

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	ÍNDICE	ACCIONES ESTRATÉGICA	FRECUENCIA		META				PROCESO	RESPONSABLE
					MEDICIÓN	ANÁLISIS	2020	2021	2022	2023		
FINANCIERA	Incrementar los ingresos con la creación de unidades de negocios dirigido a nuestros afiliados y comunidad en general	Nuevas unidades de negocios	Cantidad de unidades de negocios implementados	Alianzas estratégicas, convenios de asociación, convenios de recaudo	Trimestral	Anual	1	1	1	1	Gestión Programas Especiales y Unidades Estratégicas de Negocios	Jefe División de Fondos, Convenios y Negocios
	Administrar los recursos financieros mediante la aplicación de estrategias financieras	Liquidez	Activo corriente / Pasivo Corriente	Manejo de flujo de efectivo	Trimestral	Anual	2%	2%	2%	2%	Gestión Contable y Financiera	Dirección Administrativa
		Prueba ácida	(Activo corriente - Inventario) / Pasivo Corriente	Manejo de flujo de efectivo	Trimestral	Anual	2%	2%	2%	2%	Gestión Contable y Financiera	Dirección Administrativa
		Capital de trabajo neto	Activo corriente - Pasivo Corriente	Manejo de flujo de efectivo	Trimestral	Anual	\$ 200.000.000	\$ 400.000.000	\$ 600.000.000	\$ 800.000.000	Gestión Contable y Financiera	Dirección Administrativa
		Endeudamiento	(Total del Pasivo / Activo Total) x 100	Planificación de los proyectos de inversión	Trimestral	Anual	35%	34%	32%	30%	Gestión Contable y Financiera	Dirección Administrativa
		Gastos de Administración	(Gastos de administración y servicios sociales / Ingresos operacionales) * 100	Reducción de costos y gastos y ajustarse a lo planeado	Trimestral	Anual	27%	26%	26%	25%	Gestión Contable y Financiera	Dirección Administrativa
		Recaudo de aportes	(Recaudo efectivo mensual/Presupuesto de recaudo mensual) * 100	Fiscalización y visitas empresariales	Trimestral	Anual	100%	100%	100%	100%	Gestión Aportes y Subsidios	Jefe de Aportes y Subsidios
Porcentaje de cartera vencida superior a 90 días	(Cartera vencida superior a 90 días/Total cartera) * 100	Aplicar estrategias de cobro, establecer y aplicar las políticas de cartera	Trimestral	Anual	21%	20%	19%	18%	Gestión Contable y Financiera	Profesional Universitario Cartera y Cobranza		
CLIENTE	Mejorar los conocimientos de los servicios mediante la promoción del portafolio de servicios	Conocimiento del Portafolio de Servicios	Numero de trabajadores afiliados que indican conocimiento del portafolio de servicios/ numero de trabajadores afiliados * 100	Visitas empresariales, Ferias de servicios, Correos electrónicos, Redes sociales, Volanteo, Aplicación de instrumentos de medición	Trimestral	Anual	80%	80%	80%	80%	Gestión de Mercadeo	Jefe División Servicios Sociales
	Ampliar la cobertura mediante programas y servicios diversificados adaptados al mercado local	Cobertura Ejecutada	Cobertura por Servicio Ejecutada / Cobertura por Servicio Proyectada * 100	Alianzas estratégicas, productos o programas nuevos, estudio de mercado	Trimestral	Anual	80%	85%	90%	90%	Gestión Crédito Social, Educación Formal, Recreación, Eventos y Turismo Social, Educación Continua y Complementaria y Formación Deportiva.	Jefe División Servicios Sociales y Rector Colegio CAJASAI
	Monitorear el procedimiento de quejas y reclamos a través de seguimiento a planes de mejoramiento formulados	Disminución de PQRS recurrentes	No. PQRS recurrentes con PDM / No. PQRS registradas * 100	Formular los planes de acción de las PQR	Trimestral	Anual	90%	90%	90%	90%	Gestión administrativa	Líderes de procesos que presentan PQRS recurrentes

	Incrementar la satisfacción de los usuarios ofreciendo servicios de calidad en oportunidad	Percepción y Satisfacción del cliente	Numero de usuarios que accedieron a los servicios sociales y mostraron satisfacción con la prestación de los mismos / El 60% de usuarios que accedieron a los servicios sociales *100	Seguimiento de las actividades y aplicación de las encuestas de satisfacción	Trimestral	Anual	90%	90%	90%	90%	Gestión Crédito Social, Educación Formal, Recreación, Eventos y Turismo social, Educación Continua y Complementaria y Formación Deportiva, Aportes y Subsidios, Programas Especiales y Unidades Estratégicas de Negocios	Lides de los Porcesos Misionales
PROCESOS INTERNOS	Definir las estrategias de comunicación interna y externa mediante la formulación y ejecución del plan anual de comunicaciones	Ejecución del plan anual de comunicaciones	Numero actividades ejecutadas contempladas en el plan / Numero actividades contempladas en el plan *100	Promoción, difusión, seguimiento de las estrategias de comunicación interna y actualización de contenido	Trimestral	Anual	80%	85%	90%	95%	Gestión Administrativa	Profesional Universitario de Comunicaciones
		Numero de interacciones	No. de usuarios que interaccionan en las redes sociales CAJASAI al año/No. de seguidores que se encuentran en las redes sociales CAJASAI X 100		Trimestral	Anual	80%	85%	90%	95%		Profesional Universitario de Comunicaciones
	Fortalecer el ciclo PHVA mediante el cumplimiento de los procesos y procedimientos aprobados	Cumplimiento de procesos y procedimientos aprobados	No. de procesos y procedimientos ejecutados/No. procesos y procedimientos aprobados X 100	Revisión y actualización de los procesos y procedimientos, auditorías internas y cumplimiento de planes de mejoramiento.	Trimestral	Anual	80%	85%	90%	95%	Control Interno	Lideres de Procesos
		Implementación del Plan de Bienestar Social	Numero de actividades del plan de bienestar implementadas / Numero de actividades de bienestar social contenidos en el plan anual de bienestar social *100		Trimestral	Anual	90%	90%	90%	90%	Gestión de Talento Humano	Jefe Talento Humano

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Rediseñar las políticas para el desarrollo del talento humano de CAJASAI fomentando un ambiente de trabajo motivado y productivo	Cumplimiento del sistema de salud y seguridad en el trabajo	(No. de actividades realizadas del plan de salud y seguridad en el trabajo/No. de actividades programadas del plan anual de salud y seguridad en el trabajo) * 100	Mediante el cumplimiento de las evaluaciones de desempeño, Plan de Bienestar Social e implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Trimestral	Anual	100%	100%	100%	100%	Gestión de Talento Humano	Jefe Talento Humano
		Elaboración de Concertaciones de Objetivos	Concertaciones de Objetivos alineadas con el plan estratégico, operativo y planes de mejoramiento / No. de personas en la planta de cargos contratada *100		Semestral	Anual	100%	100%	100%	100%	Gestión de Talento Humano	Lideres de Procesos y Jefes de Oficina
	Mejorar el liderazgo de trabajo en equipo mediante la implementación de un programa de capacitación por competencias	Implementación del Plan Anual de Capacitación por Competencias	Numero de capacitaciones por competencias ejecutadas /numero de capacitaciones por competencias programadas *100	Formulación del plan de capacitación por competencias	Trimestral	Anual	80%	85%	90%	95%	Gestión de Talento Humano	Jefe Talento Humano