

MATRIZ DE MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE LA VISIÓN Y LA POLÍTICA DE CALIDAD

FECHA DE SEGUIMIENTO: Diciembre de 2010

PROCESO: **GESTION DEL DIRECCIONAMIENTO**

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1. DESARROLLAR, MANTENER y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD	Orientar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la formulación de planes de acción que permitan a la dependencias de la entidad, la realización de las metas misionales.	Indice de Cumplimiento del Plan Estratégico	40%	41,0%	85,3%	DIRECCIONAMIENTO	10%	9%
			Indice de Cumplimiento del Plan de Acción (metas)	90%	90,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan de Acción (Ejecución Financiera)	90%	98,7%				
			Indice de Cumplimiento de Proyectos de Inversión (Ejecución Financiera)	90%	99,6%				
			Indice de Cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección de Planeación (metas)	90%	97,0%				

PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1. DESARROLLAR, MANTENER y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD	Asegurar el mantenimiento y mejoramiento de los procesos que estructuran el Sistema de Gestión de la Calidad	Indice de eficacia de la Visión y de la Política de Calidad	85%	88,0%	78,1%	DIRECCIONAMIENTO	5%	4%
			Indice de Adopción de Acciones Preventivas	80%	100,0%				
			Indice de Adopción de Acciones Correctivas	80%	54,0%				
			Indice de Satisfacción de Clientes	80%	70,3%				

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1. DESARROLLAR, MANTENER y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD	Garantizar el adecuado manejo y control de la información que ingresa y sale de la entidad, asegurando su calidad y confiabilidad	Indice de Organización de Transferencias Primarias	100%	100,0%	89,8%	DIRECCIONAMIENTO	5%	4%
			Indice de Organización de Transferencias Secundarias	100%	100,0%				
			Indice de Organización del Archivo Histórico	90%	59,0%				
			Indice de eficiencia en la entrega de solicitudes de préstamos de la información	95%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1. DESARROLLAR, MANTENER y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD	Difundir adecuadamente la información relacionada con la Gestión e Imagen Institucional.	Indice de Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social (metas) AÑO 2010	90%	94,0%	87,2%	DIRECCIONAMIENTO	5%	4%
			Indice de Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social (Ejecución Financiera) AÑO 2010	90%	99,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones (metas) AÑO 2010	90%	89,0%				
			Indice de Eficacia de los Medios de Información	80%	54,2%				
			Indice de Cumplimiento en la actualización de la página web	90%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
2. Desarrollo de las actividades conexas con la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.	2. PARA BRINDAR A LOS USUARIOS, EMPRESAS TRANSPORTADORAS y COMERCIANTES, SERVICIOS CON SEGURIDAD, COMODIDAD y EFICIENCIA, TENIENDO EN CUENTA SUS EXPECTATIVAS y NECESIDADES	Facilitar a las empresas transportadoras la adecuada prestación del servicio de transporte, mediante el desarrollo de controles operativos y de seguridad.	Indice de Eficacia en el Control Operativo	85%	62,4%	84,7%	MISIONAL	15%	13%
			Indice de Eficacia en la Seguridad	85%	70,2%				
			Indice de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección de Operaciones	90%	91,0%				
			Indice de cumplimiento del Plan Operativo de la Jefatura de Guardas	90%	99,9%				
			Indice de cumplimiento del Plan de Contingencia	90%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
2, Desarrollo de las actividades conexas con la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.	2. PARA BRINDAR A LOS USUARIOS, EMPRESAS TRANSPORTADORAS y COMERCIANTES, SERVICIOS CON SEGURIDAD, COMODIDAD y EFICIENCIA, TENIENDO EN CUENTA SUS EXPECTATIVAS y NECESIDADES	Satisfacer las necesidades de las personas que hacen uso de las instalaciones de la Terminal, brindándoles opciones de compra, esparcimiento y servicios básicos.	Indice Eficacia en el Servicio de Baños	90%	70,0%	80,8%	MISIONAL	15%	12%
			Indice Eficacia en el Servicio de Cabina de Información	90%	76,0%				
			Indice Eficacia en la Atención Telefónica	80%	87,0%				
			Indice Eficacia en la Información Difundida por el Altavoz	80%	82,0%				
			Indice de Eficacia en la actualización de los contratos de arrendamiento de los locales comerciales	90%	88,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan Operativo por Dependencia (metas) AÑO 2010	90%	82,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	3. CONTANDO PARA ELLO CON TALENTO HUMANO COMPETENTE y CON RECURSOS FISICOS y TECNOLOGICOS ADECUADOS.	Garantizar la eficacia y oportunidad en el suministro de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento de la entidad.	Eficacia de Proveedores	90%	79,6%	82,5%	APOYO	10%	8%
			Cumplimiento del Plan de Compras	90%	92,6%				
			Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Equipos (metas)	90%	86,3%				
			Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Equipos (ejecución financiera)	90%	74,5%				
			Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Infraestructura (metas)	90%	87,0%				
			Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Infraestructura (ejecución financiera)	90%	71,7%				
			Indice de Cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección Administrativa (metas)	90%	86,0%				

