INDICADORES DE GESTIÓN COPNIA

#	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	ÍNDICE	UNIDAD	SENTIDO	META	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR Y SU CUMPLIMIENTO	RESULTADOS AÑO 2009					
											ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1	Adminsitración y Conservación de Bienes	Eficacia	Cumplimiento programa de mantenimiento	# Actividades ejecutadas / # de actividades programadas	Porcentaje	Creciente	100%	Semestral	Profesional de Gestión Administrativa	Técnico de Almacén y Servicios Generales	42% del programa anual					
2	Adminsitración y Conservación de Bienes	Eficacia	Cumplimiento tiempo de cierre de novedades generadas en inventarios	Sumatoria (Tiempo transcurrido desde la novedad hasta la realización del ajuste) / # de ajustes	Días	Decreciente	Máximo 15 días	Trimestral	Profesional de Gestión Contable	Técnico de Almacén y Servicios Generales	21 Días			28 Días		
3	Atención al Ciudadano	Eficiencia	Cumplimiento en el tiempo para dar respuesta a peticiones y reclamos	# respuestas dentro del término / # de solicitudes * Desde la radicación , hasta el envío de la respuesta	%	Creciente	100%	Mensual	Profesional de Gestión de Calidad	Asignados para dar respuestas	72%	92%	97%	93%	87%	93%
4	Atención al Ciudadano	Eficacia	Peticiones y Reclamos	# de casos presentados PR / # de trámites	%	Decreciente	5%	Trimestre	Profesional de Gestión de Calidad	Funcionarios que realizan actividades que afectan al usuario	5,50%			6%		
5	Contrataciones	Efectividad	Contrataciones liquidadas	# de contratos liquidados dispuestos en archivo en 60 días / # de contratos liquidados	%	Creciente	100%	Semestral	Profesional de Gestión de Compras y Presupuesto	Supervisor del contrato	No se calculó por términos					
6	Divulgación, inspección y vigilancia	Eficacia	Cumplimiento de trámites resultado del proceso de divulgación.	# de trámites realizados / # de trámites presupuestado del proceso de divulgación	%	Creciente	95%	Semestral	Secretaria General/ Secretarios Seccionales	Secretarios Seccionales	64%					
7	Expedición de Permisos temporales	Eficiencia	Cumplimiento en el tiempo para el trámite de permisos temporales	# de permisos tramitados en diez días hábiles * / # de permisos temporales tramitados * Desde la radicación , hasta que el permiso esté aprobado	%	Creciente	100%	Mensual	Técnico Auxiliar	Comité de Permisos Temporales/ Funcionarios que participan en el proceso de expedición de permisos	94%	100%	85%	98%	100%	100%
8	Gestión Calidad	Efectividad	No conformidades trámite de Matrículas y Certificados	# Errores detectados / # Trámites de Matrículas y Certificados	Porcentaje	Decreciente	0%	Mensual	Profesional de Gestión de Calidad	Funcionarios que intervienen en el proceso	9,5%	6,7%	7,3%	7,3%	16,8%	7,7%
9	Gestión Calidad	Efectividad	No conformidades Certificados de vigencia	# Errores detectados / # Certificados de vigencia	Porcentaje	Decreciente	0%	Mensual	Profesional de Gestión de Calidad	Funcionarios que intervienen en el proceso	4,6%	3,2%	4,3%	3,2%	2,7%	3,6%

