

MATRIZ OBJETIVOS INDICADORES DE CALIDAD

Código: MI-DES-001
Fecha: 24/12/2018
Versión: 12
Revisado por: DIR.AUD
Aprobado por: GTE.G

POLÍTICA CALIDAD						
El Consorcio FOPEP estamos comprometidos a liquidar y pagar las pensiones del FOPEP bajo estándares de calidad y oportunidad buscando la satisfacción de los pensionados y la Nación, a través de un mejoramiento continuo de los procesos						
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	FRECUENCIA	META	EJECUCIÓN
FINANCIERA	Optimizar la ejecución del presupuesto	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Aprobado	Medir la ejecución del presupuesto anual	Mensual	75%	91,00%
					75%	91,00%
	Incrementar los ingresos	(Utilidad real / utilidad presupuestada) X 100	Medir la rentabilidad del patrimonio del Consorcio Fopep	Mensual	98%	100,00%
					98%	100,00%
					87%	95,50%
SERVICIOS	Garantizar el cumplimiento del pago de la mesada en términos de calidad y oportunidad	PROMEDIO TTB (muy satisfecho+satisfecho)	Evaluar la satisfacción de los pensionados frente al pago de mesadas	Trimestral	100%	99,60%
		TTB (%agilidad+%amabilidad+%calidad)	Evaluar la satisfacción del pensionado con respecto a la atención de los asesores en ventanilla	Trimestral	98%	98,54%
					99%	99,07%
	Mejorar la satisfacción de los pensionados	1-(Total inconsistencias/ Total variables evaluadas)	Monitorear el cumplimiento de los estándares de servicio del Consorcio en la atención telefónica	Mensual	90%	94,77%
		1-(Reclamos extemporaneos/total reclamos)	Atender oportunamente los reclamos de los pensionados, que son gestionados por los responsables en el Consorcio	Mensual	100%	100,00%
		1-(inconsistencias reclamos/total muestra reclamos)	Garantizar que la descripción y la respuesta de los reclamos documentados en el módulo de PQRS sea clara y completa y que se evidencie la satisfacción de los pensionados	Mensual	75%	88,53%
				88%	94,43%	
				94%	96,75%	
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR		META	EJECUCIÓN
PROCESOS	Grabar con oportunidad y calidad las novedades recibidas de los pensionados, fondos y terceros	Total recibido para grabar/ Total grabados embargos *100.	Oportunidad en la grabación de las novedades de embargos Las comunicaciones que requieran grabación recibidas hasta el último día del mes debe quedar grabado a más tardar hasta el 3 día del mes siguiente.	Mensual	100%	99,42%
		Inconsistencias en la grabación / Total grabado embargos * 95.	Calidad en la grabación de las novedades de embargos Validar el adecuado registro de la novedad de embargos.	Mensual	95%	94,67%
		1- (novedades inconsistentes /total muestra)	Validar la adecuada grabación de la novedad de descuentos, se valida el 10% del total grabado en la semana	Mensual	98%	99,03%
		1- (novedades inconsistentes /total grabado)	Validar el adecuado registro de la novedad de traslados de EPS	Mensual	98%	99,91%
		1- (novedades inconsistentes /total grabado)	Validar el adecuado registro de la novedad de cambio de sitio de pago	Mensual	98%	99,65%
		(total peso de actividades * 100) / (Total de actividades mensuales)	Cumplimiento oportuno de actividades para la liquidación de la nómina	Mensual	85%	100,00%
		(ONP certificadas / ONP recibidas)*100	Tramitar las solicitudes de no pago de mesadas impartidas por fondos, antes de control, pensionados o consorcio, realizar el seguimiento y generar la respectiva certificación o respuesta.	Mensual	100%	100,00%
		(ONP tramitadas máximo al siguiente día hábil al recibo de la orden / Total ONP recibidas)*100	Tramitar las ONP a más tardar el siguiente día hábil de su recepción.	Mensual	100%	100,00%
