

OBJETIVOS 2017-2021													
LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INTENCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / CALIDAD	INDICADORES	2017	2018	2019	2020	2021	FÓRMULA DEL INDICADOR	Frecuencia	Responsable		
IMPACTO SOCIAL: Incrementar cobertura y desarrollar Programas Sociales orientados, a los afiliados, población vulnerable y comunidad en general.	Ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas tanto de usuarios y afiliados como de población vulnerable y las partes interesadas, dentro del marco de la responsabilidad	Incrementar Cobertura desarrollando Programas, Proyectos y Servicios Sociales orientados a los afiliados, población vulnerable y comunidad.	Número de Personas atendidas en servicios sociales.	284.356 à 347.546	302.704 à 369.972	428.184 à 473.256	456.575 à 504.632	485.622 à 536.740	(Cobertura Ejecutada/Cobertura proyectada)*100	Trimestral/Anual	Jefes y Supervisores Responsables de Servicios A nivel Caja. Jefe Unidad de los Servicios Sociales Profesional Universitario de Proyectos, Jefes de Programas Especiales. Caja Jefe Unidad de los Servicios Sociales		
			Población vulnerable atendida en programas y convenios.	49.259 à 60.205	25.706 à 31.418	14.388 à 15.902	15.107 à 16.697	15.414 à 17.036					
FINANCIERA	Garantizar la sostenibilidad financiera de la Caja, generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación	Garantizar la sostenibilidad financiera	Remanente (Miles de pesos)	\$ 2.541.918 à \$ 2.809.488	\$ 1.570.078 à \$ 1.735.350	\$ 2.160.555 à \$ 2.268.583	\$ 2.246.977 à \$ 2.359.326	\$ 2.352.585 à \$ 2.470.215	(Remanente Ejecutado/Remanente proyectado)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos		
			% de Incremento de los ingresos por aportes.	7% à 11%	5.43% à 9.43%	5.06% à 9.06%	5.66% à 9.66%	4.63% à 8.63%	(Ingresos por Aportes Período Actual - Ingresos por Aporte Período Anterior/ Ingresos por Aportes periodo anterior)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Subsidio y Aportes		
			Ingresos por Servicios (Cifras en Miles de Pesos)	\$ 6.541.966 à \$ 7.230.594	\$ 5.744.766 à \$ 6.349.478	\$ 7.104.749 à \$ 7.459.986	\$ 7.388.939 à \$ 7.758.387	\$ 7.736.219 à \$ 8.123.030	(Ingresos por Servicios Ejecutados/Ingresos por Servicios Presupuestados)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos		
			Cumplimiento del Plan de Compras	85%-100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	Total de compras ejecutadas/Total compras Proyectadas	Trimestral/Anual	Jefe de Compras y Aprovechamiento.		
CLIENTE Y MERCADO	Ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas tanto de usuarios y afiliados como de población vulnerable y las partes interesadas, dentro del marco de la responsabilidad social y el cumplimiento de los requisitos aplicables.	Mejorar la Satisfacción de los Afiliados y Usuarios de los Servicios	% de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios	90%-100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	95%-100%	(No. De Clientes Satisfechos +No. De Clientes Altamente Satisfechos)/Total de Clientes Encuestados	Semestral	Supervisora de Atención al Cliente		
			Cumplir la Promesa del Servicio	% de Cumplimiento de la Promesa del Servicio	85%-100%	85%-100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	(No. de Servicios que cumplieron con la meta de la promesa establecida /Total de Servicios)	Trimestral	Jefe Unidad de Servicios Sociales	
TALENTO HUMANO	Desarrollo de las competencias, sensibilidad social, la toma de conciencia y el compromiso de todo el personal para generar un ambiente favorable que se traduzca en una excelente atención a los afiliados y usuarios.	Mejorar el Clima y la confianza organizacional.	% Incremento de la Satisfacción del Cliente Interno		0.7%-1.5%			1%-3%	(Nivel de clima actual – Nivel de Clima Anterior)/Nivel de Clima Anterior)*100 por dependencia	Bianual	Jefe Unidad de Talento Humano		
