

# Indicadores de Gestión en los procesos

La Administración Departamental trabaja bajo el enfoque de procesos. Se encuentra certificada por el ICONTEC en la norma de calidad ISO 9001: 2015 y está avanzando en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-. Para medir la gestión de los 23 procesos (4 estratégicos, 7 misionales, 11 de apoyo y 1 de evaluación) se cuenta con 115 indicadores que permiten monitorear el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos. Algunos indicadores relevantes son:

Nombre	Qué mide	Meta	Resultado
1. Oportunidad en la gestión de trámites y servicios.	Trámites y servicios atendidos de manera oportuna en la Administración Departamental.	98%	98.84% a diciembre 31 de 2018
2. Eficacia de la etapa contractual	Contratos realizados en la Administración Departamental con sanciones.	0%	0% a 31 de dbre de 2018
3. Percepción de la satisfacción del cliente ciudadano.	Ciudadanos atendidos en los tres canales (presencial, telefónico y virtual) satisfechos con la prestación de los trámites y servicios.	95%	95.7% a diciembre 28 de 2018.
4. Tasa de cobertura bruta en educación superior en las subregiones	Estudiantes matriculados en programas de pregrado en regiones diferentes al Valle de Aburrá con respecto a la población de 17-21 años.	15,7%	14,4% a 31 de diciembre de 2018.
5. Tasa de mortalidad en menores de 5 años	No. de muertes por cualquier causa en menores de 5 años con relación a la población total de menores de 5 años en el departamento de Antioquia 0.000	166 %0	128,7%0 (a 15 de enero de 2019)
6. Tasa de mortalidad por desnutrición en menores de 5 años	Muertes de menores de 5 años por cualquier causa por cada 100.000 niños menores de cinco años en el departamento.	3,5%0	1,3 %0 (a 15 de enero de 2019)
Unidades productivas intervenidas en fortalecimiento empresarial	Unidades productivas que han sido beneficiadas con acciones para el fortalecimiento empresarial (asesoría, acompañamiento, acceso a mercados, incentivos, etc.)	2680	2778 (a 31 de dbre de 2018)