



**CONCEJO DE BELLO**  
una decisión para todos

## TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

| PROCESO               | INDICADORES                                                   | TIPO       |          |             | SEGUIMIENTO |                 |                  |                           |            |               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|-------------|-----------------|------------------|---------------------------|------------|---------------|
|                       |                                                               | Eficiencia | Eficacia | Efectividad | META ANUAL  | Primer Semestre | Segundo Semestre | INTERPRETACION SEGÚN META |            |               |
|                       |                                                               |            |          |             |             |                 |                  | Inadecuado                | Adecuado   | Satisfactorio |
| Gestión Estratégica   | % Ejecución Plan de Dllo Institucional                        |            | x        |             | >25%        |                 |                  | <0= 14.9%                 | 15 – 19,9% | 20 – 25%      |
|                       | % Plan Ejecución Plan de Acción                               |            | x        |             | >90%        |                 |                  | <0= 70%                   | 71 – 89%   | 90 – 100%     |
| Misional              | Cumplimiento Control Político                                 |            | x        |             | >95%        |                 |                  | < 69%                     | 70 – 89%   | 90 – 100%     |
|                       | Cumplimiento debate temática Municipal (Proyectos de Acuerdo) |            | x        |             | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90 -100%      |
|                       | Cumplimiento Participación Ciudadana                          |            | x        |             | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
| Atención al Ciudadano | Cumplimiento PQRS                                             |            |          | x           | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
|                       | Efectividad Cumplimiento de las PQRS                          |            |          | x           | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
|                       | Satisfacción del Cliente                                      |            |          | x           | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
| Gestión de Apoyo      | Gestión Documental y Archivística                             |            |          | x           | >95%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
|                       | Ejecución Presupuestal                                        | x          |          |             | 100%        |                 |                  | <74%                      | 75 – 94%   | 95- 100%      |
|                       | Plan Anual de Adquisiciones                                   | x          |          |             | >95         |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
| Gestión Humana        | Cumplimiento de capacitaciones                                | x          |          |             | 100%        |                 |                  | <74%                      | 75 – 94%   | 95- 100%      |
|                       | Evaluación Clima Laboral                                      | x          |          |             | >90%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
| Evaluación y Control  | % de Cumplimiento del plan de auditorías de calidad           | x          |          |             | >90%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |
|                       | % de Cumplimiento del plan de auditorías de Control Interno   | x          |          |             | >90%        |                 |                  | <69%                      | 70 – 89%   | 90- 100%      |

📍 Carrera 50 # 52 - 63 📞 PBX: 604 79 44 Exts: 1161, 1162, 1163, 1165

✉ [concejobello@gmail.com](mailto:concejobello@gmail.com) 🌐 [www.concejodebello.gov.co](http://www.concejodebello.gov.co)