

## INDICADORES DE GESTIÓN UGPP 2013

PERSP.	OBJETIVO CORPORATIVO	Nombre del Indicador	META 2013	Plan/Real	MAR	ABR	MAY	% Cumplimiento	Promedio Acumulado	% de Cumplimiento Acumulado
GRUPOS DE INTERESES	Cumplir la promesa de valor al ciudadano	Satisfacción del Usuario	Mar-Abr 80% May 82% Jun 84% Jul-Dic 85%	PLAN	80%	80%	82%	100%	80%	98%
				REAL	77%	81%	82%			
NEGOCIO	Tener una determinación y trámite de pago oportuno de obligaciones pensionales, ajustadas a la Ley.	Porcentaje de solicitudes pensionales atendidas en el mes en términos de ley	100%	PLAN	100%	100%	100%	95%	91%	91%
				REAL	89%	89%	95%			
		Porcentaje de solicitudes con vencimiento en el mes que no fueron atendidas en el mes	Mar<=10% Abr<=5% May - Dic <=2%	PLAN	10%	5%	2%	87%	10%	92%
				REAL	8%	6%	15%			
		Porcentaje de solicitudes pensionales atendidas en el mes que se encontraban fuera de términos al cierre del mes	100%	PLAN	100%	100%	100%	61%	63%	63%
				REAL	57%	72%	61%			
		Porcentaje de solicitudes de nómina atendidas dentro de los términos de Ley.	100%	PLAN	100%	100%	100%	99%	96%	96%
				REAL	95%	94%	99%			
		Porcentaje de solicitudes de nómina con vencimiento en el mes que no fueron atendidas en el mes	Mar<= 30% Abr<= 20% May - Dic <=10%	PLAN	30%	20%	10%	106%	9%	101%
				REAL	14%	7%	5%			
Porcentaje de solicitudes de nómina atendidas en el mes que se encontraban fuera de términos al cierre del mes anterior.	100%	PLAN	100%	100%	100%	58%	38%	38%		
		REAL	16%	40%	58%					
Controlar los errores en los Actos Administrativos generados.	1T 5% 2T 4% 3T 3% 4T 2%	PLAN	5%	4%	4%	103%	2%	102%		
		REAL	3%	3%	1%					
Fomentar la cultura de cumplimiento de las contribuciones parafiscales	Reducción de cartera de las administradoras	>=5%	PLAN	N.A	N.A	LB	100%	100%	100%	
			REAL	N.A	N.A	L.B				
	Implementación del Plan Estratégico Antievasión.	100%	PLAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			REAL	100%	100%	100%				
INTERNA	Contar con procesos con gobierno y gestión del riesgo que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad	Cumplimiento de indicadores de los procesos críticos definidos.	100%	PLAN	100%	100%	100%	88%	82%	82%
				REAL	73%	86%	88%			
	Adelantar acciones preventivas que logren disminuir las tutelas y demás procesos judiciales en contra de la entidad y fortalecer la defensa judicial	Efectividad en la defensa judicial en procesos y tutelas en primera instancia.	Mar-Abr 72% May-Dic 62%	PLAN	72%	72%	62%	59%	35%	57%
				REAL	29%	40%	36%			
		Efectividad en la defensa judicial en procesos y tutelas en segunda instancia.	Mar-Abr 72% May-Dic 62%	PLAN	72%	72%	62%	72%	47%	76%
				REAL	47%	49%	45%			
		Cantidad de procesos y tutelas fallados en contra de la entidad con efectos económicos en Primera Instancia.	25%	PLAN	25%	25%	25%	132%	1%	131%
		REAL	2%	1%	1%					
Cantidad de procesos y tutelas fallados en contra de la entidad con efectos económicos en Segunda Instancia.	25%	PLAN	25%	25%	25%	131%	1%	132%		
		REAL	0%	1%	2%					
Atención oportuna a los derechos de petición.	100%	PLAN	100%	100%	100%	96%	93%	93%		
		REAL	62%	100%	96%					
ADMÓN. DE RECURSOS	Estructurar y completar los equipos de trabajo necesarios para el logro de los objetivos de la entidad	Índice de retiro	<=10%	PLAN	<= 2,5%	<= 3,3%	<=4,1%	100%	4%	100%
				REAL	3%	3%	4%			
	Obtener y ejecutar de forma eficiente y oportuna los recursos económicos requeridos para garantizar la continuidad de la operación	Ejecución presupuesto comprometido de la entidad	97,0%	PLAN	35%	47%	58%	115%	65%	115%
				REAL	55%	61%	65%			
	Ejecución presupuesto obligado de la entidad	97,0%	PLAN	35%	47%	58%	38%	22%	38%	
			REAL	9%	14%	22%				
APRENDIZAJE, CRECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Potenciar las capacidades Tecnológicas del Sistema, para que soporten de forma eficiente y efectiva las necesidades de la unidad	Garantizar la disponibilidad del Servicio	99%	PLAN	99%	99%	99%	100%	97%	98%
				REAL	95%	97%	99%			

