

# UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



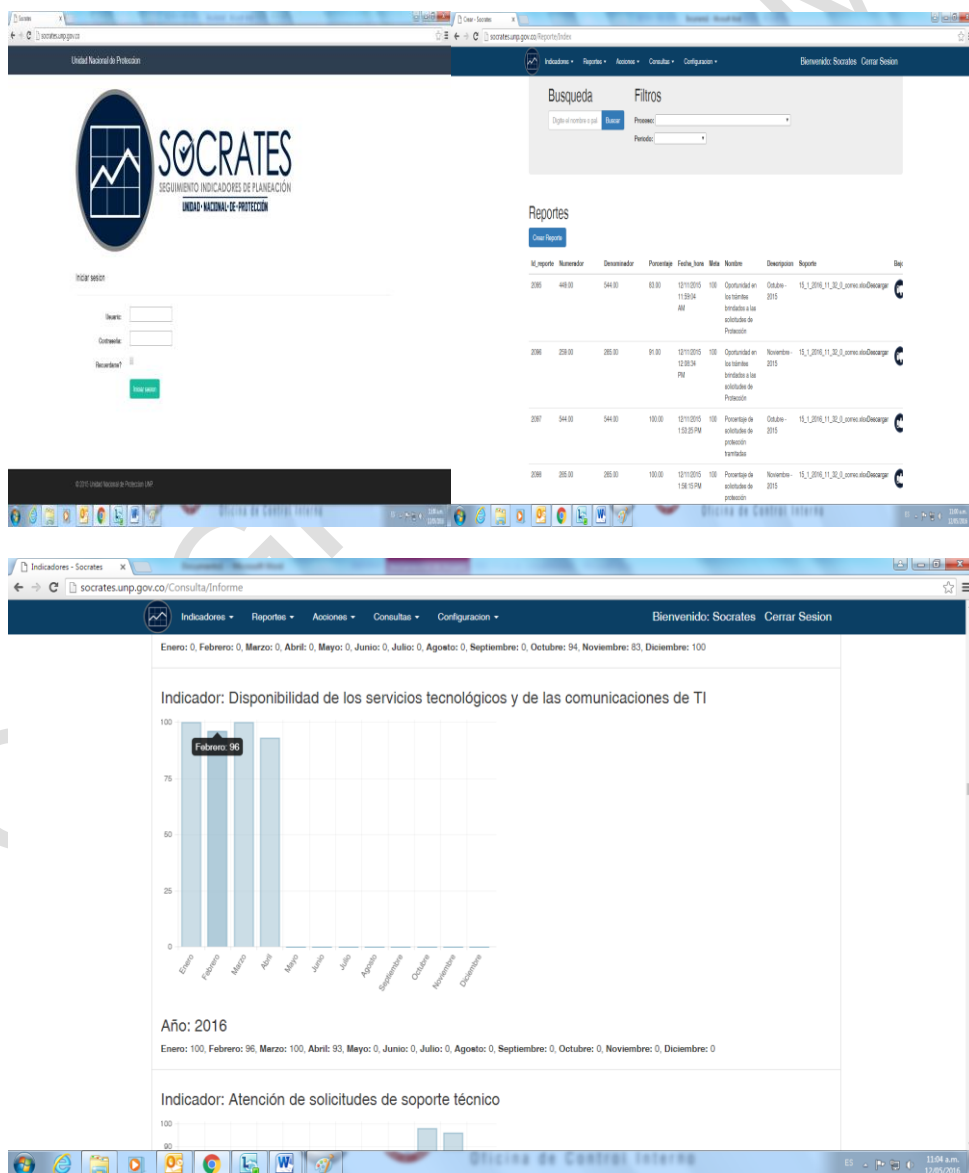
## INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES TABLERO DE MANDO Primer trimestre 2016

Oficina Asesora de Planeación e Información

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información, da a conocer el informe de seguimiento y monitoreo de los indicadores de tablero de mando del primer trimestre del 2016. Se recopilan las principales cifras de las actividades desarrolladas en los catorce procesos del tablero de mando, estos presentan el resultado de gestión en cada proceso, de acuerdo a los indicadores que sus líderes establecieron, en desarrollo de su gestión y cumplimiento del objetivo de cada proceso y atendiendo a la plataforma estratégica de la entidad.

