

PROCESO MEJORA CONTINUA



ALCALDIA DE PASTO

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

VIGENCIA

06-dic-17

VERSION

01

CODIGO

MC-F-016

CONSECUTIVO

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META CUATRIENIO				FRECUENCIA MEDICION	RANGO			AÑO: 2016 con corte a diciembre 2016												RESULTADO ACTUAL	RANGO FINAL	
				2016	2017	2018	2019		SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	CRITICO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
GESTION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Ajuste del Plan De Ordenamiento Territorial	Numero supervisiones a los Ajustes integrados al POT	Unidad	0	0	1	0	Anual	1	NA	<1														0%	NA
	Barrios mejorados	Numero de supervisiones a barrios mejorados	Unidad	0	2	1	1	Anual	≥ 2	1	<1														0%	NA
	Espacios públicos generados e intervenidos	Nº de Espacios publicos generados e intervenidos	Unidad	0	2	3	3	Anual	≥ 2	1	<1														0%	NA
	Plan especial de manejo y protección del centro histórico revisado, adaptado e implementado	Numero de espacios patrimoniales recuperados	Unidad	0	0	0	1	Anual	1	NA	<1														0%	NA
	Supervisión de barrios legalizados	Nº de Barrios legalizados	Unidad	1	1	0	0	Anual	1	NA	<1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	CRITICO
	Planes parciales ejecutados	No. de Planes parciales ejecutados	Unidad	0	1	2	2	Anual	1	NA	<1														0%	NA
	Unidades de planificación rural formuladas, ajustadas e implementadas.	Numero supervisiones a la ejecucion de UPRS formuladas	Unidad	0	0	3	0	Anual	≥ 3	2	≤ 1														0%	NA
COMUNICACIONES	Número de eventos atendidos	(Número de eventos atendidos / Total de eventos programados) *100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	≥95%	Entre 80% a 94%	≤79%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	995 Eventos 100%	SOBRESALIENTE
	Número de boletines de prensa publicados en la página web	(Número de boletines publicados / número de boletines realizados)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	≥95%	80% a 94%	≤79%	110%	115%	110%	125%	120%	125%	115%	130%	130%	125%	120%	125%	125%	290 Boletines 121%	SOBRESALIENTE
	Número de productos publicitarios desarrollados	(Número de productos desarrollados/número de productos solicitados)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	≥95%	80% a 94%	≤79%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83 productos 100%	SOBRESALIENTE
	Número de notas De Prensa	(Número de notas de prensa/ número de notas de prensa programadas mensualmente) *100	Unidad	100%	100%	100%	100%	Mensual	≥95%	80% a 94%	≤79%	103%	121%	122%	176%	148%	153%	152%	193%	172%	172%	194%	178%	1184 notas 157%	SOBRESALIENTE	

ALCALDIA DE PASTO																														
PROCESO MEJORA CONTINUA																														
NOMBRE DEL FORMATO:																														
TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																														
VIGENCIA		VERSION						CODIGO						CONSECUTIVO																
06-dic-17		01						MC-F-016																						
PLANEACION ESTRATEGICA	Viabilización de proyectos	(No. de proyectos viabilizados/No de proyectos programados)*100	Porcentaje	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)	Trimestral	≥ 100%	≥94%	<94%													100%	219 Proyectos 100%	SOBRESALIENTE				
	Cumplimiento de Metas Plan de desarrollo	% de avance ejecución de metas del plan de desarrollo	Porcentaje	681 100%	100%	100%	100%	Anual	>=85%	65% -84%	<65%													466 68%	466 68%	ACEPTABLE				
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	Porcentaje de créditos desembolsados	(No. de créditos desembolsados /total de créditos programados)*100	Porcentaje	133 créditos 100%	329 créditos 100%	390 créditos 100%	263 créditos 100%	Bimestral	100%	80% - 99%	<80%															55 créditos 41%	CRITICO			
	Familias atendidas técnicamente	(No. de Familias atendidas técnicamente /numero de familias programadas) *100	Porcentaje	3728	3728	3728	3728	Bimestral	≥100%	≥80%	<80%	3%	3%	8%	9%	9%	7%	6%	9%	10%	11%	12%	0%			3221 familias 86%	ACEPTABLE			
	Porcentaje de Granjas demostrativas implementadas	(No. de granjas demostrativas implementadas / Total granjas demostrativas Programadas) * 100	Porcentaje	3	6	8	5	Bimestral	100%	90%-99%	<90%			1		1											3 100%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de jóvenes con proyectos productivos implementados	(No. de proyectos productivos realizados con jóvenes /total de proyectos productivos programados)*100	Porcentaje	8	19	22	14	Bimestral	100%	80% - 99%	<80%																11 138%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de pilotajes de riego	(No. de pilotajes de riego implementados /Total de pilotajes de riego proyectados) *100	Porcentaje	1	2	3	2	Anual	1	NA	<1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	CRITICO	
	Porcentaje de satisfacción del cliente	(Σ de respuestas positivas / Total de preguntas formuladas x total de servicios de Agricultura) x100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Anual	≥ 80%	70%-79%	<70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	CRITICO
	Relaciones Internacionales celebradas	(# de Relaciones Internacionales celebradas / Total de relaciones internacionales programadas)*100	Porcentaje	4 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	4(100%)	Anual	≥80%	75% -79%	<75%			25%						25%	25%	0%	50%	0%			6 150%	SOBRESALIENTE		
	Acompañamiento para convocatorias y proyectos de Cooperación Internacional.	((# de procesos de acompañamiento en convocatorias y proyectos de Cooperación Internacional realizados / Total de procesos de acompañamiento en convocatorias y proyectos de Cooperación Internacional programados)	Porcentaje	5	5	5	6	Anual	≥80%	Entre 70% a 79%	<70%				40%	20%	40%	40%	40%	40%	40%	100%	40%	40%			21 400%	SOBRESALIENTE		
	Satisfacción del Cliente- Servicios asuntos internacionales	(Σ respuestas excelentes/Total preguntas formuladas * Total encuestas aplicadas) *100	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	≥95%	80%-95%	<80														80%		80%	ACEPTABLE		
	Recuperación de cartera x acuerdos de pago pactados.	(Valor del Recaudo de cartera recuperado/ Valor del recaudo proyectadaa) * 100	Porcentaje	409787958 80%	80%	80%	80%	Mensual	≥80%	70% - 79%	<70%			02%	1.5%	2%	3,8%	2,9%	13,8%	3,5%	6,8%	4,4%	5,60	0,70			1394923798 45,1%	CRITICO		
Conciliaciones de cartera ejecutadas.	(No. de Conciliaciones de cartera realizadas/ Total de Conciliaciones proyectadas) * 100	Porcentaje	70	70	70	70	Bimestral	100%	80% -99%	< 80%			1,43%	8,57%	14,29%	14,29%	21,43%	17,14%	8,57%	12,86%	24,29%	17,14%	4,29%			101 144%	SOBRESALIENTE			

