

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD**  
**31 de diciembre de 2009**

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				OBSERVACIONES Y ACCIONES
		NOMBRE	DEFINICION				1er. Trim	2do Trim	3er Trim	4to. Trim	
1. Comunicamos amplia y oportunamente las políticas y sus cambios con un lenguaje de fácil comprensión para los beneficiarios, entidades sectoriales y servidores públicos del Ministerio.	Incrementar la oportunidad de las comunicaciones internas y externas del Ministerio	INDICE DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	Medir, a través del Diagnóstico del SIG, los resultados de la gestión en comunicación pública de la entidad. Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS A LOS TRES ELEMENTOS DEL COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA - DIAGNÓSTICO SIG	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.8	3.8	3.8	3.1	El resultado del componente Comunicación Pública superó la meta establecida para 2009 y registró un mejoramiento importante frente a los resultados de los años anteriores. 2007: 2.2 2008:2.8
		EFICACIA EN LA DIVULGACION EXTERNA DE LA POLITICA Y GESTION SECTORIAL	Medir la capacidad de ejecución del programa de difusión de la política sectorial	N° PROGRAMAS DE DIFUSION SECTORIAL TV  N° TOTAL DE EMISIONES PROGRAMADAS	TRIMESTRAL	ASESOR DE COMUNICACIONES	100,0%	100,0%	97,0%	80,0%	100,0%
2. Orientamos la formulación y evaluación de políticas del sector agropecuario, pesquero forestal y de desarrollo rural para atender la demanda de nuestros beneficiarios, a través de instrumentos oportunos.	Establecer instrumentos oportunos para la ejecución de la política, con la celeridad y cumplimiento requeridos por los beneficiarios.	ÍNDICE DE CELERIDAD	Medir, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la opinión sobre la agilidad en la entrega de bienes y servicios. Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - VARIABLE CELERIDAD	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.6	3.6	3.6	3.8	Aunque el índice de celeridad se encuentra en el nivel satisfactorio de la escala establecida no se logró alcanzar la meta. Por tal razón, se está adelantando la respectiva acción correctiva.
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO	Medir, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la opinión sobre la entrega del beneficio en las condiciones pactadas Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - VARIABLE CUMPLIMIENTO	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.9	3.9	3.9	4.0	Aunque el índice de cumplimiento se encuentra en el nivel satisfactorio de la escala establecida no se logró alcanzar la meta. Por tal razón, se está adelantando la respectiva acción correctiva.

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD**  
**31 de diciembre de 2009**

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				META	OBSERVACIONES Y ACCIONES
		NOMBRE	DEFINICION				1er. Trim	2do Trim	3er Trim	4to. Trim		
3. Trabajamos de manera articulada al interior del Ministerio y con las entidades sectoriales.	Mejorar la coordinación interna y con las entidades sectoriales, a través de Comités de Gabinete periódicos y permanentes para la coordinación y evaluación de la política.	EFICACIA EN LA COORDINACIÓN INTERNA Y CON LAS ENTIDADES SECTORIALES	Medir la coordinación interna y con las entidades sectoriales para el seguimiento y evaluación de la política	COMITÉS DE GABINETE REALIZADOS COMITÉS DE GABINETE PROGRAMADOS $\frac{\dots}{\dots} \times 100$	TRIMESTRAL	SECRETARIA PRIVADA DEL MINISTRO	83,3%	83,3%	83,3%	83,3%	>80 %	El Comité de Gabinete se reúne semanalmente, durante los cuatro trimestres del año, se realizaron 40 reuniones de las 48 programadas.
		INDICE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Medir, a través del Diagnóstico del SIG, los resultados de la gestión en comunicación organizacional de la entidad. Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS AL ELEMENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - DIAGNÓSTICO SIG	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4.0	3.5	El resultado del elemento Comunicación Organizacional superó la meta establecida para 2009 y registro un mejoramiento importante frente a los resultados de los años anteriores. 2007: 2.3 2008: 3.3			

