

MATRIZ DE INDICADORES

N°	TIPO DE PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	RANGO DE GESTION			META	PERIODO												OBSERVACIONES	
								RANGO DE GESTION				PERIODO													
								BUENO	MEJOR	PEOR		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE		
1	Estrategico	Gestión Estratégica Organizacional	Diseccionamiento Estratégico y Planeación Institucional	Cumplimiento del Plan Estratégico	(% de avance ejecutado) / (% de avance proyectado) * 100	Eficacia	Anual	> 80%	51%-80%	< 51%	100%	61,68%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
2	Estrategico	Gestión Estratégica Organizacional	Diseccionamiento Estratégico y Planeación Institucional	Oportunidad en el cumplimiento del Plan de Acción Institucional	(No. de actividades con cumplimiento o avance de meta en el periodo / Total de actividades programadas en el periodo) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	51%-80%	< 51%	100%	75,00%			66,00%			77,78%			71,78%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
3	Estrategico	Gestión Estratégica Organizacional	Diseccionamiento Estratégico y Planeación Institucional	Ejecución Presupuestal a nivel de Obligaciones	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto proyectado en los Acuerdos de Cooperación) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	51%-80%	< 51%	84,00%	8,01%			16,00%			31,25%			38,16%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
4	Estrategico	Gestión Estratégica Organizacional	Diseccionamiento Estratégico y Planeación Institucional	Ejecución del Presupuesto de Inversión	(Presupuesto ejecutado en los proyectos de inversión / Presupuesto asignado para los proyectos de inversión) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	51%-80%	< 51%	84%	0,00%			6,12%			1,97%			14,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
5	Estrategico	Gestión Estratégica Organizacional	Gestión del Sistema Integrado Institucional	Porcentaje de Actividades desatendidas por el subproceso de Gestión del Sistema Integrado	(No. de actividades desatendidas por el subproceso de Gestión del Sistema Integrado / Total de actividades programadas por el subproceso de Gestión del Sistema Integrado) * 100	Eficacia	Anual	> 70%	50%-70%	< 50%	70%	100,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
6	Estrategico	Investigación y Desarrollo de la Gestión Penitenciaria y Carcelaria	N/A	Cumplimiento de Estudio y/o Investigaciones proyectadas	(No. de Estudio o Investigaciones documentadas / Total de estudios o Investigaciones proyectadas) * 100	Eficacia	Anual	> 70%	40% - 70%	< 40%	70%	0,00%												No se reporta medición del indicador en la vigencia, teniendo en cuenta que no se ejecutó el proyecto de inversión sobre el Sistema Penitenciario y Carcelario.	
7	Estrategico	Investigación y Desarrollo de la Gestión Penitenciaria y Carcelaria	N/A	Alternativas de solución implementadas	(No. de alternativas de solución implementadas / Total de alternativas de solución planteadas) * 100	Eficacia	Bianal	> 70%	40% - 70%	< 40%	70%	0,00%												No se reporta medición del indicador en la vigencia, teniendo en cuenta que no se ejecutó el proyecto de inversión sobre el Sistema Penitenciario y Carcelario.	
8	Estrategico	Gestión Institucional	N/A	Recursos gestionados e incorporados	Recursos gestionados e incorporados en la vigencia	Eficacia	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	-	0,00%												En la vigencia 2017, el indicador no reporta medición por lo que no fueron incorporados recursos diferentes a los asignados por el presupuesto nacional.	
9	Estrategico	Gestión de la Comunicación Institucional	N/A	Porcentaje de campañas publicitarias exitosas	(No. campañas publicitarias / Total de campañas solicitadas) * 100	Eficacia	Semestral	> 80%	70%-80%	< 70%	80%	100,00												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
10	Estrategico	Gestión de la Comunicación Institucional	N/A	Numero de publicaciones en redes sociales	No. de noticias publicadas en redes sociales	Eficacia	Semestral	> 30	15-29	< 15	30	0,00									49			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
11	Misionales	Gestión de la Infraestructura	N/A	Porcentaje de generación de cupos	(No. de cupos generados / No. Total de cupos proyectados) * 100	Eficacia	Anual	> 60%	50% - 60%	< 50%	60%	0,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
12	Misionales	Gestión de la Infraestructura	N/A	Mantenimientos de la infraestructura	(No. de obras de mantenimiento realizadas / Total de obras de mantenimiento proyectadas) * 100	Eficacia	Anual	> 60%	50% - 60%	< 50%	60%	0,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
13	Misionales	Gestión de la Infraestructura	N/A	Porcentaje de eficiencia en la ejecución de recursos de infraestructura	(Total de recursos ejecutados / Total de recursos asignados a infraestructura) * 100	Eficiencia	Anual	> 70%	50%-70%	< 50%	70%	13,60%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
15	Misionales	Gestión de la Infraestructura	N/A	Numero de productos no conformes identificados	(No. De productos no conformes identificados / Total de productos no conformes entregados) * 100	Eficacia	Anual	> 60%	50%-60%	< 50%	60%													El indicador se formuló en el 2017 por ajustes en las actividades del proceso para la identificación del servicio o conformes identificados se realizaron en 2018.	