PROCESO MEJORA CONTINUA																											
NOMBRE DEL FORMATO:																											
TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																											
VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO															
06-dic-17		01				MC-F-016																					
	Porcentaje de Capacitaciones psicosociales al interior de las plazas de mercado.	(Numero de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones programadas) x 100	Porcentaje	6 (100%)	6	6	6	Bimestral	100%	99% - 80%	<80%							17%	33%	50%	67%	100%	50%	33%	21 350%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de desinfecciones	(No de Desinfecciones realizadas / No de Desinfecciones Planteadas en el año) * 100	Porcentaje	30	30	30	30	Bimestral	100%	90% -99%	<90%		3%	40%	3%	3%	10%	7%	3%	13%	17%	17%	17%	17%	40 133%	SOBRESALIENTE	
	Cumplimiento de jornadas de Desratizacion	(No de Jornadas de Desratizacion realizadas /Total de jornadas programadas en el año) * 100	Porcentaje	30	30	30	30	Mensual	100%	90% -99%	< 90%			17%	3%	13%	10%	10%	0%	10%	10%	17%	17%	17%	32 107%	SOBRESALIENTE	
	Cumplimiento de fumigacion	(Fumigaciones realizadas / Fumigaciones planteadas en el año) * 100	Porcentaje	20	20	20	20	Mensual	100%	90% -99%	< 90%			15%	5%	0%	10%	5%	15%	15%	5%	25%	25%	25%	24 120%	SOBRESALIENTE	
	Recaudo	(Valor recaudado/ Valor Total a recaudar en el año) * 100	Porcentaje	1399991000 100%	100%	100%	100%	Mensual	≥100%	Entre 80% a 99%	< 80%	6%	11%	10%	9%	11%	10%	9%	13%	10%	11%	11%	10%	10%	1682006848 120,14%	SOBRESALIENTE	
GESTION AMBIENTAL	Porcentaje de cumplimiento de las PQRD atendidas año 2016	(No. de PQRD atendidas / PQRD radicadas) X 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Anual	100%	90% - 99%	<90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2275 100%	SOBRESALIENTE	
GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	Ejecucion de talleres de la de la EFI	(No. De talleres realizados en el año / No. Total de talleres programados para el mismo año) *100	Porcentaje	16	16	16	16	Anual	100%	99% a 85%	<85%													16 100%	16 100%	SOBRESALIENTE	
	Nivel de Satisfacción EFI	(ΣNo. De respuestas satisfecho / No. Total de preguntas x No total de encuestas)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Anual	≥85%	Entre 75% a 84%	<75%														100%	93%	SOBRESALIENTE
	Cumplimiento de procesos masivos culturales y artisticos.	(No. De Pecosos masivos culturales y artisticos implementados / No. De procesos programados a implementar) x 100	Porcentaje	10	10	10	10	Anual	≥85%	Entre 75% a 84%	<75%						10%	0%	10%	80%	20%	0%	30%	15 150%	15 150%	SOBRESALIENTE	
	Publicaciones literarias	(No. publicaciones/ No. De documentos a publicar) x 100	Porcentaje	7	7	7	7	Anual	≥85%	Entre 75% a 84%	<75%							14%	0%	43%	56%				8 113%	8 113%	SOBRESALIENTE
	Tasa de mortalidad materno evitable x 100.000 niños nacidos vivos.	(Número de muertes maternas evitables reportadas en el Sistema de Vigilancia en Salud Pública / Total Nacidos vivos en el Municipio de Pasto) * 100.000	Tasa	0	0	0	0	Anual	0%	> 0 y < 40	>40	-	-	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38,64	ACEPTABLE
	% de captación de sintomáticos respiratorios.	Número de sintomaticos respiratorios examinados con BK / Total programados	Porcentaje	78%	79%	80%	80%	Anual	> 80 %	78-79%	< 78 %	5,11%	14,17%	21,40%	30,27%	38,87%	46,71%	54,07%	62,74%	71,39%	79,56%	87,96%	97,82%	97,82%	7986/8164 97,82%	SOBRESALIENTE	