- En el primer trimestre del año, se realizó el lanzamiento del aplicativo SÓCRATES, herramienta creada por la Oficina Asesora de Planeación con apoyo del Grupo de Mejoramiento Continuo y con colaboración del Proceso de Gestión Tecnológica, el objetivo de este aplicativo es lograr optimizar el proceso de registro y consolidación de la información del tablero de mando y contar con información en línea, además de fomentar la cultura de autocontrol en los procesos. Se realizaron reuniones con cada uno de los procesos para informar su acceso y características de los menús.



- A partir del mes de Marzo se estima que los procesos inicien el registro de la información de sus indicadores, de acuerdo a la periodicidad establecida, y teniendo en cuenta los usuarios autorizados por cada líder de proceso, cabe anotar que entramos en un periodo de prueba en producción, para ir verificando la solidez del aplicativo y los posibles ajustes necesarios que se vayan dando de acuerdo a las necesidades de los procesos y sus indicadores.

## **CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TABLERO DE MANDO**

### **I TRIMESTRE DE 2016 VS III y IV TRIMESTRE 2015**

|    | TABLERO DE MANDO                                  | III<br>TRIMESTRE<br>2015 | IV<br>TRIMESTRE<br>2015 | I<br>TRIMESTRE<br>2016 | RANGO DE<br>CUMPLIMIENTO |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1  | DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA         | 91%                      | 100%                    | 75%                    |                          |
| 2  | ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO   | 96%                      | 91%                     | 87%                    |                          |
| 3  | GESTION DE SOLICITUDES DE PROTECCION              | 100%                     | 79%                     | 60%                    |                          |
| 4  | GESTION DE EVALUACION DEL RIESGO                  | 98%                      | 82%                     | 87%                    |                          |
| 5  | GESTION DE MEDIDAS DE PROTECCION                  | 83%                      | 89%                     | 76%                    |                          |
| 6  | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA               | 91%                      | 93%                     | 73%                    |                          |
| 7  | GESTION JURIDICA                                  | 65%                      | 80%                     | 84%                    |                          |
| 8  | GESTION INTERNO DISCIPLINARIO                     | 100%                     | 89%                     | 100%                   |                          |
| 9  | GESTION TECNOLOGICA                               | 100%                     | 93%                     | 90%                    |                          |
| 10 | GESTION DEL TALENTO HUMANO                        | 85%                      | 100%                    | 100%                   |                          |
| 11 | GESTION ADQUISICIÓN Y ADMON DE BIENES Y SERVICIOS | 92%                      | 93%                     | 98%                    |                          |
| 12 | GESTION Y ADMINISTRACION DOCUMENTAL               | 100%                     | 50%                     | 62%                    |                          |
| 13 | GESTION DE ATENCION AL USUARIO                    | 33%                      | 82%                     | 89%                    |                          |
| 14 | CONTROL INTERNO Y AUDITORIA                       | N/A                      | 100%                    | 100%                   |                          |
|    |                                                   | 87%                      | 87%                     | 84%                    |                          |