16	Misionales	Gestión Contractual	N/A	Procesos adjudicados	(No. De procesos adjudicados / Total de procesos radicados) * 100	Eficacia	Semestral	> 80%	50%-80%	< 50%	80%	100,00%						51,43%						Se analiza en la hoja del indicador del proceso	
17	Misionales	Gestión Contractual	N/A	Oportunidad en el trámite de los procesos de contratación	(No. De procesos desatendidos en el tiempo proyectado / Total procesos desatendidos) * 100	Eficiencia	Trimestral	> 80%	60% - 90%	< 60%	100%	100,00%			66,00%			66,67%			54,17%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso	
18	Misionales	Gestión Contractual	N/A	Oportunidad en la liquidación de contratos y convenios	(No. De procesos liquidados / Total de procesos radicados para liquidar) * 100	Eficiencia	Trimestral	> 80%	60% - 90%	< 60%	90%	6,67%			0,00%			73,33%						Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
19	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Bienes	Bienes entregados	(No. Bienes entregados con recibo a satisfacción / Total de bienes proyectados) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	60% - 90%	< 60%	90%	16,00%			22,22%			0,00%			0,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
20	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Bienes	Presupuesto ejecutado para la adquisición de bienes	Total de recursos ejecutados / Total de recursos asignados para adquisición de bienes	Eficiencia	Trimestral	> 80%	60% - 90%	< 60%	90%	6,67%			1,00%			0,00%			0,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
21	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Bienes	Producto no conforme identificado	(No. De productos no conformes identificados / Total de productos no conformes entregados) * 100	Eficacia	Semestral	> 60%	50%-60%	< 50%	60%													El indicador se formuló en el 2017 por ajustes en las actividades del proceso para la identificación del producto no conformes identificados se realizaron en 2018.	
22	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Servicios	Cumplimiento de visitas de seguimiento programadas	(No. De visitas de seguimiento realizadas / Total de visitas de seguimiento programadas) * 100	Eficacia	Semestral	> 80%	50% - 80%	< 50%	80%	100,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
23	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Servicios	Cumplimiento de los requisitos del servicio de alimentación	(No. De informes con calificación satisfactoria / Total de informes visitas realizadas) * 100	Eficacia	Semestral	> 90%	60%-90%	< 60%	90%	93,33%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
24	Misionales	Gestión de Suministro de Bienes y Servicios	Suministro de Servicios	Servicio no conforme identificado	(No. De servicios no conformes identificados / Total de servicios no conformes entregados) * 100	Eficacia	Semestral	> 60%	50%-60%	< 50%	60%													El indicador se formuló en el 2017 por ajustes en las actividades del proceso para la identificación del servicio no conformes identificados se realizaron en 2018.	
25	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Atención al Ciudadano	PGRD atendidas	(No. PGRD atendidas / Total de PGRD recibidas) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	70%-80%	< 70%	80%	66,14%			82,88%			90,89%			85,88%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
26	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Atención al Ciudadano	Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PGRD	(No. De PGRD contestados en los tiempos establecidos / Total de PGRD registrados en el aplicativo) * 100	Eficiencia	Trimestral	> 80%	60%-80%	< 60%	90%	97,84%			93,04%			90,30%			93,84%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
27	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Atención al Ciudadano	Satisfacción de usuarios	(No. De usuarios satisfechos / Total de usuarios encuestados) * 100	Eficiencia	Semestral	> 80%	70%-80%	< 70%	80%	100,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
28	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Órdenes de pago tramitadas	(No. Ordenes de pago tramitadas / Total obligaciones recibidas) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	70%-80%	< 70%	80%	66,34%			97,17%			90,00%			98,20%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
29	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Devolución de cuentas de Pago	(No. De cuentas de pago devueltas / Total cuentas de pago recibidas) * 100	Eficacia	Trimestral	< 15%	10% - 20%	> 20%	15%	2,00%			2,10%			2,10%			1,20%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
30	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Porcentaje de PAC ejecutado	(PAC ejecutado / PAC programado) * 100	Eficiencia	Trimestral	> 80%	60%-80%	< 60%	90%	85,00%			93,00%			85,00%			97,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
31	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Presupuesto comprometido	(Presupuesto comprometido / Total presupuesto asignado) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	51%-60%	< 51%	100%	20,00%			62,00%			71,00%			66,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
32	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Fiecos y Suministros	Control de inventario	(No. de elementos del inventario verificados / Total de elementos registrados en el inventario de la Unidad) * 100	Eficacia	Semestral	100%	90%-99%	< 90%	100%	0,00%												100,00%	Para el primer semestre no se realizó toma física de inventario por esta razón no tuvo medición el indicador
33	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Fiecos y Suministros	Argos de caja	(No. De argos en desviaciones / Total de argos realizados) * 100	Eficacia	Trimestral	100%	-	< 100%	100%	0,00%			0,00%			100,00%			100,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
34	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Fiecos y Suministros	Salud de Comisiones de Servicio y Administración de Gastos de Desembolso	(No. De comisiones y gastos de desplazamiento solicitados / Total de comisiones y gastos de desplazamiento solicitados) * 100	Eficiencia	Bimensual	100%	91%-99%	< 91%	100%	92,00%			91,00%			91,00%			92,00%			100,00%	Para el tercer trimestre el proceso solicitó actualización de los rangos de gestión
35	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Fiecos y Suministros	Suministro de elementos de Almacén	(No. De Elementos Entregados / Total de Elementos Solicitados) * 100	Eficacia	Manual	100%	90%-99%	< 90%	100%	100,00%			93,33%			100,00%			100,00%			100,00%	Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso
36	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Recursos Fiecos y Suministros	Porcentaje de suministro de papel	(No. De resmas entregadas / Total de resmas solicitadas) * 100	Eficacia	Bimensual	100%	90%-99%	< 90%	100%	100,00%			100,00%			100,00%			100,00%			100,00%	Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso
37	Apoyo	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Documental	Comunicaciones oficiales entregadas y radicadas	(No. De documentos entregados / Total de documentos radicados) * 100	Eficacia	Semestral	> 80%	60%-69%	< 60%	80%	100,00%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso/subproceso	
38	Apoyo	Gestión Jurídica	N/A	Conceptos jurídicos emitidos	(No. De Conceptos Jurídicos emitidos en el término legal / Total de Conceptos Jurídicos solicitados) * 100	Eficiencia	Semestral	> 80%	60% - 80%	< 60%	90%	93,33%												Se analiza en la hoja del indicador del proceso	
39	Apoyo	Gestión Jurídica	N/A	Respuesta a requerimientos	(No. De requerimientos tramitados / Total Requerimientos reconocidos) * 100	Eficacia	Trimestral	> 80%	50%-80%	< 50%	90%	100,00%			100,00%			100,00%			100,00%			Se analiza en la hoja del indicador del proceso	
40	Apoyo	Gestión Jurídica	N/A	Porcentaje de demandas y procesos tramitados	(No. De demandas y procesos tramitados / Total demandas y procesos reconocidos) * 100	Eficacia	Manual	> 80%	50%-60%	< 50%	90%	100,00%			100,00%			100,00%			100,00%			100,00%	Se analiza en la hoja del indicador del proceso

41	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Tiempo de Solución de solicitudes de soporte técnico	(No. De solicitudes de soporte técnico solucionadas a tiempo/Total de solicitudes de soporte técnico registradas)*100	Eficiencia	Mensual	> 90%	80%-90%	< 80%	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	El proceso Gestión de las Tecnologías de la Información no reportó el seguimiento de los indicadores de gestión ni de los de seguridad de la información. Con como evento el 03/03/2017 el proceso mandó a "Información que en este momento estamos en reorganización de actividades del proceso Gestión de Tecnologías de la Información, los cuales nos obligó a revisar la documentación existente así como a definir nuevos documentos que le contribuyeran a la mejora del proceso, lo anterior teniendo en cuenta las necesidades existentes por el Jefe de la Oficina de Tecnología. Por lo cual solicitamos de manera urgente ampliar los plazos que se tenían previstos en el cronograma hasta el 15 de Diciembre. Hasta la fecha no han avanzado los propósitos de los indicadores.	