		órdenes de no pago tramitadas ante las entidades financieras/órdenes de no pago recibidas)*100	Solucionar el total de las solicitudes de mesadas a las que se imparte orden de no pago a nivel mensual ante las entidades financieras	Mensual	100%	98,69%
(órdenes de giro grabadas en el SNP por pensionado/solicitudes de pago recibidas un día antes del último pago del mes)*100 Fuente de datos: SNP	Atender las solicitudes de pago de mesadas no cobradas oportunamente por los pensionados, remitidas por ellos mismos, por los fondos o antes de control.	Mensual	90%	96,72%		

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	FRECUENCIA	META	EJECUCIÓN
		((Fecha ejecución del proceso de revisión o elaboración de informe/fecha programada)*100	Ejecución de las actividades relacionadas con revisiones especiales y revisiones periódicas	Mensual	100%	100,00%
		(Número de Registros Revisados por Cálculo+Registros Inconsistentes (duplicados o actualizados en un envío anterior)/Total de Registros Enviados por MHCP)*100%	Conciliación, análisis, actualización y reporte de las diferencias del cálculo actuarial de los Fondos.	Semestral	100%	100,00%
					97%	99,01%
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR		META	EJECUCIÓN
PROCESOS	Efectuar el pago de los diferentes conceptos de nómina dentro de las fechas programadas	Total mesadas tramitadas para pago en bancos/Total de nómina liquidada en Bancos	Ubicar a través de la red bancaria los recursos y la información para el pago de la nómina	Mensual	100%	100,00%
		(Cronograma Ejecutado/Cronograma Programado)*100	Pagar oportunamente las mesadas a los pensionados, los descuentos a los terceros, los embargos y los aportes a la Seguridad Social.	Mensual	100%	100,00%
		Fecha Ejecución/fecha Programada)*100	Verificar el valor de la nómina de los pensionados.	Mensual	100%	100,00%
		(Fecha entrega/fecha programada)*100	Remitir cuenta de cobro de la Nómina	Mensual	100%	100,00%
		(Fecha Operaciones/fecha programada)*100	Distribución oportuna de los Recursos a la red bancaria, para los pagos de la nómina.	Mensual	100%	100,00%
		Total mesadas tramitadas para pago en bancos/Total de nómina liquidada en Bancos.	Ubicar a través de la red bancaria los recursos y la información para el pago de la nómina.	Mensual	100%	100,00%
		(Nro terceros pagados/Nro terceros vigentes para el periodo)*100	Pagar e informar adecuada y oportunamente las obligaciones con Terceros, derivados del pago de la nómina de pensionados del Orden Nacional.	Mensual	99%	99,71%
		(Nro EPS pagadas / Nro EPS Liquidadas para el periodo)*100		Mensual	100%	100,00%
		(Nro Embargos pagadas / Embargos Liquidadas para el periodo)*100		Mensual	99%	99,53%
		(Inconsistencias tramitadas máximo al tercer día hábil al reporte de Inconsistencia / Total inconsistencias presentadas)*100	Reubicar oportunamente los pagos de las mesadas que presentaron inconsistencia	Mensual	100%	100,00%
		(Inconsistencias tramitadas máximo al tercer día hábil de la confirmación de los datos / Total inconsistencias presentadas con datos confirmados)*100	Registrar oportuna y correctamente las transacciones para liquidar y pagar la Nómina (Inconsistencias terceros).	Mensual	100%	100,00%
		(Pagos efectuados a pensionados dentro de los 4 días hábiles siguientes a la aprobación de la orden de giro / Total OG aprobadas-OG aprobadas después del último pago del mes)*100	Efectuar oportunamente el pago de mesadas no cobradas oportunamente por los pensionados que hayan cumplido el proceso de aprobación en el SNP.	Mensual	100%	100,00%
		(Total de pagos nación realizados / órdenes de giro nación aprobadas-OG aprobadas última semana mes)*100	Girar a la nación todos los recursos correspondientes a las órdenes de giro aprobadas en el SINP.	Mensual	100%	100,00%
