|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Orientar estratégicamente al Aeropuerto a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO | Planeación adecuada de los procesos  | EFICACIA | Cumplimiento de las Actividades Programadas | No. De proyectos ejecutados/ No. De proyectos presentados | Mide el desarrollo de las metas programadas | 95% | 100% | Mensual | Gerente |
| La formación y capacitación en temas de planificación | EFICIENCIA | Porcentaje de cumplimiento de objetivos y metas de proyectos de inversión | No. de objetivos y metas cumplidas/ No. de objetivos y metas propuestas | Mide el cumplimiento de los objetivos y metas | 100% | 100% | Anual | Gerente |
| Prestar servicio con calidad | EFECTIVIDAD | Posición competitiva del Aeropuerto | Posicionamiento del Aeropuerto (Línea base 74 aeropuertos) | Determina el ranking de posicionamiento del aeropuerto en la zona impacto.  | 30 | 20 | Anual | Gerente |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos del Aeropuerto y la consolidación de su imagen corporativa e institucional, así mismo implementar procesos de comunicación para el desarrollo que logren persuadir, fomentar, divulgar y sostener los cambios que la entidad requiera en los diversos grupos poblacionales y en su actividad misional. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION COMUNICACION | Sistemas de comunicación oportunos | EFICACIA | % de Eventos atendidos | Eventos Atendidos/Eventos Programados x 100 | Mide el número de eventos realizados y atendidos en el Aeropuerto | 100% | 100% | Temporal | GERENTE |
| Planeación adecuada de las actividades  | EFICIENCIA | % de cumplimiento del plan de comunicación | Plan de comunicación programado / Plan de comunicación desarrollado | Mide el desarrollo del plan de comunicación | 85% | 90% | Anual | GERENTE |
| Atención oportuna y adecuada de los requerimientos de los usuarios del Aeropuerto. | EFECTIVIDAD | satisfacción de la comunidad con las actividades de rendición de cuentas | No. De ciudadanos satisfechos con la actividad de la rendición de cuentas / No. De ciudadanos encuestados \* 100  | Mide el grado de aceptación de la actividad de rendición de cuentas | 90% | 95% | Anual | GERENTE |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Velar por la custodia y mantenimiento de los bienes del Aeropuerto |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| OPERACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | Plan de mantenimiento | EFICACIA | Estado de la infraestructura del aeropuerto | Calificación del estado de la infraestructura | Mide el estado de la infraestructura | Buena | Excelente | Anual | GERENTEPersonal de Mantenimiento |
| Depreciación acumulada | EFICIENCIA | % de rotación de reposición de equipos | No. de Equipos comprados No. de equipos por reponer | Determina el % de rotación de reposición de los equipos | 100% | 100% | Anual | GERENTEPersonal de Mantenimiento |
| Pólizas de seguroPolíticas de seguridad | EFECTIVIDAD | Seguridad institucional | No. de siniestros reportados | Registra los siniestros del aeropuerto | 0 | 0 | Anual | GERENTEPersonal de Mantenimiento |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Integrar y mantener actualizados los expedientes relativos a los contratos de prestación de servicios aeroportuarios y convenios de recolección y entrega de la tarifa de uso de aeropuerto, vigilando el cumplimiento de las normas y políticas en la materia, para asegurar la oportuna recaudación de los ingresos, conforme a lo pactado en los contratos y convenios respectivos. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| SERVICIO AEROPORTUARIO | Plan de emergencia | EFICACIA | Margen de seguridad aeroportuaria | No. de siniestros reportados  | Determina la estadística de siniestros  | 0 | 0 | Anual | Personal de Mantenimiento |
| Presupuesto | EFICIENCIA | Presupuesto ejecutado | costo real servicios / Recursos asignados para servicios | Determina el recurso asignado al servicio | 100% | 100% | Anual | Personal de Mantenimiento |
| Servicio al cliente | EFECTIVIDAD | Margen de quejas interpuestas. | No. de quejas interpuestas | Enumera las quejas más residentes  | 0 | 0 | Anual | Personal de Mantenimiento |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de derechos de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas por los diferentes medios con el oportuno envío de la solución del requerimiento al peticionario |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| SERVICIO ATENCION AL CLIENTE | Manual de procedimiento | EFICACIA | Atención Oportuna: | No. de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley/ total peticiones, quejas y reclamos \* 100.  | Determina las veces y el tiempo utilizado para atender las quejas | 100% | Excelente | Inmediata | Personal que atiende los clientes |
| Servicio al cliente | EFICIENCIA | Diseñar instrumentos de medición | Método diseñado para medir la satisfacción del cliente | Utilizar un método de medición de satisfacción  | documento | Instrumento de medición | Anual | Gerente |