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO											
	06-dic-17		01				MC-F-016																	
% de partos atendidos a menores de 18 años	(Número de partos en menores de 18 años / Total partos en el Municipio) * 100	Porcentaje	8%	7%	7%	7%	Anual	< 7 %	7-8%	> 8 %	6,28%	7,93%	8,51%	7,90%	7,82%	8,02%	8,46%	8,62%	8,52%	8,35%	8,34%	8,17%	420/5140 8,17%	CRITICO
Tasa de mortalidad de niños menores de cinco años x 100.000	(Número de defunciones en niños y niñas menores de 5 años / Proyección de población de menores de 5 años) * 100.000	Tasa	< 182,7	< 182,7	< 182,7	< 182,7	Anual	< 182,7	< 182,7	>182,7	7	9	11	16	24	29	35	36	45	52	54	56	180,4	SOBRESALIENTE
Tasa de mortalidad infantil x 1.000 nacidos vivos	(Número de defunciones en niños y niñas menores de un año / Total de Nacimientos) * 1.000	Tasa	< 8,8	< 8,8	< 8,8	< 8,8	Anual	< 8,8	8,8 - 9	> 9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46/5176*1000 8,9	ACEPTABLE
% de desnutrición aguda en niños y niñas menores de 5 años	(Número de niños y niñas menores de cinco años con Diagnóstico de Desnutrición Aguda / Total de niños de 0 a 4 años 11 meses valorados) * 100	Porcentaje	3,40%	3%	2,40%	1,40%	Anual	< 1,4 %	1,4 % - 3,4 %	> 3,4 %		3,74%		3,97%		3,42%		2,90%		2,32%			425/18290 2,32%	ACEPTABLE
% de desnutrición crónica en niños y niñas menores de 5 años	(Número de niños y niñas menores de cinco años con Diagnóstico de Desnutrición crónica / Total de niños de 0 a 4 años 11 meses valorados) * 100	Porcentaje	13,30%	12,30%	12,30%	11,30%	Anual	< 11,3 %	11,3 % -16 %	>16 %		17,26%		15,78%		16,30%		16,39%		16,51%			3020/18290 16,51%	CRITICO
% de ejecución de gestión y vigilancia en salud pública.	UPGDs visitadas/total de UPGDs programadas	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Anual	100%	97% - 99%	< 97%								100%	100%				45 100%	SOBRESALIENTE
% de cumplimiento al seguimiento y vigilancia.	(Número de IPS visitadas con todos los programas evaluados / Total de visitas programadas por año) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Anual	100%	97% - 99%	< 97%				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	32 100	SOBRESALIENTE
Cobertura de niños y niñas hasta un año de edad con vacuna de neumococo	Total de niños vacunados con primera dosis de neumococo / total de niños menores de un año	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>90%	85%-90%	<85%	8,2%	16,4%	24,7%	32,5%	40,3%	46,6%	49,3%	32,2%	68,7%	79,5%	90,6%	99,2%	4947/4988 92,2%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna de rotavirus	Total de niños vacunados con primera o segunda dosis de rotavirus / total de niños menores de un año	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>90%	85%-90%	<85%	9,5%	17,0%	25,8%	33,9%	41,8%	49,7%	57,3%	65,6%	73,8%	82,6%	90,6%	99,4%	4957/4988 99,4%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna de hepatitis b	Total de niños vacunados con anti hepatitis b / total de niños menores de un año	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>90%	85%-90%	<85%	8,1%	15,9%	24,3%	32,3%	41,0%	50,2%	58,4%	69,6%	79,5%	88,0%	96,3%	104,9%	104,9%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna de DPT	Total de niños vacunados con primera dosis de DPT / total de niños menores de un año	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>95%	70% - 95%	<70%	8,6%	16,5%	25,7%	33,4%	41,7%	49,8%	57,1%	65,5%	72,6%	80,6%	88,7%	97,2%	4846/4988 97,2%	SOBRESALIENTE

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA																							NOMBRE DEL FORMATO:			
	TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																										
	VIGENCIA		VERSION					CODIGO						CONSECUTIVO													
06-dic-17		01					MC-F-016																				
SAUD PUBLICA	Porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna de VOP	Total de niños vacunados con primera dosis de VOP / total de niños menores de un año	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>95%	70% - 95%	<70%	8,1%	16,2%	24,3%	32,1%	39,7%	47,6%	55,6%	64,7%	72,5%	81,2%	90,9%	98,8%	98,8% 4927/4988	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de cobertura de niños y niñas de un año con vacuna de la triple viral.	Número de niñas y niños de un año vacunados con el biológico de triple viral / Número total de niños de 1 año.	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>95%	75% - 95%	<75%	8,0%	16,4%	24,5%	32,9%	40,9%	49,9%	49,1%	57,4%	66,2%	75,4%	83,5%	91,6%	5002/5007 99,9%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna de BCG	Número de niñas y niños menores de un año vacunados con el biológico de BCG / Número total de niños menores de 1 año.	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Anual	>95%	75% - 95%	<75%	8,2%	15,9%	24,2%	32,3%	40,8%	49,9%	58,2%	69,4%	79,2%	87,9%	96,3%	104,8%	5228/4988 104,8%	SOBRESALIENTE		
	Tasa de fecundidad en mujeres de 15 a 49 años por cada 1.000 Mujeres en edad fértil.	No. total de nacimientos en mujeres entre 15 y 49 años / total mujeres entre 15 y 49 años) x 1000.	Tasa	40,20	40,20	40,20	40,20	Anual	<40,2	40,2-50	>50	399	389	421	398	444	462	406	485	499	416	425	432	41	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de disminución de personas lesionadas por uso indebido de pólvora.	(# Lesionados en el periodo - # lesionados periodo anterior)/Lesionados periodo anterior x 100	Porcentaje	25%	25%	25%	25%	Anual	> 6 = 25 %	< 25% - 0	< 0													17%	19/23 17%	ACEPTABLE	
	Tasa de prevalencia de sífilis gestacional por 1000 nacidos vivos	(Número de casos de sífilis gestacional / Total de nacidos vivos)*1000	Tasa	<5,7	<5,7	<5,7	<5,7	Anual	<5,7	5,7 - 9	> 9	-	1	3	4	7	10	13	16	17	17	18	22	22 casos 4,25%	SOBRESALIENTE		
	Tasa de mortalidad por enfermedad diarreica aguda EDA en menores de 5 años x 100.000	(Número de muertes por EDA en niños y niñas menores de 5 años / Población de niños y niñas menores de 5 años)*100.000	Tasa	0	0	0	0	Anual	0	1	>1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 casos	SOBRESALIENTE
	Tasa de mortalidad por IRA en menores de cinco años x 100.000	(Número de muertes por IRA en niños y niñas menores de 5 años/Población de niños y niñas menores de 5 años)*100.000	Tasa	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3	Anual	0	2	>2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2/31042*100000 6,44	CRITICO	
	Incidencia de VIH en población de 15 a 49 años de edad	(Número de casos nuevos de VIH en personas de 15-49 años / Proyección población DANE de 15-49 años en un año específico) * 100	Porcentaje	< 0,03 %	< 0,03 %	< 0,03 %	< 0,03 %	Anual	<1%	0,3-0,9%	>1%	7	16	22	23	29	32	37	39	47	47	57	72	72/247804*100 0,03%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más controles prenatales.	(Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más controles prenatales atendidos / total de nacidos vivos) * 100	Porcentaje	91%	92%	92%	92%	Anual	92%	90-91%	<90%	89,2%	90,6%	91,0%	90,8%	90,6%	90,8%	90,8%	91,2%	91,1%	91,3%	91,2%	91,2%	4723/5176 91,2%	SOBRESALIENTE		
Porcentaje de atención institucional de partos	(Total partos presentados en instituciones de salud / Total partos presentados en el Municipio de Pasto)*100	Porcentaje	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	Anual	99,6-100%	95% - 99%	<95%	100,00%	100,00%	99,70%	99,60%	99,70%	99,70%	99,80%	99,80%	99,80%	99,70%	100,00%	99,70%	5124/5140 99,79%	SOBRESALIENTE			

