



Atención de las actuaciones administrativas sancionatorias (Eficacia en atención quejas)

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones medicion
5	5	25	30/Abr/2015	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
5	5	25	31/Mar/2015	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrándose dentro del margen de la meta.
10	10	25	28/Feb/2015	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento encontrándose dentro del margen de la meta.
7,83	7,83	25	31/Ene/2015	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrándose dentro del margen de la meta.
15	15	25	31/Dic/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
15	15	25	30/Nov/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
15	15	25	31/Oct/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
15	15	25	30/Sep/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
14,33	14,33	25	31/Ago/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrándose dentro del margen de la meta.
18,5	18,5	25	31/Jul/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se mantuvo encontrándose dentro del margen de la meta.
18,2	18,2	25	30/Jun/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento encontrándose dentro del margen de la meta.
5,33	5,33	25	31/May/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se disminuyó encontrándose dentro del margen de la meta.
10,5	10,5	25	30/Abr/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento en 1 día encontrándose dentro del margen de la meta.
9,1	9,1	25	31/Mar/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se disminuyó encontrándose dentro del margen de la meta.
14,4	14,4	25	28/Feb/2014	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se disminuyó encontrándose dentro del margen de la meta.

17,5	17,5	25	31/Ene/2014	20	30	Se mejora el servicio por parte del proveedor
35	35	25	30/Dic/2013	20	30	Se incrementó el tiempo debido a imposibilidad de envío por correo 472, por fallas en la prestación del servicio de este proveedor.
28,25	28,25	25	29/Nov/2013	20	30	Se incrementó el tiempo debido a imposibilidad de envío por correo 472, por fallas en la prestación del servicio de este proveedor.
15,8	15,8	25	31/Oct/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento encontrandose dentro del margen de la meta.
11,4	11,4	25	30/Sep/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se disminuyó encontrandose dentro del margen de la meta.
12,6	12,6	25	31/Ago/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento encontrandose dentro del margen de la meta.
12,2	12,2	25	31/Jul/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrandose dentro del margen de la meta.
13	13	25	30/Jun/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrandose dentro del margen de la meta.
15,3	15,3	25	31/May/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrandose dentro del margen de la meta.
30,2	30,2	25	30/Abr/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se aumento, superandose la tolerancia superior. Lo anterior debido al volumen de trabajo.
13,6	13,6	25	31/Mar/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrandose dentro del margen de la meta.
15,5	15,5	25	28/Feb/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas se redujo encontrandose dentro del margen de la meta.
29	29	25	31/Ene/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 29 días, debido a la complejidad del contenido de las quejas elevadas.
29	29	25	31/Ene/2013	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 29 días, debido a la complejidad del contenido de las quejas elevadas.
11	11	25	31/Dic/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 11 días, el cual se encuentra dentro del margen de la meta
19	19	25	30/Nov/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 19 días, el cual se encuentra dentro del margen de la meta
17	17	25	31/Oct/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 17 días, el cual se encuentra dentro del margen de la meta.
16	16	25	30/Sep/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 16 días, el cual se encuentra dentro del margen de la meta.

14	14	25	31/Ago/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 14 días, el cual se encuentra dentro del margen de la meta.	
15	15	25	31/Jul/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 15 días, valor que se encuentra dentro del margen de la meta.	
13	13	25	30/Jun/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 13 días, valor que se encuentra dentro del margen de la meta.	
7	7	25	31/May/2012	20	30	El tiempo en la oportunidad de atención de las actuaciones administrativas sancionatorias fue de 7 días, valor real que se encuentra dentro del margen de la meta.	



Cumplimiento del plan de acción

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medición
32,6	32,6	80	15/Abr/2015	70	50	Se planificaron las actividades necesarias para cada proyecto y se empezó a trabajar en ellas. Para 2015 se va a cambiar la meta a un 95% a diciembre de 2015
96	96	80	30/Dic/2014	70	50	Quedó pendiente la ejecución de la campaña de medios en radio, prensa y digital tal y como estaba previsto, para ser ejecutada en los meses de diciembre y enero
79	96	80	30/Sep/2014	70	50	Sin observaciones
32	32	80	30/Jun/2014	70	50	Todas las actividades están planificadas para el segundo semestre de 2014. Acumulado
11,1	96	80	31/Mar/2014	70	50	De los 7 proyectos planificados para todo el año, a marzo se ha ejecutado el 11, 1% debido a que cada proyecto requiere actividades de preparación para lograr su ejecución total a diciembre 2014. Se controla a través de las fichas de proyecto.
98	98	80	30/Dic/2013	70	50	Sin observaciones
79,1	79,1	80	30/Sep/2013	70	50	Sin observaciones
45,7	45,7	80	18/Jun/2013	70	50	Sin observaciones
21,17	21,17	80	31/Mar/2013	70	50	Sin observaciones
97	97	80	31/Dic/2012	70	50	Quedan pendientes dos capacitaciones (coaching, subdirección de fomento; esta última no se pudo hacer por rotación de personal)
50,86	50,86	80	30/Sep/2012	70	50	En algunos proyectos la meta es un producto y no es posible cargar avances parciales
35,12	35,12	80	30/Jun/2012	70	50	En algunos proyectos la meta es un producto y no es posible cargar avances parciales
7,1	7,1	80	31/Mar/2012	70	50	Para el siguiente año se van a fijar metas trimestrales de manera que sean comparables de acuerdo con la periodicidad de ejecución.
98,1	98,1	80	31/Dic/2011	70	50	Este corte se hizo a 30 de noviembre de 2011. Las actividades pendientes, se incluirán en el plan de acción del siguiente periodo. (Reestructuración organizacional) Se modificaron algunas actividades en el mes de Octubre

91	91	80	30/Sep/2011	70	50		
41	41	80	30/Jun/2011	79,99	70	<p>Actualización estructura organizacional y planta física; con relación a este tema se viene adelantando este proceso, para lo cual se ha realizado el estudio de cargas de trabajo. Puesta en marcha de un sistema interactivo o remoto de atención y respuesta al usuario; con relación a este tema Se han adelantado las siguientes actividades: Soporte a la aplicación, mantenimiento preventivo y correctivo con actualizaciones, Apoyo al proceso de inscripción y atención de usuarios.</p> <p>Consolidación de la línea editorial del CPNAA; con relación a este tema se elaboro plan de trabajo para dar inicio a las actividades que requiere la estructuración de la línea editorial del CPNAA.</p> <p>Participación en eventos estratégicos; se ha participado en los siguientes eventos: ACFA, Ejecutado (Bogotá), Encuentro Internacional de Arquitectura: 300 asistentes, (Barranquilla), Congreso SCA: Agosto, Convocatoria de la Distinción CPNAA a la Responsabilidad Social y Ética Profesional con 20 postulaciones. Formación de la ética y estructuración del Ideario Ético: El 3 de junio de 2011 se participó en la Junta Directiva de la ACFA con los que se pacto celebrar un convenio de cooperación encaminado a realizar un taller en el que se estructurará el contenido de la cátedra a la ética profesional con ocasión a la modificación de la Resolución 2770 de 2003. A la fecha se cuenta con el análisis y registro de datos e información de 400 expedientes, en los cuales se destaca que los temas objeto de investigación se refieren a licenciamiento urbano, manejo indebido de recursos y actuar con probidad y diligencia en los asuntos del cliente Plan de Visitas: Febrero: Sincelejo: 1 programa Arquitectura, Montería: 2 programas Arquitectura Marzo: Manizales: 2 programas Arquitectura, Pereira: 1 programa Arquitectura y 1 programa de PAA, Bogotá: 1 programa Arquitectura, Abril: Tunja 2 programas de arquitectura, Mayo Cúcuta : 1 programa arquitectura. Prevención de rezagos y caducidades: De los 13 procesos vigentes con radicado 2008 se han evacuado 12, De los 42 procesos vigentes con radicado 2009 se han evacuado 18. Estructuración, divulgación y socialización de proyectos de ley de reforma al consejo: En asamblea ACFA (Marzo 2 de 2011 - Bogotá), se realizo 1 taller de socialización del proyecto de ley Asistencia: 16 decanos, Valoración taller: 84% satisfacción. Se envió proyecto vía e mail a universidades para socialización y se creó dirección de correo especial para este tema. Se recibió observaciones de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín.</p>	
16	16	80	31/Mar/2011	79,99	70		

75	75	80	23/Dic/2010	79,99	70	<p>El proceso de construcción del ideario ético culminó para esta vigencia con la valoración de la cantidad de procesos que se requiere analizar. (776 procesos)</p> <p>Consolidado General :</p> <p>Asistencia: 612 estudiantes, egresados IES: 7 arquitectura - 4 profesiones auxiliares Ciudades: Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Buenaventura, Bogotá De los 37 procesos vigentes con radicado 2007 se han evacuado 37. De los 27 procesos vigentes con radicado 2008 se han evacuado 27 (A la fecha del 100% de las quejas radicadas en la vigencia 2008 hay 13 vigentes).</p> <p>El 100% de la información digital que se ha recibido en el formato solicitado por el CPNAA se encuentra cargada en el sistema. El módulo de matrículas en línea fue lanzado al público el 6 de diciembre.</p> <p>Los señores miembros del Consejo deciden inspeccionar la posibilidad de contratar un estudio para la actualización de la estructura organizacional de la entidad a partir de las funciones misionales, tema que será liderado directamente por el Presidente del CPNAA y que hará parte del Plan de Acción de la vigencia 2011.</p> <p>El proyecto de reforma del cuarto piso se suspende hasta que se concluya el tema de la actualización de la estructura organizacional de la entidad Consolidado General :</p> <p>1 taller realizado en Bogotá Asistencia: 63 funcionarios.</p> <p>Con este taller se cumplió parcialmente la meta 2010. Al taller asistieron representantes de Bogotá: Curadurías, Personería, Caja Vivienda Popular, Secretaria Habitat, Secretaria de Planeación Distrital, Comisión Veedurías y Curadurías Urbanas; Curadores y Funcionarios de ciudades y poblaciones a nivel nacional.</p> <p>Los 4 talleres restantes programados para lograr llegar a regiones (Barranquilla, Cali, Pasto y Bogotá, con convocatoria para Orinoquia y Amazonia) sufrieron distintas reprogramaciones a lo largo de los meses de octubre y noviembre sin que se pudieran concretar fechas con el MAVDT.</p> <p>Resultado participación Bienal:</p> <p>630 visitantes al stand 30% del total de visitas que se generaron en Expoarquitectura y la XXII Bienal Colombiana de Arquitectura. Campaña al ciudadano: 7350 cartillas repartidas. Consolidado General Participación : 5 eventos Asistentes : 769 asistentes Ciudades: Villa de Leyva, Bogotá. Convocatoria 2010 resultados: Se presentó el libro Vivienda Urbana Sostenible . Autores - Fernando Gordillo, Nieves Hernández C. Evaluación : Consejera Valentina Mejía Amezcua Resultado: no aprobado El resto de categorías se declararon desiertas. El 9 de febrero de 2010 se llevó a cabo reunión de trabajo con la Jefe de la Oficina Jurídica del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial a fin de tratar el tema relacionado con el proyecto de ley "Por el cual se expide el procedimiento disciplinario que deberá seguirse para tramitar y decidir los asuntos disciplinarios que conoce el Consejo profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares", aprobado por la Sala de Deliberación y Decisión en sesión presencial el 23 de Julio de 2009, y que fuera radicado en pretérita oportunidad. En la misma fecha se envió resumen de los antecedentes del proyecto a la funcionaria para los fines pertinentes, sin que a 31 de Diciembre de 2010 se haya recibido pronunciamiento alguno al respecto. El documento proyecto se envió a todos los Decanos de las Universidades con facultades de Arquitectura a nivel nacional, el 1 de Septiembre de 2010</p>
66	66	80	28/Oct/2010	79,99	70	<p>Con relación al análisis de datos de este indicador se han desarrollado las siguientes actividades:</p> <p>Ideario ético 30%, Plan de visita 90%, Prevención de rezagos y caducidades 100%, Estructuración del sistema de información 80%, Formulación, reestructuración estructura organizacional 70%, Eventos de capacitación y difusión misional 50%, Estrategia de posicionamiento del CPNAA 100%, Eventos académicos 56%, Proyecto ley proceso disciplinario 10%, Proyecto reforma Ley 435 70%. A la fecha se evidencia un cumplimiento del plan de acción en el 66%</p>
48	48	80	30/Sep/2010	79,99	70	<p>Se evidencia un cumplimiento del plan de acción del 48% a corte de septiembre de 2010, sin embargo, en el mes de octubre se hará la ejecución de muchas de las actividades planificadas, lo que nos permitiera cumplir con las acciones propuestas y mejorar la gestión del CPNAA con base a las estrategias definida en el direccionamiento.</p>
30	30	80	30/Jun/2010	79,99	70	<p>Es importante resaltar que el plan de trabajo relacionado con el plan de acción lo aprobo la sala en el mes marzo de 2010.</p>



Cumplimiento del programa de capacitación

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medición
100	100	90	31/Mar/2015	89,99	80	Se ejecutaron las dos actividades planificadas-
100	100	90	31/Dic/2014	89,99	80	Se ejecutaron las 3 actividades programadas para octubre. Para noviembre y diciembre no se planificaron actividades.
100	100	90	30/Sep/2014	89,99	80	De 8 actividades programadas se ejecutaron 7 actividades al 100%, y una se encuentra en curso para finalizar en noviembre 2014
100	100	90	30/Jun/2014	89,99	80	De 6 actividades programadas se ejecutaron 5 actividades al 100%, y una se encuentra en curso para finalizar en diciembre 2014
100	100	90	31/Mar/2014	89,99	80	De 7 actividades planificadas, se ejecutaron todas dentro de las fechas programadas.
100	100	90	30/Dic/2013	89,99	80	Se planificaron 4 actividades y se ejecutaron las 4
100	100	90	30/Sep/2013	89,99	80	Se planificaron dos actividades y se hicieron las dos
70	70	90	28/Jun/2013	89,99	80	De 10 actividades programadas, se ejecutaron 7, las tres restantes se ejecutarán de acuerdo con las fechas disponibles en las IES que las dictan y de acuerdo con la disponibilidad de los trabajadores
100	100	90	31/Mar/2013	89,99	80	Se planificaron 5 actividades de capacitación y se ejecutaron todas dentro del período.
75	75	90	31/Dic/2012	89,99	80	Se encontraban planificadas 4 capacitaciones, se ejecutaron 3. Pendiente la capacitación de coaching
68	68	90	30/Sep/2012	89,99	80	Se realizaron 3 capacitaciones, para un acumulado de 17 hasta el mes de septiembre

56	56	90	30/Jun/2012	89,99	80	Se realizaron 12 capacitaciones, para un acumulado de 14 hasta el mes de junio
8	8	90	31/Mar/2012	89,99	80	De tres actividades programadas quedò pendiente una actividad que se reprograma. Reforzar la ejecución del programa.
68	68	90	30/Sep/2011	89,99	80	En este periodo se realizaron dos cursos de capacitación que corresponde al 68% proyectado
57	57	90	30/Jun/2011	89,99	80	En este periodo se realizaron dos cursos de capacitación que corresponde al 57% proyectado para la vigencia 2011.
14	14	90	31/Mar/2011	89,99	80	En este periodo se realizaron dos cursos de capacitación que corresponde al 14% proyectado para la vigencia 2011.
67	67	90	30/Dic/2010	89,99	80	A la fecha evidencia un cumplimiento del programa de capacitación del 67%, debido a la rotación del personal que ha tenido el CPNAA, así como la Ley de garantías del primer semestre
33	33	90	30/Sep/2010	89,99	80	cumplimiento del programa de capacitación del 33%
0	0	90	30/Jun/2010	89,99	80	Es de anotar que en este último trimestre se hará un avance significativo en el plan de capacitación
0	0	90	31/Mar/2010	89,99	80	Acogiendonos a lo expuesto en la resolución 87 del año 2009, donde se expone que los trabajadores que lleven menos de un año, no podrán acceder a los programas de capacitación, se resalta que los trabajadores; Alejandro Rojas, John Jairo Rodriguez, Claudia Cante y Fredy Valencía no llevan un año con la entidad.
100	100	90	30/Dic/2009	89,99	80	Se estima que durante el segundo semestre del año se llevará a cabo en su totalidad el plan de capacitación.



Devolución de tarjetas profesionales

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medición
0	0	1	31/May/2015	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Abr/2015	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Mar/2015	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	28/Feb/2015	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ene/2015	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Dic/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
1	1	1	30/Nov/2014	1,01	5	Un usuario devolvió la tarjeta debido a que se presentó un error en la ciudad de expedición de su cedula. Se paso a sala para corrección de registro.
0	0	1	31/Oct/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Sep/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad
0	0	1	31/Ago/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.

0	0	1	31/Jul/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Jun/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
1	1	1	31/May/2014	1,01	5	Se presento devolución de una tarjeta profesional de arquitecto por error humano, quedo digitado de manera incorrecta el apellido del usuario. Se paso a sala para resolución de aprobación de corrección de registro.
0	0	1	30/Abr/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Mar/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	28/Feb/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ene/2014	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
1	1	1	31/Dic/2013	1,01	5	El usuario devolvió la tarjeta por error de digitación en su titulo académico. Se cambio la tarjeta profesional y se volvió a imprimir.
0	0	1	30/Nov/2013	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Oct/2013	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Sep/2013	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción. Se va a evaluar la necesidad de seguir con este indicador, teniendo en cuenta el desempeño.
0	0	1	31/Ago/2013	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción. Se va a evaluar la necesidad de seguir con este indicador, teniendo en cuenta el desempeño.
0	0	1	31/Jul/2013	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción. Se va a evaluar la necesidad de seguir con este indicador, teniendo en cuenta el desempeño.

0	0	1	30/Jun/2013	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción. Se va a evaluar la necesidad de seguir con este indicador, teniendo en cuenta el desempeño
0	0	1	31/May/2013	1,01	5	Se va a evaluar la necesidad de seguir con este indicador, teniendo en cuenta el desempeño
0	0	1	30/Abr/2013	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Mar/2013	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	28/Feb/2013	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ene/2013	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Dic/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Nov/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Oct/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Sep/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ago/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Jul/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
1	1	1	30/Jun/2012	1,01	5	El usuario devolvió una tarjeta por error de impresión.
0	0	1	31/May/2012	1,01	5	No se presentaron devoluciones de matrículas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.

0	0	1	30/Abr/2012	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Mar/2012	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	29/Feb/2012	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ene/2012	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	23/Dic/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Nov/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Oct/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Sep/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Ago/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	29/Jul/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
1	0	1	30/Jun/2011	1,01	5	Se presento corrección del usuario Marcela Restrepo Salcedo en la ciudad de expedición de la cédula.
0	0	1	31/May/2011	1,01	5	Lo anterior genero la respectiva corrección y cambio en los resultados de la medición con relación a los meses anteriores.
0	0	1	29/Abr/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	31/Mar/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.

0	0	1	28/Feb/2011	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Dic/2010	1,01	5	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	1	30/Nov/2010	1,01	5	
0	0	1	28/Oct/2010	1,01	5	
0	0	1	30/Sep/2010	1,01	5	Este indicador evidencia un cumplimiento eficiente, puesto que debido a los controles de calidad establecidos en toda la fase del proceso, así como la reducción de requisitos en la etapa producto ha hecho que no se presenten devoluciones de los turistas profesionales.
0	0	1	31/Ago/2010	1,01	5	
0	0	1	30/Jul/2010	1,01	5	
0	0	1	30/Jun/2010	1,01	5	
0	0	1	31/May/2010	1,01	5	
0	0	1	30/Abr/2010	1,01	5	
2	5	1	31/Mar/2009	1,01	5	
1	5	1	28/Feb/2009	1,01	5	
0	5	1	30/Ene/2009	1,01	5	



Devolución de tarjetas profesionales

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medición
21,16	21,16	25	31/Mar/2015	79	70	Por ser primer trimestre apenas s están formalizando las contrataciones. Se acelera hacia el tercer trimestre
91,93	91,93	100	30/Dic/2014	79	70	Capacitación ejecución del 65, 61% por baja disposición por parte de los trabajadores, Mantenimiento 87,89% porque se contrató por menor valor al presupuestado inicialmente con base en las ofertas recibidas, otros servicios 60,67% y viáticos y gasto de viaje 80%
58,35	58,35	75	30/Sep/2014	79	70	Partidas correspondientes a: Contratación de mobiliario del piso 4, mantenimiento instalaciones y plan de medios que se ejecuta en el cuarto trimestre
34,48	34,48	50	30/Jun/2014	79,9	70	Se cumplió con el 34,48% debido a que se aprobó una adición presupuestal para Plan de medios que se va a ejecutar en el segundo semestre.De los 1.914.22.157 se ejecutaron 660.075.989
21,12	21,12	25	31/Mar/2014	79,9	70	De los 1.799.228.157 se ejecutaron 379.999.048, 36 debido a la ley de garantías que no permitió hacer contrataciones directas
91,52	91,52	100	30/Dic/2013	79,9	70	La meta para el cuarto trimestre es del 100%. Se cumplió en un 91,52 (RP) debido a que se dejó de ejecutar Plan de Acción en un 1,73% y gastos administrativos y operacionales en un 6,75%
77,72	77,72	75	21/Oct/2013	79,9	70	La meta es del 75%, y de acuerdo con los compromisos adquiridos se cumplió en 62.17% , lo que equivale a un 77.72% de la meta.
88,24	88,24	50	30/Jun/2013	79,9	70	La meta es 50%, de la cual se cumplió el 44,12 que equivale al 88.24%
91	91	20	31/Mar/2013	79,9	70	la meta es 20%, de la cual se cumplió el 18.20 que equivale al 91%.
111,86	111,86	80	31/Dic/2012	79,9	70	De acuerdo con los compromisos adquiridos, se evidencia una ejecución presupuestal en el cuarto trimestre del año 2012 del 111,86%, dando como resultado una ejecución total anual del 84.12% para la vigencia 2012 .

107,24	107,24	80	24/Oct/2012	79,9	70	De acuerdo con los compromisos adquiridos, se evidencia una ejecución presupuestal acumulada del tercer trimestre del 2012 del 107.24%. Esta meta de ejecución corresponde a la vigencia de 2012, a la fecha se evidencia una ejecución global del 73.98 en relación de pagos referente a compromisos adquiridos.
72,29	72,29	80	30/Jun/2012	79,9	70	A la fecha se evidencia un cumplimiento del 72.29% en la ejecución presupuestal del trimestre. Con corte del 1er semestre la ejecución acumulada es del 60.72 con respecto de los compromisos adquiridos.
49,16	49,16	80	31/Mar/2012	79,9	70	De acuerdo con los compromisos adquiridos, se evidencia una ejecución presupuestal acumulada del primer trimestre del 2012 del 49.16%. Esta meta de ejecución corresponde a la vigencia de 2012
106,81	106,81	80	31/Dic/2011	79,9	70	El CPNAA para la vigencia 2011 efectuó una ejecución total del 79.92 % frente a los compromisos adquiridos.
88,36	88,36	80	30/Sep/2011	79,9	70	El CPNAA a corte de septiembre 30 de 2011 había realizado giros presupuestales por valor de \$34.564.740,49. Los compromisos adquiridos para la vigencia fiscal del año 2011 corresponden a \$378.657.091,83
73	73	80	30/Jun/2011	79,9	70	Lo anterior evidencia una ejecución presupuestal del 88,36% a corte de septiembre 30 de 2011.
46	46	80	31/Mar/2011	79,9	70	De acuerdo con los compromisos adquiridos, se evidencia una ejecución presupuestal acumulada en el primer trimestre del 2011 del 73%, es de anotar que la meta del presupuesto en su ejecución es por la vigencia. A la fecha se evidencia una ejecución global del 59,5% que equivale al promedio
70	70	80	30/Dic/2010	79,9	70	De acuerdo con los compromisos adquiridos, se evidencia una ejecución presupuestal acumulada en el primer trimestre del 2011 del 46%, es de anotar que la meta del presupuesto en su ejecución es por la vigencia.
58	58	80	30/Sep/2010	79,9	70	Con relación a los gastos de inversión se dejó de ejecutar el 60%, debido a la Ley de garantías del primer semestre. Este hecho incidió notablemente en el tema de la ejecución presupuestal
22	50	80	30/Jun/2010	79,9	70	Evidencia un avance de ejecución del 58% con relación a la proyectado
9	25	80	31/Mar/2010	79,9	70	A la fecha se evidencia un cumplimiento del 22% en la ejecución presupuestal. Cabe resaltar que este periodo ha incidido notablemente la ley de garantías, por lo tanto la ejecución presupuestal se suscita exclusivamente a pagos administrativos y de contratos con vigencia anterior. La contratación de nuevos proyectos se reactiva en el mes de julio de 2010.
73	73	80	30/Dic/2009	79,9	70	La ejecución presupuestal para el año 2010, se inició a finales de enero puesto que nos encontrábamos en vacaciones colectivas. Los pagos ejecutados en este trimestre corresponden a reservas presupuestales del año 2009.

52	52	80	30/Sep/2009	79,9	70	Se culmino el año con una ejecución correspondiente al 73% frente a lo proyectado para la vigencia del 2009
32	32	80	30/Jun/2009	79,9	70	Evidencia un avance de ejecución del 52% con relación a la proyectado
5	5	80	31/Mar/2009	79,9	70	El CPNA a este trimestre no había iniciado procesos de contratación referente a gastos de funcionamiento. Se viene trabajando con reservas de vigencias anteriores.



Errores en la expedición de tarjetas profesionales

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medicion
15	15	10	31/May/2015	4	6	13 Imperfectos tarjetas 1 Mancha tarjeta 1 Ravadas taretas
11	11	10	30/Abr/2015	4	6	11 tarjetas presentaron imperfectos.
4	4	10	31/Mar/2015	4	6	3 tarjetas presentaron imperfectos. 1 tarjeta por calidad de impresión
10	10	10	28/Feb/2015	4	6	10 tarjetas presentaron imperfectos.
4	4	10	31/Ene/2015	4	6	4 tarjetas presentaron imperfectos
5	5	10	31/Dic/2014	4	6	3 Mancha en la tarjeta 2 tarjeta presento imperfectos
6	6	10	30/Nov/2014	4	6	1 Mugre en la tarjeta 3 tarjetas presentaron manchas 1 tarjeta presento imperfectos 1 Datos incorrectos en la tarjeta
5	5	10	31/Oct/2014	4	6	5 tarjetas presentaron imperfectos.
3	3	10	30/Sep/2014	4	6	1 tarjeta presento impresión borrosa. 1 tarjetas presento manchas. 1 tarjeta presento imperfectos.

6	6	10	31/Ago/2014	4	6	1 tarjeta presento impresión borrosa en el serial. 1 tarjeta presento impresión borrosa en los datos de la tarjeta. 4 tarjetas presentaron manchas.
8	8	10	31/Jul/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
21	21	10	30/Jun/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
10	10	10	31/May/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta y 1 por reimpresión en el plástico.
3	3	10	30/Abr/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
10	10	10	31/Mar/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta y por errores humanos.
13	13	10	28/Feb/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
9	9	10	31/Ene/2014	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
20	20	10	31/Dic/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
15	15	10	30/Nov/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa.
1	1	10	31/Oct/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
12	12	10	30/Sep/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.
6	6	10	31/Ago/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresión borrosa, imperfectos tarjeta.

5	5	10	31/Jul/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
10	10	10	30/Jun/2013	4,01	6	Teniendo en cuenta el nivel aceptable de desperdicio establecido con el proveedor de tarjetas (de 4000 aproximadamente 200) se establece la nueva meta de máximo 10 tarjetas dañadas, a partir del mes de junio porque se empezó a incluir el producto no conforme para trámite de duplicados y licencias especiales.
26	26	4	31/May/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
16	16	4	30/Abr/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
18	18	4	05/Abr/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
5	5	4	28/Feb/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta, error de digitación
5	5	4	31/Ene/2013	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
11	11	4	31/Dic/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa,imperfectos tarjeta.
6	6	4	30/Nov/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa.
11	11	4	31/Oct/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresion borrosa.
1	1	4	30/Sep/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario. Impresiones borrosas en nombres, numero de matrícula 2 de esas tarjetas se imprimieron doble vez por error involuntario.
4	4	4	31/Ago/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta al usuario. Impresiones borrosas en nombres, numero de matrícula.
7	7	4	31/Jul/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario. Impresiones borrosas en nombres o escudo.

8	8	4	30/Jun/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario.
4	4	4	31/May/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario.
3	3	4	30/Abr/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario.
1	1	4	31/Mar/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario.
6	6	4	29/Feb/2012	4,01	6	Se presentaron errores de impresión antes de ser entregada la tarjeta la usuario.
11	11	4	31/Ene/2012	4,01	6	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción
0	0	4	23/Dic/2011	4,01	6	No se presento devoluciones de matriculas y/o certificados de inscripción profesional, debido a los controles de calidad establecidos en la etapa de producción.
0	0	4	30/Nov/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final.
0	0	4	31/Oct/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final.
1	1	4	30/Sep/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final.
4	4	4	31/Ago/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final. Sin embargo, como se vienen presentando fallas en el material (plástico) entregado por el proveedor Identificación plástica, se ha documentado como producto no conforme y a la vez acción correctiva con el fin de subsanar el problema desde su causa raíz

0	0	4	29/Jul/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final. Sin embargo, como se vienen presentando fallas en el material (plástico) entregado por el proveedor Identificación plástica, se ha documentado como producto no conforme y a la vez acción correctiva con el fin de subsanar el problema desde su causa raíz.
2	2	4	30/Jun/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final. Sin embargo, como se vienen presentando fallas en el material (plástico) entregado por el proveedor Identificación plástica, se ha documentado como producto no conforme y a la vez acción correctiva con el fin de subsanar el problema desde su causa raíz.
2	2	4	31/May/2011	4,01	6	Con relación a los errores presentados en la expedición de la matrícula se controlo su etapa de producción y se establecieron los mecanismos pertinentes para asegurar que no llegaran al cliente final. Sin embargo, como se vienen presentando fallas en el material (plástico) entregado por el proveedor Identificación plástica, se ha documentado como producto no conforme y a la vez acción correctiva con el fin de subsanar el problema desde su causa raíz.
4	4	4	29/Abr/2011	4,01	6	
4	4	4	30/Mar/2011	4,01	6	
3	3	4	28/Feb/2011	4,01	6	
3	3	4	30/Dic/2010	4,01	6	
3	3	4	30/Dic/2010	4,01	6	
2	2	4	30/Nov/2010	4,01	6	
2	2	4	30/Nov/2010	4,01	6	

3	3	4	30/Oct/2010	4,01	6	
3	3	4	30/Oct/2010	4,01	6	
4	4	4	30/Sep/2010	4,01	6	
8	8	4	31/Ago/2010	4,01	6	
5	5	4	30/Jul/2010	4,01	6	
6	6	4	30/Jun/2010	4,01	6	
4	4	4	31/May/2010	4,01	6	
7	7	4	30/Abr/2010	4,01	6	
4	4	4	31/Mar/2010	4,01	6	
3	3	4	26/Feb/2010	4,01	6	



Grado de satisfacción en los usuarios del CPNAA

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones medición
92,4	92,4	95	22/Dic/2014	95	80	Se aplicaron 224 entre el 21 de noviembre y 21 de diciembre. Se encuentra pendiente el informe detallado de la encuesta con el fin de revisar cuáles fueron los aspectos con calificaciones bajas-Se va a empezar a trabajar AC relacionada con la revisión detallada del proceso de matrículas en cuanto a operatividad y capacidad.
95,5	95,5	90	31/Jul/2014	90	70	Se aplicaron 224 encuestas entre 16 de junio y 16 de julio. Aún cuando bajó un punto la calificación, es comprensible porque se tuvo problema con las líneas telefónicas y se hizo el cambio de la página web
96,5	96,5	90	18/Feb/2014	90	70	Se aplicaron 224 encuestas entre el 18 de nov. y 18 de dic
97,8	97,8	90	31/Jul/2013	79,99	70	Se aplicaron 224 encuestas con el formulario previamente revisado por los dueños de cada proceso. Aún cuando se aumentó la meta y se incrementó la muestra los resultados están por encima de lo esperado. Se continuará trabajando sobre la acción correctiva abierta con base en los resultados de la evaluación del semestre anterior, teniendo en cuenta
94,6	94,6	87	07/Nov/2012	79,99	70	Se aplicaron 110 encuestas durante el mes de octubre. No se completó el semestre establecido como periodicidad de medición debido a que era el primer ejercicio, pero sin embargo se superó la meta establecida de 87% de satisfacción que corresponde a la sumatoria de las calificaciones de excelente y bueno. la siguiente medición se hará al finalizar el primer semestre de 2013
83,1	83,1	80	04/Jul/2012	79,99	70	Se aplicaron 224 encuestas, de acuerdo con la metodología y el formulario diseñado como fruto de una acción emprendida en el mes de marzo. Se observa que al abarcar una mayor muestra y aplicando la encuesta tanto en forma personal como por teléfono y por correo electrónico, la calificación baja respecto a las evaluaciones que se venían haciendo mensualmente. Esta calificación se obtuvo de la pregunta No. 8. del cuestionario. Este porcentaje corresponde a la medición que se realizó durante los meses de mayo y junio. Para la encuesta de octubre, teniendo en cuenta que solamente se cuenta con 3 meses y medio para implementar el plan de mejora, se fija una meta global de 87% de satisfacción. Esta meta se revisará para el siguiente período.
98,15	98,15	80	30/Abr/2012	79,99	70	Se aplicaron 36 encuestas. Se está considerado abrir una AC para efectos de modificar la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario, pues con la que se aplica actualmente no se está obteniendo información relevante para la mejora del servicio

96,19	96,19	80	31/Mar/2012	79,99	70	Se aplicaron 35 encuestas. Se està considernado abrir una AC para efectos de modificar la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario, pues con la que se aplica actualmente no se està obteniendo información relevante para la mejora del servicio
94,12	94,12	80	29/Feb/2012	79,99	70	Se aplicaron 34 encuestas, de las cuales la única baja calificación djse da por oportunidad
97,58	97,58	80	31/Ene/2012	79,99	70	Se aplicaron 55 encuestas de las cuales solamente una persona considerò como bajo el tiempo de respuesta
99	99	80	23/Dic/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 63,74% Excelente y 35,09% Bueno
99,24	99,24	80	30/Nov/2011	79,99	70	De un total de 44 personas encuestadas, 38 personas califican el servicio como excelente
97,5	97,5	80	31/Oct/2011	79,99	70	De un total de 40 personas encuestadas, 26 personas califican el servicio como excelente lo que equivale a un 76,67%. 13 personas califican el servicio como bueno lo que equivale a 20,83%. 1 persona califican el servicio como regular lo que equivale a 2,50%. Para una obtención del 97,50% como satisfacción general de los usuarios del CPNAA frente la meta del 80%, evidenciando su cumplimiento.
98,15	98,15	80	30/Sep/2011	79,99	70	De un total de 36 personas encuestadas, 26 personas califican el servicio como excelente lo que equivale a un 78,70%. 9 personas califican el servicio como bueno lo que equivale a 19,44%. 1 personas califican el servicio como regular lo que equivale a 0,93%. Para una obtención del 98,15% como satisfacción general de los usuarios del CPNAA frente la meta del 80%, evidenciando su cumplimiento.
97,22	97,22	80	31/Ago/2011	79,99	70	De un total de 36 personas encuestadas, 30 personas califican el servicio como excelente lo que equivale a un 87,96%. 4 personas califican el servicio como bueno lo que equivale a 9,26%. 2 personas califican el servicio como regular lo que equivale a 2,78%. Para una obtención del 97,22% como satisfacción general de los usuarios del CPNAA frente la meta del 80%, evidenciando su cumplimiento.
97	97	80	28/Jul/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 68,42% Excelente y 28,07% Bueno
100	100	80	30/Jun/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 84,00% Excelente y 16,00% Bueno
99	99	80	31/May/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 63,74% Excelente y 35,09% Bueno
97	97	80	29/Abr/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 77,04% Excelente y 20,74% Bueno

98	98	80	31/Mar/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 84,55% Excelente y 13,82% Bueno
98	98	80	28/Feb/2011	79,99	70	De acuerdo con la evaluación de la percepción a nuestros usuarios se evidencia un nivel de satisfacción de 98%, comprendido entre 77,22% Excelente y 20,56% Bueno
89	89	80	30/Dic/2010	79,99	70	El Tema corresponde con los objetivos propuestos, Orden y coherencia de los temas y Utilidad y aplicabilidad en su institución, comunidad o ámbito de desarrollo, se obtuvo una calificación de 88.39% de satisfacción. La muestra se realizo en el Colegio Mayor de Cartagena, USB Cartagena, Universidad Autonoma del Caribe, Universidad del Atlántico, Corporación Universitaria de la Costa, Universidad Santo Tomas de Aquino, Universidad Manuela Beltran Alianza ITAE, Insutec Diurno y Nocturno, Universidad Catolica de Colombia, Universidad del Pacifico.
89	89	80	30/Sep/2010	79,99	70	El Tema corresponde con los objetivos propuestos, Orden y coherencia de los temas y Utilidad y aplicabilidad en su institución, comunidad o ámbito de desarrollo, se obtuvo una calificación de 89.18% de satisfacción. La muestra se realizo en la Universidad Autonoma, la CUC, Universidad del Atlántico. Esta labor tambien se realizo en Bogotá en INSUTEC con un grado de satisfacción del 88,28% Como satisfacción general de las dos ciudades Barranquilla y Bogotá del 88,73%
88	88	80	30/Jul/2010	79,99	70	El Tema corresponde con los objetivos propuestos, Orden y coherencia de los temas y Utilidad y aplicabilidad en su institución, comunidad o ámbito de desarrollo, se obtuvo una calificación de 88.98% de satisfacción. La muestra se realizo en la Universidad de San Buenaventura (Cartagena) y Universidad Colegio Mayor de Bolívar (Cartagena).



Lectorabilidad en medios electrónicos

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones Medicion
33	33	40	08/Jun/2015	45	35	Del 7 de mayo a 8 de junio se enviaron 6 mensajes, de los cuales se ha tenido inconvenientes con el nuevo operador del servicio ya que no están enviando al total de la base de datos. con rebotes de 10000 correos.
28	28	40	30/Abr/2015	45	35	En el mes de abril solo se enviaron dos mensajes debido al cambio de proveedor de servicios de emailmarketing:Newsletter Abril: lo abrieron un total de 4982 usuarios y apertura total de 6575 para un porcentaje de 28% de apertura.Se envió campaña CPNAA en VIVO con un total de 5017 aperturas únicas y 6842 totales para un 28% de apertura.
30	30	40	31/Mar/2015	45	35	<p>En el mes de marzo de 2015 se enviaron 3 campañas luego de la depuración de la base de datos, quedando con un total de 18080 inscritos,</p> <p>Se enviaron tres campañas de la siguiente Forma: Newsletter Marzo: El News tuvo una apertura única por usuario de 4943, sin embargo la apertura total del mensaje fue de 7475, el porcentaje de aperturas únicas es de 27% y el porcentaje de apertura total es de 42%.</p> <p>Concurso CPNAA: aperturas únicas 6133 aperturas totales 9170 lo cual en porcentaje por tipo de apertura y lectura es del 34% y 51% respectivamente.</p> <p>Distinción CPNAA: Total aperturas únicas 5119 total aperturas totales 7501, para un porcentaje de apertura de 28% y 42% respectivamente.</p> <p>Es decir el porcentaje de aperturas Únicas por usuario es el que se tiene en cuenta para la estadística el cual corresponde a 30% equivalente a 16218 usuarios impactados.</p>

13	13	40	28/Feb/2015	45	35	<p>En el mes de febrero se enviaron tres campañas de la siguiente forma:</p> <p>Queremos conocerlo mejor, News Febrero y Premio Corona para un total de 68.738 con una tasa de apertura de 13%,</p> <p>esta baja lecturabilidad se explica con la primera campaña de queremos conocerlo ya que esta se envió a una base que después de análisis de apertura se determino que no abren los correos y afecta las estadísticas por este motivo se envió esta campaña para luego hacer depuración de la base, a las personas que no abrieron las ultimas tres campañas se les enviará una campaña final para conocer interés en recibir la información y posteriormente eliminarlos de la base si no respondieron y trabajar con una base más limpia.</p>
26	26	40	31/Ene/2015	45	35	<p>En el mes de enero de 2015 se realizaron cuatro campañas de comunicación a toda la base del CPNAA enviándose un total de 111838 correos con una tasa de apertura de 26%.</p> <p>las campañas en su orden fueron:</p> <p>Actualización datos cpnaa en vivo ARquitectos Auxiliares.</p>
19	19	40	31/Dic/2014	45	35	<p>Se enviaron 5 campañas del siguiente modo:</p> <p>News diciembre - porcentaje 18% CPNAAenVIVO 1 - porcentaje 20% CPNAAenVIVO 2 - porcentaje 20% Navidad - porcentaje 20% Diseño digital... - porcentaje 16% Total de mails abiertos 25197 para un total promedio de porcentaje de lecturabilidad del 19%</p>
21	21	40	30/Nov/2014	45	35	<p>Se realizan 3 campañas de comunicación las cuales fueron:</p> <p>News noviembre con un porcentaje de apertura del 25% Modelado de Lámparas con Cinema 4D- porcentaje 20% Encuesta - porcentaje 21%.</p> <p>Para un total de 17298 correos leídos lo que equivale a un 21% en promedio de apertura de lecturabilidad.</p>

24	24	40	31/Oct/2014	45	35	<p>Se realizan 3 campañas distribuidas de la siguiente forma: News Octubre: enviado a 27326 con una lectura de 5517. Día Arquitecto enviado a 27309 lectura de 8734. halloween: enviado a 27295 lectura de 5667</p> <p>Porcentaje de apertura de 24%, nos mantenemos sobre el nivel de apertura promedio de email marketing.</p>
21	21	40	30/Sep/2014	45	35	<p>Se realiza 5 campañas masivas con un resultado de lecturabilidad del 21%, se continua con la tendencia de apertura de los meses anteriores.</p>
22	22	40	31/Ago/2014	45	35	<p>Se realizan 6 campañas de comunicación a través de Email Marketing con grupo vector para un promedio de lecturabilidad de las campañas del 22% lo que corresponde a que tuvieron 36730 envíos que se leyeron de las campañas las cuales se repartieron de la siguiente forma:</p> <p>TAC - Taller de Arquitectura Colaborativa - Ciclo de Talleres Regionales CPNAA - lecturabilidad 24%</p> <p>Conferencistas de alto nivel en ARQ.A 2014 - lecturabilidad 21%</p>
22	22	40	31/Jul/2014	45	35	<p>Se realizan 8 campañas de mail marketing para un total de 216680 correos enviados, de los cuales se recibieron 46434 impresiones o correos abiertos para un promedio de 22% de lecturabilidad total de las campañas que se describen a continuación:</p> <p>Carlos Paz de ALTECA nos acompañará en ARQ.A2014. Cierre convocatoria. Mauricio Castaño en ARQ.A 2014 - Bienestar significa espacio justo Ayúdanos a fortalecer nuestra Marca. Newsletter Julio. Ampliación del plazo para el concurso. Mariana Esquivel y Ricardo Avila en ARQ.A 2014. Gustavo Torres, CO2Cero y Wilson Castellanos en ARQ.A 2014.</p>

22	22	40	30/Jun/2014	45	35	<p>Se inician las actividades del Contrato con el operador Grupo Vector, se envían 5 campañas de comunicación masiva de la siguiente forma, Súbete al ARQ.A 2014</p> <p>Concurso de modelado, representación gráfica, arquitectónica y diseño de espacios Claudio Valcamonico en ARQ.A 2014; Fausto Marcet de MAXON estará en ARQ.A 2014; Los últimos avances en documentación arquitectónica en ARQ.A2014.</p> <p>Se enviaron un total de 139249 correos electrónicos de los cuales 29854 fueron lecturas efectivas lo que corresponde al 22% de efectividad en la comunicación.</p>
0	0	40	31/May/2014	45	35	<p>Las actividades de este indicador no se han podido realizar debido a proceso de contratación de la plataforma de envío de email marketing.</p> <p>Por cambios en la estructuración de los estudios previos para contratación de menor cuantía se ha retrasado esta contratación por lo cual en los meses de enero febrero y marzo no se poseerá el servicio hasta que se seleccione un nuevo proveedor de acuerdo con los lineamientos de Colombia compra eficiente.</p> <p>Se están apoyando las actividades de comunicación a través del portal web y las redes sociales oficiales del CPNAA.</p>
0	0	40	30/Abr/2014	45	35	<p>Las actividades de este indicador no se han podido realizar debido a proceso de contratación de la plataforma de envío de email marketing.</p> <p>Por cambios en la estructuración de los estudios previos para contratación de menor cuantía se ha retrasado esta contratación por lo cual en los meses de enero febrero y marzo no se poseerá el servicio hasta que se seleccione un nuevo proveedor de acuerdo con los lineamientos de Colombia compra eficiente.</p> <p>Se están apoyando las actividades de comunicación a través del portal web y las redes sociales oficiales del CPNAA.</p> <p>Proceso de contratación declarado desierto debido a causas contractuales del proceso, se vuelve a abrir el proceso contractual.</p>
0	0	40	31/Mar/2014	45	35	<p>Las actividades de este indicador no se han podido realizar debido a proceso de contratación de la plataforma de envío de email marketing.</p> <p>Por cambios en la estructuración de los estudios previos para contratación de menor cuantía se ha retrasado esta contratación por lo cual en los meses de enero febrero y marzo no se poseerá el servicio hasta que se seleccione un nuevo proveedor de acuerdo con los lineamientos de Colombia compra eficiente.</p> <p>Se están apoyando las actividades de comunicación a través del portal web y las redes sociales oficiales del CPNAA.</p>

0	0	40	28/Feb/2014	45	35	<p>Las actividades de este indicador no se han podido realizar debido a proceso de contratación de la plataforma de envío de email marketing.</p> <p>Por cambios en la estructuración de los estudios previos para contratación de menor cuantía se ha retrasado esta contratación por lo cual en los meses de enero febrero y marzo no se poseerá el servicio hasta que se seleccione un nuevo proveedor de acuerdo con los lineamientos de Colombia compra eficiente.</p> <p>Se están apoyando las actividades de comunicación a través del portal web y las redes sociales oficiales del CPNAA.</p>
0	0	40	31/Ene/2014	45	35	<p>Las actividades de este indicador no se han podido realizar debido a proceso de contratación de la plataforma de envío de email marketing.</p> <p>Por cambios en la estructuración de los estudios previos para contratación de menor cuantía se ha retrasado esta contratación por lo cual en los meses de enero febrero y marzo no se poseerá el servicio hasta que se seleccione un nuevo proveedor de acuerdo con los lineamientos de Colombia compra eficiente.</p> <p>Se están apoyando las actividades de comunicación a través del portal web y las redes sociales oficiales del CPNAA.</p>
50	50	40	23/Dic/2013	45	35	<p>A 23 de diciembre de 2013 se alcanza un 50% de lecturabilidad promedio sobre las 8 campañas realizadas en el mes de diciembre:</p> <p>las campañas realizadas fueron:</p> <p>Encuesta Satisfacción Taller Regional CPNAA Tunja Boyacá - lecturabilidad 60%</p> <p>Matrículas Profesionales Fuera de Bogotá Noviembre 2013 - lecturabilidad 100%</p> <p>Matrículas Profesionales Bogotá Noviembre 2013 lecturabilidad 100%</p> <p>Newsletter CPNAA Diciembre 2013 lecturabilidad 25%</p> <p>Feliz Navidad les desea el CPNAA lecturabilidad 25%</p> <p>Circular Informativa CPNAA lecturabilidad 25%</p> <p>Matrículas Profesionales Bogotá Noviembre 2013 anuncio de Horario lecturabilidad 42%</p> <p>Información Importante del CPNAA lecturabilidad 24%</p>
36	36	40	30/Nov/2013	45	35	<p>A 30 de noviembre de 2013 se obtiene una lecturabilidad promedio del 36%, se evidencia una baja en la lectura por razón a frecuencia del mensaje y época del año; se realizaron 3 campañas de comunicación distribuidas de la siguiente forma:</p> <p>Invitación taller Tunja en dos envíos con un 18% de lectura</p> <p>Newsletter CPNAA Noviembre con lecturabilidad de 28%</p> <p>Encuesta satisfacción Tunja 61% lecturabilidad.</p>

