

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2012

| OBJETIVOS  |   |  |  | INDICADORES                   |                                       |  |  |                       |              |                          |                                      |         |                 |                  |                 |                  |                 |                  |
|------------|---|--|--|-------------------------------|---------------------------------------|--|--|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------------------------------|---------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| PERSP.     | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS                                  | PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO   | CONCEPTUALIZACIÓN  | PROCESO RESPONSABLE INDICADOR | NOMBRE DEL INDICADOR                  | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR  | FÓRMULA DE CÁLCULO   | TIPO DE INDICADOR     | PERIODICIDAD | UNIDAD DE MEDIDA         | DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO) | 2012    | META MARZO 2012 | LOGRO MARZO 2012 | META JUNIO 2012 | LOGRO JUNIO 2012 | META SEPT. 2012 | LOGRO SEPT. 2012 |
| FINANCIERA | FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES. | ESTRATÉGICO  | Fortalecer la presencia estatal, el servicio social y el desarrollo económico a la comunidad a través del transporte aéreo a las regiones estratégicas.  | 2. Estratégico                | Índice de Ocupación en Rutas Sociales | Mide el nivel de ocupación de pasajeros por Itinerarios sobre las sillas ofrecidas en los vuelos de las rutas sociales.  | $(\text{Pasajeros Transportados en Rutas Sociales (Itinerario)} / \text{Total Sillas Ofrecidas en Rutas Sociales (Itinerario)}) * 100$ | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 69,8%   | 83,3%           | 69,7%            | 74,7%           | 69,0%            | 71,4%           | 70,9%            |
|            |   |  |  |                               | Índice de Ocupación                   | Mide el nivel de ocupación de pasajeros transportados (Itinerarios) sobre las sillas ofrecidas en los vuelos (Itinerarios) y aeronaves de SATENA. Permite determinar la optimización de la capacidad instalada del equipo aéreo de la Empresa. | $(\text{Pasajeros Transportados (Itinerario)} / \text{Total Sillas Ofrecidas (Itinerario)}) * 100$                                     | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 67,9%   | 72,0%           | 69,8%            | 69,5%           | 68,3%            | 68,5%           | 69,9%            |
|            | MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA                   | FINANCIERO   | Garantizar la gestión de la Empresa, que este en capacidad de cumplir con sus obligaciones contractuales, laborales, y de diferente índole, asimismo, presentar resultados positivos en su gestión que permitan incrementar su patrimonio y garantizar los recursos para el cumplimiento de la misión de la aerolínea. | 2. Estratégico                | Yield                                 | Busca determinar y mejorar los ingresos que se perciben en cada una de las rutas de la Empresa por silla y por milla volada.   | $(\text{Ingresos por Pasajes} / \text{Pasajeros Transportados}) / \text{Millas Promedio Voladas} * \text{Cantidad de Vuelos}$          | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 691     | 668             | 661              | 682             | 705              | 690             | 698              |
|            |   |  |  |                               | Tarifa Promedio                       | Determinar el precio promedio por pasajero transportado  | $\text{Ingresos por Pasajes} / \text{Pasajeros Transportados}$   | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 121.532 | 116.710         | 120.064          | 119.527         | 128.037          | 120.683         | 127.431          |
|            |   |  |  | 3. Comercial                  | Ventas de Servicio                    | Mide el cumplimiento de metas comerciales frente a las proyectadas para la vigencia.   | $(\text{Ingresos por Usuario Final Alcanzados} / \text{Ingresos por Usuario Final Proyectado}) * 100$                                  | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0%  | 100,0%          | 92,8%            | 100,0%          | 90,9%            | 100,0%          | 90,6%            |
|            |   |  |  |                               | Participación de Ventas en Web        | Mide el cumplimiento de metas comerciales en página web frente a los ingresos recibidos por pasajes.   | $(\text{Ingresos por Ventas en Web} / \text{Ingresos por Pasajes}) * 100$  | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 15,9%   | 12,4%           | 13,0%            | 14,0%           | 12,8%            | 14,1%           | 13,5%            |
|            |   |  |  | 6. Financiero                 | Ejecución de Ingresos Contables       | Permite establecer la eficiencia por alcanzar los Ingresos por Ventas de Servicios con respecto a lo proyectado para el año. Este indicador se mide acumulando periodo a periodo con respecto al Total de los Ingresos Proyectados.            | $(\text{Total Ingresos Mensuales Reales} / \text{Total Ingresos Mensuales Proyectados}) * 100$   | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0%  | 100,0%          | 82,0%            | 100,0%          | 79,1%            | 100,0%          | 78,3%            |
|            |   |  |  |                               | Endeudamiento                         | Muestra la capacidad que tiene la Empresa para responder por las deudas a largo plazo.   | $\text{Pasivo} / (\text{Pasivo} + \text{Patrimonio})$  | Táctico - Efectividad | Mensual      | Porcentaje - Disminución | SI                                   | 0,9     | 0,9             | 0,9              | 0,9             | 0,9              | 0,9             |                  |