		Reintegros Tramitados/(Reintegros recibidos)*100	Reintegrar a la nación el total de las devoluciones por terceros por concepto de fallecidos cuando se encuentren totalmente identificados	Mensual	85%	96,89%
(Cronograma Ejecutado/Cronograma programado)*100	Realizar oportunamente el proceso de certificación de pagos.	Mensual	100%	96,67%		
		(Numero de mesadas facturadas/No. mesadas certificadas en el SINP)*100	El total de las mesadas facturadas se encuentren certificadas en el SINP.	Mensual	100%	100,00%
					99%	99,55%
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR		META	EJECUCIÓN
		1-(cartas extemporaneas/total muestra)	Atender oportunamente las solicitudes escritas de los pensionados, que son gestionados por los Asesores	Mensual	100%	100,00%
		1-(cartas extemporaneas/total muestra)	Atender oportunamente las solicitudes escritas de los pensionados, que son gestionados por los Analistas	Mensual	100%	100,00%
		1-(inconsistencias/total muestra)	Garantizar que los Asesores den respuesta a las solicitudes escritas, de acuerdo con los parámetros establecidos por el consorcio	Mensual	80%	85,31%
		1-(inconsistencias/total muestra)	Garantizar que los Analistas den respuesta a las solicitudes escritas, de acuerdo con los parámetros establecidos por el consorcio	Mensual	80%	82,36%

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	FRECUENCIA	META	EJECUCIÓN
PROCESOS	Generar respuestas completas, claras y oportunas a las solicitudes recibidas en el Consorcio.	1-(cartas extemporaneas/total cartas emitidas)	Atender oportunamente las solicitudes de pensionados y terceros relacionadas con las novedades de descuentos, cambio de sitio de pago y cambio de EPS	Mensual	100%	100,00%
		1-(inconsistencias/total muestra)	Garantizar que las respuestas a las solicitudes de los pensionados y terceros relacionadas con las novedades de descuentos, cambio de de sitio de pago y EPS, estén dentro de los parámetros establecidos por el consorcio	Mensual	80%	88,99%
		1-(cartas extemporaneas fallecidos/total cartas fallecidos emitidas)	Atender oportunamente las solicitudes de pensionados y terceros relacionadas con Control y Recuperaciones	Mensual	100%	100,00%
		1-(inconsistencias cartas fallecidos/total muestra fallecidos)	Garantizar que las respuestas a las solicitudes de los terceros relacionadas con Control y Recuperaciones, estén dentro de los parámetros establecidos por el consorcio	Mensual	80%	84,95%
		(Total documentos Radicados / Total documentos Recibidos)*100%	Medir que queden cero (0) documentos pendientes de radicar.	Mensual	100%	99,99%
		(Total documentos entregados correo masivo + Total de documentos entregados correo certificado + total de documentos entregados mensajero Fopep) / (Total documentos recibidos correo masivo + Total de documentos recibidos correo certificado + total de documentos recibidos mensajero Fopep) = 100%	Mide que todas la correspondencia que sale del Consorcio Fopep, ya sea vía Mensajero, Correo Certificado o Correo Masivo, sea entregada a sus destinatarios.	Mensual	98%	96,11%
		Total comunicaciones contestadas / Comunicaciones contestadas dentro de los 15 días * 90.	Oportunidad en la respuesta de las comunicaciones Tramitar todas las comunicaciones dentro de los 15 días hábiles	Mensual	80%	63,75%
		Inconsistencias en la respuesta / Total cartas revisadas*80.	Calidad en la respuesta Garantizar que las respuestas a las solicitudes de los pensionados y terceros relacionadas con las novedades de embargos, estén dentro de los parámetros establecidos por el consorcio	Mensual	80%	71,67%
		Acciones judiciales y comunicaciones atendidas en términos/comunicaciones o acciones recibidas que debían responderse en la semana)*100	Atender oportunamente las acciones judiciales, requerimientos y comunicaciones que se reciben en la Dirección Jurídica	Mensual	100%	100,00%
