



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFICACIA EN EL TRÁMITE DE QUEJAS	ASESOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OBJETIVO	
DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE DE QUEJAS DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	
FORMULA	
$\frac{\text{No. DE QUEJAS TRAMITADAS}}{\text{No. QUEJAS RECIBIDAS}} * 100$	
DEFINICIÓN	
<p>NÚMERO DE QUEJAS TRAMITADAS: CORRESPONDE A LAS QUEJAS RECIBIDAS POR LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y A LAS QUE SE LE HA SURTIDO EL RESPECTIVO TRÁMITE, EN UN PERIODO DETERMINADO.</p> <p>NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS: CORRESPONDE AL TOTAL DE LAS QUEJAS QUE FUERON RECIBIDAS POR LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UN PERIODO DETERMINADO.</p>	
META	
90% DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL PERIODO	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$33 * 100 = 100\%$ 33	$42 * 100 = 100\%$ 42
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$43 * 100 = 100\%$ 43	-
RESULTADO ACUMULADO	
$118 * 100 = 100\%$ 118	
VARIACIÓN Y ANÁLISIS	
SE HA CUMPLIDO EL TRAMITE DE LAS QUEJAS EN UN 100%, YA QUE HA TODAS LAS QUEJAS RECIBIDAS SE LES HA DADO EL RESPECTIVO TRAMITE INDEPENDIENTEMENTE SI SON O NO DE NUESTRA COMPETENCIA.	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFICIENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS DEL PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ASESOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OBJETIVO	
DETERMINAR LA EFECIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS PARA LA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	
FORMULA	
$\frac{\text{RECURSOS EJECUTADOS}}{\text{RECURSOS PRESUPUESTADOS}} * 100\%$	
DEFINICIÓN	
<p>RECURSOS EJECUTADOS: CORRESPONDE A LA TOTALIDAD DE RECURSOS EJECUTADOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p> <p>RECURSOS PRESUPUESTADOS: CORRESPONDE A LOS RECURSOS FINANCIEROS PRESUPUESTADOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA VIGENCIA.</p>	
META	
MENOR O IGUAL AL 90% DE LOS RECURSOS PRESUPUESTADOS.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{0}{4.000.000.00} * 100 = 0\%$	$\frac{0}{4.000.000.00} * 100 = 0\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{4.000.000.00}{4.000.000.00} * 100 = 100\%$	-
RESULTADO ACUMULADO	
$\frac{4.000.000.00 * 100}{4.000.000.00} = 100\%$	
VARIACIÓN Y ANÁLISIS	
<p>EN EL PRIMER SEMESTRE NO SE EJECUTARON RECURSOS PARA LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZARON EN LA DEPENDENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA, YA QUE SE CONTO CON EL APOYO Y COLABORACION DE LOS FUNCIONARIOS DE ESTA DEPENDENCIA.</p> <p>PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO SE EJECUTARON LOS RECURSOS QUE SE TENIAN PRESUPUESTADOS PARA APOYO EN LA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACION CIUDADANA, COMO CAPACITACION, FOROS, ETC.</p>	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	ASESOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OBJETIVO	
DETERMINAR LA EFECIENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DIRIGIDOS A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.	
FORMULA	
$\frac{\text{No. DP CONTESTADOS} * (\text{SUMATORIA TIEMPO DE RESPUESTA})}{\text{No. DP RECIBIDOS} * (\text{TIEMPO PROYECTADO} * \text{TOTAL DP CONTESTADOS})} * 100\%$	
DEFINICIÓN	
<p>No. DE DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS: CORRESPONDE A LA TOTALIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS.</p> <p>SUMATORIA TIEMPO DE RESPUESTA: CORRESPONDE A LA SUMATORIA DE LOS DIAS TRANSCURRIDOS, DESDE EL RECIBIDO HASTA LA RESPUESTA DE CADA UNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.</p> <p>No. DE DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS: CORRESPONDE A LA TOTALIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Y DIRIGIDOS DIRECTAMENTE A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.</p> <p>TIEMPO PROYECTADO: DÍAS DE RESPUESTA QUE ESTABLECE LA LEY (15 DÍAS HÁBILES)</p> <p>TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS: CORRESPONDE A LA SUMATORIA DE TODOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS.</p>	
META	
MENOR O IGUAL AL 80% DEL TIEMPO QUE ESTABLECE LA LEY PARA LA RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{0}{0} * 100 = 0\%$	$\frac{6*(18)}{6*(15*6)} * 100 = 20\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{4*(6)}{4*(15*6)} * 100 = 6.66\%$	
RESULTADO ACUMULADO	
$\frac{10*(24)}{6*(15*24)} * 100 = 11.11\%$	
VARIACIÓN Y ANÁLISIS	
LOS DERECHOS DE PETICION QUE VIENEN DIRIGIDOS DIRECTAMENTE A ESTE ENTE DE CONTROL, HAN SIDO RESPONDIDOS EN UN TIEMPO INFERIOR AL QUE ESTABLECE LA LEY.	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL	