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
			Indice Clima Organizacional	80%	71,1%				

1, Seremos líderes en el servicio integral	3. CONTANDO PARA ELLO CON TALENTO HUMANO COMPETENTE y CON RECURSOS FISICOS y TECNOLOGICOS ADECUADOS.	Crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del funcionario. Mejorar la capacidad de respuesta de a entidad para prestar más eficientemente los servicios.	Indice de Desempeño Laboral	85%	83,2%	89,5%	APOYO	5%	4%
			Indice de Cumplimiento del Plan Operativo de la Jefatura de Talento Humano (metas)	90%	99,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial (metas)	90%	94,0%				
			Indice de Cumplimiento del Plan de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial (ejecución financiera)	90%	100,0%				

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	3. CONTANDO PARA ELLO CON TALENTO HUMANO COMPETENTE, y CON RECURSOS FISICOS y TECNOLOGICOS ADECUADOS.	Suministrar los recursos necesarios para garantizar la operatividad de la entidad dentro del marco legal.	Confiabilidad de la Información Contable	100%	100,0%	95%	APOYO	10%	10%
			Oportunidad de la Información Financiera	100%	100,0%				
			Recaudo de Ingresos Programados	90%	105,3%				
			Cumplimiento en la Ejecución Presupuestal	90%	86,1%				
			Cumplimiento en el Pago de Cuentas	95%	88,7%				
			Indice de cumplimiento del Plan Operativo de la Jefatura Financiera	90%	91,0%				

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	3. CONTANDO PARA ELLO CON TALENTO HUMANO COMPETENTE, y CON RECURSOS FÍSICOS y TECNOLÓGICOS ADECUADOS.	Garantizar la legalidad de los actos administrativos expedidos por la Entidad, e incrementar el nivel de confianza de los ciudadanos en la entidad, a través del trámite oportuno de los derechos de petición.	Índice de Eficacia en el Control de Legalidad	80%	100,0%	99,3%	APOYO	10%	10%
			Índice de eficiencia en la respuesta a peticionarios	95%	100,0%				
			Índice de Cumplimiento del Plan Operativo de Asesoría Jurídica (metas)	90%	98,0%				

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

DIRECTRIZ DE LA VISIÓN	DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	META	RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO POR PROCESO	TIPO DE PROCESO	PESO DEL OBJETIVO	EFICACIA (Cumplimiento x peso del objetivo)
1, Seremos líderes en el servicio integral	1. DESARROLLAR, MANTENER y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD	Facilitar que la gestión administrativa de la entidad logre las metas preestablecidas, de acuerdo con las normas y roles que le corresponde desarrollar a Control Interno a través de la evaluación independiente de su gestión	Índice de Cumplimiento del Plan de Auditorías de Control Interno	80%	95,0%	94,6%	TRANSVERSAL	10%	9%
			Índice de mejoramiento del nivel de desarrollo del sistema de control interno	95%	85,8%				
			Índice de mejoramiento del nivel de desarrollo del sistema de control interno contable	95%	97,4%				
			Índice de Cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Manejo de Riesgos	85%	100,0%				

TOTAL PESO 100%

INTERVALOS DE CALIFICACIÓN

ICP < 60,99% Insuficiente	
61% < ICP < 79,99% Aceptable	
80% < ICP Satisfactorio	

Porcentaje Total de Eficacia del SGC 88%