



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
OBJETIVOS ESTRATEGICOS/CALIDAD

Código: GER-1-01-DE-12

Versión:17

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INTENCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / CALIDAD	INDICADORES	OBJETIVOS 2022-2026					FÓRMULA DEL INDICADOR	Frecuencia	Responsable	
				2022	2023	2024	2025	2026				
IMPACTO SOCIAL: Ejecutar Programas que contribuyan a disminuir las brechas Sociales en el Dpto. del Magdalena, tendiendo prioridad en la población afiliada	Ofrecer servicios enfocados a satisfacer las necesidades y expectativas tanto de nuestros afiliados, usuarios, población vulnerable y comunidad general, dentro del marco de la responsabilidad social, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la disponibilidad de recursos	Incrementar Cobertura desarrollando Programas, Proyectos y Servicios Sociales orientados a los afiliados, población vulnerable y comunidad.	Número de Personas atendidas en servicios sociales.	279.000 á 307.551	486.077 á 594.094	736.667 á 900.371	909.350 á 1.111.428	982.098 á 1.200.342	(Cobertura Ejecutada/Cobertura proyectada)*100	Trimestral/Anual	Jefes y Supervisores Responsables de Servicios A nivel Caja: Jefe Unidad de los Servicios Sociales	
			Población vulnerable atendida en programas y convenios.	21.481 á 23.743	19.714 á 24.095	21.311 á 26.047	20.315 á 24.829	21.330 á 26.070	(Cobertura Ejecutada/Cobertura proyectada)*100		Profesional Universitario de Proyectos, Jefes de Programas Especiales, Caja: Jefe Unidad de los Servicios Sociales	
		Realizar eficaz y oportunamente el pago de las cuotas monetarias a los beneficiarios con derecho, conforme a Ley 21 de 1982 y demás normas que integran el Sistema del Subsidio Familiar en Colombia.	Número de transacciones de cuotas monetarias que se entregan oportunamente a los hogares de nuestros afiliados de menores ingresos.	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	(Cota monetarias pagadas oportunamente/Total de cuotas pagadas)*100	Trimestral	Jefe Unidad de Subsidio y Aportes/Jefe Unidad de Tesorería y Caja
		Prestar una atención integral a los niños y niñas de 0 a 6 años de edad, más pobres y vulnerables en los niveles A y B del SISBEN o en situación de exclusión social y vulnerabilidad, mejorando así su calidad de vida y promoviendo su desarrollo integral, a través de la ejecución de los componentes de nutrición (Promoción y Prevención), niños y niñas con discapacidad, atención psicosocial y recreación en el departamento del Magdalena.	Evaluar la atención nutricional que recibieron los niños y niñas beneficiarios del programa de Atención Integral a la Primera Infancia - AIPI.	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%	(No de niño y niñas en estado de malnutrición en la valoración actual/ No de niño y niñas en estado de malnutrición en la valoración inicial)	Trimestral/Anual	Jefe de Programas Especiales AIN
		Entregar de acuerdo a los recursos apropiados para el fondo de vivienda, los Subsidios Familiares de vivienda a los hogares afiliados con ingresos familiares totales hasta cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes que se postulan y cumplan los requisitos establecidos en la ley, mejorando así su calidad de vida	Cumplimiento de la cobertura proyectada	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(Cobertura Ejecutada/Cobertura proyectada)*100	Trimestral/Anual	Jefe de Diseño Construcción y Mantenimiento
		Ejecutar las gestiones que contribuyan a la mitigación de los efectos del desempleo.	Oportunidad en el Pago de la seguridad y transferencia económica.	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	(No. De cesantes a los que se les Pagó oportunamente la seguridad social y cuota monetaria y transferencia económica/Total de Cesantes que debía pagar prestaciones económicas)*100	Trimestral/Anual	Jefe de Programas Especiales MPC
Garantizar la sostenibilidad financiera de la Cala		Remanente ( Miles de pesos)	1.183.094 á \$1.552.811	\$ 7.400.714 á \$9.045.317	\$9.037.964 á \$ 11.046.400	\$5.568.723 á \$6.682.468	\$7.350.715 á \$8.820.858	(Remanente Ejecutado/Remanente Proyectado)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos		
		% de Incremento de los ingresos por aportes del 4%.	8,46% - 11,10%	14,9% á 18,02%	12,6% á 16%	6 á 12%	7 á 14%	(Ingresos por Aportes Periodo Actual - Ingresos por Aporte Periodo Anterior/ Ingresos por Aportes periodo anterior)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Subsidio y Aportes		

