

ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2014



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

Bogotá D.C. Julio de 2014

Tabla de contenido

1	GESTIÓN ESTRATEGICA	4
1.1	Administración Sistema de Gestión integrada	4
	REALIZAR SENSIBILIZACIONES DE CALIDAD PARA TODA LA ENTIDAD	4
	DOCUMENTOS ESTANDARIZADOS EN EL SGI	4
	ACCIONES ADELANTADAS PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SGI	4
1.2	Direccionamiento y Planeación Estratégica	5
	SEGUIMIENTO A LAS METAS DE LA UNP EN EL PLAN SECTORIAL OFICIALIZADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR	5
	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES CONSIGNADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN	5
2	GESTIÓN MISIONAL	7
2.1	Gestión de Solicitudes de Protección	7
	SOLICITUDES OBJETO DEL PROGRAMA	7
	EFFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES QUE INICIAN RUTA DE PROTECCIÓN	7
	VERIFICAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES PARA EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO A INSTALACIONES	8
2.2	Gestión de Evaluación del Riesgo	8
	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RIESGO RECIBIDAS	8
	EFICACIA DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN EL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN	9
	NUMERO DE DÍAS PROMEDIO DE LAS ORDENES DE TRABAJO PRESENTADAS ANTE EL GVP	9
2.3	Gestión de Medidas de Protección	10
	DETERMINAR LA CANTIDAD DE PERSONAS A LAS QUE SE IMPLEMENTAN MEDIDAS POR RUTA ORDINARIA	10
	EFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS (ORDINARIAS Y EMERGENCIA)	10
	CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS DE TIEMPO ESTABLECIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS	11
	COMUNICAR A TODA LA CIUDADANÍA LAS MEDIDAS APROBADAS POR LA UNP	11
	HACER SEGUIMIENTO A LAS PERSONAS CON MEDIDAS IMPLEMENTADO POR PARTE DE LA UNP	12
	HACER SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS QUE SE HAN IMPLEMENTADO POR PARTE DE LA UNP	12
	DETERMINAR LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE LES DEBEN DESMONTAR LAS MEDIDAS	13
3	GESTIÓN DE APOYO	14
3.1	Gestión Administrativa y Financiera	14
	CONCILIACIONES	15
	MEDIR LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	14
	SEGUIMIENTO AL PAC	14
3.2	Gestión Jurídica	15
	RESPONDER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY, LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS JURÍDICOS INSTAURADOS CONTRA LA UNIDAD	15
3.3	Gestión de Control Disciplinario Interno	16
	DETERMINAR LA CANTIDAD DE REPORTES QUE SE RECIBEN Y SE APERTURAN	16
3.4	Gestión Tecnológica	16
	MONITOREAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	16
	ATENCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTE Y MANTENIMIENTO	17
3.5	Gestión Del Talento Humano	18
3.6	Gestión De Adquisición y Administración de Bienes y Servicios	19
3.7	Gestión y Administración Documental	20
4	GESTIÓN DE EVALUACIÓN	21
4.1	Gestión de Atención al Usuario	21
4.2	Control Interno y Auditoría	21

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión Integrada, correspondiente al primer semestre de 2014. En el transcurso de la medición y como consecuencia del análisis, se ha determinado modificar algunos de ellos para ir ajustándolos como herramienta eficaz en la toma de decisiones.

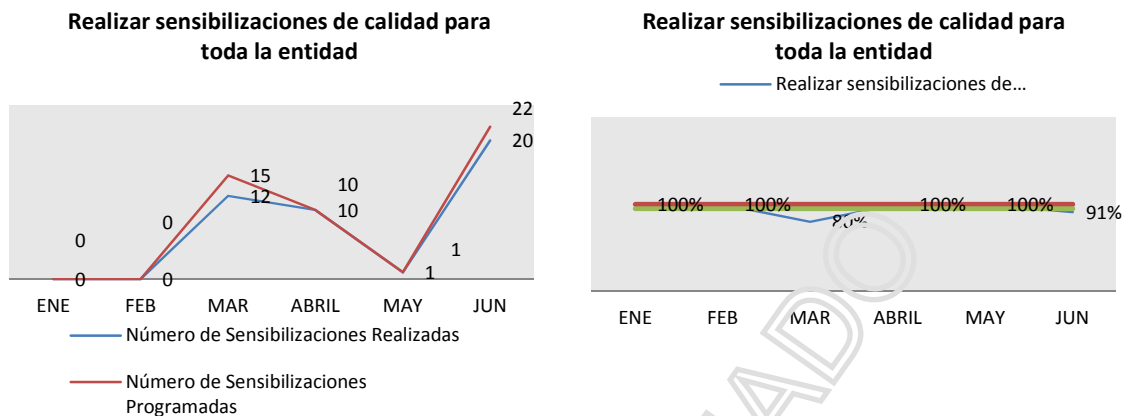
Para este ejercicio el insumo principal ha sido la información remitida por cada uno de los procesos del SGI, entre los objetivos perseguidos con esta metodología está en primera instancia consolidar el tablero de mando en la Entidad, además de erigirse como una herramienta fundamental que contribuya de manera efectiva en la entrega de información estadística y que permita una oportuna toma de decisiones que determine la Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrada en la UNP.

El tablero o Cuadro de Mando Integral es una herramienta de gestión muy útil para medir la evolución de la actividad de la Entidad y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general. El objetivo es que sea aplicado por el equipo directivo y los coordinadores de grupos de trabajo y pueda contribuir de forma eficaz en el cumplimiento de la misión y en el alcance de la visión de la entidad en el mediano plazo.

1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

1.1 Administración Sistema de Gestión Integrada

REALIZAR SENSIBILIZACIONES DE CALIDAD PARA TODA LA ENTIDAD

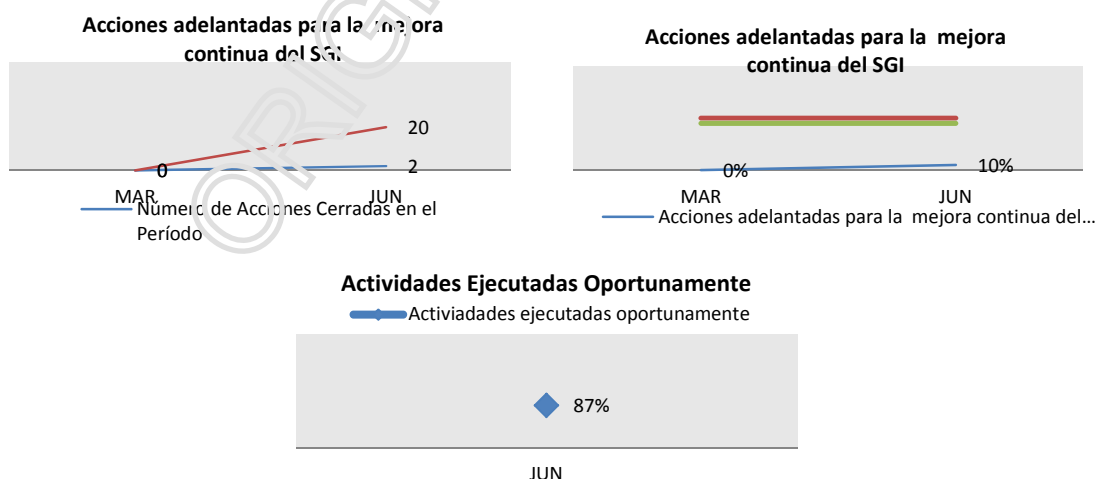


El equipo de trabajo de Calidad, encargado de la Administración del Sistema de Gestión Integrada, perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación, durante el primer semestre del año se encargó de realizar una fuerte campaña de socialización e implementación del Sistema de Calidad basado en las normas NTCGP 1000 e ISO 9001. Para esto se realizó un cronograma de sensibilizaciones que tuvo un cumplimiento aproximado del 90%. El 10% faltante se originó por la inasistencia e incumplimiento de personal de la entidad.

DOCUMENTOS ESTANDARIZADOS EN EL SGI

Para el primer semestre del año, la Oficina Asesora de Planeación e Información en coordinación con los 14 procesos del Sistema, logró formalizar y oficializar 114 documentos, entre manuales, procedimientos, guías, instructivos y formatos.