		((Fallos notificados -Número de acciones judiciales perdidas con origen en el Consorcio) /fallos notificados) *100	Obtener el menor número de fallos condenatorios contra el Consorcio	Mensual	90%	99,80%
		((Número de comunicaciones generadas - Número de comunicaciones con inconsistencia (muestra)) / número de comunicaciones generadas)*100	Atender en debida forma las acciones judiciales, requerimientos y comunicaciones que se reciben en la Dirección Jurídica	Mensual	95%	97,31%
					91%	91,35%
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR		META	EJECUCIÓN
PROCESOS	Identificar oportunamente los pensionados fallecidos para no efectuar pagos y/o gestionar la recuperación de los recursos girados con posterioridad a la fecha de fallecimiento	1-(registros inconsistentes /total de registros grabados)	Validar el adecuado registro de los códigos de control de fallecidos en el SINP	Mensual	99%	99,98%
		(Pensionados marcados en código de fallecimiento después del cierre de posnómina hasta el último día hábil del mes/ ONP Tramitadas)*100	Tramitar las órdenes de no pago por fallecimiento de los pensionados identificados por la diferentes fuentes de fallecimiento	Mensual	100%	100,00%
		1 - (Valor mesadas pagadas a pensionados fallecidos por registro inoportuno o incorrecto en el periodo/valor total mesadas pagadas en el periodo)	Pensionados marcados como fallecidos erradamente Descripción: Registrar oportuna y correctamente en el SINP los pensionados fallecidos, con el fin de no efectuar pagos con posterioridad a la fecha del fallecimiento.	Mensual	100%	100,00%
					100%	99,99%
PROCESOS	Disminuir el valor de los recursos ubicados en el portafolio de reintegros por concepto de no cobro oportuno de las mesadas	Cantidad Mesadas No Cobradas Oportunamente vs Cantidad Mesadas Pagadas por periodo.	Gestionar la disminución de la cantidad de mesadas pendientes de cobro informadas en el Portafolio de Reintegros.	Mensual	100%	99,79%
					100%	99,79%
PROCESOS	Mejorar la efectividad de los diferentes canales de comunicación con pensionados	No. pensionados que utilizan los diferentes medios de comunicación (PQRS, Correo electrónico y Call Center) Vs. No. pensionados activos en nómina.	Medir la Efectividad de los canales de comunicación	Mensual	100%	100,00%
					100%	100,00%

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	FRECUENCIA	META	EJECUCIÓN
PROCESOS	Incrementar el volumen de visitas y la utilización de los servicios ofrecidos a través de la Página web	Registro de pensionados en la página web / Cantidad de pensionados con correo electrónico	Medir la utilización de los servicios de la Página Web	Semestral	60%	80,20%
					60%	80,20%
					92%	95,70%
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR		META	EJECUCIÓN
TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA	Proveer adecuadamente los servicios informáticos de software y hardware	(Porcentaje de disponibilidad del sistema =100% * (Número total de horas de disponibilidad - Número de horas fuera de servicio) / (Número total de horas de disponibilidad))	Mantener una adecuada interventoría al Contrato con el Outsourcing del procesamiento de la nómina, garantizando la disponibilidad del sistema de información	Mensual	98%	99,92%
		(Requerimientos contestados del período actual * 100) / (Número de requerimientos recibidos)	Prestar soporte técnico a los usuarios del sistema.	Mensual	99%	100,00%
		100 * (Total de requerimientos radicados - Total de requerimientos atendidos fuera de tiempo) / (Total de requerimientos radicados)	Mantener una adecuada interventoría al Contrato con el Outsourcing del procesamiento de la nómina, garantizando la atención oportuna.	Mensual	95%	99,79%