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

VIGENCIA	VERSION	CODIGO	CONSECUTIVO																					
06-dic-17	01	MC-F-016																						
Porcentaje de niños, niñas con bajo peso al nacer.	Número de niños nacidos con peso menor a 2500 gr / Total de nacidos vivos en el año) * 100	Porcentaje	<6.43%	<6.43%	<6.43%	<6.43%	Mensual	<6.43%	<6.43%	<6.43%	9.5%	10.4%	10.7%	11.3%	11.6%	11.1%	11.2%	11.0%	10.9%	10.8%	10.7%	553/5176 10.7%	CRITICO	
Cobertura de la Vigilancia integral de accidentes por agresión animal	Número total de reportes de agresión animal atendidos / Número total de agresión animal de reportes recibidos x 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	100%	99%	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1368 100%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cobertura de vacunación antirrábica de caninos y felinos	Número total de caninos y felinos vacunados contra la rabia en el periodo / Número total de población de caninos y felinos estimada * 100	Porcentaje	85%	85%	85%	85%	Anual	> = 85%	80 - 85%	<80%	0.20%	0.60%	1.00%	1.40%	2.00%	2.50%	3.10%	3.40%	4.20%	76.80%	91.70%	92%	4141/44561 92.3	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cobertura de población afiliada al Régimen Subsidiado en el Municipio de Pasto	Número de personas afiliadas al régimen subsidiado de salud en un periodo / Número total de población que cumple criterios para ser afiliada al régimen subsidiado de salud en el mismo periodo * 100	Porcentaje	97.25%	97.50%	97.75%	98%	Anual	>=97.25%	95% - 97.24%	<95%	97.37%	97.30%	97.21%	97.07%	97.36%	97.39%	97.77%	97.67%	97.70%	98.38%	98.06%	98%	214.121 / 217.730 98.24%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cumplimiento a la evaluación del sistema de referencia y contrareferencia	Número de IPS evaluadas respecto al cumplimiento del sistema de referencia y contrareferencia / Número total de IPS que fueron priorizadas y programadas para la evaluación del sistema de referencia y contrareferencia en el periodo * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Semestral	100%	91-99%	<90%	0%	0%	0%	35%	60%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de cumplimiento al seguimiento de la calidad en la prestación de servicios de salud en las IPS priorizadas en el Municipio de Pasto	Número de IPS auditadas respecto a la calidad en la prestación de los servicios de salud / Número total de IPS priorizadas y programadas para auditoría de calidad de los servicios de salud en el periodo * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Semestral	100%	91%-99%	<90%	0%	0%	0%	35%	60%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	SOBRESALIENTE
Cumplimiento de construcción de proyecto de infraestructur	Número de Hospitales construidos	Unidad	25%	100%	100%	100%	Anual	>=25%	20 - 24 %	<20%	0%	0.00%	0.00%	1.84%	4.02%	7.33%	7.33%	10.91%	16.36%	20.30%	20.30%	20.30%	20.30%	ACEPTABLE
Porcentaje de cobertura de la auditoría a la operatividad del régimen subsidiado de las EPS en el Municipio de Pasto	Número de EPS a las que se efectuó procedimiento integral de auditoría a la operatividad del régimen subsidiado / Número total de EPS que operan dentro del régimen subsidiado de salud en el Municipio de Pasto en el periodo	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Bimestral	100%	91 - 99%	<90%	100%	100%	100%	100%	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SOBRESALIENTE
Oportunidad en el envío de glosas a cuentas por prestación de servicios de salud a PPNA	Número de cuentas por prestación de servicios de salud a PPNA a las que se presentaron oportunamente glosas a la IPS respectiva / Número total de cuentas por prestación de servicios de salud a PPNA que fueron glosadas y debían presentarse en el periodo x 100%	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Bimestral	100%	95-99%	<95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SOBRESALIENTE
Porcentaje de gestión de las PQRS recibidas en la Secretaría de Salud en el periodo	Número de PQRS gestionadas en el periodo / Número de PQRS recibidas y que debían ser gestionadas en el periodo x 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	100%	95-99%	<95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	99%	SOBRESALIENTE
Cumplimiento de visitas de inspección a establecimientos especiales priorizados	(Número de visitas de inspección realizadas / Número de Visitas de Inspección Programadas) * 100	Porcentaje	100% (5205)	100% (5205)	100% (5205)	100% (5205)	Trimestral	>75%	50-75%	<50%			24%		45%			62%			75%	3927 75%	SOBRESALIENTE	