INDICADORES DE GESTIÓN COPNIA

#	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	ÍNDICE	UNIDAD	SENTIDO	META	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR Y SU CUMPLIMIENTO	RESULTADOS AÑO 2009					
											ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
10	Gestión Calidad	Efectividad	Satisfacción del usuario	Sumatoria de calificación de las encuestas de satisfacción / # de encuestas efectivas	Porcentaje	Creciente	>= 75 %	Semestral	Profesional de Gestión de Calidad	Funcionarios con atención al público	78%					
11	Gestión Contable	Eficiencia	Eficiencia digitación datos de consignaciones	# consignaciones con inconsistencias detectadas por el Técnico Auxiliar / # de consignaciones recibidas por planilla	%	Decreciente	5%	Mensual	Profesional de Gestión Contable	Funcionarios que radican	0,70%	0,10%	0%	0%	0%	0%
12	Gestión Contable	Eficiencia	Cumplimiento en el chequeo de consignaciones	# de inconsistencias detectadas por Contabilidad / # de consignaciones recibidas	%	Decreciente	1%	Mensual	Profesional de Gestión Contable	Técnico Auxiliar	7,20%	6,70%	9,10%	11,20%	8,80%	9%
13	Gestión del Talento Humano	Eficacia	Desempeño promedio de los funcionarios	Sumatoria de calificaciones de funcionarios / # de funcionarios evaluados	Porcentaje	Creciente	>= 70%	Anual	Profesional de Gestión Administrativa	Profesional de Gestión Administrativa	Indicador anual					
14	Gestión del Talento Humano	Efectividad	Clima Organizacional	Resultado encuesta de clima organizacional	Porcentaje	Creciente	>= 70%	Anual	Profesional de Gestión Administrativa	Profesional de Gestión Administrativa	Indicador anual					
15	Gestión del Talento Humano	Eficacia	Cumplimiento programa de capacitación	# funcionarios capacitados / # funcionarios a capacitar	Porcentaje	Creciente	95%	Anual	Profesional de Gestión Administrativa	Profesional de Gestión Administrativa	Indicador anual					
16	Gestión documental	Eficiencia	Oportunidad en la trasferencia documental	total de unidades documentales transferidas / total de unidades documentales transferibles	Porcentaje	Creciente	100%	Anual	Funcionarios asgnados para dar trámite a la transferencia	Técnico de archivo y correspondencia (Nacional)	54% de avance de la programación anual					
17	Gestión presupuestal	Efectividad	Cumplimiento del presupuesto	Sumatoria registro presupuestal / presupuesto programado mensual	Porcentaje	Creciente	80%	mensual	Profesional de Gestión de Compras y Presupuesto	Profesional de Gestión de Compras y Presupuesto	78,17%	88,98%	75,60%	79,86%	70,54%	94,07%
18	Mejoramiento institucional	Eficacia	Cumplimiento actividades de mejora	# (AC + AP) cerradas / Total de (AC+AP) definidas a ejecutar en tiempo evaluado	Porcentaje	Creciente	100%	Semestral	Secretaria General/ Profesional de Gestión de Calidad	Responsables de las actividades	0% Nota: Las actividades que se han programado se encuentran para cierre en el segundo semestre del 2009					
19	Mejoramiento institucional	Eficacia	Cumplimiento Programa de manejo de riesgos	# Actividades ejecutadas / # de actividades planeadas	Porcentaje	Creciente	100%	Semestral	Secretaria General/ Profesional de Gestión de Calidad	Responsables de las actividades	61,5%					
20	Planificación estratégica	Eficacia	Cumplimiento actividades Planes estratégicos	# Actividades ejecutadas en tiempo evaluado / # Actividades planeadas para ejecutar en tiempo evaluado	Porcentaje	Creciente	100%	Anual	Secretaria General	Responsables de las actividades	Indicador anual					
21	Procesos disciplinarios	Eficacia	Seguimiento a procesos disciplinarios en primera instancia	# de procesos por fuera del cronograma WF / # de procesos en curso	Porcentaje	Decreciente	10%	Mensual	Secretaria General	Secretarios Seccionales	9%	9%	8%	10%	13%	15%
22	Procesos disciplinarios	Eficiencia	Seguimiento a procesos disciplinarios en segunda instancia	# de procesos remitidos a la primera instancia a tiempo / # total de Resoluciones de fallo de segunda instancia	%	Creciente	90%	Trimestral	Secretaria General/ Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	38%			33%		

INDICADORES DE GESTIÓN COPNIA

#	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	ÍNDICE	UNIDAD	SENTIDO	META	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR Y SU CUMPLIMIENTO	RESULTADOS AÑO 2009					
											ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
23	Procesos disciplinarios	Eficiencia	Oportunidad en la comunicación de archivo de quejas e investigaciones preliminares	# de comunicaciones de archivo de quejas e investigaciones preliminares / # total de quejas y procesos recibidos para archivo	%	Creciente	90%	Trimestral	Secretaria General	Dirección Jurídica	75%			28%		
24	Revisión de la Gestión	Eficacia	Cumplimiento del presupuesto de trámites (Matrículas, Permisos	Acumulado de solicitudes de trámites / Meta de trámites	Porcentaje	Crecientes	100%	Semestral	Secretaria General	Secretarios Seccionales	55% de lo programado para el año 2009					
25	Revisión de la Gestión	Efectividad	Desempeño del Sistema	Resultado de la calificación de la Revisión de la Gestión	%	Creciente	> 75%	Anual	Profesional de Gestión de Calidad	Todos los funcionarios	Indicador anual					
26	Sistematización de información	Eficacia	Atención al usuario interno	Requerimientos atendidos adecuadamente / Total de requerimientos	%	Creciente	100%	Trimestral	Profesional de Gestión de Sistemas	Ingeniero de Sistemas	82%			95%		
27	Trámite de matrículas y certificados	Eficiencia	Cumplimiento en el tiempo para trámite de Matrículas, Certificados de Inscripción Profesional y sus trajetas.	Sumatoria de tiempos de trámite de tarjeta / # de tarjetas tramitadas * Desde la radicación , hasta que la tarjeta se encuentre en el seccional de entrega.	Días	Decreciente	Máximo 45 días hábiles	Consejo Nacional	Profesional Gestión Calidad	Funcionarios que intervienen en el proceso de Matrículas	23 Días	28 Días	50 Días	49 Días	47 Días	43 Días

Fecha de elaboración: Septiembre 14 de 2009