

INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD						
PROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FREC.
DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	Evaluación del Desempeño	Eficacia	Promedio de la calificación de la evaluación del desempeño del personal de la CAM	Mayor o igual a 4.0	Secretario General	Anual
	Cumplimiento del plan de capacitación	Eficacia	# capacitaciones realizadas / # capacitaciones programadas	90% anual	Secretario General	Semestral
		Eficacia	# personal capacitado / # personal total	90% anual	Secretario General	Semestral
INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD REGIONAL Y LOS REQUISITOS DE SUS CLIENTES	Atención de usuarios	Eficacia	Calificación promedio del servicio de SIG	>4,5	Jefe Oficina de Planeación	Semestral
	Satisfacción del cliente	Eficiencia	Promedio de la satisfacción de los clientes	Satisfactoria en más del 80%	Profesional Especializado - Planeación	Anual
	Atención a Usuarios	Eficiencia	Calificación promedio del servicio centro de documentación	Mayor o igual a 4,5	Técnico de Archivo	Semestral
		Eficiencia	Calificación promedio del servicio archivo	Mayor o igual a 4,5	Técnico de Archivo	Semestral
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS	Atención a denuncias	Eficiencia	No. de días de atención para la totalidad de las denuncias radicadas a la fecha	Menor a 15 días calendario	Director Territorial	Trimestral
	Atención a licencias y permisos	Eficiencia	No. de días de atención para la totalidad de las solicitudes radicadas a la fecha	Menor a 20 días calendario	Director Territorial	Trimestral
	Atención de usuarios	Eficiencia	No. de días en atender una solicitud de información del SIG	<8 días	Jefe Oficina de Planeación	Semestral