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA																											
	TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																											
	VIGENCIA		VERSION					CODIGO					CONSECUTIVO															
06-dic-17		01					MC-F-016																					
	Cumplimiento de visitas de control a establecimientos especiales priorizados	(Número de visitas de control realizadas / Número de Visitas de Control Programadas) * 100	Porcentaje	100% (5588)	100% (5588)	100% (5588)	100% (5588)	Trimestral	>75%	50-75%	<50%													3749 67%	ACEPTABLE			
	Cumplimiento de visitas de inspección a establecimientos de alimentos	(Número de visitas de inspección realizadas / Número de Inspección Programadas) * 100	Porcentaje	100% (7078)	100% (7078)	100% (7078)	100% (7078)	Trimestral	>75%	50-75%	<50%														5940 84%	SOBRESALIENTE		
	Medir el cumplimiento en las visitas de control realizadas a los establecimientos de alimentos.	(Número de visitas de Control realizadas / Número de Visitas de Control Programadas) * 100	Porcentaje	100% (11620)	100% (11620)	100% (11620)	100% (11620)	Trimestral	>75%	50-75%	<50%														9029 78%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de muestras de agua	(Número de muestras tomadas/ Número de muestras programadas) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Trimestral	>80%	70-79%	<70%														368 65,5%	ACEPTABLE		
	Cumplimiento de visitas de inspección y control a sistemas de abastecimiento de agua	(Número de visitas realizadas / Número de Visitas Programadas) * 100	Porcentaje	100% (35)	100% (35)	100% (35)	100% (35)	Trimestral	>75%	50-75%	<50%														84 240%	SOBRESALIENTE		
INFRAESTRUCTURA	Kilómetros de vías urbanas con mantenimiento	(Km de vías urbanas con mantenimiento realizado / Total Km de vías urbanas programadas por mantenimiento) *100	Porcentaje	9,42% (8,67Km)	25% (23Km)	32,79% (30,17Km)	32,79% (30,17Km)	Anual	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	156%	13.563 Km 156%	SOBRESALIENTE	
	Kilómetros de vías urbanas rehabilitadas	(m de vías urbanas con rehabilitación realizado / Total m de vías urbanas programadas por rehabilitar) *100	Porcentaje	0% (0 m)	1,5% (30 m)	35% (700 m)	63,5% (1270 m)	Anual	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NA
	Kilómetros de vías urbanas construidas	(m de vías urbanas construidas / Total m de vías urbanas planificadas) *100	Porcentaje	0,36% (360 m)	0,17% (170 m)	0,24% (240 m)	0,23% (230 m)	Semestral	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	121	121 33,6%	CRITICO	
	Kilómetros de vías rurales intervenidas	(Km de vías rurales intervenidas / Total Km de vías rurales planificadas) *100	Porcentaje	11,78% (132 km)	34,20% (383 km)	32,14% (360 km)	21,88% (245 km)	Semestral	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%															228,48%	401,6 304,24%	SOBRESALIENTE
	Metros cuadrados de escenarios culturales construidos, mejorados o con mantenimiento	(Cantidad de metros cuadrados de escenarios culturales construidos, mejorados o con mantenimiento/ Total de metros cuadrados de escenarios culturales planificados) *100	Porcentaje	380m² (25,33%)	363m² (24,20%)	373m² (24,87%)	384m² (25,60%)	Semestral	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%															115%	452,23 119%	SOBRESALIENTE
	Metros cuadrados de escenarios deportivos construidos, mejorados o con mantenimiento	(Cantidad de metros cuadrados de escenarios deportivos construidos, mejorados o con mantenimiento / Total de metros cuadrados de escenarios deportivos programados) *100	Metros cuadrados	6336m² (15,84%)	10230m² (25,58%)	12905m² (32,26%)	10529m² (26,32%)	Semestral	> 80%	Entre 70% y 80%	<70%															101%	9249,78 146%	SOBRESALIENTE

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO																
	06-dic-17		01				MC-F-016																						
	Cumplimiento a la ejecución del presupuesto de obras	$(\sum \text{Valor presupuestada} - \sum \text{Costo real}) / \sum \text{Valor presupuestado} * 100$	Porcentaje	±10%	±10%	±10%	±10%	Anual	≤ 5% y ≥ -5%	> 5% y ≤ 10% y ≥ -10% y < -5%	> 10% y < -10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	30%	30%	CRITICO	
	Cumplimiento de las especificaciones en los diseños técnicos	$(\sum \text{de diseños devueltos por incumplimiento de especificaciones, una vez recibidos a satisfacción por parte de la entidad} / \text{Total de diseños aprobados}) * 100$	Porcentaje	15%	15%	15%	15%	Anual	≤ 5%	> 5% y ≤ 15%	> 15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de satisfacción de usuarios	$(\sum \text{respuestas positivas} / \text{Total de preguntas formuladas} + \text{Total de encuestas aplicadas}) * 100$	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Anual	Superior o igual al 90%	Entre 85% y 90%	< 85%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	309/351 88%	ACEPTABLE		
GESTION INTEGRAL DEL RIESGO	Incidentes prevenidos y atendidos integralmente	(No de incidentes prevenidos y atendidos integralmente / Incidentes programados a prevenir y atender integralmente) * 100	Porcentaje	150	150	150	150	Trimestral	≥90%	≥80%	<80%															139%	209 139%	SOBRESALIENTE	
	Campañas de divulgación elaboradas	(No de campañas de divulgación elaboradas e implementadas / campañas de divulgación programadas a elaborarse e implementar) * 100	Porcentaje	1	0	0	0	Anual	1	NA	<1																100%	1 100%	SOBRESALIENTE
	Comités de ayuda mutua conformados	(No de comités de ayuda mutua conformados, dotados y operando / Comités de ayuda mutua programados a conformar, dotar y operar) * 100	Porcentaje	5	0	5	0	Anual	≥90%	≥80%	≤79%																160%	8 160%	SOBRESALIENTE
	Maquinas extintoras y/o rescate adquiridas para la atención de emergencias.	(No de maquinas extintoras y/o de rescate adquiridas / Maquinas extintoras y/o de rescate programadas a adquirir) * 100	Porcentaje	1	1	0	1	Anual	≥90%	≥80%	≤79%																100%	1 100%	SOBRESALIENTE
	Numero de obras de reduccion del riesgo de desastres	(No de obras de RRD construidas / obras de RRD programadas a construir) * 100	Porcentaje	1	0	1	1	Anual	≥90%	≥80%	≤79%																100%	1 100%	SOBRESALIENTE
	Numero de simulacros realizados en el Municipio de Pasto.	(No de simulacros ejecutados / No de simulacros programados) * 100	Porcentaje	3	4	6	2	Trimestral	≥90%	≥80%	≤79%																	600%	18 600%
JUSTICIA	Atenciones de area juridica por cada responsable.	(No. de usuarios atendidos en temas de asesoria juridica / Total de usuarios que acceden al servicio) * 100	Porcentaje	15750	15750	15750	15750	Mensual	90% a 100%	70% a 89%	menor que 69%	8%	12%	21%	20%	18%	23%	13%	16%	12%	12%	14%	11%				28601 182%	SOBRESALIENTE	
	Cumplimiento del tiempo establecido para la atención jurídica	Total de atenciones dentro del termino fijado por la entidad / Total de solicitudes atendidas) x 100	Porcentaje	(100%) (45 minutos por atencion)	Mensual	90% a 100%	70% a 89%	menor que 69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	28601 100%	SOBRESALIENTE			
	Solicitudes atendidas	(Numero de solicitudes atendidas/ Numero de solicitudes programadas) * 100	Porcentaje	1500 (100%)	1500 (100%)	1500 (100%)	1500 (100%)	Anual	>100%	99% - 70%	<70%	1%	9%	14%	16%	16%	21%	22%	25%	21%	25%	7%	7%				2747 183%	SOBRESALIENTE	