ACCIONES ADELANTADAS PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SGI

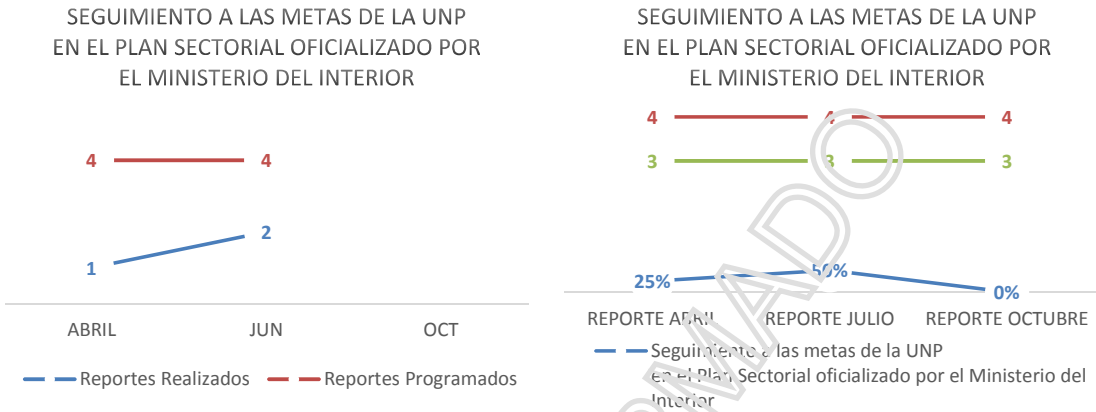


Se estructuraron para el segundo trimestre del año, 20 acciones correctivas derivadas en su mayoría de auditorías, de las cuales a la fecha de este informe, se han cerrado 2 con

eficacia. Para las 18 restantes, la Oficina de Planeación, está realizando seguimiento a las actividades que la componen, en procura de garantizar su oportunidad y eficacia, el porcentaje en cumplimiento frente a las fechas planificadas para ejecución está en 85%.

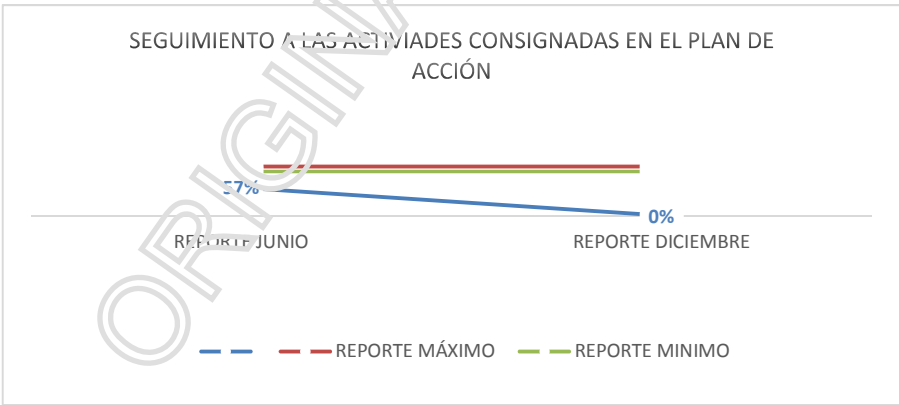
1.2 Direccionamiento y Planeación Estratégica

SEGUIMIENTO A LAS METAS EN EL PLAN SECTORIAL OFICIALIZADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR



La oficina Asesora de Planeación e Información reporta que de los cuatro informes que anualmente son solicitados por el Ministerio del Interior, a la fecha solo han recibido la solicitud de la entrega de uno de ellos, por lo cual se afirma que se hizo entrega del mismo, resumiendo las actividades de la entidad.

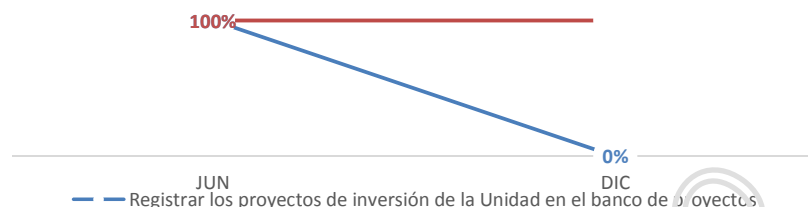
SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES CONSIGNADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN



En el plan de acción han sido consignadas 14 acciones a realizar, de las cuales la Oficina Asesora de Planeación e Información reporta haber cumplido con 8 de ellas, dando como resultado un 57% de cumplimiento del plan de acción y siguiendo el cronograma que se consigna en este documento.

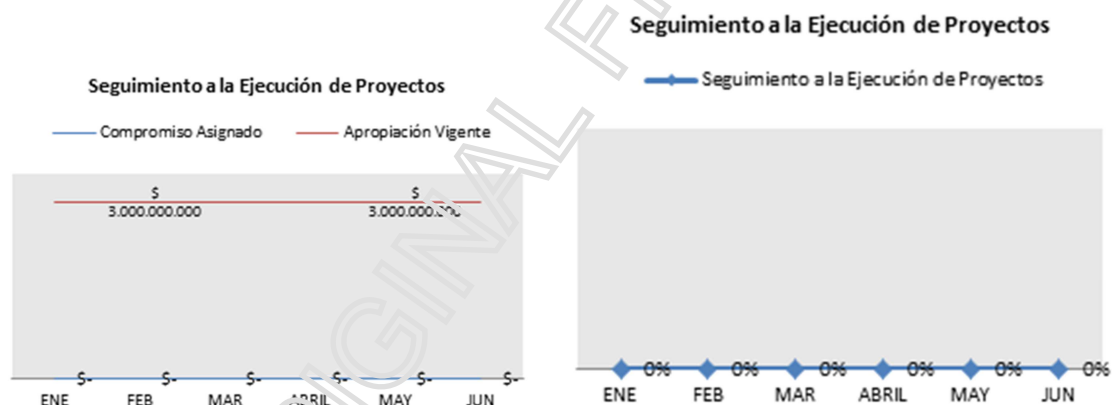
REGISTRAR LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN DE LA UNIDAD EN EL BANCO DE PROYECTOS

REGISTRAR LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN DE LA UNIDAD EN EL BANCO DE PROYECTOS



La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información ha realizado grandes avances en el registro de Proyectos de Inversión en el banco de proyectos de la entidad. En el primer semestre del año se han presentado 3 proyectos, los cuales fueron aprobados en el mes de marzo de 2014 por el Consejo Directivo. Los proyectos presentados son: 1) Gestión Documental, 2) Ruta de Protección Colectiva, 3) Sala de Comando y Control.

SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

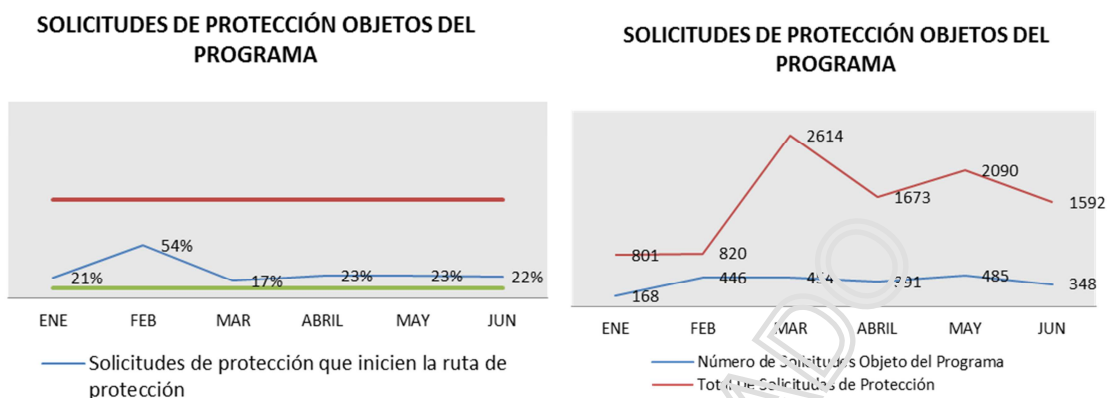


La Oficina Asesora de Planeación identifica que en el primer semestre del año, la Subdirección de Protección, como gerente del proyecto no ha realizado ningún compromiso de asignación frente a la apropiación vigente, por lo cual el avance del proyecto se encuentra en un 0%. Es por esto que esta oficina se permite recomendar, que para Diciembre del año 2014 se ejecute el presupuesto, ya que si esto no se hace, la Unidad Nacional de Protección podrá verse amonestada por no ejecutar los recursos públicos asignados.