30	30	40	31/Oct/2013	45	35	<p>A 31 de octubre de 2013 se presenta una lecturabilidad de las campañas de un 30% lecturas totales de 67724 lecturas divididas en 7 campañas las cuales obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>Taller CPNAA NEIVA - HUILA Construcción y Urbanismo Sostenible 46% dos envíos.</p> <p>XXXIII Congreso Colombiano de Arquitectura 32% un envío.</p> <p>Newsletter CPNAA octubre 2013 25% un envío.</p> <p>Taller TUMACO - NARIÑO Construcción y Urbanismo Sostenible 26% un envío</p> <p>Invitación Ceremonia de premiación II Concurso de modelado, representación gráfica arquitectónica y diseño de espacios 2013, 28% 2 envíos.</p> <p>Invitación Especial - Distinción CPNAA a la Responsabilidad Social 2013, 27% 2 envíos.</p> <p>Invitación Taller CPNAA Construcción y Urbanismo Sostenible - Tunja Boyacá 26% dos envíos.</p>
----	----	----	-------------	----	----	---

60	60	40	30/Sep/2013	45	35	<p>En el mes de septiembre de logro un alcance del 60% con las comunicaciones enviadas por el CPNAA, se realizarón 10 envios, distribuidos en 7 campañas de comunicación y un total de 61820 lecturas. señaladas de la siguiente forma:</p> <p>campaña Distinción CPNAA a la Responsabilidad Social 2013 - 2 envios a 30627 usuarios efectividad 51%.</p> <p>Campaña Construcción y urbanismo sostenible - Ciclo de talleres regionales CPNAA 30627 usuarios efectividad 42%.</p> <p>Campaña Taller Santa Marta CPNAA 30628 usuarios efectividad 53%.</p> <p>Campaña Taller Santa Popayán CPNAA 30628 usuarios 47% efectividad.</p> <p>Newslleter CPNAA Lecturabilidad del 27% 7424 lecturas.</p> <p>2 Campañas matriculas 100%.</p> <p>para un total promedio del 60%.</p>
39	39	40	31/Ago/2013	45	35	<p>Se realizan 6 campañas masivas de comunicación de la siguiente forma, campaña ARQA2013 en tres envios con un promedio de lectura de 8700 por envio lo cual nos da un total de lecturas de 26099 que equivale al 85% de la base general, campaña de ampliación de convocatoria 30%; Newsletter Agosto 26%; Protección datos personales 30%; Campaña talleres ciclo 2 35%; Campaña taller valledupar 29%; para un porcentaje promedio de lecturabilidad del 39%.</p>
50	50	40	31/Jul/2013	45	35	<p>Se realizan 5 campañas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de julio, las campañas que se lanzaron fueron:</p> <p>Súbete al ARQ.A2013 con un total de 16053 lecturas en dos envíos 56% del total del mailing Newsletter CPNAA julio 2013, 9420 lecturas que equivale a un 34% del total de la base. Distinción CPNAA a la Responsabilidad Social 2013, 8802 para un total de 32% Campaña Matriculas Matriculas Julio 2013 con un alcance del 100% Il Concurso de modelado, representación gráfica arquitectónica y diseño de espacios 2013 con un total del 30% de lecturabilidad que equivale a 8670 lecturas.</p>

51	51	40	30/Jun/2013	45	35	<p>En el mes de junio de 2013 se realizaron 6 campañas con envíos masivos obteniendo un promedio de lecturabilidad de los mensajes de mailing de un 51%, estas campañas se dividieron en 9 envíos de la siguiente forma:</p> <p>Campaña II Concurso de modelado... con dos envíos con un total de lectuabilidad promedio de 52%; Campaña visita técnica de apoyo al Concurso 3 envíos y un 59% de lecturabilidad; campaña de expectativa ARQA2013 que conto con un 39% y el newsletter habitual del CPNAA alcanzo un 26% con un total de 7524 lecturas. Por último las campañas de matriculas alcanzaron una lecturabilidad de 64 y 71% respectivamente y de esta forma se alcanza la meta del mes.</p>
35	35	40	31/May/2013	45	35	<p>Para el Mes de mayo de 2013 se realizaron cuatro campañas distribuidas de la siguiente forma: Newsletter Mayo 2013 el cual contó con una lecturabilidad del 29% representado en 8408 lecturas,</p> <p>Campaña Talleres regionales CPNAA realizada en tres envíos masivos correspondientes a los talleres en las diferentes ciudades [Envío 1 (40% - 12700 lecturas), Envío 2 (33% - 9182), envío 3 (29% - 8167)] en promedio de las tres campañas que acompañaron esta difusión fue de 35%; Se envió campaña masiva del II Concurso de modelado, representación gráfica arquitectónica y diseño de espacios 2013 la cual contó con un total del lectura del 40% representado en 11401 lecturas.</p> <p>Se envía campaña masiva sobre Conferencia (Re)Pensar la ciudad histórica: narración, paisaje y proyectos., en apoyo a la dirección de patrimonio del distrito 34% de lecturabilidad.</p> <p>Se obtiene en promedio por todas campañas una efectividad del 35%; teniendo en cuenta que las campañas de talleres alcanzaron en realidad un total de 32268 lecturas.</p>
65	65	40	30/Abr/2013	45	35	

64	64	40	31/Mar/2013	45	35	Se realizaron tres campañas las cuales se basaron en el Newsletter del mes de abril y las campañas de matrículas del mes, obteniendo como resultado la campaña del newsletter un 34% de lecturabilidad y las campañas de matrículas tanto fuera como en Bogotá un 80%, en promedio se logra un 65% de efectividad en la comunicación.
65	65	40	28/Feb/2013	45	35	Se realizan cuatro campañas en el mes de marzo, las cuales fueron, newsletter Marzo, campaña día de la mujer, y campañas de matrículas profesionales en Bogotá como fuera de la ciudad, el promedio entre los dos tipos de campañas de envíos fue de un 64%, teniendo en cuenta que las campañas de matrículas fueron leídas por el 100% y las campañas masivas fueron efectivas en un 30%, es decir las campañas masivas llegaron a 8.282 usuarios en promedio.
33	33	40	31/Ene/2013	45	35	difusión las cuales son: Newsletter Febrero de 2013, Invitación Lanzamiento del libro La Ciudad Refugio, Matrículas Bogotá y Matrículas Fuera de Bogotá. La efectividad de las campañas es de 29%, 31%, 100% y 100% respectivamente; por tal motivo el promedio de todas las campañas es de 65% de efectividad. Este informe se realiza el 19 de febrero con motivo a que el contrato con gerente de negocios se encuentra vencido y por tal motivo no se enviarán más campañas en lo restante del mes hasta que se renueve contrato con el proveedor.
47	47	40	31/Dic/2012	45	35	Se envía una campaña newsletter Enero el día 16/01/2013 a un total de 30.821 inscritos en la base de datos de mailing donde se rebotaron 3.135 correos. El porcentaje de lecturas totales es de 33% haciendo el calculo de 9.267 correos efectivos sobre el total de correos enviados, menos los rebotes. después de este envío se realiza depuración de bases de datos para evitar rebotes continuos. no se realizan campañas de matrículas por aplazamiento de la Sala de Enero.
43	43	40	30/Nov/2012	45	35	Se envían 7 campañas entre las cuales están según fecha programación: Encuentro UNAL, mensaje de navidad CPNAA, Nuevo servicio CPNAA, Boletín Mensual, y campañas de matrículas Diciembre enero para lo cual haciendo el calculo de mensajes efectivos sobre el No total de mensajes enviados menos los rebotes da un total de 47% de efectividad teniendo en cuenta que la campaña de matrículas afecta el indicador.

61	61	40	31/Oct/2012	45	35	Se enviaron 12 correos masivos representados en 6 campañas de comunicación: Invitación Taller Regional CPNAA BOGOTÁ 23 de noviembre 2012; Taller Regional CPNAA MEDELLÍN 9 de noviembre 2012; Invitación Taller Regional CPNAA BARRANQUILLA 30 de noviembre 2012; Boletín Mensual CPNAA Noviembre; Matriculas Profesionales Bogotá Noviembre 2012; Matriculas Profesionales Fuera de Bogotá Noviembre 2012.
39	39	40	30/Sep/2012	45	35	Se enviaron 6 campañas electrónicas divididas de la siguiente manera: 4 campañas de comunicación masiva a toda la data de 29839 usuarios del servicio de envió masivo y dos campañas de matriculas profesionales 190 usuarios; las campañas de comunicación se basaron en los envíos de talleres regionales del CPNAA Armenia y Taller Regional Medellín, además de un comunicado de ciclo de talleres para reforzar la campaña, además se envió el Boletín mensual del CPNAA. Los porcentajes de efectividad de las campañas por separado es de 30% de efectividad de lecturas totales sin rebotes sobre el total de la base de datos para la campaña de Talleres regionales. La efectividad del boletín enviado a toda la data del CPNAA calculado sin rebotes de información (26876 usuarios) es de 28% lo que equivale a 7529 usuarios que interactuaron con la información. La campaña de matriculas tubo una efectividad de 124% a base de datos especifica de matriculados del mes. Calculando el promedio total de las campañas la efectividad del mes fue de 61% teniendo en cuenta que las cifras de la campaña de matriculas afecta el porcentaje.
32	32	40	31/Ago/2012	45	35	Se enviaron 3 campañas electrónicas entre las que están dos de Convocatoria de cofinanciación de Publicaciones impresas y el boletín mensual del CPNAA este último se envió el día 26 de Septiembre por retrasos en la información sin embargo se le sumo una semana más para verificar la lecturabilidad; en total se enviaron 88513 correos electrónicos de los cuales hubo un promedio de rebotes de 2700 por envió lo cual deja una lectura total de 31083 correos leídos para un porcentaje de 39% de efectividad en la comunicación, está calculada sobre el No. De correos leídos sobre el total de mensajes menos los rebotes.