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO													
	06-dic-17		01				MC-F-016																			
	Numero de Instituciones Educativas capacitadas en prevención de violencia escolar.	(# de Instituciones intervenidas/ # de Instituciones programadas)*100	Porcentaje	4 (100%)	4	3	3	Trimestral	≥ 90%	71% - 89%	≤ 70%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	75%	0%	6 (150%)	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de PQRD atendidas	(No. de PQRS atendidas / Total de PQRS radicadas) X 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Trimestral	100%	80% - 99%	< 80%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SOBRESALIENTE
	Porcentaje de infractores decreto 0400 que asisten a talleres de orientación.	(Número de menores que asisten a los talleres . / Número total de infractores al decreto 0400)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Trimestral	>80%	70% - 79	<70%	0%	0%	100%	59%	77%	69%	63%	77%	75%	75%	53%	80%	129 (91%)	SOBRESALIENTE	
	Diligencias ejecutadas	(No de diligencias realizadas/ No de diligencias programadas)*100	Porcentaje	60%	65%	70%	75%	Mensual	≥60%	59%-50%	< 50%	27%	69%	50%	66%	59%	78%	69%	54%	59%	78%	89%	57%	2796 (63%)	SOBRESALIENTE	
	Atencion jurídica en casos de familia	(# de conciliaciones realiza periodo actual)/ (# de conciliaciones linea base) x 100	Porcentaje	100%(4462)	100%(4462)	100%(4462)	100%(4462)	Mensual	≥80%	70 - 79%	< 70%	6%	9%	5%	8%	6%	7%	5%	7%	7%	8%	9%	5%	3667 (82%)	SOBRESALIENTE	
	Visitas Domiciliarias	(Número de visitas domiciliarias realizadas / # de visitas programadas) x 100	Porcentaje	100% (170)	100% (170)	100% (170)	100% (170)	Mensual	≥ 100%	90% - 99%	< 90%	15%	28%	21%	31%	29%	27%	24%	29%	30%	39%	32%	48%	635 (37%)	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de metros cuadrados armonizados y recuperados	(Número de metros cuadrados armonizados y recuperados / Número de metros programados)*100	Porcentaje	5626 (100%)	7458 (100%)	8458 (100%)	8458 (100%)	Semestral	100%	Entre 90% a 99%	< 90%						4613 (82%)						4114 (73%)	8727 (155%)	SOBRESALIENTE	
	Tramite a PQRS Dirección de Espacio Público	(Número de solicitudes atendidas / Número de saltudes radicadas)*100	Porcentaje	100%				Semestral	> 70%	Entre el 70% - 60%	< 60%						189 (100%)						165 (100%)	354 (100%)	SOBRESALIENTE	
	Redes de apoyo	(Numero de eventos de redes de apoyo realizados / Numero de eventos de redes de apoyo programados) x 100	Porcentaje	100%				Trimestral	100%	Entre 80% a 99%	< 80%			87%			93%						111%	90%	137/143 (95%)	ACEPTABLE
	Mantenimiento de Familias beneficiarias del Programa Más Familias en Acción.	(No. de familias beneficiarias que reciben el subsidio económico del programa MFA / No. Total de familias beneficiarias inscritas en el programa MFA)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Bimestral	Entre 97% y 100%	Entre 91% -96%	≤90%		71%		29%		69%		69%		68%		68%	24053 (62%)	CRITICO	
	Beneficiarios atendidos por programa "adulto Mayor"	(No de adultos mayores que reciben el subsidio económico / No de adultos mayores beneficiados por el programa)*100	Porcentaje	14152	14152	14152	14152	Bimestral	≥100%	Entre 95% -99%	≤94%			99%		99%		99%		99%		99%	99%	14010 (99%)	ACEPTABLE	
	Talleres ocio-ocupacionales	Numero de talleres realizadas / Numero de talleres programados*100	Porcentaje	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	Semestral	≥100%	Entre 80% a 99%	Menor que 80%	0%	12%	12%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	4%	8%	12%	12%	25 (100%)	SOBRESALIENTE

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO:

TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION

ALCALDIA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA																								
	TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																								
	VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO												
06-dic-17		01				MC-F-016																			
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Eficacia de la jornada de la capacitacion	$\frac{\sum \text{De preguntas contestadas entre 5 y 4 del total de las encuestas por cada tema de capacitacion}}{\sum \text{de preguntas contestadas del total de encuestas realizadas por tema de capacitacion}} * 100$	Porcentaje	90%				Anual	$\geq 90\%$	61% -90%	$\leq 60\%$											91%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de cumplimiento de Actividades de Bienestar	$\frac{\text{No. De Actividades realizadas}}{\text{No. De actividades programadas}} * 100$	Porcentaje	(100%) 9 activades				Anual	100%	80% - 99%	<80%			22,22%	11,11%			11,11%	11,11%	22,22%		22%	9 100%	SOBRESALIENTE	
	Cumplimiento de capacitaciones	$\frac{\text{No. De capacitaciones realizadas}}{\text{No. De capacitaciones programadas}} * 100$	Porcentaje	(100%) 8 capacitaciones				Anual	100%	Entre 80% a 99%	<80%					22%		11%	11%	11%	44%		8 100%	SOBRESALIENTE	
	Cobertura de funcionarios capacitados	$\frac{\sum \text{No. De funcionarios capacitados}}{\sum \text{total de Funcionarios de planta}} * 100$	Porcentaje	498 (100%)	100%	100%	100%	Anual	$\geq 90\%$	61% -89%	$\leq 60\%$										100%		498 100%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de funcionarios capacitados	$\frac{\sum \text{No. de funcionarios asistentes a la capacitación}}{\text{No. De funcionarios citados a capacitar}} * 100$	Porcentaje	90%	90%	90%	90%	Anual	$\geq 90\%$	61% -89%	$\leq 60\%$									88%	69%		691/948 79%	ACEPTABLE	
GESTION FINANCIERA	Número de campañas publicitarias	(Número de campañas publicitarias realizadas/número de campañas publicitarias programadas)* 100	Unidad	2	3	2	2	Trimestral	>95 %	>90 % Y < 95 %	<90 %			50%									3 150%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje anual de crecimiento ingresos propios	$\frac{\text{Ingresos propios vigencia actual}-\text{ingresos propios año base}}{\text{ingresos año base}} * 100$	Porcentaje	1%	1%	1%	1%	Anual	$\geq 1\%$	0,85 -0,99	<0,85											140217894682,23 10,47%	140217894682,23 10,47%	SOBRESALIENTE	
	Indicador de sostenibilidad	Saldo deuda/ingresos corrientes	Porcentaje	44,97%				Anual	$\leq 60\%$	$\leq 70\%$	$\geq 81\%$											55.965/124.438 44,97%	55.965/124.438 44,97%	SOBRESALIENTE	
	Número de acuerdos de pago	Número de acuerdos de pago otorgados/Número de acuerdos de pago programados	Unidad	875	875	875	875	Trimestral	>95 %	$\geq 80\%$ Y < 95 %	<80 %	0%	7%	19%	14%	11%	11%	4%	1%	1%	1%	5%	5%	700 80%	ACEPTABLE
	Numero de alivios tributarios	Numero de alivios tributarios otorgados/Numero de alivios tributarios programados	Unidad	1				Anual	>95 %	>90 % Y < 95 %	<90 %							1 100%						1 100%	SOBRESALIENTE
	Indicador de solvencia	intereses/ahorro operacional	Porcentaje	6,24%				Anual	<30%	<40%	>41%												4.727/75.743 6,24%	4.727/75.743 6,24%	SOBRESALIENTE

ALCALDIA DE PASTO																												
PROCESO MEJORA CONTINUA																												
NOMBRE DEL FORMATO:																												
TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																												
VIGENCIA		VERSION				CODIGO							CONSECUTIVO															
06-dic-17		01				MC-F-016																						
	Número de procesos de fiscalización	Número de procesos de fiscalización realizados/Número de procesos de fiscalización programados	unidad	3000	3000	3000	3000	Semestral	>95 %	>90 % Y < 95 %	<90 %	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	94%	3052 102%	SOBRESALIENTE		
	Porcentaje de cumplimiento de las PQRD atendidas	(No. de PQRD atendidas / PQRD radicadas) X 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Mensual	100%	90% - 99%	< 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	10289 100%	SOBRESALIENTE	
	Software integral de procesos financieros y tributarios propio	Número de software adquirido/Número de software requerido	unidad	0,12	0,29	0,29	0,3	Anual	>95 %	>90 % Y < 95 %	<90 %													33%	34%	34%	0,1215 101%	SOBRESALIENTE
CONTRATACION	Porcentaje de satisfacción del cliente externo	Σ encuestas(No de encuestas resueltas entre Aceptable y Satisfecho/No de Preguntas de la Encuesta)*100	Porcentaje	78%				Mensual	79%-100%	51-78%	0-50%			100%	100%	100%	87%	92%	95%	74%	95%	92%	100%		94%		SOBRESALIENTE	
GESTION DOCUMENTAL	Funcionarios Capacitados	Número de funcionarios capacitados / Número de funcionarios programados a capacitar	Porcentaje	150	150	150	150	Trimestral	≥ 80%	Entre 61%-79%	< 60%		5%	46%	69%	11%	66%	3%	9%	5%	9%	3%	11%		358 239%	SOBRESALIENTE		
	Encuesta de Satisfacción del Cliente.	Σ respuestas en Excelente y buena / Total de preguntas formuladas x Total de encuestas aplicadas)*100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Trimestral	≥ 80%	Entre 70% a 79%	< 69%						98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	95%		99,08%	SOBRESALIENTE		
	Cumplimiento cronograma Transferencias Documentales	(Número de transferencias documentales recepcionadas / Número de transferencias documentales programadas)*100	Porcentaje	20 (100%)	30%	45%	45%	Semestral	≥ 90%	80%-89%	< 80%						85%								50%	27 135%	SOBRESALIENTE	
GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Atención de solicitudes soporte recursos informaticos	(Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Semestral	≥100%	80%-99%	<80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1619 100%	SOBRESALIENTE		
	Continuidad servicios de acceso a internet	(Número de horas con acceso a internet / Numero de horas al trimestre) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Trimestral	≥99,6%	≥96%	< 90%			100%												4480 175%	SOBRESALIENTE	
	Nivel de satisfacción en relación al tiempo de respuesta a la solicitud	(Número de encuestados que está de acuerdo en que la atención es oportuna / total de usuarios encuestados) x 100	Porcentaje	85%	85%	85%	85%	Anual	≥85	Entre 80% y 84%	≤79%													88%		88%	SOBRESALIENTE	
	Nivel de satisfacción en relación al trato recibido en servicio	(Número de encuestados que se clasifican la atención en el servicio como amable o normal / Total de encuestados) x 100	Porcentaje	90%	90%	90%	90%	Semestral	≥95%	Entre 85% a 94%	≤84%														94%		94%	ACEPTABLE
	Nivel de percepción del cliente con relación a la calidad de la solución a la incidencia.	(Número de encuestados que se clasifican el servicio recibido como satisfactorio o aceptable / Total de encuestados) x 100	Porcentaje	85%	85%	85%	85%	Anual	≥90%	Entre 81% a 89%	≤80%														92%		92%	SOBRESALIENTE
	Calificación del servicio de internet	(Número de usuarios que calificaron el servicio como suficiente o aceptable / Total de usuarios encuestada) x 100	Porcentaje	70%	73%	75%	80%	Anual	≥75%	Entre 70 a 74%	≤69														74%		74%	ACEPTABLE

