауо	Junio	Julio	octubre	Diciembre			
Va	riables		<u> </u>			3			3			3	3	3	
-	Dec	ultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	4.0000	#¡DIV/0!	3 100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	3 100%	100%	
	Kesi	antado ( A)	#[01470:	#IDIA10:	#10(4)():	100%	#1010/0:	#[D[4/0:	100%	#101470!	#101010:	100%	100%	100%	j
ta na				NAME OF P		223 III	l. GRÁI	FICO		Tari di		÷.,	1.11	: :	
3.1	Gráfica							 		3.2 Aná	lisis del r	esultado			
	1	00 ר	Nombi	re de la	Gráfic	a				de los ac		cstión se	está realiza	to y evaluac indo acorde ntes.	
	o <del>g</del>	80 -								S. C.					nga sangkan ngg
	Resultado/Programado	60 -									di.				.\$ .:3
	itado/P <sub>i</sub>	40							V						. 1
	Resul	20 - 3	٠	3		;	3 3	3							
		0 100% Enero Feb	rero Marzo		<b></b> □	-ш		100% € 100 nBiciemb	<b></b> '						
L								L		<u></u>				365 🚅 L	



## Hoja de Vida del Indicador

Código: Versión: Fm - 46

Fecha:

1.0

	CONCESIONES			Proc	eso aso	ociado:	Gestión	Docume	ental		Fecha:		15/09/200	8
				. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR		tur e		*** ***	
1.1 Proce	eso:		Salud Oc	upacion	al									
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabl	le(s)		·		1.4 Definic	ción de var	iable(s)				_
Ejecució	n del plan de	salud	No de	actividad satud	es realiza 1 ocupaci		olan de	Este nume	ero es en L	ın periodo d	determinad	o 		
	ocupacional		Total de	actividad	es progra	amadas e	n el plan	Este nume	ero es en e	l mismo po	eriodo dete	rminado en	el numerado	or
1.5 Mide		Eficacia	х	Eficienci	a		Efectivid	ad	]					
1.6 Periodic	idad:	Mensual		Bimestra	ıt		Trimestra	al		Semestra	al 🔲		Anual [	Х
1		yene ezer Zijezisk		II. INF	ORMA	CIÓN	OPERA	CIONA	L :				jaga Tara Basas	
2.1 Rango	2.1 Rango de gestión													
Periodo de	Аñо	Purables	2008	595 by 6	BUNCAS		1891.00.0		2009					
medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julia	Agosto	Diciembre	
	2	*											2	
Variables	3												3	
Resu	litado (%)	#;DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡D(V/0!	67%	
Transminingspier Fallenis Franz	til verdiging			Orionalij Sistema	: # III	GRÁI	FICO	1301	1.5	:		111		÷
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado			
sultado/Programado	00   00   00   00   00   00   00   00	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	o%	Gráfic ■ 0% Julio		0% to Di	2 67% ciembre		plan de s ARP argi ruido no Teniendo Subgeren invitación	alud ocupa imentara q estaba cub en cuenta cia Admin n pública c en todos lo	icional fue ue las med lerto por s las limitad istrativa y on el fin d	de un 6796 liciones de u servicio Tiones del s Financiera	abrió una a cobertura i	ie la Y



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Versión: Fm - 46

Fecha:

