



**TABLERO DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  
OD-CAM-024. V2. Junio 01 de 2021

FECHA DE REVISIÓN FORMULACIÓN INDICADORES: JUNIO 2021

OBJETIVOS DEL SIG	QUE SE VA A HACER?		RECURSOS APROPIADOS	CUANDO SE FINALIZARÁ	CÓMO SE EVALUARÁN LOS RESULTADOS										JUNIO DE 2021	
	PROGRAMA DEL PAI	PROYECTO DEL PAI			PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE PROCESO/SUBPROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	RESPONSABLE DEL REPORTE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADO	ANÁLISIS DE RESULTADOS
4. Fortalecer la capacidad de gestión institucional apoyada en las TIC's para el ejercicio de la autoridad ambiental y su gobernabilidad, con generación de cambios culturales positivos frente a la importancia de la conservación de los recursos naturales renovables y la participación comunitaria en la gestión ambiental	3299 Fortalecimiento de la gestión y dirección del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.	329901 Fortalecimiento Institucional Para La Gestión Ambiental	16.414.737	2.021	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Servicio al ciudadano	Satisfacción del cliente	Eficacia	No. De respuestas 4 y 5 / Total de respuestas	Consolidado Encuestas de satisfacción	>=90%	Profesional Especializado Planeación	Trimestral	90,1%	CUMPLE	Los datos analizados reflejan un nivel general de satisfacción de los usuarios del 90%, con mejoras por realizar pero en cumplimiento de la meta planteada del >=90%, cabe resaltar que, para el cálculo de este indicador, no se tuvieron en cuenta las respuestas registradas como "No aplica", teniendo en que no son válidas porque no brindan una calificación frente al servicio y tampoco las respuestas registradas como "Ni bueno Ni malo" porque no indican satisfacción ni insatisfacción del usuario frente al servicio
			91.838.651			Gestión Documental	Efectividad solicitudes de información	Eficacia	(Número de solicitudes de información resueltas/ Número de solicitudes de búsqueda de información solicitadas)*100	Solicitudes de información	>=90%	Profesional Univ. Atención al ciudadano y Gestión Documental	Trimestral	100,0%	CUMPLE	En el trimestre de abril a mayo de 2021, se recibieron 119 solicitudes de prestamos de documentos soportadas en la T-CAM-024 y por correo 49, a todas se les dio respuesta.