42	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Porcentaje de satisfacción de los usuarios tecnológicos	No. De solicitudes calificadas como Excelente y Bueno /Total de usuarios encuestados)*100	Eficacia	Bimensual	> 80	60%-80%	< 60%	80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Indicador Tiempo de Solución de solicitudes de soporte técnico: Actualizaremos el instrumento a través de lo cual se podrán las solicitudes de soporte técnico no se encuentra parametrizado para medir tiempos de apertura y cierre de cada una de las solicitudes, lo cual origina que el indicador siempre se reporte en un 100%. Para el 2018 la OFTEC tiene previsto actualizar el instrumento QCA con el fin de registrar los tiempos reales de solución por parte del usuario y respaldar por parte de la mesa de ayuda.	
43	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Cobertura de capacitación de SCS	(No. De usuarios capacitados /Total de usuarios programados)*100	Eficacia	Trimestral	> 80%	70% - 80%	< 70%	80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Indicador Tiempo de Solución de solicitudes de soporte técnico: Actualizaremos el instrumento a través de lo cual se podrán las solicitudes de soporte técnico no se encuentra parametrizado para medir tiempos de apertura y cierre de cada una de las solicitudes, lo cual origina que el indicador siempre se reporte en un 100%. Para el 2018 la OFTEC tiene previsto actualizar el instrumento QCA con el fin de registrar los tiempos reales de solución por parte del usuario y respaldar por parte de la mesa de ayuda.	
44	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Solución de incidentes de seguridad de la información	(No. De incidentes solucionados /Total de incidentes registrados)*100	Eficacia	Bimensual	> 90%	80%-90%	< 80%	90%	23.20%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Indicadores del Sistema de Gestión de seguridad de la información. Cabe mencionar que estos indicadores se encuentran en proceso de revisión y ajuste de acuerdo a los hallazgos de la auditoría con ECANTEC y dependientes de la aprobación de la política de seguridad de información.	
45	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Porcentaje de implementación de controles de seguridad	(No. De controles medidos /Total de controles incluidos en la SoA)*100	Eficacia	Semestral	> 80%	60% - 80%	< 60%	90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	En el caso de los indicadores Porcentaje de implementación de controles de seguridad de información, solución de incidentes de seguridad de información y solución de vulnerabilidades técnicas, la forma como se encuentran formulados no permite medir de manera objetiva el avance de implementación del sistema de gestión de seguridad de información razón que obliga a reformularlos.	
46	Apoyo	Gestión de las Tecnologías de la Información	N/A	Solución de Vulnerabilidades técnicas	(No. De vulnerabilidades solucionadas/Total de vulnerabilidades programadas)*100	Eficacia	Semestral	> 90%	80%-90%	< 80%	90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Con respecto al indicador de Cobertura de capacitación de SCS, durante el segundo semestre del 2017 no se realizaron actividades de capacitación que permitan contar con el número requerido para llevar a cabo la medición.	
47	Apoyo	Gestión del Talento Humano	N/A	Transferencia del conocimiento SaberHacer	No. de conceptos de transferencia de conocimiento con calificación de 3 o 4/Total de funciones calificadas)*100	Eficacia	Anual	> 70%	60% - 70%	< 60%	70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	En la vigencia 2017 el indicador no reportó medición en cuanto a la transferencia del conocimiento en la dimensión del SaberHacer debido a que las capacitaciones contempladas en el PFC para la vigencia 2017 fueron concluidas hasta el mes de diciembre, y por tal razón serán ejecutadas en los meses de febrero, marzo y abril de la vigencia 2018.	
48	Apoyo	Gestión del Talento Humano	N/A	Calificación del Ambiente Laboral	Resultado de la Encuesta del Desarrollo Institucional (EDI)	Eficacia	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	90%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	83.00%	No se realizó en la hoja del indicador del proceso	
49	Apoyo	Gestión del Talento Humano	N/A	Cobertura de participación en actividades de promoción y prevención	(Funcionarios que participaron en actividades de promoción y prevención /Total de funcionarios)*100	Efectividad	Trimestral	> 60%	60%-60%	< 60%	60%	30.00%	72.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	73.00%	No se realizó en la hoja del indicador del proceso
50	Evaluación	Evaluación de la Gestión Institucional	N/A	Índices de Ley	(No. De informes presentados/Total de informes requeridos, por ley)*100	Efectividad	Trimestral	100%	-	< 100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	No se realizó en la hoja del indicador del proceso	
51	Evaluación	Evaluación de la Gestión Institucional	N/A	Porcentaje de cumplimiento del programa de auditorías	(No. De Auditorías Realizadas/Total de Auditorías Programadas)*100	Eficacia	Anual	100%	-	< 100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	No se realizó en la hoja del indicador del proceso	