2 GESTIÓN MISIONAL

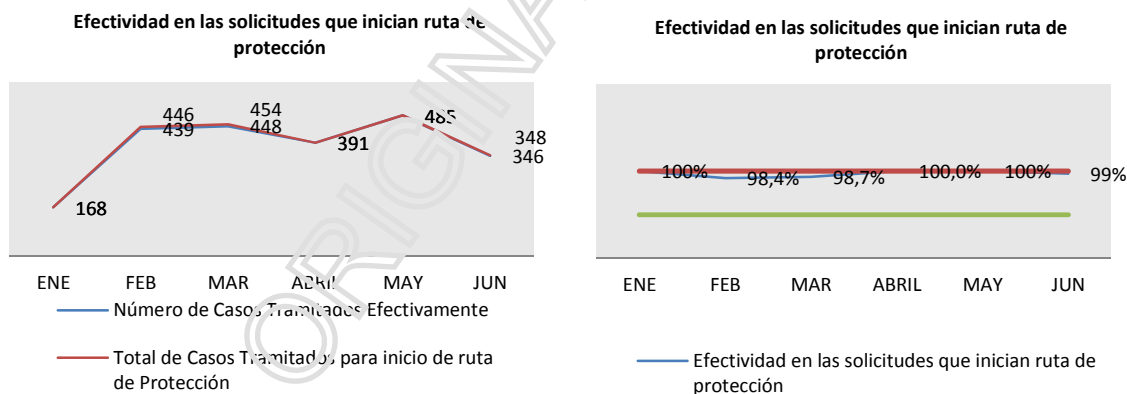
2.1 Gestión de Solicitudes de Protección

SOLICITUDES OBJETO DEL PROGRAMA



La Unidad Nacional de Protección evidencia que en el primer trimestre (Enero, Febrero y Marzo) del año 2014 se recibieron en promedio 4235 solicitudes de protección, de las cuales 1068 son objeto de la entidad según las obligaciones adquiridas en el decreto 4065, correspondiendo esto a un 25%. Así mismo, para el segundo trimestre (Abril, Mayo y Junio) del mismo año, la entidad atendió 5355 solicitudes de protección en promedio, de las cuales solo un 23% (1224) son de competencia de la UNP. Con esto, se evidencia que la entidad debe seguir trabajando para darse a conocer, haciendo que toda la población civil tenga claro el objeto de creación de la entidad.

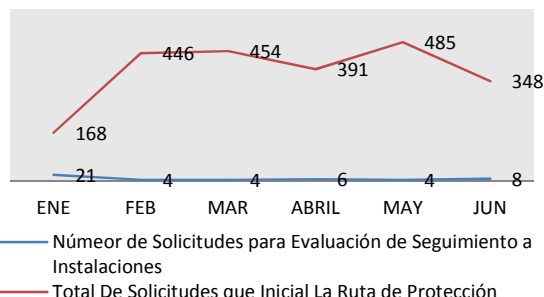
EFFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES QUE INICIAN RUTA DE PROTECCIÓN



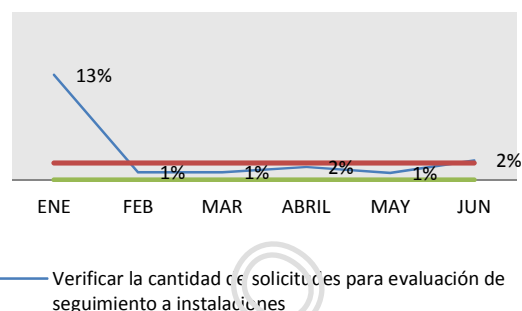
Las gráficas permiten demostrar una gestión óptima por parte de la entidad, al evitar reprocesos en el trámite de las solicitudes que son recepcionadas, verificadas y analizadas en el proceso de Gestión de Solicitudes de Protección y posteriormente tramitadas para la Evaluación de Riesgo correspondiente.

VERIFICAR LA CANTIDAD DE SOLICITUDES PARA EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO A INSTALACIONES

Verificar la cantidad de solicitudes para evaluación de seguimiento a instalaciones



Verificar la cantidad de solicitudes para evaluación de seguimiento a instalaciones

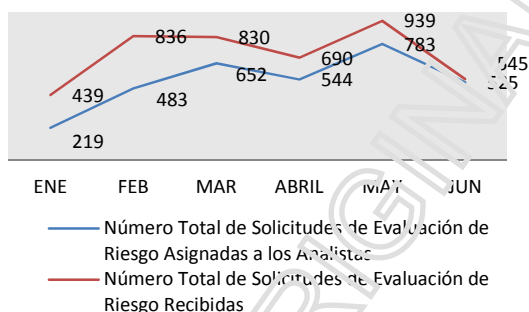


La Unidad Nacional de Protección viene implementando su nuevo servicio basado en la evaluación de riesgo a Instalaciones y a la implementación de medidas eficaces para la protección de estas. Este es un servicio que se viene fortaleciendo y dándose a conocer en la comunidad.

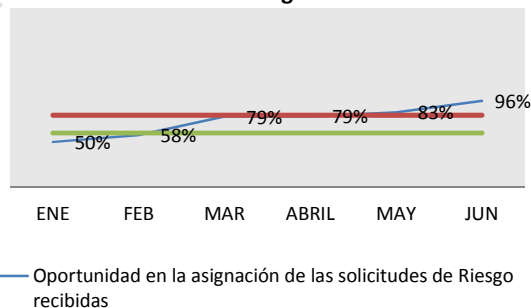
2.2 Gestión de Evaluación del Riesgo

OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RIESGO RECIBIDAS

Oportunidad en la asignación de las solicitudes de Riesgo recibidas



Oportunidad en la asignación de las solicitudes de Riesgo recibidas

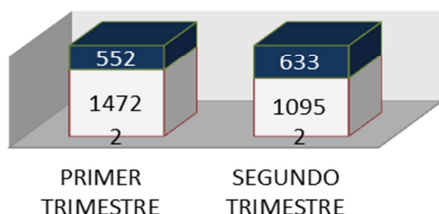


El proceso evidencia en el inicio de sus actividades, mejora sostenida en el transcurso del semestre, pasando de un 50% en el mes de enero a un 96% para el mes de junio del presente año.

EFICACIA DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN EL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN

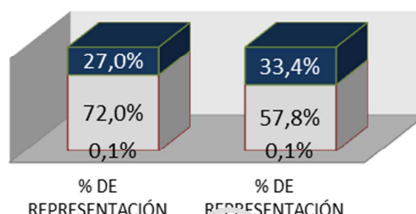
EVALUACIONES PRESENTADAS A GVP

■ EXTREMO ■ EXTRAORDINARIO ■ ORDINARIO



EVALUACIONES PRESENTADAS A GVP

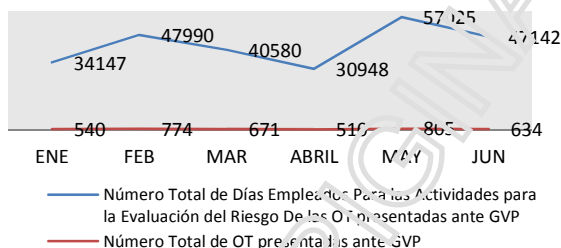
■ EXTREMO ■ EXTRAORDINARIO ■ ORDINARIO



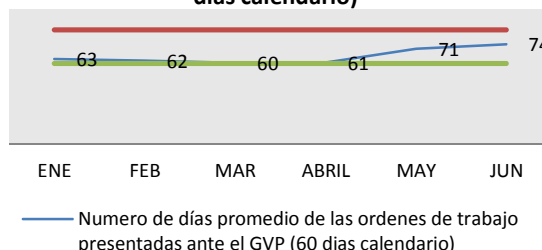
En el primer trimestre, los analistas de riesgo de la Unidad Nacional de Protección, presentaron 2044 casos que fueron evaluados por ellos ante el Grupo de Valoración Preliminar (GVP), el cual determino 2 casos con nivel de riesgo extremo, representando el 0,1%, 1472 riesgos como riesgo extraordinario lo que equivale al 72% y 552 casos con nivel de riesgo Ordinario siendo el 27%, el restante son devoluciones. Para el segundo trimestre, disminuye el número de casos presentado antes el GVP a 1893, dividido en 2 caso con nivel de riesgo extremo (0,1%), 1095 casos con nivel de riesgo extraordinario (57,8%) y 633 casos con riesgo ordinario (33,4%).

NÚMERO DE DÍAS PROMEDIO DE LAS ORDENES DE TRABAJO PRESENTADAS ANTE EL GVP

Numero de días promedio de las ordenes de trabajo presentadas ante el GVP (60 días calendario)



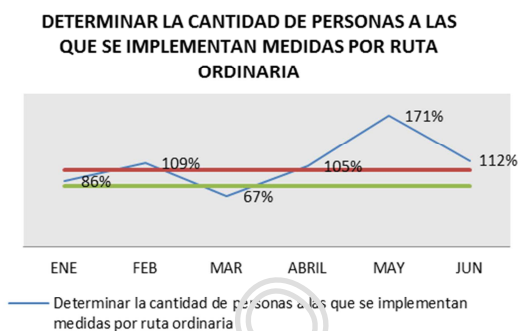
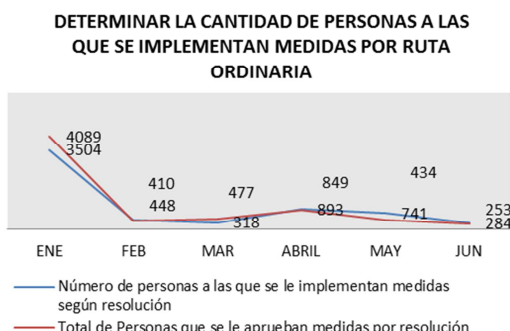
Numero de días promedio de las ordenes de trabajo presentadas ante el GVP (60 días calendario)



El indicador muestra una baja eficacia en los tiempos utilizados para realizar las evaluaciones de riesgo y para que estas sean presentadas ante el Grupo de Valoración Preliminar (GVP), por lo cual se hace necesario un seguimiento continuo encabezado por la Subdirección de Evaluación del Riesgo, a los tiempos utilizados para realizar esta actividad y a la metodología establecida. Esta debe ser dirigida a generar una respuesta más oportuna y ágil al usuario de los servicios de protección para una mayor satisfacción del mismo. El promedio del semestre es de 61 días.