		((Copias ejecutadas * 100) / (Número de copias a ejecutar))/100 * Puntaje total	Asegurarse el respaldo de la información mediante adecuado proceso de backup y custodia de la misma.	Mensual	99%	100,00%
		(Número de pruebas ejecutadas/Número de pruebas programadas)*100	Verificar el cumplimiento de las pruebas programadas al Plan de Recuperaciones de Desastres	Anual	100%	95,00%
		Inconsistencias detectadas en las pruebas al DRP (Cantidad de inconsistencias corregidas = 95% de las detectadas)	Asegurar que las inconsistencias detectadas en las pruebas del DRP sean subsanadas.	Anual	100%	95,00%
		(Número de pruebas ejecutadas/Número de pruebas programadas)*100	Verificar el cumplimiento de las pruebas programadas en el Plan de Contingencia	Anual	100%	95,00%
	Inconsistencias detectadas en las pruebas al Plan de Contingencia del Outsourcing de Servicios Informáticos (Cantidad de inconsistencias corregidas = 95% de las detectadas)	Asegurar que las inconsistencias detectadas en las pruebas del Plan de Contingencia del Outsourcing de Servicios Informáticos sean subsanadas. Descripción: Contar con el plan de recuperación de desastres ajustado.	Anual	100%	95,00%	
					99%	97,13%
	Proveer oportunamente la infraestructura requerida	Resultado promedio obtenido en las evaluaciones de oportunidad del servicio*100%/Numero total de proveedores evaluados.	Determinar la oportunidad en la prestación de servicios por parte de los principales proveedores con los que cuenta el Consorcio, según los resultados de las evaluaciones semestrales realizadas a los mismos	Semestral	85%	91,80%
		Resultado promedio obtenido en las evaluaciones de calidad del servicio*100%/Numero total de proveedores evaluados.	Determinar la calidad en la prestación de servicios por parte de los principales proveedores con los que cuenta el Consorcio, según los resultados de las evaluaciones semestrales realizadas a los mismos	Semestral	85%	88,30%
		Número Facturas Tramitadas/ Número Facturas Radicada	Tramitar y solicitar la causación oportuna de las facturas recibidas en el Consorcio por compras y servicios adquiridos durante el mes	Mensual	100%	100,00%
		(No. De Requerimientos Tramitados / No. De requerimientos Recibidos) *100	Gestionar los requerimientos solicitados por las diferentes áreas del Consorcio con el fin de satisfacer necesidades y de esta manera garantizar el buen funcionamiento del mismo.	Mensual	90%	98,73%
					90%	94,71%
				94%	95,92%	
Desarrollar competencias orientadas	Resultado promedio obtenido en las evaluaciones de desempeño*100/5	Determinar el nivel de desempeño anual de los empleados del Consorcio Fopep	Anual	85%	89,60%	
	Resultado promedio obtenido en las evaluaciones de eficacia/calificación máxima(5)	Determinar la eficacia de la formación impartida por el Consorcio	Semestral	75%	82,00%	
	((Total de la población -No. Incapacidades) / Total Población * 100)	Determinar el % mensual de asistencia laboral que no se ve afectado por incapacidad medica reportada	Mensual	85%	90,11%	

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	FRECUENCIA	META	EJECUCIÓN
CONOCIMIENTO	a la gestión organizacional	(N° de actividades efectuadas / N° de actividades programadas)*100	Identificar el cumplimiento de las actividades de S.O. programadas.	Trimestral	90%	100,00%
		((No. horas hombre trabajadas - No. de horas hombre ausente / No. horas hombre trabajadas))*100	Identificar que el % mensual de asistencia laboral sea mínimo del 95%	Mensual	98%	99,44%
		(No. De Requerimientos Tramitados / No. De requerimientos Recibidos)*100	Gestionar los requerimientos solicitados por los funcionarios del Consorcio referentes a temas propios de nómina o talento humano	Mensual	100%	100,00%
					89%	93,53%