|            |   |  |  |                               | Liquidez Corriente                    | Este índice determina la capacidad con que cuenta la Empresa para pagar las deudas a Corto Plazo.  | $\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$  | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 1,0     | 1,0             | 1,0              | 1,0             | 1,2              | 1,0             | 1,2              |
|            |   |  |  |                               | Ejecución de Compromisos              | Mide el porcentaje de recursos comprometidos del total de la apropiación asignada.   | $(\text{Compromisos} / \text{Apropiaciones}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Disminución | SI                                   | 99,7%   | 51,9%           | 61,1%            | 77,5%           | 74,6%            | 87,3%           | 90,9%            |
|            |   |  |  |                               | Ejecución de Gastos                   | Evalúa el comportamiento de los pagos con relación a las obligaciones adquiridas.  | $(\text{Pagos} / \text{Compromisos}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 96,3%   | 41,8%           | 32,1%            | 56,4%           | 55,4%            | 77,4%           | 69,2%            |
|            |   |  |  |                               | Ejecución de Ingresos Presupuestales  | Evalúa el comportamiento de los ingresos reales con relación a los presupuestados de la Empresa.   | $(\text{Ingresos Reales} / \text{Ingresos Presupuestados}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0%  | 100,0%          | 85,2%            | 100,0%          | 79,0%            | 100,0%          | 78,1%            |
|            | Rotación de Cartera                                     | Indica el tiempo en días que tarda la Empresa en recuperar su cartera. | $(\text{Valor Facturado} * 30 \text{ Días}) / \text{Valor Recaudado}$  | Táctico - Efectividad         | Mensual                               | Días - Disminución   | SI   | 31                    | 33           | 29                       | 33                                   | 31      | 31              | 29               |                 |                  |                 |                  |



## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2012

| OBJETIVOS                           |  |  |   | INDICADORES                   |                         |   |  |  |                       |                  |                                      |       |                 |                  |                 |                  |                 |                  |        |
|-------------------------------------|--|--|---|-------------------------------|-------------------------|---|--|--|-----------------------|------------------|--------------------------------------|-------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|--------|
| PERSP.                              | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   | PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO   | CONCEPTUALIZACIÓN   | PROCESO RESPONSABLE INDICADOR | NOMBRE DEL INDICADOR    | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR                         | FÓRMULA DE CÁLCULO   | TIPO DE INDICADOR  | PERIODICIDAD          | UNIDAD DE MEDIDA | DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO) | 2012  | META MARZO 2012 | LOGRO MARZO 2012 | META JUNIO 2012 | LOGRO JUNIO 2012 | META SEPT. 2012 | LOGRO SEPT. 2012 |        |
| PROCESOS INTERNOS                   | 5  | OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA   | Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de incrementar la productividad y competitividad de la Empresa para así reducir los costos operativos y gastos de funcionamiento mediante la mejora continua de estos procesos. | PRODUCCIÓN OPERATIVA          | 1. Gerencial            | Puntualidad en las Asesorías                      | Mide el cumplimiento en atender y resolver los requerimientos internos jurídicos y/o legales allegados o solicitados a la oficina.   | $(\text{No. Requerimientos Atendidos} / \text{No. Requerimientos Recibidos}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0% |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Contestación Derechos de Petición                 | Mide el cumplimiento en atender y resolver los derechos de petición allegados o solicitados a la oficina.  | $(\text{No. Derechos de Petición Contestados} / \text{No. Derechos de Petición Recibidos}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | NO    | 100,0%          | 100,0%           | 89,5%           | 100,0%           | 98,0%           | 100,0%           | 93,8%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Atención de Demandas                              | Ejercer una adecuada defensa de los intereses de la Entidad, respecto de las demandas interpuestas en contra de la Empresa.  | $(\text{No. Demandas Atendidas} / \text{No. Demandas Interpuestas}) * 100$   | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0% |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Incidencia en los Medios de Comunicación Nacional | Buscar dentro de la opinión pública el incremento de la imagen institucional que coadyuve a favorecer la utilización de nuestra aerolínea como medio de transporte.  | $(\text{No. Boletines Publicados en los Medios} / \text{No. Boletines Generados por SATENA}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 12              | 12               | 5               | 12               | 7               | 12               | 5      |
