

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)	2011	META MARZO 2012	LOGRO MARZO 2012	META JUNIO 2012	LOGRO JUNIO 2012	META SEPT. 2012	LOGRO SEPT. 2012	META DIC. 2012	LOGRO DIC. 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%	69,8%	72,0%
					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%	67,9%	71,2%
	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.	$(\text{Ingresos por Pasajes} / \text{Pasajeros Transportados}) / \text{Milla Promedio Volada}) * \text{Cantidad de Vuelos}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	691	668	661	682	705	690	698	691	703
					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	121.532	128.405
				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%	100,0%	91,0%
					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%	15,9%	14,7%
				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%	100,0%	83,3%
					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	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	1,0	1,1
					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%	99,7%	94,1%
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%	96,3%	92,8%				
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%	78,2%	100,0%	85,3%					
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	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	META DIC. 2012	LOGRO DIC. 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.	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%	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%	100,0%	95,8%	
					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%	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	8	8	5	8	7	8	5	8	6	
				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 Direcciónamiento 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%	100,0%	119,8%	
				4. Producción Operativa	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%	72,2%	54,9%	
					Asignaciones Auxiliares de Vuelo	Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de las 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%	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%	85,7%	80,2%	
					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 - Disminución	SI	100,0%	100,0%	65,1%	100,0%	82,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	150,4%
					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 - Disminución	NO	100,0%	100,0%	79,2%	100,0%	79,2%	100,0%	79,2%	100,0%	80,2%	
					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.	$(\text{Cumplimiento MEL} + \text{Cumplimiento Carry Forward} + \text{Cumplimiento Pre Servicio} + \text{Cumplimiento Mantenimiento Imprevisto} + \text{Cumplimiento Mantenimiento Programado})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	86,0%	86,0%	86,9%	86,0%	79,7%	86,0%	76,9%	86,0%	76,8%	
					Índice de Confabilidad 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 negativa.	$1 - ((\text{Vuelos Demorados} + \text{Vuelos Cancelados}) / \text{Vuelos Programados})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	92,5%	92,5%	91,8%	92,5%	90,0%	92,5%	90,7%	92,5%	90,3%	
					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%	84,0%	64,0%	
					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%	100,0%	156,7%	
					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	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%	100,0%	95,8%	

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)	2011	META MARZO 2012	LOGRO MARZO 2012	META JUNIO 2012	LOGRO JUNIO 2012	META SEPT. 2012	LOGRO SEPT. 2012	META DIC. 2012	LOGRO DIC. 2012		
PROCESOS INTERNOS	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	PRODUCCIÓN OPERATIVA 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.	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	3,0	3,0	3,0	
					Cumplimiento Legalización de Inventarios	Mantener actualizado el inventario de bienes, muebles y enseres.	No. Inventarios Legalizados / Total Inventarios Emitidos	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	65,6%	65,6%	73,8%	70,5%	82,0%	78,7%	100,0%	100,0%		
					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%	85,1%	59,1%		
					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%	100,0%	100,0%		
					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%	100,0%	100,0%		
					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%	100,0%	95,7%		
					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%	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%	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%	100,0%	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%	100,0%	82,5%		
Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Entes Externos	Evalúa el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con 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%	100,0%	96,6%						
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	6	FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO Afianzar 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%	80,3%	73,1%		
					Ejecución del SISOMA	Permitir 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%	94,6%	115,2%		
					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	3,35	3,90		
					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 - Eficiencia	Mensual	Índice - Disminución	SI	5,8%	1,7%	5,4%	2,4%	6,0%	4,8%	8,0%	5,8%	9,6%		
					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	2,4	3,0		
	4. Producción Operativa	Seguimiento Psicológico Tripulantes	Elaboración de los controles periódicos de aptitud psicológica al personal militar, y seguimiento pilotos y copilotos civiles que vuelan en SATENA.	(No. Tripulantes Evaluados / No. Tripulantes Presentados) * 100	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%					
	5. Administrativo	7	GARANTIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO 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.	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%	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%	100,0%	99,9%			