29,5	29,5	40	31/Jul/2012	45	35	Se enviaron 4 campañas de difusión a un total de 29353 usuarios de la base de datos del CPNAA para un total de 58878 mensajes difundidos, de los cuales la lecturabilidad de la información fue de 18413 mensajes abiertos por el usuario final lo que corresponde a un 32 % de la base total. El Boletín mensual de Agosto CPNAA y la invitación al taller regional Cali fueron enviadas partir del día 28 de agosto y 22 de agosto respectivamente, por lo cual las lecturas totales fueron bajas debido al corte del periodo con respecto a la fecha de envío. Las otras campañas de matriculas
23	23	40	30/Jun/2012	45	35	Se enviaron 4 campañas de difusión a un total de 29192 usuarios de la base de datos del CPNAA para un total de 58575 mensajes difundidos, de los cuales la lecturabilidad de la información fue de 17323 mensajes abiertos por el usuario final lo que corresponde a un 29,5 % de la base total. Las campañas enviadas por correo como el Boletín mensual del CPNAA y la invitación al taller regional Cúcuta el cual fue enviado a partir del día 26 de agosto y 19 de agosto respectivamente, por lo cual las lecturas totales fueron bajas debido al corte del periodo con respecto a la fecha de envío. Las otras campañas de matriculas fueron enviadas a un total de 192 contactos de los cuales un 100% fue leído.
50	50	40	31/May/2012	45	35	Se envían 2 campañas y 1 boletín. Es baja la lecturabilidad, teniendo en cuenta que se envían a final de mes por proceso de legalización del nuevo contrato con el proveedor.
28	28	40	30/Abr/2012	45	35	Se envían 5 campañas y 1 boletín, en la cual se evidencia que la campaña a matriculados son las de mayor lecturabilidad. Se cumple con la meta.
44	44	40	31/Mar/2012	45	35	Se envían 4 campañas. No obstante se menor el porcentaje de lecturabilidad, a partir de este mes el Consejo adopta comunicación para eventos mediante las redes sociales.
48	48	40	29/Feb/2012	45	35	Se envían tres campañas y un boletín. Se cumple con la meta.
13	13	40	31/Ene/2012	45	35	Se envían 4 campañas, 1 invitación y 1 boletín, siendo las campañas de matriculados la de mayor lecturabilidad. Se cumple con la meta.
54	54	40	30/Dic/2011	45	35	Durante el mes de enero se presenta una disminución de la lecturabilidad de los correo, razón por la cual se recomienda en los periodos de vacaciones no enviar información de contenido ocn información prioritaria.

47	47	40	30/Nov/2011	45	35	Se trabajo el boletín de temas de arquitectura, la convocatoria 2011 cofinanciación, representando lecturabilidad de los medios en un 82% cumpliendo la meta proyectada.
46	46	40	31/Oct/2011	45	35	Se trabajo el boletín de temas de arquitectura, la convocatoria 2011 cofinanciación, representando lecturabilidad de los medios en un 89% cumpliendo la meta proyectada.
55	55	40	30/Sep/2011	45	35	Se trabajo el boletín de temas de arquitectura, la convocatoria 2011 cofinanciación, representando lecturabilidad de los medios en un 80% cumpliendo la meta proyectada.
57	57	40	31/Ago/2011	45	35	Se trabajo el boletín de temas de arquitectura, la convocatoria 2011 cofinanciación, representando lecturabilidad de los medios en un 40% cumpliendo la meta proyectada.
42	42	40	25/Jul/2011	45	35	Se trabajo el boletín de temas de arquitectura, la convocatoria 2011 cofinanciación, representando lecturabilidad de los medios en un 57% cumpliendo la meta proyectada.
34	34	40	30/Jun/2011	45	35	Se trabajo la información relacionada con temas de arquitectura, matrículas mes de julio usuarios del país. El resultado indica que se cumplio con la meta proyectada.
0	0	40	31/May/2011	45	35	El resultado obtenido muestra que la campaña sobre servicios fue la de menor lecturabilidad, obteniendo un resultado del 19% y distinción del CPNAA el cual fue dirigido a una población de 32.167 usuarios, solo el 18,43 accedieron a la lectura de la información.
6	6	40	29/Abr/2011	45	35	No se realizo la medición debido a que no se habia establecido contrato con la firma Gerente de Negocios.
63	63	40	31/Mar/2011	45	35	Se divulgaron temas de arquitectura (Boletín electrónico), se envió a 29.750 usuarios y accedieron el 6,45% a su lectura, situación que se evealará con la firma Gerente de Negocios con el fin de tomar los correctivos del caso.
55	55	40	28/Feb/2011	45	35	Se presenta una relectura de las campañas, lo cual evidencia más de una lectura a los mensajes

69	69	40	31/Ene/2011	45	35		En envío de campaña a matriculados, presenta la mayor lecturabilidad. Se cumple con la meta.



Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones medicion
5	5	13	31/May/2015	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
6	6	13	30/Abr/2015	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
3	3	13	31/Mar/2015	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso

6	6	13	28/Feb/2015	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
12	12	13	31/Ene/2015	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
2	2	13	31/Dic/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
3	3	13	30/Nov/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
4,7	4,7	13	31/Oct/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso

5,5	5,5	13	30/Sep/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
6,1	6,1	13	31/Ago/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
11,3	11,3	13	31/Jul/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
2	2	13	30/Jun/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 2 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
4	4	13	31/May/2014	13,1	15	l tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 2 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso

6,64	6,64	13	30/Abr/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del plazo proyectado para el proceso
2,31	2,31	13	31/Mar/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 2 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
4,3	4,3	13	28/Feb/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 7 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
11,1	11,1	13	31/Ene/2014	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumentó en 3 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
8	8	13	31/Dic/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 6 respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso

14	14	13	30/Nov/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 8 días respecto al mes anterior, encontrándose por encima de la meta para el proceso por el volumen y contenido de las consultas.
5,85	5,85	13	31/Oct/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
5,9	5,9	13	30/Sep/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 día respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
4,8	4,8	13	31/Ago/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuto en 4 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
9,5	9,5	13	31/Jul/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso

3,4	3,4	13	30/Jun/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
7	7	13	31/May/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 días respecto al promedio del mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
6,7	6,7	13	30/Abr/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
4,7	4,7	13	31/Mar/2013	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
8,8	8,8	13	28/Feb/2013	13,1	15	Se aumento el promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

5,45	5,45	13	31/Ene/2013	13,1	15	Se aumento el promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
3,5	3,5	13	28/Dic/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7,5	7,5	13	30/Nov/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene en promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7,4	7,4	13	31/Oct/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene en promedio respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	30/Sep/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 3 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

4	4	13	31/Ago/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
4,17	4,17	13	31/Jul/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 2 días respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
6,9	6,9	13	30/Jun/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	31/May/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 3 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
4	4	13	30/Abr/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior.

3	3	13	31/Mar/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior.
7	7	13	29/Feb/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 dias respecto al mes anterior, atendiendo a que se dio respuesta a 48 radicados.
3	3	13	31/Ene/2012	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 8 dias respecto al mes anterior.
11	11	13	31/Dic/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 5 dias respecto al mes anterior, atendiendo a que se dio respuesta a 30 radicados.
6	6	13	30/Nov/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 3 dias respecto al mes anterior.

9	9	13	31/Oct/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 dias respecto al mes anterior.
7	7	13	30/Sep/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 dias respecto al mes anterior.
5	5	13	31/Ago/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador bajo en 5 dias respecto al mes anterior.
10	10	13	31/Jul/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 3 dias respecto al mes anterior.
7	7	13	30/Jun/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

9	9	13	31/May/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 3 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
6	6	13	29/Abr/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumenta en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
5	5	13	31/Mar/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 5 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
10	10	13	28/Feb/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
11	11	13	31/Ene/2011	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

11	11	13	30/Dic/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso, siendo importante resaltar que el promedio durante la vigencia es del 8.9 %.
9	9	13	30/Nov/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso
10	10	13	30/Oct/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
9	9	13	30/Sep/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
8	8	13	31/Ago/2010	13,1	15	se aumento en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

6	6	13	30/Jul/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
10	10	13	30/Jun/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
9	9	13	31/May/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
5	5	13	30/Abr/2010	13,1	15	se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	31/Mar/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

11	11	13	26/Feb/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
12	12	13	29/Ene/2010	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
8	8	13	30/Dic/2009	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el procesoque el promedio durante la vigencia es del 8.1 %., .
9	9	13	30/Nov/2009	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
10	10	13	30/Oct/2009	13,1	15	se aumento en 3 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

7	7	13	30/Sep/2009	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
8	8	13	31/Ago/2009	13,1	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
8	8	13	31/Jul/2009	13,1	15	se aumento en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
6	6	13	30/Jun/2009	15	13	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
10	10	13	29/May/2009	15	13	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose

9	9	13	30/Abr/2009	15	13	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose
5	5	13	31/Mar/2009	15	13	se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	27/Feb/2009	15	13	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
11	11	13	30/Ene/2009	15	13	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	31/Jul/2008	15	13	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

8	8	13	30/Jun/2008	15	13	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	30/May/2008	15	13	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
6	6	13	30/Abr/2008	15	13	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
7	7	13	31/Mar/2008	15	13	se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.
5	5	13	29/Feb/2008	15	13	se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose dentro del proyectado para el proceso.

