

|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            |                |                           |          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|----------------|---------------------------|----------|--|
| <div>República de Colombia</div> <div></div> <div>Libertad y Orden</div> <div>Departamento Administrativo<br/>de la Función Pública</div> |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            | Código         | MT 005 GEN - V.4          |          |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            | Fecha          | 09/07/2009                |          |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            | Versión        | 4                         |          |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            | Página         | 1 de 1                    |          |  |
| COPIA CONTROLADA                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            |                |                           |          |  |
| MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            |                |                           |          |  |
| Fecha Evaluación: 13/07/2011                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                 | Período Evaluado: Ene-Jun 2011                                  |                                                                                                                                                                                   |                   |            |                |                           |          |  |
| OBJETIVO DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                          | PESO %                                                                                                                                          | INDICADOR                                                       | FORMULA                                                                                                                                                                           | TIPO DE INDICADOR | FRECUENCIA | META INDICADOR | RESULTADO DEL INDICADORES | PROMEDIO |  |
| EVALUAR LAS POLITICAS PUBLICAS GESTIONADAS POR EL DAFP                                                                                                                                                                       | 10                                                                                                                                              | Satisfacción del Cliente                                        | Número de Instituciones Públicas Satisfechas/ Total Instituciones Publicas que diligenciaron la encuesta *100                                                                     | Efectividad       | Semestral  | ≥ 93           | 100,00%                   | 10,00    |  |
| MEJORAR EL GRADO DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS AL USUARIO                                                                                                                                                     | 25                                                                                                                                              | Oportunidad en la prestación de los servicios                   | Total de peticiones atendidas oportunamente/Total peticiones recibidas*100                                                                                                        | Eficiencia        | Mensual    | 100%           | 98,65%                    | 24,66    |  |
| DESARROLLAR CAPACIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DAFP                                                                                                                                                                  | Este indicador no se actualiza a Junio de 2011 puesto que en el Cronograma de Impacto se contempla su diseño a partir del mes de Julio de 2011. |                                                                 |                                                                                                                                                                                   |                   |            |                |                           |          |  |
| GENERAR INFORMACIÓN CONFIABLE, OPORTUNA Y DE FÁCIL COMPRENSIÓN                                                                                                                                                               | 15                                                                                                                                              | Credibilidad de la Información del DAFP                         | Número de instituciones públicas que manifestaron estar de acuerdo con la calidad de la información/ Total de instituciones que diligenciaron la encuesta de Cliente Externo* 100 | Efectividad       | Semestral  | ≥ 94           | 100,00%                   | 15,00    |  |
| FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO                                                                                                                                                          | 10                                                                                                                                              | Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en el DAFP | Avance en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea                                                                                                                 | Eficacia          | Semestral  | 100%           | 94,00%                    | 9,4      |  |