FINANCIERA	generando la estabilidad en los proyectos y programas de la Corporación	Garantizar la sostenibilidad financiera	Ingresos por Servicios (Cifras en Miles de Pesos)	\$ 5.970.948 á \$7.836.869	\$10.199.534 á \$12.466.098	\$17.149.026 á \$20.955.920			(Ingresos por Servicios Ejecutados/Ingresos por Servicios Presupuestados)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos
			% de Incremento de Ingresos por servicios				5,20% á 7,50%	6,48% á 9,2%	(Ingresos por Servicios del trimestre del año actual-Ingresos por Servicios del Trimestre del año anterior)/Ingresos por Servicios del trimestre del año anterior)*100	Trimestral/Anual	Jefe Unidad de Presupuesto y Costos
			Cumplimiento del Plan de Compras	90% á 100%	90% -100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	Total de compras ejecutadas/Total compras Proyectadas	Trimestral/Anual	Jefe de Compras y Aprovevisionamiento.
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 Servicios prestados por la Caja	90%-100%	90%-100%	90%-100%	90%-100%	90% á 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	90% á 100%	90% á 100%	95%-100%	95%-100%	95-100%	(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	2%-3%		2.5%-3.5%		2.5%-3.5%	(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.	90% á 100%	90%100%	90%-100%	90-100%	90-100%	N° 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	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90%-100%	Sumatoria de Calificación de Evaluación de Desempeño por dependencia/Total Evaluados	Anual	Jefe Unidad de Talento Humano
		Contar con personal competente en la Corporación desarrollando sus habilidades.	Calificación promedio de la evaluación de desempeño de los contralistas que afecten la prestación del servicio	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	Sumatoria de Calificación de Evaluación de Desempeño/Total Evaluados	Anual	Jefe de Compras y Aprovevisionamiento
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA 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	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 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% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95%-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% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 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% á 100%	95%-100%	95%-100%	95%-100%	95%-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% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 100%	95% á 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	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 100%	90% á 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.	Garantizar el óptimo desempeño de los procesos	Eficacia de las Acciones de Mejora de los subprocesos certificados.	80% á 100%	80% á 100%	80% á 100%	80% á 100%	80% á 100%	(No. de Acciones Eficaces / Total de Acciones Implementadas)*100	Semestral	Jefe Unidad Planación y Estadísticas.
			Eficacia de los Objetivos de calidad	70% á 100%	75% á 100%	80% á 100%	85% á 100%	85% á 100%	(No de Objetivos Cumplidos/ total Objetivos)*100	Trimestral/ Anual	Jefe Unidad Planación y Estadísticas.

EDUCACIÓN	Formar integralmente personas a través de programas educativos de calidad acordes con las necesidades de la Región, garantizando la pertinencia con el sector productivo o población objetivo.	Monitorear la pertinencia de la oferta educativa teniendo en cuenta las necesidades del sector productivo y los requisitos legales.	Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Técnico Laboral	43%-100%	45%-100%	47%-100%	47%-100%	47%-100%	Porcentaje de egresados vinculados al sector productivo del programa Técnico Laboral	Semestral/Anual	Jefe Unidad de Educación
			Calificación promedio de la etapa práctica del programa Seguridad ocupacional	4.5-5.0	4.5-5.0	4.5-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa seguridad ocupacional/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.	Semestral/Anual	
			Calificación promedio de la etapa práctica del programa logística portuaria y Asistente Administrativo	4.3-5.0	4.3-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa Logística Portuaria, mercadeo y ventas/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.	Semestral/Anual	
			Calificación promedio de la etapa práctica de Contabilidad	4.1-5.0	4.1-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	Σ de calificaciones de la etapa práctica por semestre del programa contabilidad/Total de Estudiantes Calificados del programa en etapa práctica.	Semestral/Anual	
			Resultados de aprendizaje de los estudiantes de seguridad ocupacional, logística portuaria, Asistente Administrativo	4.1-5.0	4.1-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	Σ de calificaciones de la etapa académica por semestre del programa de Seguridad ocupacional, logística portuaria, mercadeo y ventas/Total de Estudiantes de Seguridad ocupacional, logística portuaria, mercadeo y ventas.	Trimestral/Anual	
			Resultados de aprendizaje de los estudiantes contabilidad	3.9-5.0	3.9-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	4.0-5.0	Σ de calificaciones de la etapa académica por semestre del programa contabilidad/Total de Estudiantes contabilidad.	Trimestral/Anual	
	Desarrollar los cursos de educación Informal, garantizando criterios de calidad, permitiendo que los usuarios obtengan formación educativa para el desarrollo de habilidades, destreza y adquisición de nuevos conocimientos.	Cumplimiento de Educación Informal	80 %-100%	80%-100%	85%-100%	90 %-100%	90 %-100%	(No de asistentes certificados en el trimestre/Total personas matriculadas)*100	Trimestral/Anual	Jefe de Área de Capacitación	
			Formar ciudadanos íntegros, emprendedores, competentes, con alto grado de responsabilidad y sensibilidad social, a través de acciones fundamentadas en el monitoreo de la información interna y externa y el seguimiento a los egresados	Puntaje Global de las pruebas Saber 11	Mínimo 280	Mínimo 280	Mínimo 280	Mínimo 280	Mínimo 280	Sumatoria Puntaje Global / Total de Estudiantes	Trimestral/Anual
	Calidad Académica nivel Pre escolar	87%		89%	89%	90%	93%	Porcentaje por periodo de estudiantes con valoración Superior en todas las dimensiones y/o áreas para los grados de nivel pre escolar	Trimestral/Anual		
	Calidad Académica Primaria, Secundaria, y Media Académica.	Primaria= 8.9 Secundaria=8.1 Media Académica= 7.9		Primaria= 8.9 Secundaria=8.2 Media Académica= 8	Primaria= 9 Secundaria=8.3 Media Académica= 8.1	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2	Primaria=9 Secundaria=8.4 Media Académica= 8.2	Promedio Calificaciones de todas las asignaturas por periodo de los niveles Primaria, Secundaria, y Media Académica	Trimestral/Anual		
	Deserción Escolar	Máximo el 5%		Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	Máximo 5%	(No. De estudiantes desertados/Tot al estudiantes matriculado) *100	Trimestral/Anual		

NOTA 1: Los Objetivos de Calidad asociados a los subprocesos misionales certificados (servicios) se encuentran desglosados a través de los planes estratégicos individuales, asociados al lineamiento estratégico PRESTACIÓN DEL SERVICIO

COPIA NO CONTROLADA