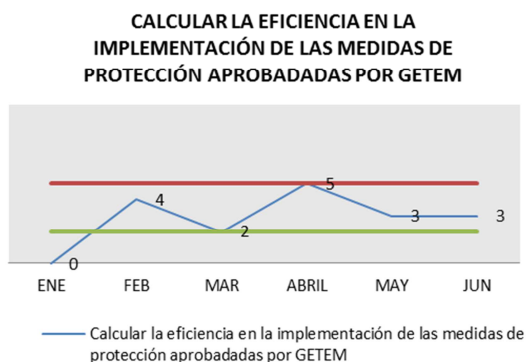
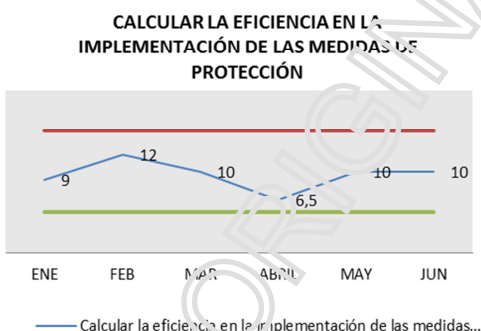
2.3 Gestión de Medidas de Protección

DETERMINAR LA CANTIDAD DE PERSONAS A LAS QUE SE IMPLEMENTAN MEDIDAS POR RUTA ORDINARIA



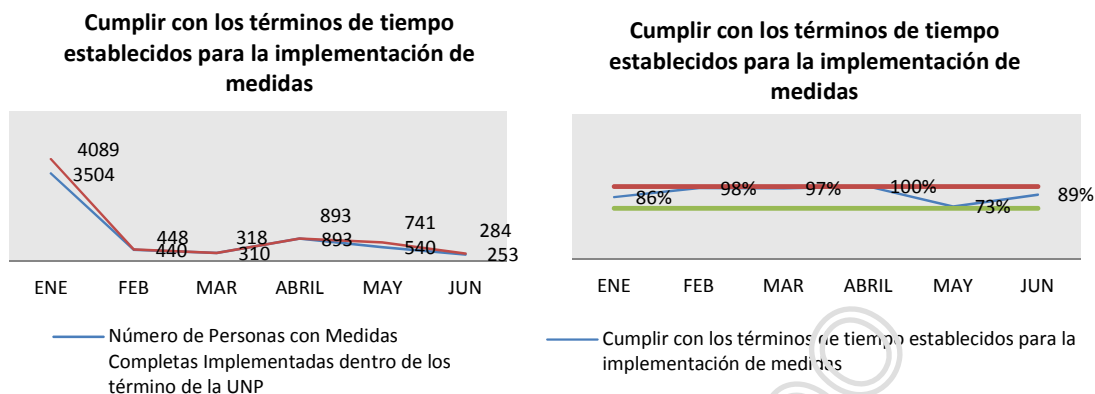
La Unidad Nacional de Protección, en cabeza de la Subdirección de Protección en el 2014 ha logrado implementar medidas a través de ruta ordinaria a 6188 personas aproximadamente, de las 6512 a las cuales se le han aprobado medidas por medio de resolución. Esta Cifra equivale un cumplimiento del 95%, cifra que acerca a la entidad a la prestación de un servicio eficaz y eficiente para la población civil. La entidad ha establecido como rango para el cumplimiento de la meta del 80% al 100%. Así mismo, las implementaciones que han llegado a la UNP caracterizadas como tramite de Emergencia tiene una implementación excelente, ya que se ha cumplido el 100% de las mismas, teniendo un total de 379 personas a las que se le han implementado protección de manera inmediata.

EFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS (ORDINARIAS Y EMERGENCIA)



Este indicador demuestra tiempos de implementación promedio de 10 días en forma ordinaria y tiempo de implementación promedio, para las solicitudes con trámite de emergencia, de 3 días; lo anterior demuestra una gestión eficiente en la implementación mejorando el tiempo del 2013 que estaba entre 15 y 30 días.

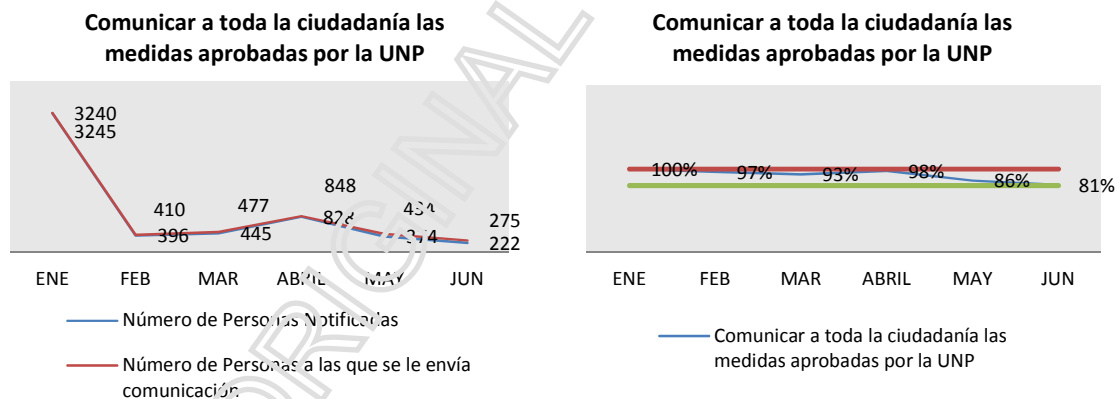
CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS DE TIEMPO ESTABLECIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS



A pesar de mejorar el tiempo promedio, los tiempos que la Unidad Nacional de Protección se encuentran en un proceso de mejora y manejan un buen rango de satisfacción y ejecución. En la actualidad el 89% de las medidas se implementan en los términos establecidos un 11% se hace después de tiempo.

El análisis de causas le permitirá al proceso de Gestión de Medidas de Protección determinar aquellas situaciones o circunstancias que afectan el cumplimiento al 100%.

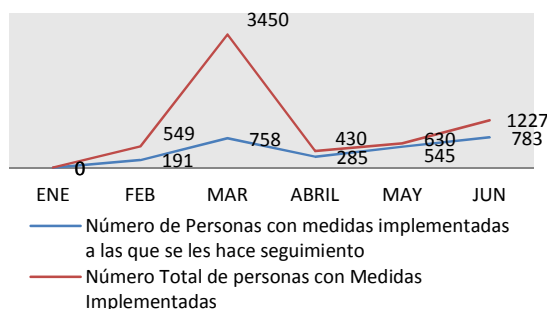
COMUNICAR A TODA LA CIUDADANÍA LAS MEDIDAS APROBADAS POR LA UNP



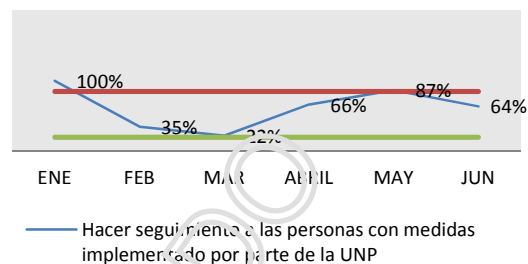
La Unidad Nacional de Protección en cumplimiento de las disposiciones legales se encuentra reportando a todas las personas protegidas las medidas a implementar y que les fueron asignadas. Aunque en la gráfica se evidencia que no existe un cumplimiento del 100% en las notificaciones, se debe tener en cuenta que algunas situaciones en las que no son notificadas, se debe a la falta de información correcta del domicilio del protegido o la no recepción del documento, es importante individualizar y cuantificar las causas para realizar acciones directas y encaminadas a elevar este resultado.

MONITOREO A BENEFICIARIOS DE MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR PARTE DE LA UNP

Monitoreo a personas con medidas implementado por parte de la UNP



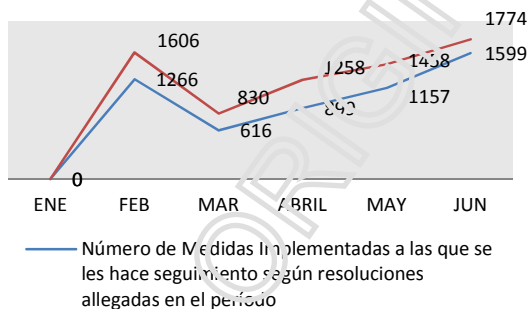
Monitoreo a las personas con medidas implementado por parte de la UNP



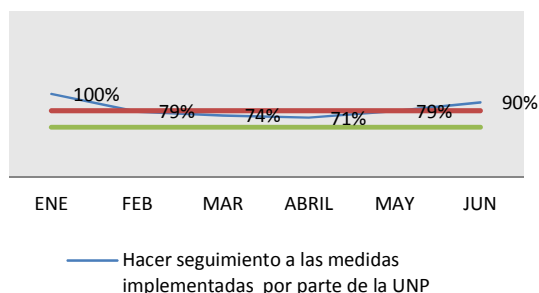
La UNP se encuentra haciendo grandes esfuerzos para hacer un control más eficiente a la implementación de las medidas y el uso que las personas dan a estas. La Subdirección de Protección, quien encabeza este seguimiento demuestra una volatilidad en los datos que conforman el indicador, por lo cual es necesario determinar las causas y así volver constante estas cifras, a tal punto de poder hacer seguimiento a la totalidad de las personas. Una de las principales dificultades se presenta por el contacto con el ciudadano, ya que en distintas ocasiones no hay forma de controlar por la falta de esta información.

SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS QUE SE HAN IMPLEMENTADO POR PARTE DE LA UNP

Hacer seguimiento a las medidas que se han implementado por parte de la UNP



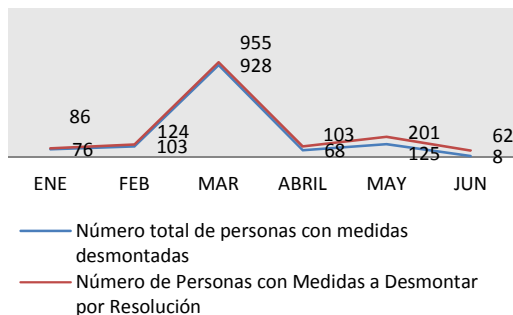
Hacer seguimiento a las medidas que se han implementado por parte de la UNP



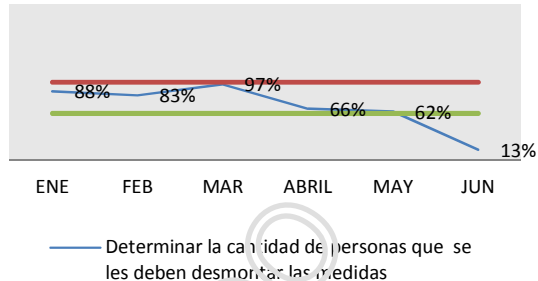
Como complemento del indicador anterior, la Subdirección de Protección ha logrado manejar un gran porcentaje en el seguimiento a la correcta implementación de medidas a los protegidos, lo anterior se identifica al culminar el semestre con un cubrimiento del 90%

DETERMINAR LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE LES DEBEN DESMONTAR LAS MEDIDAS

Determinar la cantidad de personas que se les deben desmontar las medidas



Determinar la cantidad de personas que se les deben desmontar las medidas

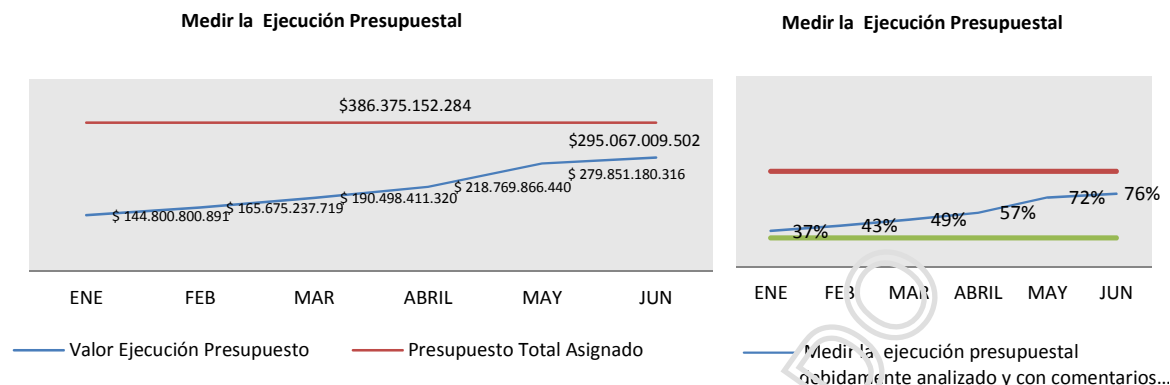


La gráfica permite identificar que la entidad viene desarrollando una campaña aceptable en el desmonte de medidas. Así mismo, se evidencia que el último mes no ha podido desarrollar correctamente la actividad, por lo cual se hace necesario que la Subdirección de Protección determine las causas y pueda aumentar el desmonte de medidas y así maximizar el uso de los recursos.

3 GESTIÓN DE APOYO

3.1 Gestión Administrativa y Financiera

MEDIR LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

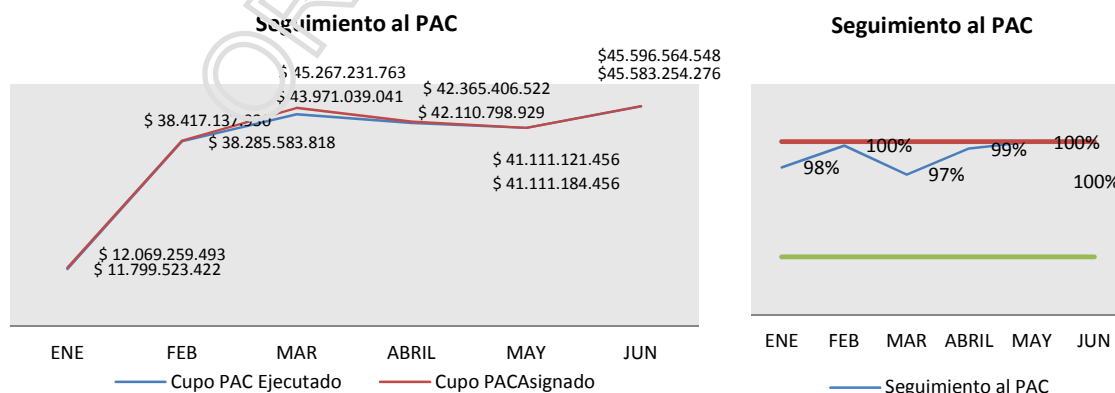


A Junio de 2014, la UNP lleva ejecutado el 76% del presupuesto asignado, mostrando ya una situación de déficit que pone riesgo la continuidad del programa de protección. Un análisis de causas ya realizado por la Oficina de Planeación y la Secretaria General muestra que el alto gasto se tiene por el desborde los gastos reembolsables o asociados pagados a los operadores (Siglo XXI, Protección 33 y Sevicol), los cuales están entre 9 mil y 10 mil millones al mes; asimismo, se ha incrementado el pago a los operadores en promedio a 15 mil millones mensuales.

La causa raíz, para la oficina de planeación son los gastos asociados, por tal razón se recomienda a la administración que tome acciones para controlar este gasto, como puede ser poner unos límites a los contratos de operadores.

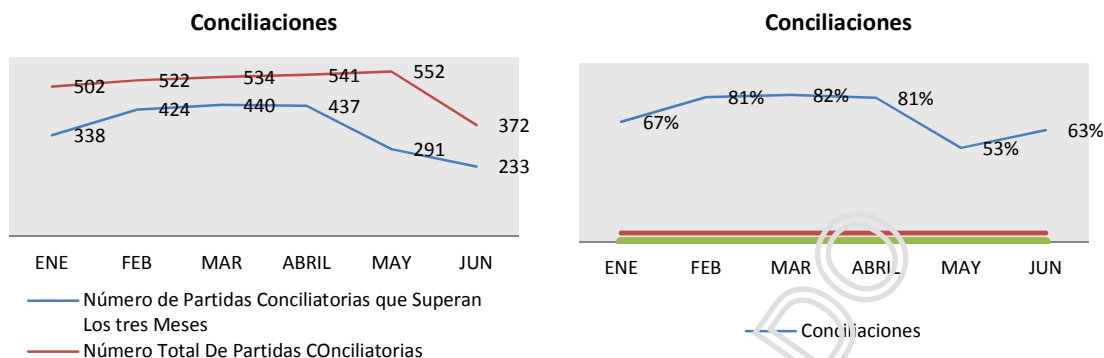
Por otro lado, con Secretaria General se ha preparado la solicitud al Ministerio de Hacienda para lograr una adición de 135 mil millones de pesos que representan el déficit de la UNP en el presente año. Asimismo, la OAPI ha recomendado que se concilie el techo presupuestal de la UNP con el Ministerio de Hacienda puesto que el techo otorgado para el 2015 es insuficiente que la entidad pueda cumplir con su misión en el próximo año.

SEGUIMIENTO AL PAC



La entidad viene con un gran cumplimiento en el Plan Anual de Compras. Mes a mes se viene trabajando con un presupuesto asignado según las necesidades evidenciadas, las cuales se han suplido satisfactoriamente.

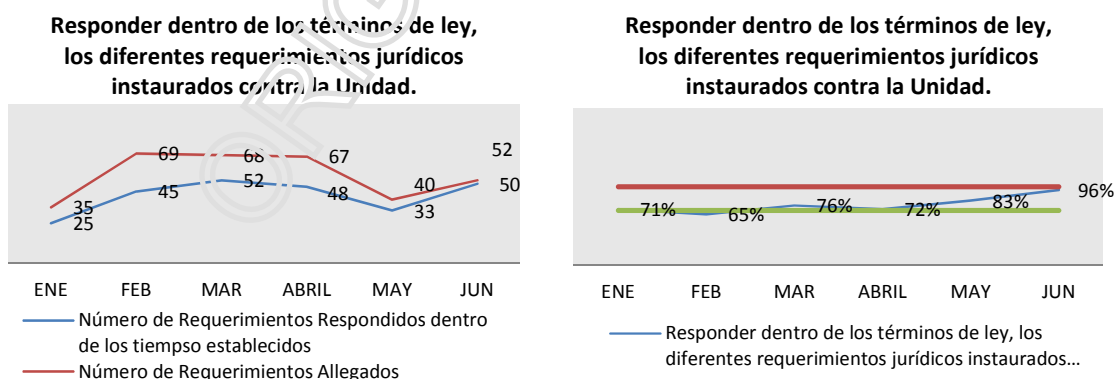
CONCILIACIONES



Aunque para la entidad este indicador no muestra resultados positivos, se debe aclarar que es una actividad donde la Unidad Nacional de Protección ha puesto sus esfuerzos para poder solucionar, ya que existían conciliaciones desde el año 2012 y 2013 sin solucionar. Es por esto que el proceso de Gestión Administrativa y Financiera ha desarrollado todo un plan de acción para solucionar esto y poco a poco, ha venido disminuyendo el porcentaje en el que las partidas conciliatorias puedan estar más de tres meses. Así mismo, es importante aclarar que las partidas conciliatorias del año 2014 se encuentran al día, esto con el fin de que al finalizar el año la UNP se encuentre al día en la totalidad de las partidas conciliatorias.

3.2 Gestión Jurídica

RESPONDER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY, LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS JURÍDICOS INSTAURADOS CONTRA LA UNIDAD

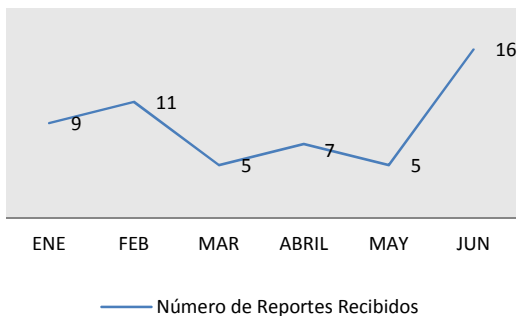


La Oficina Jurídica viene presentando un crecimiento frente a los tiempos de respuesta, acercándose cada vez más a la meta del 100% y así dar cumplimiento a los requisitos legales que rigen a la entidad.

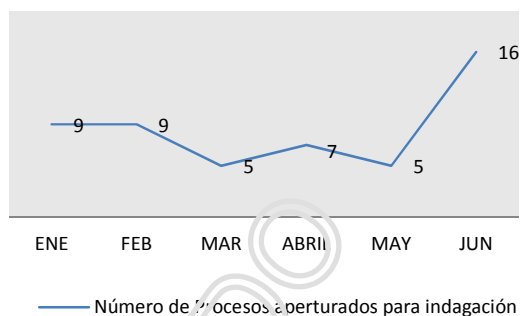
3.3 Gestión de Control Disciplinario Interno

DETERMINAR LA CANTIDAD DE REPORTES QUE SE RECIBEN Y SE APERTURAN

Determinar la cantidad de reportes que se reciben



Procesos disciplinarios que se aperturan

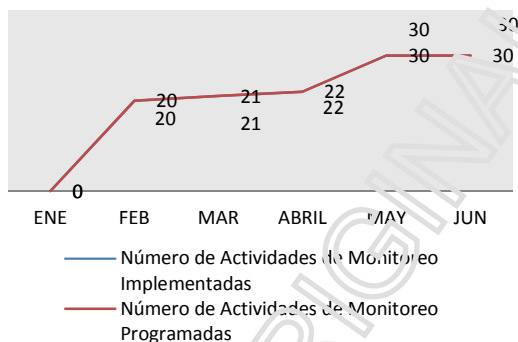


El indicador demuestra que todos los reportes recibidos son aperturados para investigación de procesos disciplinarios, pero a la fecha ninguno ha dado resultado, por lo cual no se evidencian fallos absolutorios y/ condenatorios.

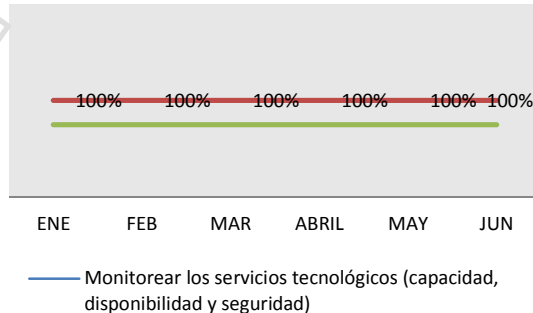
3.4 Gestión Tecnológica

MONITOREAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Monitorear los servicios tecnológicos (capacidad, disponibilidad y seguridad)

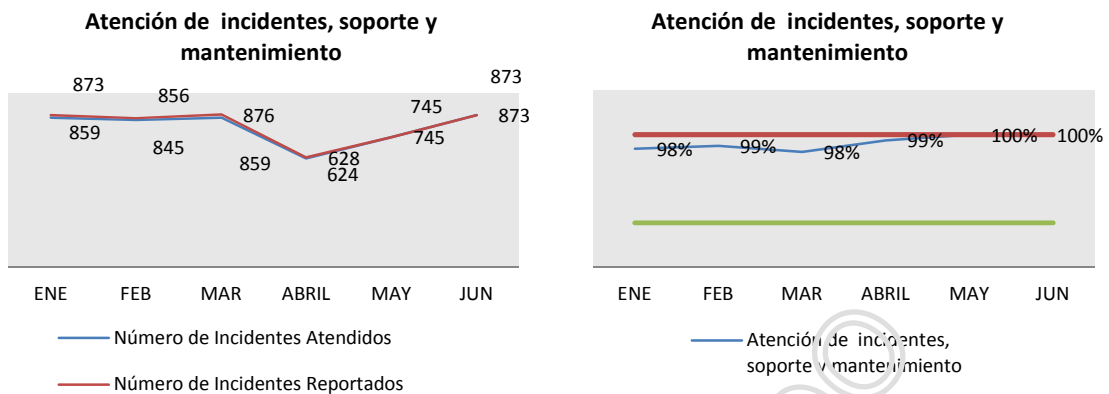


Monitorear los servicios tecnológicos (capacidad, disponibilidad y seguridad)



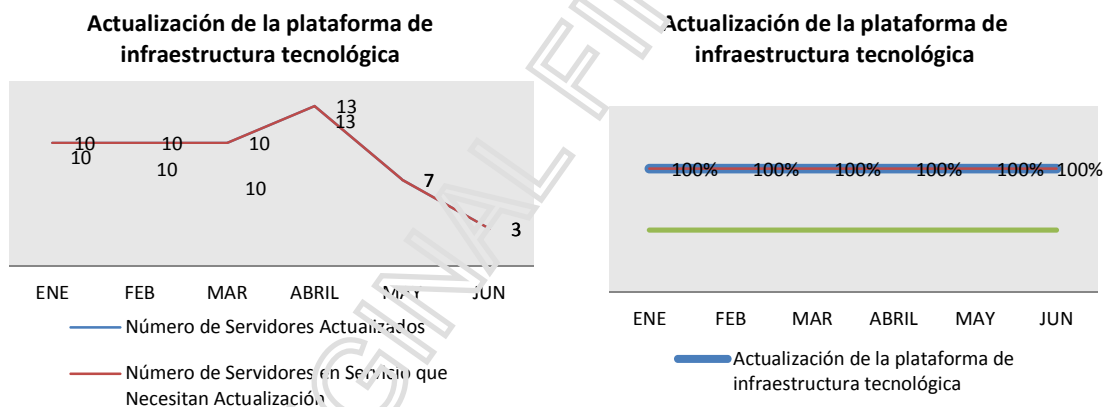
El proceso de Gestión Tecnológica viene cumpliendo a cabalidad todos los monitoreos necesarios para mantener disponible y seguro el sistema que emplea la entidad para llevar a cabo las actividades que permitan cumplir al ciudadano. Es por esto que tienen una promedio de cumplimiento del 100%.

ATENCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTE Y MANTENIMIENTO



La idoneidad del equipo que compone a Gestión Tecnológica permite un alto cumplimiento en la atención de incidentes que se presenta del cliente interno. El promedio de atención se encuentra en un 99%, el cual evidencia que en los últimos meses ha venido mejorando.

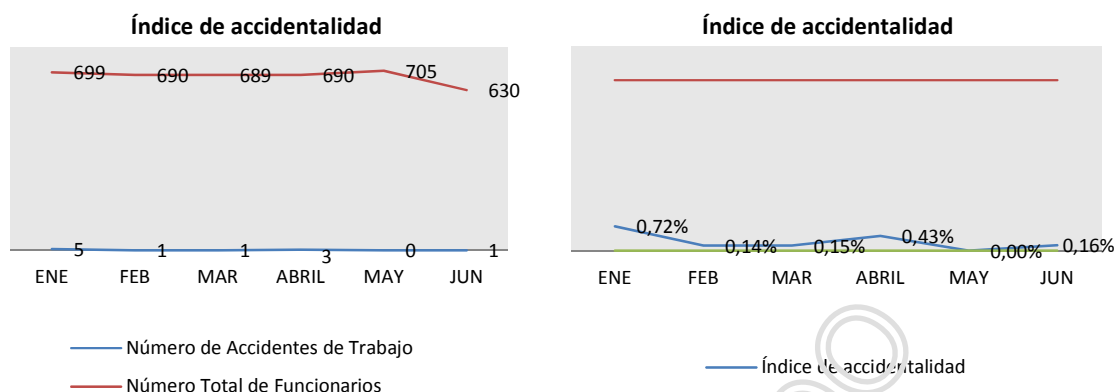
ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



Un cumplimiento al 100% de la actualización de la plataforma tecnológica, asegura que la entidad cumpla de la mejor forma sus actividades, manteniendo la información segura y actividades cada día más tecnificadas para que se puedan realizar con mayor agilidad. Este indicador permite demostrar las actualizaciones que se han realizado según las necesidades que se identifican.

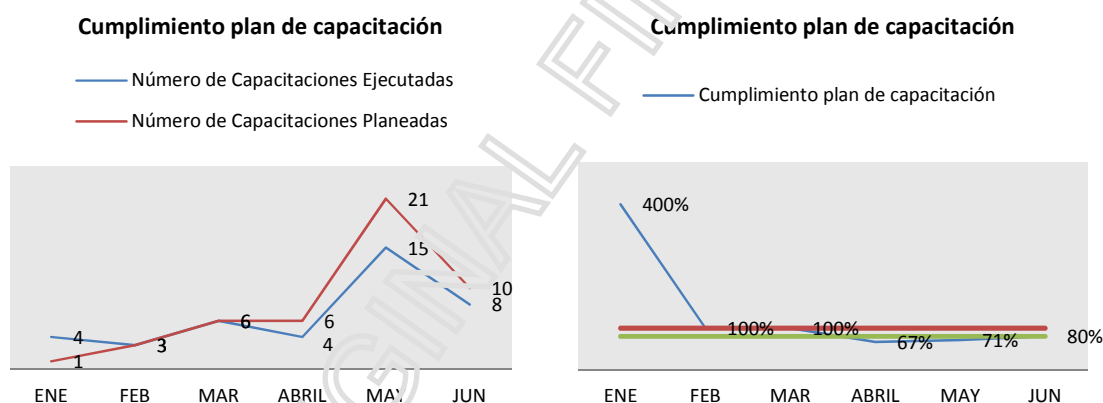
3.5 Gestión Del Talento Humano

ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD



La eficiencia por parte de la Unidad Nacional de Protección, encabezada por la Subdirección del Talento humano en el tema de accidentalidad es positiva, teniendo en cuenta el alto riesgo que maneja la entidad, generando un promedio de 2 accidentes mensuales, con un total de funcionarios promedio de aproximadamente 695 personas.

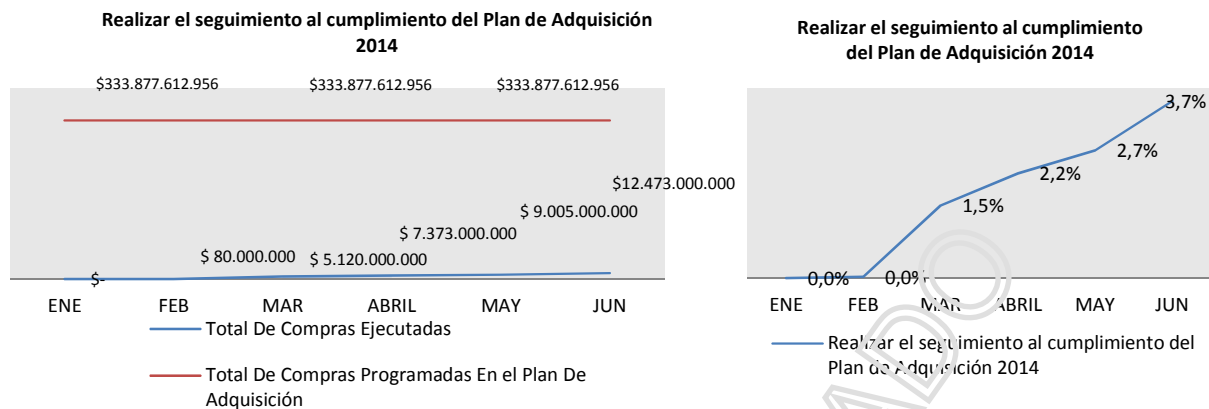
CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN



Las gráficas permiten ver un buen comportamiento por parte del proceso frente al cumplimiento de las capacitaciones, lo que ayuda a la entidad a un crecimiento de aprendizaje y desarrollo, generando herramientas óptimas para lograr los resultados. El proceso de Gestión del Talento Humano presenta un porcentaje promedio de cumplimiento de dicho plan del 80%, por lo cual se recomienda revisar aquellas causas que impiden tener un cumplimiento del 100% y realizar planes de mejoramiento que permitan aumentar el cumplimiento.

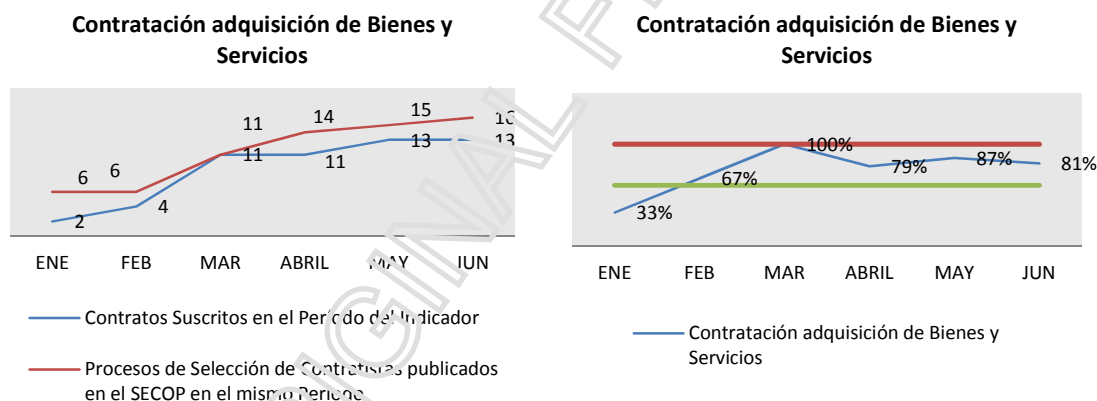
3.6 Gestión De Adquisición y Administración de Bienes y Servicios

REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ADQUISICIÓN 2014



La Unidad Nacional de Protección viene incrementando sus adquisiciones según las necesidades que se presentan en la entidad.

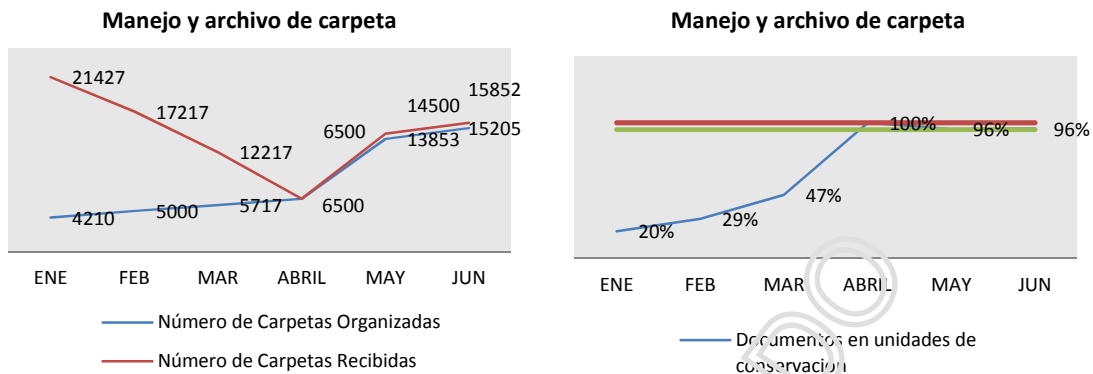
CONTRATACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



La Unidad Nacional de Protección en cumplimiento de los términos legales que la rigen en temas de contratación, en el transcurso del año 2014 ha publicado aproximadamente 62 procesos de selección, de los cuales se han adjudicado 54, correspondiendo esto a un 87% aproximadamente de adjudicación, de entidades que han cumplido con el total de los requisitos que se aclaran en cada uno de los pliegos.

3.7 Gestión y Administración Documental

MANEJO Y ARCHIVO DE CARPETA

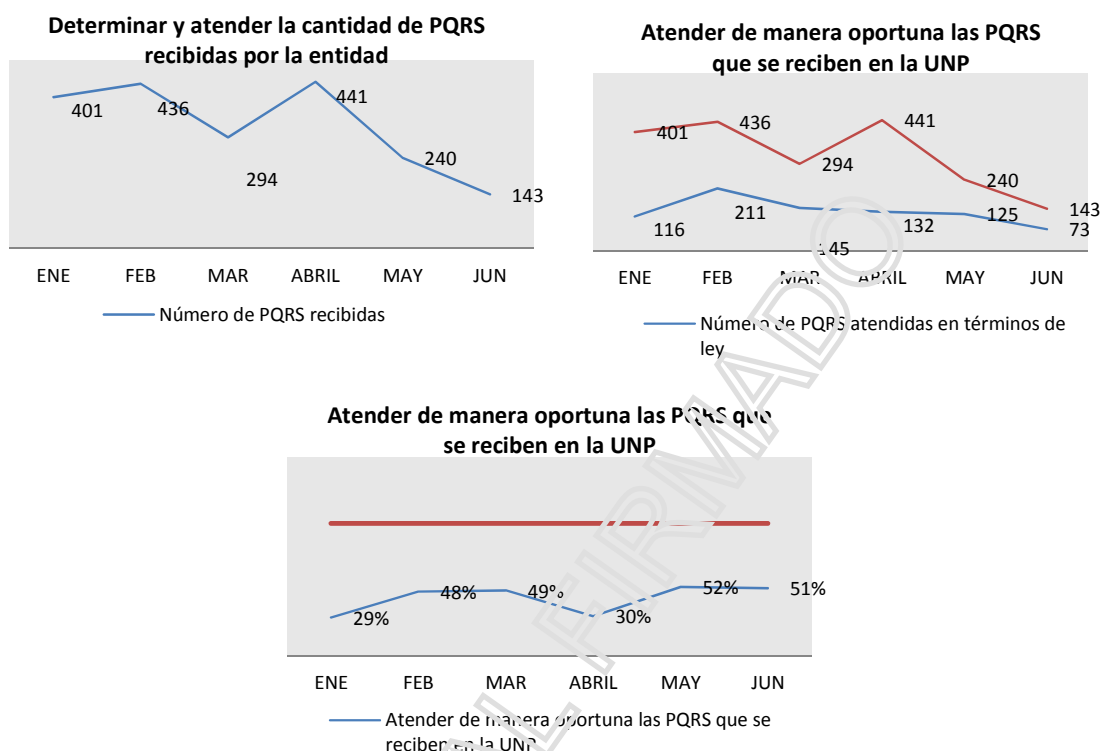


Este es un proceso que hasta el año 2014 viene organizando e implementando la Unidad Nacional de Protección por lo cual se evidencia una mejoría de todo el archivo documental, presentando un promedio en el último trimestre del 98% de cumplimiento, indicando que la implementación del proceso se encuentra bien planteada.

4 GESTIÓN DE EVALUACIÓN

4.1 Gestión de Atención al Usuario

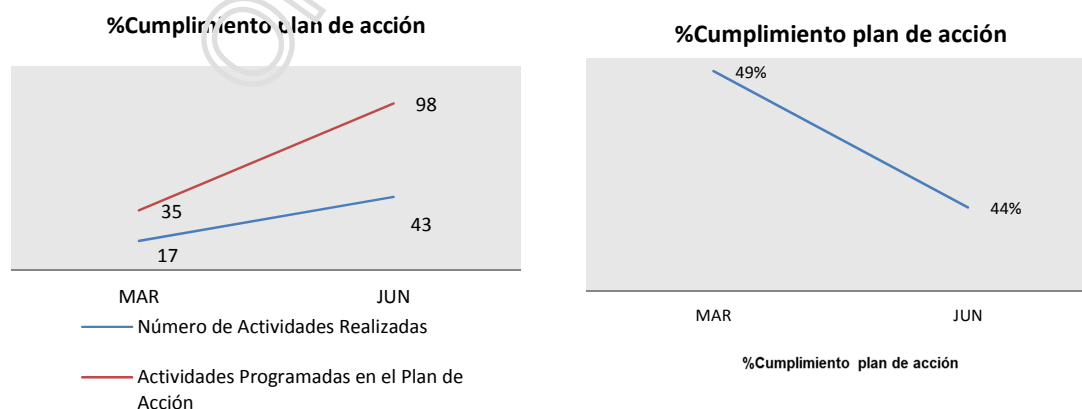
DETERMINAR Y ATENDER LA CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



La Unidad Nacional de Protección muestra una leve mejoría en la atención oportuna de las PQRS que se reciben de población civil, en los últimos dos meses. Es por esto que el proceso de Gestión de Atención al Usuario debería analizar las causas por las cuales el 49% de las solicitudes recibidas no están siendo contestadas dentro de los términos de ley según los tiempos que establece cada documento.

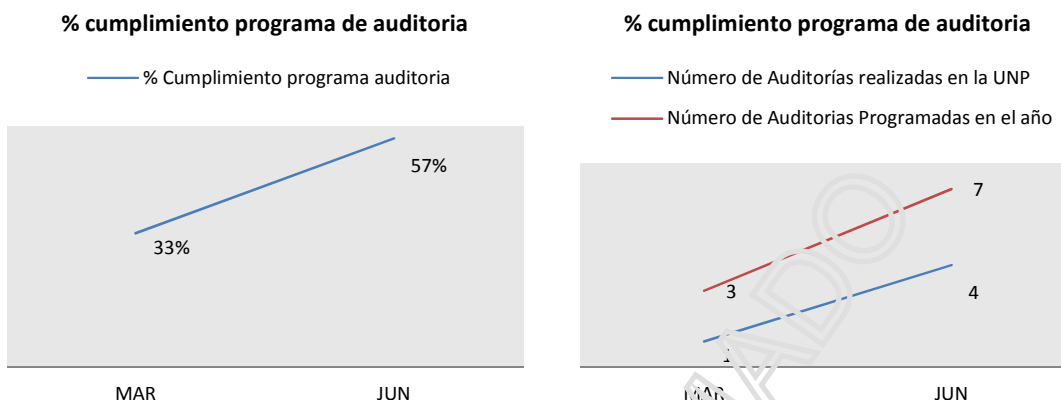
4.2 Control Interno y Auditoría

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN



Se evidencia que en el primer trimestre la Oficina de Control interno tuvo un cumplimiento del 49% en las actividades planteadas en el plan de acción, ya que realizó 17 de las 35 existentes. Para el segundo trimestre el proceso aumenta su número de actividades, presentando un promedio semestral de cumplimiento del 46% de cumplimiento.

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA



Como se puede evidenciar en las gráficas, para el primer trimestre la Oficina de Control Interno realizó un 33% de cumplimiento según la programación de auditorías planteado. Se concluye que para el primer semestre del año se maneja un porcentaje de cumplimiento del 57% de auditorías realizadas según la programación inicial. Lo que demuestra que se viene cumpliendo con las auditorías quedando el 43% por cumplir para el segundo semestre.