|                                     |  |  |   |                               | 2. Estratégico          | Mejoramiento Operacional                          | Participar con la Alta Dirección y Procesos en la realización de Ciclos de Auditorías Internas y externas, y en el mejoramiento continuo y actualización de la información del Direccionamiento y el Sistema de Gestión de Calidad.                                  | $(\text{No. Actividades y Requerimientos Realizados} / \text{No. Actividades y Requerimientos Programados y Solicitados}) * 100$   | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 100,0%          | 100,0%           | 143,4%          | 100,0%           | 115,2%          | 100,0%           | 125,0% |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Horas de Vuelo de Tripulación                     | Equidad y optimización en la programación de horas de vuelo de las Tripulaciones.  | $(\text{Promedio Horas de Vuelo Asignadas} / \text{Promedio Horas de Vuelo Permitidas por R.A.C.}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 72,2%           | 72,2%            | 58,2%           | 72,2%            | 56,1%           | 72,2%            | 55,9%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Asignaciones Auxiliares de Vuelo                  | Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de los Auxiliares de Vuelo de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.   | $(\text{Promedio Asignaciones Auxiliares Cumplidas} / \text{Promedio Asignaciones Auxiliares Permitidas por R.A.C.}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 83,0%           | 84,1%            | 85,4%           | 83,3%            | 81,8%           | 83,1%            | 83,0%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Asignaciones Pilotos                              | Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de los Pilotos de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.   | $(\text{Asignaciones Pilotos Cumplidas} / \text{Asignaciones Pilotos Permitidas por R.A.C.}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 85,7%           | 85,7%            | 77,8%           | 85,7%            | 77,8%           | 85,7%            | 79,9%  |
|                                     |  |  |   |                               | 4. Producción Operativa | Demoras por Manipulación de Aeronave y Rampa      | Mide el número de demoras generadas por causas internas referentes a manipulación de aeronave y rampa (Despacho de Aeronaves, Ground Handling y Servicio a Bordo).   | $(\text{Demoras por Causas Internas Reales} / \text{Demoras por Causas Internas Esperadas}) * 100$   | Táctico - Efectividad | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 100,0%          | 100,0%           | 65,1%           | 100,0%           | 82,5%           | 100,0%           | 100,0% |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Atención Pasajeros                                | Mide el tiempo de atención por pasajero en el Módulo del Aeropuerto El Dorado.   | $(\text{Tiempo Promedio de Atención Esperado por Pasajero} / \text{Tiempo Promedio de Atención Real por Pasajero}) * 100$  | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | NO    | 100,0%          | 100,0%           | 79,2%           | 100,0%           | 79,2%           | 100,0%           | 79,2%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Nivel de Cumplimiento en el Soporte Logístico     | Mide el cumplimiento de las estrategias implementadas en el proceso logístico para garantizar la disponibilidad de los recursos requeridos para la ejecución del mantenimiento programado e imprevisto y así optimizar el alistamiento.                              | $(\text{Cumplimiento MEL} + \text{Cumplimiento Carry Forward} + \text{Cumplimiento Pre Servicio} + \text{Cumplimiento Mantenimiento Imprevisto} + \text{Cumplimiento Mantenimiento Programado}) * 100$ | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 86,0%           | 86,0%            | 86,9%           | 86,0%            | 79,7%           | 86,0%            | 76,9%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Índice de Confiabilidad en el Despacho            | Mide el nivel de cumplimiento de vuelos programados durante la operación. Este indicador mide de forma global el Proceso teniendo en cuenta que todas las demoras y cancelaciones por limitaciones en la aeronegabilidad afectan su comportamiento en forma puntual. | $1 - ((\text{Vuelos Demorados} + \text{Vuelos Cancelados}) / \text{Vuelos Programados})$   | Táctico - Efectividad | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 92,5%           | 92,5%            | 91,8%           | 92,5%            | 90,0%           | 92,5%            | 90,7%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Nivel de Eficacia en la Planeación                | Este indicador permite medir el cumplimiento dentro del tiempo proyectado de los programas de mantenimiento para cada aeronave, teniendo en cuenta la planeación de los recursos disponibles.  | $(\text{Tiempo Establecido para la Inspección} / \text{Tiempo Real para la Inspección}) * 100$   | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 84,0%           | 81,4%            | 83,1%           | 83,6%            | 66,9%           | 84,0%            | 65,6%  |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Cumplimiento Programa de Entrenamiento            | Mide el porcentaje de cumplimiento de los entrenamientos ejecutados con respecto a los programados.  | $(\text{No. Entrenamientos Ejecutados} / \text{No. Entrenamientos Programados}) * 100$   | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 100,0%          | 31,7%            | 41,7%           | 61,7%            | 76,7%           | 88,3%            | 126,7% |