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD**

31 de diciembre de 2009

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				OBSERVACIONES Y ACCIONES		
		NOMBRE	DEFINICION				1er. Trim	2do Trim	3er Trim	4to. Trim			
4. Basamos nuestras relaciones personales en la mejora de las competencias del servidor público y en un ambiente de trabajo apropiado.	Incrementar el nivel de competencias de los Servidores Públicos y la mejora continua del entorno laboral.	ÍNDICE DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Medir, a través del Diagnóstico del SIG, los resultados de la gestión para el desarrollo del talento humano de la entidad. Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS AL ELEMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO - DIAGNÓSTICO SIG	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.4	3.4	3.4	3.4	3.1	El resultado del elemento Desarrollo del Talento Humano superó la meta establecida para 2009 y registró un mejoramiento importante frente a los resultados de los años anteriores. 2007: 2.5 2008: 2.6	
		EFFECTIVIDAD EN SOLICITUDES DE APOYO A EDUCACION FORMAL	Establecer la relación entre el número de solicitudes aprobadas frente al total de solicitudes	# DE SOLICITUDES APROBADAS / # DE SOLICITUDES DE ESTIMULOS EDUCATIVOS x 100	SEMESTRAL	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO - COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	La meta se cumplió según lo planificado	
	Generar una cultura basada en la adopción de principios y valores que orienten la conducta de los servidores públicos del Ministerio.	Incrementar la concentración y participación ciudadana.	EJICACIA EJECUCIÓN PROGRAMA DE BIENESTAR	Medir la capacidad de cumplimiento de las actividades de bienestar	NUMERO DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR REALIZADAS / NUMERO DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR PROGRAMADAS	SEMESTRAL	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO - COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	La meta se cumplió según lo planificado
			ÍNDICE DE GESTIÓN ÉTICA	Medir, a través del Diagnóstico del SIG, el nivel de la gestión ética en la entidad Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS AL ELEMENTO ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS - DIAGNÓSTICO SIG	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4.7	4.7	4.7	4.7	3.5	El resultado del elemento Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos superó la meta establecida para 2009 y registró un mejoramiento importante frente a los resultados de los años anteriores. 2007: 1.6 2008: 3.3
		ÍNDICE DE TRANSPARENCIA	Medir, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la percepción sobre la transparencia en la gestión de la entidad Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - VARIABLE TRANSPARENCIA	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.8	3.8	3.8	3.8	4.1	Aunque el índice de transparencia se encuentra en el nivel satisfactorio de la escala establecida no se logró alcanzar la meta. Por tal razón, se está adelantando la respectiva acción correctiva.	
5. Soportamos el conocimiento de los servidores públicos en la concertación y participación de	Incrementar la concentración y participación ciudadana.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Medir, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la percepción que tienen con relación a la gestión de los recursos y la prestación de los servicios del Ministerio Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	VALOR PROMEDIO GENERAL DE LAS VARIABLES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.7	3.7	3.7	3.7	4.0	Aunque el índice de satisfacción del cliente se encuentra en el nivel satisfactorio de la escala establecida no se logró alcanzar la meta. Por tal razón, se está adelantando la respectiva acción correctiva.	

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD**  
**31 de diciembre de 2009**

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				META	OBSERVACIONES Y ACCIONES
		NOMBRE	DEFINICION				1er. Trim	2do Trim	3er Trim	4to. Trim		
nuestros beneficiarios.		ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Medir, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la percepción sobre la participación ciudadana en la definición de los servicios del Ministerio Inadecuado entre 0.0 y 2.0 Deficiente entre 2.1 y 3.0 Satisfactorio entre 3.1 y 4.0 Adecuado entre 4.1 y 5.0	$\frac{\text{VALOR PROMEDIO DE RESPUESTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA}}{3.5} \times 100$	ANUAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	3.5				3.8	Aunque el índice de participación ciudadana se encuentra en el nivel satisfactorio de la escala establecida no se logró alcanzar la meta. Por tal razón, se está adelantando la respectiva acción correctiva.
		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EFICACIA DEL SIG	Medir el grado de cumplimiento de los indicadores de eficacia del Sistema Integrado de Gestión	$\frac{\text{NÚMERO INDICADORES DE EFICACIA CON AVANCE} \Rightarrow 80\%}{\text{TOTAL INDICADORES DE EFICACIA}} \times 100$	TRIMESTRAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	82,4%	75,9%	84,4%	90,6%	100,0%	
	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA DEL SIG	Medir el grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.	$\frac{\text{NÚMERO INDICADORES DE EFICIENCIA CON AVANCE} \Rightarrow 80\%}{\text{TOTAL INDICADORES DE EFICIENCIA}} \times 100$	TRIMESTRAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	66,7%	60,0%	83,3%	80,0%	100,0%	
6. Nos apoyamos en un sistema basado en procesos, que integra la gestión de la calidad y el control interno con un enfoque de mejora continua en la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EFECTIVIDAD DEL SIG	Medir el grado de cumplimiento de los indicadores de efectividad del Sistema Integrado de Gestión.	$\frac{\text{NÚMERO INDICADORES DE EFECTIVIDAD CON AVANCE} \Rightarrow 80\%}{\text{TOTAL INDICADORES DE EFECTIVIDAD}} \times 100$	TRIMESTRAL	DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	80,0%	88,9%	83,3%	75,0%	100,0%	