1.0 15/09/2008

		Misse.		. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR -						
1.1 Proc	ceso:		Salud Oc	upacion	al										
1.2 Nombr	e del indicador		1.3 Variabl	le(s)				1.4 Defini	ción de var	íable(s)					
	tamiento en la c		(Total a		s de traba le Emplea		gente /	Se debe trabajo	definir baj	o los para	metros es	tablecidos i	los accident	'es de	
de acció	lentes de trabaj año	o de un	(Total a		s de traba de emple		nterior /	Se debe trabaĵo	definir baj	o los para	metros es	tablecidos	los accident	les de	
1.5 Mide		Eficacia		Eficienci		]	Efectivid		]				Г	<u> </u>	
1.6 Period	licidad:	Mensual		Bimestra	i1	J	Trimestr	al L		Semestra	al []		Anual L	<u> </u>	
	II. INFORMACIÓN OPERACIONAL														
2.1 Rang	Año persperse 2008 e pubblisse persentado de constituir de														
	.1 Rango de gestión Periodo de Año 2008 2008 2008														
Variables	1/55	3											0.02		
	0/55	<b>i</b>											0		
Re	sultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡D(V/0!		
						. GRÁI	FICO :					1. 1.	in i		
3.1 Gráfic	· ·a								3.2 Aná	lisis del r	esultado	)			
		Nomb	re de la	Gráfic	a				La formu porque n	lo del indi	cador no a e dividir p	nroja resul or cero. Sir	tado alguna i embargo e		
	100 ]								presentat	on accide	nies de ira		inte el año 2	009	
ope	80 -						  - 	A	functional		no compr	omelió lá v	ruu aei		
Programado	60 -						i ! !								
	40 -						1	V						٠	
Resultado	20						·								
1	0														
	Octu	ibre	No	viembre		Dicien	bre								
							1							Fm-4	



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

			1								l			
				. IDEN	TIFICA	CIÓN	DEL IN	DICAD	OR					
1.1 Proc	ceso:		Bienesta	r Social			: !							
d O Nombo	e del indicador		1,3 Variabi	lo(r)				1.4 Defini	ción de vai	rishts/s)				
1.2 Nombr	e dei malcadoi		1						cion de vai	aure(s)				—
	ción de activida	des de	No de ac		realizada bienesta		iarco del	Se toman	an las activ	ridades rea	lizadas en	la vigencia	señalada	
	bienestar social		Total de	actividad de	es progra la vigend		n el plan	Se tomar vigencia	an las acti	vidades pro	ogramadas	en el plan	para la resp	ective
1.5 Mide		Eficacia	х	Eficienci	a $\square$	]	Efectivid	lad						•
1.6 Perloc	llcidad:	Mensual		Bimestra	1		Trimestr	al [		Semestr	al		Anual [	Х
	II. INFORMACIÓN OPERACIONAL													
2.1 Rang	2.1 Rango de gestión													
2.1 Rango de gestión Período de Año (1.50-1.50-2.2008 1850-1.50-2.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1														
medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	lindA	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre	
Variables	15												15	
Yunabic	21	<u> </u>											21	
Ro	sultado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0I	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	71%	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	J. S. J. S. S. LEWIS L.	n zakajes nimenensim		MENSION OF	25 25 III	. GRÁI	FICO		· .					
3.1 Gráfic	·a								3 2 Aná	lisis del i	resultado			
								$\neg$						
		иотр	re de la	Granc	a							ias dentro a Los resulta		
	100 7								indicado	r se afecta	ron por el ,	programa a		
8	80 -							1			nes presup			
grama	60 -												e. Hii	
Resultado/Programado	40 -													
esultar	20						15							
OŽ.	0 0%		0%			0%	ž 710							
	Mayo	Jun	10	Julio	Agos	~	iciembre							
L												11.51		!



## Hoja de Vida del Indicador

Código:

Fm - 46

Versión:

1.0

Fm-46

U DE	CONCESIONES	4L		Proc	eso aso	ociado: (	Gestión	Docum	ental		Fecha:		15/09/2008
	er a sala e de la como br>En la como de la como			. IDEN	TIFICA	CIÓN I	DEL IN	DICAD	OR		11.5		
1.1 Proce	eso:		Evaluaci	ón de De	sempeño	o y Acuer	dos de G	estión					
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabl	e(s)		,		1.4 Definic	ción de var	iable(s)			
Porcenti	aje de Funcion	arios	٨	lo de fund	ionarios	evaluado	s	Este num	ero es en u	ın periodo c	feterminad	o	
	evaluados			No tota	l de funci	ionarios		Este num	ero es en e	al mismo pe	eriodo dete	erminado en	el numerador
1.5 Mide		Eficacia	х	Eficiencia	a	]	Efectivid	ad _					
1.6 Periodicidad: Mensual Bimestral Trimestral Semestral X Anual													
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL													
.1 Rango de gestión													
Periodo de	Año	(Cleimbr)	∌ 2008 ≨	i karatanya	asimin	ly comme		e	2009			ayanê n	(d), 11
medición	2008	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	16				16								
===	16				16					:			
Resu	iltado (%)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	#¡D!V/0!	#¡DIV/O!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#;DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
					11	. GRÁI	ICO :	1.1414	: 1			1.5	-::::
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado		
10	00 <sub>1</sub>	Nomb	re de la	Gráfic	a				febrero d	e 2008 a 3	l de enero		rlodo I de d totálidad de le o con las norme
ultado/Programak	80 - 60 - 40 - 20 -						16	1		· 10 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
œ	Octubre	%] - N	■0% oviembre	Dic	■ 0% ciembre	E	× -■ 100% nero	6					



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46 1.0

Versión: Fecha:

			74 - 14 a	in the state of th	`.;; J.; U	DENTI	FICACI	ON DE	L INDI	CADOR	· .					-
.1 Proces	50:		Recepció	n y Trám	ite de Sc	olicitudes	s, Quejas	, Reclam	os, Suge	rencias y	Derecho	s de Petic	ión			
2 Nombre d	el indicador		1.3 Variab	le(s)				1.4 Defini	ición de va	riable(s)						
DOD (D.	ticiones, Quej	ine 14	PQF	R contesta	dos en e	l termino l	legal	Entiénda: el INCO	se por el to	otal respue	stas envia	das a las F	Peticiones, Q	uejas y Re	eciamos que	son recibi
-	os) contestado	-		PQ	R recibio	ios	• •	Entiénda: medios	se por el to	otal de Peti	ciones, Qu	ejas y Rec	famos que li	egan al IN	CO a través	de los dif
i Mide		Eficacia	X	Eficiencia		]	Efectivio	lad -	]							
S Periodicio	dad:	Mensual		Bimestra		]	Trimestr	rai X		Semestra	al					Anual
dirai (194) Markaniga				040 PARK ()	<u> </u>	. INFO	RMACI	ÓN OP	ERACI	ONAL					4,42	
1 Pango	de gestión															
eriodo de	Afio	1211 5 <b>2</b> 143	× 2008		4.2,15,52.	ini digastati	ediga (Sanny)				2009					
nedición		Octubre	Noviembre	Diclembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diclembre
ariables	Contrestadas a tiempo	108	71	84	109	106	51	62	52	68	428	452	524	402	412	449
ariables	Recibidas	148	97	125	206	239	104	205	203	208	728	624	825	796	782	685
Resu	tado (%)	73%	73%	67%	53%	44%	49%	30%	26%	33%	59%	72%	64%	51%	53%	68%
	ne gjety og gest			aldini			a III. C	SRÁFIC	0 :					1	officer of	
1 Gráfica								_	3.2 Aná	lisis del r	resultado	· 				
900	d Yeneu	(10 (E) (II)	West Co	\$40°,			i.i					•		1, 41		٠,
800	or <b>B</b> iggs	J.W.W				arting) Subset								- 133		
700		er5 (*13)		No.	7										dar.	
600						12					1111			HER		
500								$\perp a$							11 E.A. 1874 - N. H.	
400 300							10	Y					- 100 - 110 - 125 - 1			
200					1											
100			整	# W	£		6.7 6.7			andria. Na isabil				+ [14		
0		الاج	FF .										1.			
J	ulio	Septien	nbre	Novi	embre				4 1 7 1 8 440 8 9	13:15:17	·#"			100	- 10-	



#### Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Versión:

Fecha:

Fm-46 1.0

					1. 10	DENTIF	ICACI	ÓN DE	L INDI	CADOR							
									••••			•					
1.1 Proce	?so:		Archivo	· · · · —													—
1.2 Nombre	del Indicador	<del></del>	1.3 Variabl	e(s)				1.4 Definic	ción de va	riable(s)							
Caliaitu	des no atendio	doc =	Solic	itudes de	Consulta	No atend	lidas	Son los de extraviado		solicitado:	al archivo	que по рі	veden ser pr	ovistos al :	solicitante, p	or cuánto s	e han
Solicitu	ues no atenuit	Jas -		Soticitu	des de C	onsulta		Total de d	ocumento	s solicitado:	s al archivo						
1.5 Mide		Eficacia		Eficiencia	, <u> </u>	]	Efectivid	lad X	]								
1.6 Periodica	idad:	Mensual		Bimestra	1	]	Trimestr	ai 🗌	)	Semestra	ı ×					Anual [	
				, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	II.	INFO	RMACI	ÓN OP	ERAC	ONAL		·					
2.1 Rango																	
Periodo de	2.1 Rango de gestión  Periodo de Año 2008 2009																
medición		Octubra	Noviembre	Diclembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diclembre	ļ
Variables		3	2	4	2	4	2	1	0	6	4	1	2	4	2	1	
		98	210	231	112	139	111	95	142	93	101	62	78	128	234	210	
Resu	ıltado (%)	3%	1%	2%	2%	3%	2%	1%	0%	6%	4%	2%	3%	3%	1%	0%	
							III. G	RÁFIC	:0								
3.1 Gráfica									3.2 Aná	lisis del r	esultado						
250				A							er sems.	^		- <u> </u>			b.n
200	·····	<u></u>			1000000	9			 								******
150	a a para pagamaka lama kara paga apikaka anga danaka daka daka daka daka daka daka d	<del></del>	THE PARTY OF THE PARTY OF	2:0				1									§
100								N	: E !								
50		* 5							1								
•	ulio	Septier	nbre	No	oviembre		<del>-1</del>		1								Î



## Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código:

Fm-46

1.0

Versión: Fecha:

				un Kanadan	I. ID	ENTIF	CACIÓ	N DE	LINDIC	ADOR		1		1 1 4 14.22		<u></u>	
1.1 Proce	eso:		Correspo	ndencia													
1.2 Nombre	del indicador		1.3 Variabl	e(s)				1.4 Defi	nición de vai	riable(s)							
De	voluciones de			Соггевро	ndencia (	devuelta			ase par el t de correspon		bres que :	son devue	itos al INC	O por el	proveedor a	sigando pa	ira los
con	espondencia =	=		Correspo	ndencia	envíada		Entiénd	ase por el to	tal de sobr	es que so	n entregad	os al prove	edor de co	оrтesponden	cia para su	envío
1.5 Mide		Eficacia		Eficiencia	,	)	Efectivid	ad _		Х		]					
1.6 Periodic	idad:	Mensual		Bimestra		]	Trimestr	al		Х			Semestra	al		Anual [	
zbawa jakan watersa (2004)			iner girijav	Te les Palables		INFOR	MACIĆ	N OF	ERACIO	NAL							day
2.1 Rango	de gestión																
Periodo de	Año	\$950\$00	⊴∈ 2008 ⊲ I	Makhida		i i i nigi	iolispec Cis	Ch dhiù	dira model	99955555	2009			The give	ta birii u ru		}
medición		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septembre	Octubre	Nooviembre	Diciembre	4
Variables	2008-2009		14	34	28	40	50	32	37	18	56	48	81	42	28	41	-
700	100	658	658	1,122	886	853	963	794	904	879	1,402	2,798	2,610	2,413	2,201	2,360	$\frac{1}{2}$
Resu	iltado (%)	9%	2%	3%	3%	5%	5%	4%	4%	2%	496	2%	376	276	170	270	J
	Action Court	STATE	india jiya sa		11 11 11 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 1		JII. G	RÁFIC	:O	in Thir	11. 14				17900		
3.1 Gráfica									i I İ			3.2 Aná	ilisis del r	esultado	<b>o</b>		
3,000 2,500 2,000 1,500 1,000 500	Julio	Agosto	Sept	tiembre	Octub		oviembra	e Dici		Anticontaction of the following property of the control of the con							And the second s