| Servicio al cliente | EFECTIVIDAD | Nivel de satisfacción del cliente | Resultados Encuestas de satisfacción del cliente. | Diagnostico satisfacción cliente. | 100% | 100% | Mensual | Personal que atiende los clientes |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Proveer, administrar y mejorar continuamente la planta de personal requerida para la normal ejecución de todos los procesos de la entidad, garantizando el cumplimiento de las competencias requeridas, la toma de conciencia, formación y el propiciar un ambiente de trabajo adecuado para la realización de la gestión productiva de la entidad. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION ADMINISTRATIVA | Plan de capacitación | EFICACIA | Cumplimiento de las Actividades Programadas del Plan de Bienestar | No. De proyectos ejecutados/ No. De proyectos presentados | Mide el desarrollo del plan de Bienestar Laboral | 100% | Excelente | Anual | Gerente |
| Presupuesto | EFICIENCIA | Capacitaciones realizadas | costo real capacitaciones realizadas / Recursos asignados para capacitaciones | Mide el número de capacitaciones desarrolladas en la entidad | 100% | 100% | Anual | Gerente |
| Plan de capacitación | EFECTIVIDAD | Funcionarios capacitados | Número de funcionarios capacitados  | Determina el número de funcionarios capacitados | 100% | 100% | Anual | Gerente |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Dirigir y desarrollar la política económica y fiscal del Aeropuerto en todos sus componentes de manejo de los ingresos y los gastos, garantizando el suministro de los recursos financieros para la ejecución de planes, programas, proyectos y actividades que se adelantan en el aeropuerto de acuerdo a la normatividad vigente |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION FINANCIERA Y CONTABLE | Presupuesto | EFICACIA | % Cuentas pagadas | Número de cuentas pagadas/ Cuentas Programadas en el PAC x100 | Mide el número de cuentas pagadas | 100% | 95% | Diaria | Gerente y/o funcionario responsable |
| Servicio competitivo | EFICIENCIA | Nivel de Recaudo de Ingresos  | Recaudo total por concepto de ingresos/Recaudo presupuestado por concepto de ingresos\*100 | Mide el recaudo de recursos en la entidad | 100% | 90% | Diaria | Gerente y/o funcionario responsable |
| Sistema de comunicación | EFECTIVIDAD | Envío de informes a los entes de control | Numero de informes enviados oportunos | Mide el número de informes enviados en forma oportuna | 100% | 100% | Diaria | Gerente y/o funcionario responsable |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Administrar, mantener y preservar los bienes del Aeropuerto proveyendo las necesidades de bienes muebles, útiles y materiales, suministrar los servicios de cafetería, aseo y transporte a los servidores de Entidad y garantizar que la infraestructura de la Entidad se encuentre disponible para satisfacer las necesidades de la operación del Aeropuerto. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION DE BIENES Y SERVICIOS | Presupuesto | EFICACIA | Bienes o Servicios adquiridos  | No. De bienes o Servicios Adquiridos/ No. De Bienes o Servicios Solicitados | Bienes comprados  | 100% | 80% | Anual | Gerente y/o funcionario responsable |
| Asesoría Jurídica | EFECTIVIDAD | Porcentaje de demandas ganadas  | Demandas Ganadas / Demandas Programadas y Radicadas en los Juzgados x 100 | Mide el número de demandas ganadas | 100% | 100% | Anual | Gerente y/o funcionario responsable |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Promover la organización y el fortalecimiento de los archivos, cumplir y hacer cumplir en la jurisdicción, las normas existentes y los lineamientos que expida el Archivo General de la Nación para garantizar la eficacia de la gestión archivística y la conservación del patrimonio documental en el Aeropuerto. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION DOCUMENTAL | Presupuesto | EFICACIA | Nivel de cumplimiento del plan de acción trazado | Nivel de cumplimiento del plan de acción trazado | Mide el cumplimiento del plan de acción | 90% | 85% | Anual | Gerente y/o funcionario responsable |
| Archivo central | EFICIENCIA | % de transferencias | Cantidad de trasferencias programadas/ Número de transferencias realizadas. | Mide las transferencias de documentos realizadas | 100% | 100% | Anual | Gerente y/o funcionario responsable |
| Tabla de retención documental | EFECTIVIDAD | % de dependencias codificadas | Número de dependencias codificadas / número de dependencias existentes | Mide el porcentaje de dependencias codificadas | 100% | 100% | Anual | Gerente y/o funcionario responsable |

|  |
| --- |
| **Componente**: Actividades de Control. |
| **Elemento**: Indicadores. |
| **Objetivo Institucional**: Facilitar que la gestión administrativa de la entidad, logre el cumplimiento de la Misión y objetivos preestablecidos, de acuerdo a la normatividad y roles que le corresponde desarrollar a la Oficina de Control Interno. |
| Proceso | Factor Critico de Éxito | Tipode indicador | Denominación del Indicador | Formula | Descripción | Meta | Rango de Gestión | Periodicidad | Responsable |
| GESTION CONTROL Y VIGILANCIA | Plan de Auditoria | EFICACIA | Cumplimiento de las Actividades Programadas del Plan de auditoría | No. De procesos auditados/ No. De procesos proyectados | Mide el cumplimiento de las actividades programadas | 90% | 85% | Anual | Gerente y/o Funcionario responsable |
| Presupuesto | EFICIENCIA | Presupuesto ejecutado en el plan de capacitaciones | costo real capacitaciones realizadas / Recursos asignados para capacitaciones | Mide la cantidad de presupuesto asignado en capacitaciones | 95% | 95% | Anual | Gerente y/o Funcionario responsable |
| Plan de capacitaciòn | EFECTIVIDAD | % de funcionarios capacitados | Número de funcionarios capacitados en temas del MECI/ Total funcionarios | Determina el porcentaje de funcionarios capacitados en temas del MECI | 100% | 100% | Anual | Gerente y/o Funcionario responsable |