

Objetivos e indicadores de gestión						
Objetivo (detalle del objetivos de gestión alineado a su plan estratégico)	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Periodicidad de medición	Meta	Unidad o persona responsable (Nombre y cargo del responsable de monitorear el objetivo e indicador)	Plan de acción (Descripción de la o las acciones que son necesarias para mantener el resultado o mejorarlo en el tiempo)
Mejorar la calidad de atención a los usuarios, asegurando una experiencia positiva y eficiente.	Nivel de satisfacción del usuario.	(Número de usuarios satisfechos / Total de usuarios encuestados) * 100	Trimestral.	90% de usuarios satisfechos.	Equipo directivo del programa y equipo Técnico Administración Central.	Implementar programas de capacitación en atención al cliente, realizar encuestas post-servicio y ajustar procesos según feedback.
Optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de casos, reduciendo los tiempos de espera.	Tiempo promedio de respuesta en la gestión de casos.	Suma de los tiempos de respuesta para todos los casos / Número total de casos.	Mensual.	Reducir en un 20% el tiempo promedio de espera en un año.	Directora y jefe técnico del programa.	Implementar un sistema de gestión de casos para optimizar las listas de espera. Revisando la permanencia de los casos y monitoreando los avances de los procesos de intervención.
Aumentar la efectividad de los procesos de intervención socio educativa, alcanzando los objetivos establecidos.	Tasa de éxito en los objetivos de intervención.	(Número de objetivos alcanzados / Total de objetivos establecidos) * 100	Semestral.	85% de éxito en los objetivos de intervención.	Director de Programas.	Revisar y ajustar los planes de intervención, aumentar la supervisión y retroalimentación a los equipos de trabajo, utilizar herramientas de evaluación continua.
Fortalecer el sistema de control interno para asegurar la transparencia y cumplimiento normativo.	Índice de cumplimiento de controles internos.	(Número de auditorías sin observaciones / Total de auditorías realizadas) * 100	Anual.	100% de auditorías sin observaciones.	Auditor interno de la administración central.	Revisar y actualizar el manual de procedimientos, realizar auditorías internas periódicas, capacitar al personal en normativas y control interno.
Incrementar la participación de las familias en las actividades programadas, fomentando la integración y cohesión social.	Tasa de participación familiar en actividades.	(Número de familias participantes / Total de familias convocadas) * 100	Bimestral.	75% de participación de las familias.	Directores y jefes técnicos de los programas.	Organizar actividades atractivas y accesibles, mejorar la comunicación con las familias, ofrecer incentivos para la participación activa.
Implementar un programa de mejora continua que permita identificar y corregir desviaciones en los procesos clave.	Número de mejoras implementadas vs. planificadas.	(Número de mejoras implementadas / Número de mejoras planificadas) * 100	Trimestral.	100% de mejoras implementadas según lo planificado.	Equipo técnico administración central.	Crear un comité de mejora continua, realizar sesiones de brainstorming con el equipo, evaluar constantemente los procesos y ajustar según necesidades.
Asegurar el bienestar y salud ocupacional del personal, reduciendo los índices de ausentismo por enfermedad.	Tasa de ausentismo laboral.	(Número de días de ausentismo / Total de días laborales) * 100	Mensual.	Reducir en un 10% la tasa de ausentismo en un año.	Encargado de Recursos Humanos.	Implementar programas de bienestar, ofrecer talleres de salud y autocuidado, mejorar las condiciones laborales y monitorear el clima laboral.
Mejorar la eficiencia financiera de la institución, optimizando el uso de los recursos disponibles.	Índice de eficiencia financiera.	(Total de gastos operativos / Total de ingresos) * 100	Trimestral.	Mejorar en un 10% la eficiencia financiera en un año.	Gerente de Finanzas.	Revisar y ajustar el presupuesto, implementar controles financieros más estrictos, capacitar al personal en manejo eficiente de recursos.