7	7	13	31/Ene/2008	15	13	El tiempo en la meta del indicador se encuentra dentro del proyectado para el proceso.
---	---	----	-------------	----	----	--



Oportunidad en la atención de reclamos del servicio

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones de medición
0	0	21	31/May/2015	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
22	22	21	30/Abr/2015	30	15	Se presento 1 reclamo que fué TRAMITADO MEDIANTE RESOLUCIÓN 34 DE 2015 SALA 30 DE ABRIL DE 2015
24	24	21	31/Mar/2015	30	15	Se presentaron 3 reclamos con un tiempo promedio de 24,5 días de respuesta.
22	22	21	28/Feb/2015	30	15	Se presento 1 reclamo con un tiempo promedio de 31 días de respuesta. el reclamo se presento por información incorrecta en la tarjeta en relación con el tipo de documento y universidad. Se radicó el 4 de febrero 2105, la Sala de Deliberación aprobó la corrección el 27de
0	0	21	31/Ene/2015	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
42	42	21	31/Dic/2014	30	15	Se presento 1 reclamo con un tiempo promedio de 42 días de respuesta. el reclamo se presento por error en el lugar de expedición del DP de la TP este tiempo se da ya que nos encontrábamos en vacaciones.
7	7	21	30/Nov/2014	30	15	Se presento 1 reclamo con un tiempo promedio de 7 días de respuesta. el reclamo se presento por error en el lugar de expedición del DP de la TP

23	23	21	31/Oct/2014	30	15	Se presentaron 2 reclamos con un tiempo promedio de 23 días de respuesta. Las dos reclamaciones se hicieron por el tiempo que tomaron 2 correcciones de registro
0	0	21	30/Sep/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	31/Ago/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	31/Jul/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
32,5	32,5	21	30/Jun/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	31/May/2014	30	15	Se presentaron 2 reclamos con un tiempo promedio de 32.5 días de respuesta. Las dos reclamaciones se hicieron por el tiempo que tomaron 2 correcciones de registro
0	0	21	30/Abr/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	31/Mar/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	28/Feb/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes

0	0	21	31/Ene/2014	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
1	1	21	30/Dic/2013	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
0	0	21	30/Nov/2013	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
18,3	18,3	21	31/Oct/2013	30	15	No se presentaron reclamos en este mes
17,5	17,5	21	30/Sep/2013	30	15	Se presentaron 3 reclamos con un tiempo promedio de 18.3 días de respuesta
23,5	23,5	21	30/Ago/2013	30	15	Se presentaron 2 reclamo por solicitud de corrección de registro con un promedio de respuesta de 17, 5 días
28,5	28,5	21	31/Jul/2013	30	15	Se presentaron 2 un reclamo con un tiempo promedio de solución de 23,5 días, por fecha de sala
0	0	21	30/Jun/2013	30	15	Se presentaron 2 reclamos con un tiempo promedio de solución de 28,5 días, debido a la programación de Sala. Uno con un tiempo de respuesta de 31 días y otro 26 días
42	42	21	31/May/2013	30	15	No se presentó ningún reclamo

6,5	6,5	21	30/Abr/2013	30	15	Hubo un reclamo con un tiempo de solución de 42 días, por la programación de Sala
0	0	21	31/Mar/2013	30	15	Se presentaron 2 reclamos, uno con tiempo de respuesta de 11 días y otro con tiempo de respuesta de 2 días
5	5	21	28/Feb/2013	30	15	No se presentaron reclamos
0	0	21	28/Dic/2012	30	15	Se presentó un reclamo
0	0	21	30/Nov/2012	30	15	No se presentó ningún reclamo. Felicitaciones!!!
0	0	21	31/Oct/2012	30	15	No se presentó ningún reclamo. Felicitaciones!!!
0	0	21	30/Sep/2012	30	15	No se presentó ningún reclamo. Felicitaciones!!!
1,5	1,5	21	31/Ago/2012	30	15	No se presentó ningún reclamo. Felicitaciones!!!
0	0	21	31/Jul/2012	30	15	Se presentaron 2 reclamaciones con un tiempo promedio de solución de un día y medio. 1 tomó 2 días y otro 1 día. Se observa mejor desempeño del proveedor de correo y el seguimiento que está haciendo el dueño del proceso

7	7	21	30/Jun/2012	30	15	No se presentò ningùn reclamo. Felicitaciones!!!
16	16	21	31/May/2012	30	15	Se presentaron 2 reclamaciones del servicio
20	20	21	30/Abr/2012	21	15	Se presentaron 7 reclamaciones, la mayoría por causas atribuibles al proveedor de correo, se define empezar la búsqueda de nuevo proveedor
24	24	21	31/Mar/2012	21	15	Se presentaron 3 reclamos, dentro de los cuales uno presentò 31 días para la respuesta, debido concretamente a problemas con el proveedor de correo. Se devoliò la tarjeta y se tuvo que reenviar. Los otros 2 se encuentran dentro de la meta establecida
7	7	21	29/Feb/2012	21	15	De 8 reclamos, 1 continúa abierto debido a que el usuario no ha anexado todos los documentos necesarios para el cambio de información en su tarjeta. otro reclamo tomò 39 días por las fechas programadas para las reuniones de la Sala.
18,5	18,5	21	31/Ene/2012	21	15	Muy buen promedio de días de respuesta pero se incrementaron el número de reclamos a 11



Oportunidad en la elaboración de contratos

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia superior	Tolerancia inferior	Observaciones medicion
4,7	4,7	10	30/Abr/2015	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
4,7	4,7	10	30/Abr/2015	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
4,3	4,3	10	31/Mar/2015	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
4,14	4,14	10	28/Feb/2015	10,01	15	El indicador se resujo y encuentra dentro de la meta planteada

1,6	1,6	10	31/Ene/2015	10,01	15	El indicador se resujo y encuentra dentro de la meta planteada
10,7	10,7	10	31/Dic/2014	10,01	15	El indicador se aumento y supera en un mínimo porcentaje la meta planteada por la actividad que implica el proceso administrativo contractual
36	36	10	30/Nov/2014	10,01	15	El indicador se redujo y se encuentra dentro de la meta planteada
8,5	8,5	10	31/Oct/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
4,8	4,8	10	30/Sep/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada

5	5	10	31/Ago/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
4,6	4,6	10	31/Jul/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
3	3	10	30/Jun/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
1	1	10	31/May/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
10	10	10	30/Abr/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada

6,7	6,7	10	31/Mar/2014	10,01	15	El indicador se encuentra dentro de la meta planteada
1	1	10	28/Feb/2014	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 3 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
2,5	2,5	10	31/Ene/2014	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
5,8	5,8	10	31/Dic/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
5	5	10	30/Nov/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en aproximadamente 1 día respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.

5,25	5,25	10	31/Oct/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en aproximadamente 4 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
6,4	6,4	10	30/Sep/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en aproximadamente 7 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
2,25	2,25	10	31/Ago/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 3 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
7	7	10	31/Jul/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
4	4	10	30/Jun/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 6 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.

3	3	10	31/May/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador excede la tolerancia superior debido a la diligencia y cuidado con la que debe adelantarse el proceso de revisión y ajuste de los estudios y documentos previos, amén del volumen de trabajo que implica el proceso contractual.
11	11	10	30/Abr/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 día respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
4	4	10	31/Mar/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
5	5	10	28/Feb/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 3 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.
3	3	10	31/Ene/2013	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 3 días respecto al mes anterior, encontrándose en el margen de la meta.

6	6	10	31/Dic/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 6 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
9	9	10	30/Nov/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
3	3	10	31/Oct/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
4	4	10	30/Sep/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 4 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
6	6	10	31/Ago/2012	10,01	15	Se cumpliò la meta del indicador para el periodo.

10	10	10	31/Jul/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 10 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen
10	10	10	30/Jun/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 5 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
1	1	10	31/May/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
6	6	10	30/Abr/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
6	6	10	31/Mar/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantuvo respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.

4	4	10	29/Feb/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 3 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
4	4	10	31/Ene/2012	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador aumento en 1 dia respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
7,7	7,7	10	31/Dic/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador disminuyo em 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
6,5	6,5	10	30/Nov/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador aumento en 2 dias respecto al mes anterior, encontrandose en el margen de la meta.
8,25	8,25	10	31/Oct/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se disminuyo en 2 dia respecto al mes anterior.

5,8	5,8	10	30/Sep/2011	10,01	15	De acuerdo con lo establecido en el indicador la meta de diez días que se establecio para la elaboración de los contratos previo cumplimiento de requisitos se viene cumpliendo, actualmente se encuentra en menos de ocho días.
7,8	7,8	10	31/Ago/2011	10,01	15	De acuerdo con lo establecido en el indicador la meta de diez días que se establecio para la elaboración de los contratos previo cumplimiento de requisitos se viene cumpliendo, actualmente se encuentra en ocho días.
8	8	10	29/Jul/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene respecto al mes anterior.
7	7	10	30/Jun/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se mantiene respecto al mes anterior.
7	7	10	31/May/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 2 dia respecto a los dos últimos meses anteriores, sin embargo esta dentro del proyectado.

7	7	10	29/Abr/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se esta cumpliendo en la mitad del tiempo propuesto, manteniendose el mismo porcentaje del mes anterior.
5	5	10	31/Mar/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se esta cumpliendo en la mitad del tiempo propuesto.
5	5	10	28/Feb/2011	10,01	15	La vigencia 2011 inicia con un porcentaje de tiempo bastante significativo frente a la meta del indicador.
3	3	10	31/Ene/2011	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, es importante resaltar que la meta del indicador promediada durante la vigencia corresponde a un 5.8 %.
8	8	10	30/Dic/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en 1 dia respecto al mes anterior, sin embargo esta dentro del proyectado.

7	7	10	30/Nov/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, sin embargo esta dentro del proyectado.
8	8	10	30/Oct/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 1 dia respecto al mes anterior, sin embargo esta dentro del proyectado.
7	7	10	30/Sep/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en un dias respecto al mes anterior.
6	6	10	31/Ago/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se aumento en 3 dias respecto al mes anterior, sin embargo esta dentro del proyectado.
7	7	10	30/Jul/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en un dias respecto al mes anterior.

4	4	10	30/Jun/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se esta cumpliendo en la mitad del tiempo propuesto, manteniendose conforme al mes anterior.
5	5	10	31/May/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se esta cumpliendo en la mitad del tiempo propuesto.
5	5	10	30/Abr/2010	10,01	15	El tiempo que se utilizò para adelantar el proceso respecto a la meta del indicador se redujo significativamente.
3	3	10	31/Mar/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se esta cumpliendo en la mitad del tiempo propuesto.
5	5	10	26/Feb/2010	10,01	15	El tiempo en la meta del indicador se redujo en dos dias respecto al mes anterior.

7	7	10	29/Ene/2010	10,01	15	El proceso se está adelantando dentro de los tiempos propuestos en la meta del indicador.
9	9	10	30/Abr/2009	10	5	El proceso se está adelantando dentro de los tiempos propuestos en la meta del indicador.