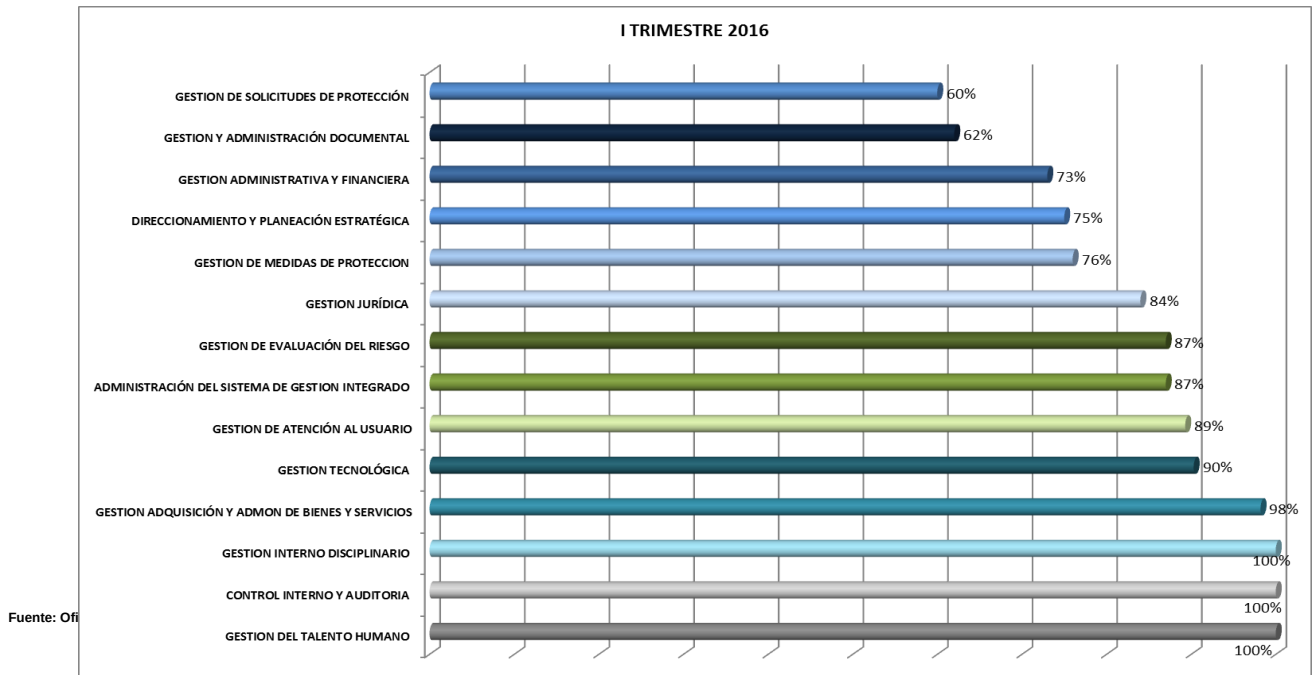
Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Información – Corte marzo de 2016

En el primer trimestre de 2016 el cumplimiento de las metas en los procesos de la entidad en general fue de 84%, para realizar el Análisis de los resultados de los indicadores de Gestión de Tablero de Mando, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros de calificación por rangos:

| Rango               | Calificación    | Color que lo representa |
|---------------------|-----------------|-------------------------|
| Mayor o igual a 80% | Satisfactorio   |                         |
| 60% a 79%           | Aceptable       |                         |
| 0 a 59%             | Insatisfactorio |                         |