			Desarrollar las competencias y habilidades del Personal.	% de Cumplimiento del plan de Capacitación.	85%-100%	90%-100%	90%-100%	95%-100%	95%-100%	Nº de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones programadas)*100 por dependencia.	Semestral	Jefe Unidad de Talento Humano	
				Contar con personal competente en la Corporación desarrollando sus habilidades.	Calificación promedio de la evaluación de desempeño del personal empleado por la Caja	80%-100%	85%-100%	85%-100%	85%-100%	90%-100%	Sumatoria de Calificación de Evaluación de Desempeño por Dependencia/ Total Evaluados	Annual	Jefe Unidad de Talento Humano
				Contar con personal competente en la Corporación desarrollando sus habilidades.	Calificación promedio de la evaluación de desempeño de los contratistas que afectan la prestación del servicio	80% à 100%	85% à 100%	85% à 100%	85% à 100%	90% à 100%	Sumatoria de Calificación de Evaluación de Desempeño/Total Evaluados	Annual	Jefe de Compras y Aprovechamiento
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA	Adecuación de la infraestructura física y tecnológica para que soporte los procesos y la estrategia definida por la Caja.	Contar con una infraestructura física y tecnológica adecuada, integrada y segura que garantice un funcionamiento confiable y oportuno de la Corporación.	Continuidad de la operación de los servicios sistematizados que ofrece la Caja	90 à 100%	90 à 100%	90 à 100%	90 à 100%	90 à 100%	Tiempo de servicio en línea de los aplicativos /Tiempo total de Servicio.	Trimestral	Jefe Unidad de T.I.		
			Cumplimiento del Plan de Mantenimiento preventivo y Calibración	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	No. De Mantenimientos Preventivos realizados con oportunidad/Total de Mantenimientos Programados	Mensual/Anual	Jefe Unidad de Gestión Logística		
			Cumplimiento de Plan de Mantenimiento preventivo Tecnológico	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	No. De Mantenimientos Preventivos realizados con calidad y oportunidad/Total de Mantenimientos Programados	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de T.I.		
			Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de recursos físicos	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	No. De mantenimientos correctivos realizados correctamente / Total mantenimientos correctivos solicitados	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Gestión Logística		
			Eficacia de los Mantenimientos Correctivos de Infraestructura tecnológica	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	95% à 100%	No. De mantenimientos correctivos realizados correctamente / Total mantenimientos correctivos solicitados	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de T.I.		
			Cumplimiento de los Proyectos de T.I. que soportan la estrategia Corporativa			70%-100%	75%-100%	80%-100%	(No de Proyectos implementados Oportunamente y satisfactoriamente/ Total proyectos programados) *100	Semestral/Anual	Jefe Unidad de T.I.		
PROCESOS	Gestionar los procesos para alcanzar el mejoramiento continuo del sistema de gestión y garantizar así los resultados planteados por la Caja.		Eficacia de las Acciones de Mejora.	65% à 100%	70% à 100%	75% à 100%	80% à 100%	85% à 100%	(No. de Acciones Eficaces / Total de Acciones Implementadas)*100	Semestral	Jefe Unidad Planación y Estadísticas.		
			Eficacia de los Objetivos de calidad	65% à 100%	70% à 100%	75% à 100%	80% à 100%	85% à 100%	(No de Objetivos Cumplidos/ total Objetivos)*100	Trimestral/ Annual	Jefe Unidad Planación y Estadísticas.		

NOTA 1: Para el caso de los lineamientos estratégicos asociados a la intención de la política de EDUCACIÓN, el desglose de los objetivos de calidad se realiza a través de los subprocesos Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Educación Formal y Educación Informal - Ver Plan Estratégico Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano / Plan Estratégico Educación Formal / Plan Estratégico Educación Informal

NOTA 2: Los Objetivos de Calidad asociados a los subprocesos misionales (servicios) se encuentran desplegados a través de los planes estratégicos individuales, asociados al lineamiento estratégico PRESTACIÓN DEL SERVICIO