

INDICADORES

DE PROCESOS

S.G.C.

Desarrollo Estratégico.

1. Perspectiva grupos de interés
 - Disciplina estratégica (logro de objetivos)
2. Perspectiva interna del negocio
 - Gestión del riesgo institucional
 - Eficiencia en trámites y servicios
3. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Propuesta de innovación y fortalecimiento institucional
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Formalización

1. Perspectiva grupos de interés
 - Crecimiento de ingresos Formalización
 - Crecimiento de ingresos Afiliados
 - Formalización
 - Creación de empresas
 - Supervivencia empresarial (3 años)
 - Cancelación de empresas
 - Gobernabilidad de la Entidad
2. Perspectiva del cliente
 - Agilidad en el servicio
 - Satisfacción del cliente
3. Perspectiva interna del negocio
 - Fidelización del foco
 - Calidad en el servicio
 - Repetibilidad en las devoluciones
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Estructuración y Gestión de Proyectos

1. Perspectivas grupos de interés
 - Recursos movilizados
2. Perspectiva del cliente
 - Contribución al fortalecimiento empresarial
3. Perspectiva interna del negocio
 - Conocimiento del foco
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Servicios empresariales

1. Perspectiva grupos de interés
 - Crecimiento de ingresos
2. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente
3. Perspectiva interna del negocio
 - Eficacia de procesos de conciliación
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de mejoramiento e innovación
 - Impacto de la oferta académica en el mercado laboral
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Competitividad Regional

1. Perspectiva grupos de interés
 - Dinamización de la economía regional
2. Perspectiva del cliente
 - Credibilidad, confianza y fidelización
3. Perspectiva interna del negocio
 - Pertinencia de los P&P desarrollado con los SEP
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Emprendimiento
 - Efectividad en programas de emprendimiento
 - Fortalecimiento empresarial
 - Internacionalización
 - Promoción de la cultura innovadora, emprendedora y exportadora
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Observatorio económico e Infomediación

1. Perspectiva grupos de interés
 - Sostenibilidad
 - Relevancia de la información
2. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente
3. Perspectiva interna del negocio
 - Estudios de impacto y utilidad
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de aprendizaje e innovación
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Administrativa y financiera

1. Perspectiva grupos de interés
 - Cumplimiento del presupuesto del gasto
 - Cumplimiento del presupuesto del ingreso
2. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente
3. Perspectiva interna del negocio
 - Optimización de los recursos
 - Eficiencia en tareas administrativas
 - Gestión con proveedores
 - Agilidad en el despacho de las comunicaciones oficiales
 - Veracidad de la información
 - Disponibilidad de los recursos tecnológicos
 - Actualización tecnológica
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Fortalecimiento de competencias
 - Mejoramiento del clima laboral
 - Cultura de mejoramiento e innovación

Comunicaciones

1. Perspectiva grupo de interés
 - Impacto de la información
2. Perspectiva del cliente
 - Efectividad de las redes sociales y página web
3. Perspectiva interna del negocio
 - Oportunidad de los medios publicitarios internos
 - Eficiencia en trámites y servicios
4. Perspectiva de innovación y aprendizaje
 - Cultura de mejoramiento e innovación



Control interno

1. Perspectiva grupos de interés
 - Disciplina estratégica (PAT)
2. Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente
 - Quejas y reclamos
3. Perspectiva interna del negocio
 - Cobertura de control interno
 - Efectividad del control interno
 - Protección de datos personales
 - Eficiencia en trámites y servicios