

| Indicador | Meta | Medición Diciembre 2014 |
|---|------|----------------------------|
| Procesos Estratégicos | | |
| Diseño y Desarrollo de Soluciones | | |
| Oportunidad en la entrega de soluciones finalizadas | 90 | 95 |
| Soluciones finalizadas | 90 | 97,5 |
| Planeación | | |
| Cumplimiento PE | 95 | 99 |
| Ejecución PE | 60 | 60 |
| Cumplimiento procesos | 85 | 99 |
| Procesos Misionales | | |
| Autorizaciones | | |
| Trámites finalizados oportunamente | 80 | 86,96 |
| Estado de trámites vigentes oportunos - Autorizaciones | 80 | 86,29 |
| Posesiones Finalizadas Oportunamente | 80 | 97,45 |
| Generación y Divulgación de Información | | |
| Cumplimiento cronograma GDI | 90 | 100 |
| Oportunidad de productosGDI | 90 | 99,28 |
| Seguimiento | | |
| Ejecucion actividades de monitoreo | 80 | 97 |
| Ejecucion de inspeccion In Situ No programada | 100 | 100 |
| Ejecucion Ejercicio de la actividad ilegal | 100 | 100 |
| Ejecucion inspeccion Extra Situ | 100 | 80 |
| Ejecucion de inspeccion In Situ programada | 100 | 95 |
| Atención de quejas o reclamos contra Entidades vigiladas | | |
| Porcentaje de productividad en la finalizaion de las quejas | 100 | 108 |
| Quejas finalizadas oportunamente | 80 | 98,67 |
| Quejas vigentes dentro del término | 80 | 99 |
| Atencion Consultas, Peticiones y Solicitudes de Informacion | | |
| Estado de tramites vigentes- Consultas, Peticiones y Solicitudes de Informacion | 100 | 100 |
| Funciones Jurisdiccionales | | |
| Decisiones confirmadas en segunda instancia | 70 | 100 |
| tasa de duracion del proceso con resolucion definitiva del conflicto | 65 | 32,14 |
| Procesos de Apoyo | | |
| Gestión Contractual | | |
| Cumplimiento oportunidad de la contratación | 90 | 100 |
| Cumplimiento solicitudes de contratación | 90 | 100 |
| Gestión de Recursos Físicos | | |
| Cumplimiento del Plan de Mantenimiento | 84 | 100 |
| Oportunidad entrega de bienes o servicios | 90 | 95,66 |
| Gestión de Tecnología | | |
| Oportunidad de los cambios | 90 | 90 |
| Cambios exitosos | 80 | 98 |
| Satisfacción del cliente en la atención de servicios | 8 | 9,97 |

| Indicador | Meta | Medición Diciembre 2014 |
|--|-------------|------------------------------------|
| Promedio duración de las llamadas | 4 | 9,09 |
| Nivel de incumplimiento en atención de incidentes | 5 | 1,4 |
| Nivel de incumplimiento en la atención de requerimientos | 5 | 6 |
| Casos no solucionados primer nivel | 15 | 10 |
| Nivel de Satisfacción de las Aplicaciones Entregadas | 4 | 4,6 |
| Cumplimiento en el desarrollo de aplicaciones | 90 | 88 |
| Gestión del Talento Humano | | |
| Pago oportuno de la nómina | 1 | 1 |
| Participación en eventos de Desarrollo y Aprendizaje | 90 | 100 |
| Funcionarios Retirados con Informe de Gestión Entregado | 100 | 100 |
| Gestión Documental | | |
| Oportunidad en la Entrega de los Documentos Consulta | 90 | 98 |
| Gestión Financiera | | |
| Cumplimiento ejecución presupuestal | 95 | 96,5 |
| Cumplimiento en el recaudo de ingresos | 100 | 103,1 |
| Cumplimiento en los pagos oportunos de bienes y servicios | 100 | 100 |
| Manejo de Portafolio de Inversiones | 100 | 100 |
| Estados Contables Oportunos | 100 | 100 |
| Certificados de disponibilidad utilizados oportunamente | 100 | 100 |
| Procesos de cobro coactivo iniciados | 100 | 100 |
| Actuaciones adelantadas en el cobro coactivo | 100 | 137,89 |
| Representación Judicial | | |
| Requerimientos de infomación respondidos oportunamente | 100 | 100 |
| Actividades de defensa judicial realizadas oportunamente | 100 | 100 |
| Actividades de defensa judicial realizadas oportunamente - Tutelas | 100 | 100 |
| Procesos de Control | | |
| Control Disciplinario | | |
| Cumplimiento de Terminos por Proceso | 100 | 100 |
| Control Interno | | |
| Nivel de cumplimiento del Plan | 90 | 88,24 |
| Participación de producto-Informes de auditoría | 15 | 23,33 |
| Participación de producto-Respuesta requerimientos entes externos | 70 | 70 |