PROCESO MEJORA CONTINUA																															
 ALCALDIA DE PASTO		NOMBRE DEL FORMATO:																													
		TABLERO DE MANDO DE INDICADORES DE GESTION																													
		VIGENCIA		VERSION				CODIGO						CONSECUTIVO																	
06-dic-17		01				MC-F-016																									
GESTION JURIDICA	Ahora Generado por defensa jurídica, judicial y extrajudicial	(\sum Pretenciones solicitadas fallas en firme - \sum Condensas liquidadas / \sum Pretenciones solicitadas fallas unica y 2da instancia)*100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Semestral	$\geq 90\%$	Entre 60% a 89%	$\leq 59\%$													78%			80%	\$6.375 / \$1.345 79%	ACEPTABLE		
	Eficacia en la defensa jurídica	(Número de fallos favorables / No. De demandas con fallo) * 100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Anual	$\geq 90\%$	Entre 65% a 89%	$\leq 64\%$																	20%	10/40 24%	CRITICO	
	Satisfaccion del cliente interno	(No. De preguntas contestadas entre excelente y bueno / Total de preguntas efectuadas) * 100	Porcentaje	90%	90%	90%	90%	Semestral	$\geq 90\%$	Entre 89 a 80%	$\leq 79\%$																		99%	460/472 98%	SOBRESALIENTE
	Atencion de PQRD	(PQRD atendidas/PQRD radicadas)*100	Porcentaje	90%	90%	90%	90%	Anual	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$< 89\%$																	100%	68 100%	SOBRESALIENTE	
APOYO LOGISTICO	Manejo de inventarios	(No.de elementos inventariados mensualmente/ No Total de elementos reportados en sysman mensualmente) *100	Porcentaje	90%	90%	90%	90%	Mensual	$\geq 90\%$	Entre 85% a 99%	$< 85\%$	6%	1%	4%	26%	11%	10%	7%	2%	3%	7%	15%	4%						15376 95%	SOBRESALIENTE	
	Nivel de cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo	(No.de solicitudes de mantenimiento locativo atendidas mensualmente/ No Total de solicitudes de mantenimiento locativo recibidas mensualmente) *100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Mensual	$\geq 95\%$	Entre 80% a 94%	$< 80\%$	95%	88%	86%	88%	92%	95%	85%	91%	87%	88%	72%	76%						611 87%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje de satisfaccion del cliente interno	(Total formatos evaluados rango excelente-buena/total de solicitudes atendidas y evaluados de forma mensuales)*100	Porcentaje	80%	80%	80%	80%	Mensual	mayor o igual al 80%	entre 69 % y 79%	menor que el 68%	95%	88%	86%	87%	91%	95%	85%	100%	87%	87%	72%	76%						88%	SOBRESALIENTE	
MEJORA CONTINUA	Desempeño de los procesos	(No. de indicadores en rango sobresaliente / No total de indicadores medidos)*100	Porcentaje	80%				Anual	$\geq 90\%$	80%-89%	$< 80\%$																	80%	80%	ACEPTABLE	
	Procesos certificados ante un Sistema de Gestion de Calidad	(No de Procesos certificadas/No de procesos programados a certificar)*100	Porcentaje	17 procesos (100%)	17 procesos (100%)	19 procesos (100%)	19 procesos (100%)	Anual	$\geq 100\%$	84%	< 84																	100%	17 procesos 100%	SOBRESALIENTE	
	Cumplimiento programa de auditorias	(No. Procesos Auditados/ Total de procesos programados por auditar)*100	Porcentaje	19 procesos 100%	100%	100%	100%	Anual	100%	94	Menor que 94%																		1 100%	SOBRESALIENTE	
EVALUACION INDEPENDIENTE	Ejecucion de auditorias internas de Gestion	(Auditorias realizadas en la vigencia / Auditorias programadas en la vigencia)*100	Porcentaje	100% (24 auditorias)	100%	100%	100%	Anual	100%	95% - 99%	menor que 95%	0,00%	8,33%	8,33%	12,50%	12,50%	8,33%	8,33%	4,16%	8,33%	12,50%	12,50%	4,16%						24 100%	SOBRESALIENTE	
	Porcentaje seguimiento plan anticorrupcion y atencion al ciudadano	(Seguimientos realizados/seguimientos programados)*100	Porcentaje	100% (3 seguimientos)	100%	100%	100%	Anual	100%	95% - 99%	menor que 95%																		33%	33%	100%