



**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										DICIEMBRE 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	Profesional Servicio al Ciudadano y Gestión Documental	Satisfacción del cliente externo	Eficacia	No. De respuestas 4 y 5 / Total de respuestas	Consolidado Encuestas de satisfacción	>=90%	Profesional Especializado Planeación	Trimestral	93,2%	Durante el trimestre se aplicaron 174 encuestas a cliente externo, en las que se obtuvieron 1.933 respuestas, de las cuales 1.802 se calificaron bajo los criterios de Muy Bueno y Bueno. Para el cálculo del indicador no se tuvo en cuenta las respuestas de No Aplica. Con el resultado obtenido, se puede concluir que los clientes externos se sienten satisfechos con los trámites y servicios que brinda la Corporación; con respecto al período anterior, se mejoró la percepción de los usuarios, por lo tanto se continuará fortaleciendo el proceso que se viene adelantando para el servicio a la ciudadanía.
			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	98,6%	Durante el trimestre se realizaron 154 solicitudes de prestamos de expedientes al archivo, 3 solicitudes de resoluciones a través de oficios radicados y 336 solicitudes de información al correo electrónico, para un total de 493 solicitudes. Se atendieron favorablemente 486, las restantes corresponden a solicitudes de resoluciones y/o expedientes que no reposan en el archivo central ni histórico.