|                                     |  |  |   |                               |                         | Optimización de Recursos                          | Optimizar los recursos económicos asignados mediante un incremento significativo en cupos disponibles por curso y entrenamientos adicionales no proyectados.   | $\text{Costo Proyectado por Cupo VS. Costo Real por Cupo. Con las condicionales (Si proyectado > real=2; Si proyectado igual a real = 1, Si proyectado < real=0)}$                                     | Táctico - Eficacia    | Mensual          | Porcentaje - Aumento                 | SI    | 1,0             | 1,0              | 2,0             | 1,0              | 2,0             | 1,0              | 2,0    |
| Cumplimiento Programa de Auditorías | El indicador mide el porcentaje de cumplimiento de las auditorías ejecutadas con respecto a las programadas. | $(\text{No. Auditorías Ejecutadas} / \text{No. Auditorías Programadas}) * 100$ | Táctico - Eficacia  | Mensual                       | Porcentaje - Aumento    | SI  | 100,0%   | 25,0%  | 20,8%                 | 47,2%            | 34,7%                                | 75,0% | 76,4%           |                  |                 |                  |                 |                  |        |

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2012

| OBJETIVOS   |  |   |   | INDICADORES                   |   |   |  |                       |              |                          |                                      |        |                 |                  |                 |                  |                 |                  |
|---|--|---|---|-------------------------------|---|---|--|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------------------------------|--------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| PERSP.  | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   | PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO  | CONCEPTUALIZACIÓN   | PROCESO RESPONSABLE INDICADOR | NOMBRE DEL INDICADOR                        | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR   | FÓRMULA DE CÁLCULO   | TIPO DE INDICADOR     | PERIODICIDAD | UNIDAD DE MEDIDA         | DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO) | 2012   | META MARZO 2012 | LOGRO MARZO 2012 | META JUNIO 2012 | LOGRO JUNIO 2012 | META SEPT. 2012 | LOGRO SEPT. 2012 |
| PROCESOS INTERNOS   | 5  | OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA  | Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de incrementar la productividad y competitividad de la Empresa para así reducir los costos operativos y gastos de funcionamiento mediante la mejora continúa de estos procesos. | 5. Administrativo             | Encuesta Satisfacción Cliente Interno       | Medir el nivel de satisfacción de los funcionarios de SATENA frente al servicio prestado por el Almacén.  | Calificación Promedio de Encuestas   | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Número - Aumento         | SI                                   | 3,0    | 3,0             | 3,0              | 3,0             | 3,0              | 3,0             | 3,0              |
|   |  |   |   |                               | Cumplimiento Legalización de Inventarios    | Mantener actualizado el inventario de bienes, muebles y enseres.  | No. Inventarios Legalizados / Total Inventarios Entidad  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 65,6%           | 65,6%            | 73,8%           | 70,5%            | 82,0%           | 78,7%            |
|   |  |   |   |                               | Consumo de Combustible del Parque Automotor | Mide el índice de consumo de combustible del parque automotor de SATENA   | (Valor Consumo en el Mes / Valor Consumo Proyectado en el Mes) * 100                                     | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Disminución | NO                                   | 85,1%  | 86,0%           | 0,0%             | 86,0%           | 48,6%            | 86,0%           | 61,9%            |
|   |  |   |   |                               | Mantenimiento Parque Automotor              | Mide el índice de implementación del programa de mantenimiento al parque automotor de la Empresa.   | (No. de Actividades Realizadas / Total Actividades Proyectadas) * 100                                    | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 20,6%           | 20,6%            | 49,5%           | 49,5%            | 74,2%           | 74,2%            |
|   |  |   |   |                               | Mantenimiento a Instalaciones               | Mide el índice de implementación del programa de mantenimiento a instalaciones de la Empresa.   | (No. de Actividades Realizadas / Total Actividades Proyectadas) * 100                                    | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 21,6%           | 21,6%            | 52,6%           | 52,6%            | 75,3%           | 75,3%            |
|   |  |   |   |                               | Sistema de Gestión Documental               | Mide el porcentaje de gestión dando cumplimiento a las actividades proyectadas para la administración y gestión documental de la Empresa.           | No. de Solicitudes / Total de Servicios Prestados  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | NO                                   | 100,0% | 18,2%           | 4,5%             | 37,1%           | 37,1%            | 67,1%           | 67,1%            |
|   |  |   |   |                               | Requerimientos Contractuales                | Cubrir las necesidades de la Empresa desde el punto de vista contractual dentro de los términos favorables para la Empresa                          | (No. Requerimientos Atendidos / No. Requerimientos Recibidos) * 100                                      | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           |
|   |  |   |   |                               | Asesoría Contractual                        | Garantizar la asesoría jurídica requerida por las diferentes Dependencias en el proceso contractual.  | (No. Asesorías Atendidas / No. Asesorías Requeridas) * 100   | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           |