78



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFFECTIVIDAD EN EL PROCESO DE FORMACIÓN AL CIUDADANO.	ASESOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OBJETIVO	
DETERMINAR LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, GENERANDO VALOR AGREGADO EN LA COMUNIDAD, AL PROPENDER POR LA CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LA CIUDADANÍA COMO PILAR DEL CONTROL FISCAL.	
FORMULA	
$\frac{\text{No. CIUDADANOS CAPACITADOS}}{\text{No. CIUDADANOS PROGRAMADOS A CAPACITAR}} * 100 \%$	
DEFINICIÓN	
No. DE CIUDADANOS CAPACITADOS: CORRESPONDE AL No. DE CIUDADANOS QUE HAN SIDO CAPACITADOS EN CONTROL SOCIAL EN UN PERIODO.	
No. DE CIUDADANOS PROGRAMADOS A CAPACITAR: CORRESPONDE AL No. DE CIUDADANOS QUE SE PROYECTA CAPACITAR EN UN PERIODO.	
META	
90% DE LOS CIUDADANOS PROGRAMADOS PARA CAPACITAR	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{0}{0} * 100 = 0\%$	$\frac{143}{140} * 100 = 102\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{217}{180} * 100 = 120.55\%$	
RESULTADO ACUMULADO	
$\frac{360}{320} * 100 = 112.5\%$	
VARIACIÓN Y ANÁLISIS	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRE Y ANUAL	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFFECTIVIDAD EN EL TRÁMITE DE RESPUESTA A LA COMUNIDAD	ASESOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OBJETIVO	
DETERMINAR LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, GENERANDO VALOR AGREGADO EN LA COMUNIDAD, AL REMITIR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR ESTA DEPENDENCIA, PERO QUE NO SON COMPETENCIA DE LA INSTITUCIÓN.	
FORMULA	
$\frac{\text{No. QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES Y QUE SE LES HA HECHO SEGUIMIENTO}}{\text{No. DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECEPCIONADOS QUE NO SON DE COMPETENCIA DE LA CMB.}} \times 100\%$	
DEFINICIÓN	
<p>No. DE QDRDP TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES Y QUE SE LES HA HECHO SEGUIMIENTO: CORRESPONDE AL No. DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DE PETICIÓN QUE NO SON COMPETENCIA DE ESTA INSTITUCIÓN, QUE SON REMITIDOS A LA ENTIDAD QUE CORRESPONDA, REALIZÁNDOLE SEGUIMIENTO.</p> <p>No. DE QDRDP RECEPCIONADOS: CORRESPONDE AL No. DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR LA ENTIDAD, QUE NO SON DE NUESTRA COMPETENCIA.</p>	
META	
100% DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS, QUE SE LES REALICE SU RESPECTIVO SEGUIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{25}{25} * 100 = 100\%$	$\frac{31}{31} * 100 = 100\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{28}{28} * 100 = 100\%$	
RESULTADO ACUMULADO	
$\frac{84}{84} * 100 = 100\%$	
VARIACIÓN Y ANÁLISIS	
ESTAS 84 QUEJAS, DENUNCIAS RECLAMOS Y/O PETICIONES HACEN PARTE DE LAS 118 QUEJAS DEL TOTAL RECIBIDAS A SEPTIEMBRE DE 2010, LAS CUALES A PESAR DE NO SER DE NUESTRA COMPETENCIA SE LES REALIZA EL DEBIDO TRAMITE Y SEGUIMIENTO.	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL	