



FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN
HOJA DE VIDA INDICADOR DE GESTIÓN

FECHA:
31-01-2025
CÓDIGO
PG03-FO680
VERSIÓN 4

Identificación del Indicador

Código del indicador	21	Versión	4	Fecha de aprobación	8/05/2025
Nombre del indicador	Porcentaje de Materialización Salidas No Conformes				
Descripción del indicador	Mide la cantidad de salidas no conformes materializadas, acorde con los reportes de los procesos que ofrecen productos y servicios.				
Proceso asociado	Administración del Sistema de Gestión				
Indicador asociado con:	Objetivo del Proceso	Objetivo relacionado:	Brindar productos y servicios de conformidad con los requisitos aplicables con el fin de atender las necesidades y contribuir en la mejora de la calidad de vida de las partes interesadas de acuerdo con lo establecido en la caracterización de productos y servicios de cada proceso de la entidad.		
Objetivo estratégico que aporta	OE4. Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.				

Caracterización del Indicador

Meta Indicador	Mantener por debajo de 2% la materialización de las salidas no conformes en la entidad				
Tipo de Indicador:	Eficacia	Frecuencia de Medición:	Trimestral		
Unidad de medida del indicador:	Porcentaje				
Formula de calculo:	$(\text{Número de salidas No Conformes Materializadas} / \text{Número de Salidas Conformes entregadas}) * 100\%$				
Definición de Variables:	Variable	Descripción o definición	Unidad		
	Salidas No Conformes Materializadas	Corresponde a la cantidad de salidas (productos, servicios) que salen NO conformes incluyendo las quejas de los usuarios presentadas en cuanto a la ejecución de los trámites, de acuerdo con la caracterización de productos y servicios de la entidad.	Número		
	Salidas Conformes entregadas	Corresponde a la cantidad de salidas conformes (productos, servicios) que se presentan de acuerdo a la conformidad de las características de calidad definidas en las caracterizaciones de productos y servicios de la entidad	Número		
Fuente de Información:	Variable	Nombre			
	Salidas No Conformes Materializadas	Reporte de las materializaciones de las NO conformidades en las salidas incluyendo las quejas en el formato de control.			
	Salidas Conformes entregadas	Reporte de los procesos que cuentan con caracterización de productos y servicios, indicando las salidas entregadas a sus grupos de valor.			

Programación del indicador

AÑO	2025											
PROGRAMACIÓN DEL INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
			2%			2%			2%			2%
TIPO DE ACUMULACIÓN	Constante											
LÍNEA BASE DEL INDICADOR	0%	PERIODO DE LA LÍNEA BASE	2024									
OBSERVACIONES	Durante cada periodo se aplicará la fórmula definida en relación con el total de las salidas producidas en el trimestre a evaluar, para calcular el porcentaje.											

Responsable del indicador

Dependencia responsable	Subdirección de Programas y Proyectos
--------------------------------	---------------------------------------

Control de cambios del indicador

Versión del indicador	Fecha	Descripción del cambio
1	1/03/2022	Creación del indicador
2	19/04/2022	Se ajustó la fórmula del indicador pasando de materialización de salidas no conformes por (salidas no conformes materializadas/salidas conformes entregadas)*100 Se cambia la meta del indicador de "mantener en 0 por mantener debajo de 10" Se ajusta la programación del indicador en los meses de marzo, julio, septiembre y diciembre, pasando de 0 a 10.
3	5/04/2024	*Se ajustó el indicador a la nueva versión del formato agregando tipo de acumulación, línea base, versión y fecha de aprobación.
4	8/05/2025	Se ajustó la información a la nueva versión del formato. Se agrega en el nombre del indicador la palabra "porcentaje", se ajusta el objetivo relacionado, y se incluye en la formula las palabras número.