|   |  |   |   | 6. Financiero                 | Fenecimiento de los Estados Financieros     | Lograr el cumplimiento de las normas para alcanzar el fenecimiento de los estados financieros.  | (Fenecimiento de Estados Financieros Real / Fenecimiento de Estados Financieros Proyectado) * 100        | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 0,0%            | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%             | 100,0%          | 0,0%             |
|   |  |   |   | 8. Control Integral           | Impacto de las Auditorías Internas          | Evalúa el cumplimiento de las auditorías internas   | No. Hallazgos Corregidos de Auditorías Internas / Total Hallazgos Encontrados en las Auditorías Internas | Táctico - Efectividad | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 24,9%           | 39,2%            | 49,8%           | 60,4%            | 74,7%           | 66,8%            |
| Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Entes Externos | Evalúa el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con los entes externos. | No. de Hallazgos Corregidos de Auditorías Externas / Total Hallazgos Externos     | Táctico - Efectividad   |                               | Mensual                                     | Porcentaje - Aumento  | SI   | 100,0%                | 24,6%        | 36,7%                    | 49,1%                                | 58,5%  | 73,6%           | 77,6%            |                 |                  |                 |                  |
| APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO                                | 6  | FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | Afirmar el conjunto de valores, principios y creencias que deben tener los integrantes de una organización; ofreciendo formas definidas de pensamiento que guían la toma de decisiones y otras actividades para el desarrollo del talento humano.                           | 7. Talento Humano             | Ejecución Plan de Capacitaciones            | Reforzar en el aprendizaje a los funcionarios de SATENA y así mismo una cultura sobre las capacitaciones.   | (Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones Programadas) * 100   | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 80,3%  | 51,6%           | 51,6%            | 71,4%           | 61,0%            | 78,0%           | 64,9%            |
|   |  |   |   |                               | Ejecución del SISOMA                        | Permite verificar el cumplimiento de actividades del Sistema de Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SISOMA).  | (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) * 100   | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 94,6%  | 94,1%           | 88,2%            | 94,1%           | 93,4%            | 94,5%           | 114,5%           |
|   |  |   |   |                               | Índice de Frecuencia de Accidentalidad      | El resultado de este indicador se interpretará como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante el último año.                             | Número de AT * K / Número de Horas Hombre Trabajadas   | Táctico - Efectividad | Mensual      | Índice - Disminución     | SI                                   | 3,35   | 4,0             | 3,8              | 2,0             | 4,3              | 2,21            | 4,04             |
|   |  |   |   |                               | Rotación de Personal                        | Mide la rotación de personal ya sea por renuncias y/o despidos.   | (No. de Renuncias y Despidos) / No. Total de Funcionarios  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Índice - Disminución     | SI                                   | 5,8%   | 1,7%            | 5,4%             | 2,4%            | 6,0%             | 4,8%            | 8,0%             |
|   |  |   |   | 4. Producción Operativa       | Índice de Absentismo por Funcionario        | Mide el número de días promedio de ausentismo por Funcionario.  | No. Días Concedidos por Incapacidades, Permisos y Licencias en un Periodo / No. Total de Funcionarios    | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Índice - Disminución     | SI                                   | 2,4    | 0,6             | 1,0              | 1,2             | 1,7              | 1,9             | 2,5              |
| 7   | 7  | GARANZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN             | Robustecer y unificar los sistemas de información y de gestión, a través de herramientas tecnológicas de última generación, que constituyan resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, Comercialización, Administración y Control.                             | 5. Administrativo             | Implementación GEL                          | Desarrollo e implementación de los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea en cada una de las fases requeridas para el sitio Web de SATENA. | (Actividades Realizadas / Actividades Requeridas) * 100  | Táctico - Eficacia    | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 100,0%          | 95,8%            | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 100,0%           |
|   |  |   |   |                               | Disponibilidad de Servicio                  | Garantizar el seguimiento mensual al servicio de conectividad de la red WAN en la Empresa.  | (Horas Estimadas de Servicio / Tiempo Proyectado de Servicio) * 100                                      | Táctico - Eficiencia  | Mensual      | Porcentaje - Aumento     | SI                                   | 100,0% | 100,0%          | 100,0%           | 100,0%          | 99,9%            | 100,0%          | 99,9%            |