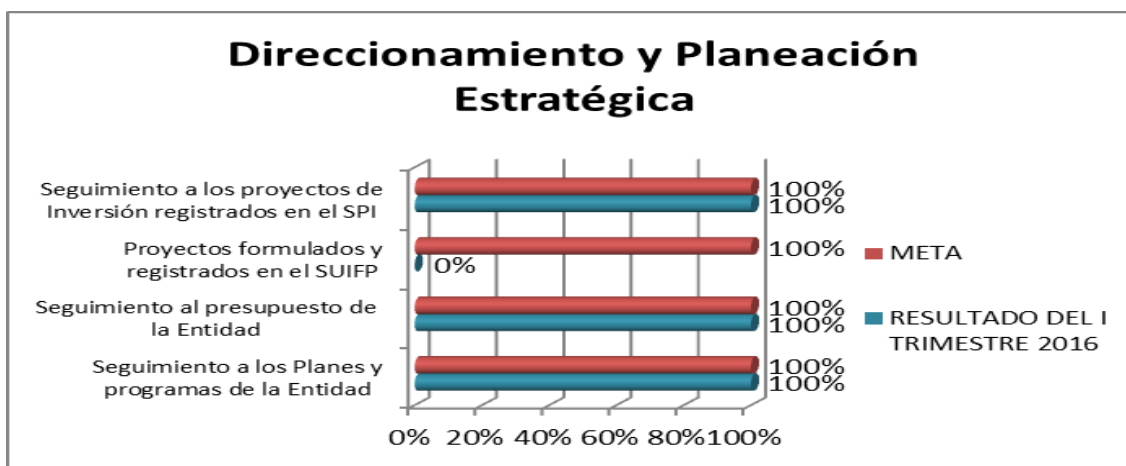
## COMPARATIVA POR PROCESO I TRIMESTRE 2016

### INDICADORES TABLERO DE MANDO



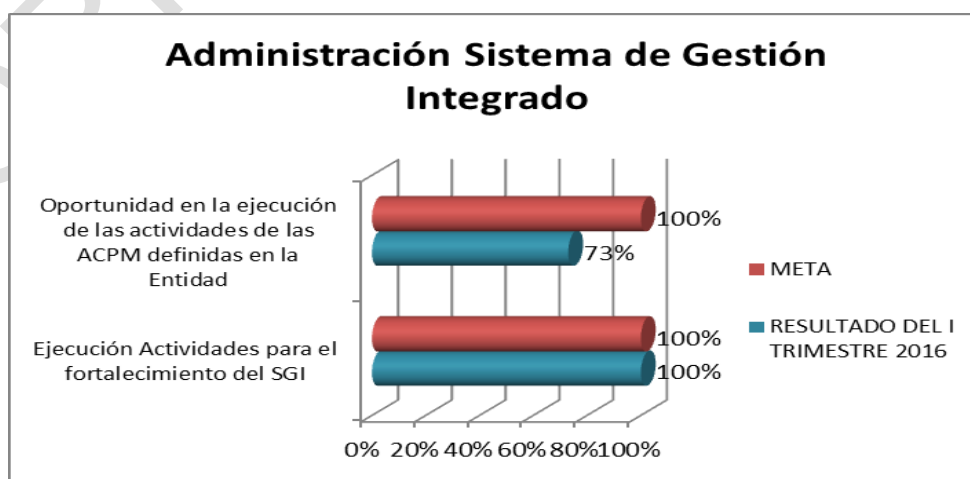
### **RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS**

| DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA                      |                                                                                                                                                                          |            |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|
| NOMBRE INDICADOR                                               | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                       | META       | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   |
|                                                                |                                                                                                                                                                          |            |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |
|                                                                |                                                                                                                                                                          |            |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |
| Seguimiento al presupuesto de la Entidad                       | (Número total de seguimientos realizados al presupuesto de la Entidad / Número total de seguimientos programados al presupuesto de la Entidad) *100                      | 100%       | Mensual    | Eficacia       | 1             | 1           | 100%              | 1             | 1           | 100%              | 1             | 1           | 100%              |
| Seguimiento a los Planes y programas de la Entidad             | (Número total de seguimientos realizados a los planes y programas de la Entidad / Número total de seguimientos programados a los planes y programas de la Entidad) *100  | 15<br>100% | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 2             | 2           | 100%              |
| Proyectos formulados y registrados en el SUFP                  | ( Número de proyectos de inversión formulados y registrados en el SUFP / Número de proyectos aprobados por la QAFI ) *100                                                | 100%       | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 0             | 3           | 0%                |
| Seguimiento a los proyectos de inversión registrados en el SFI | (Número de seguimientos realizados a los proyectos de inversión registrados en el SFI / Número de seguimientos programados a los proyectos de inversión en el SFI ) *100 | 100%       | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 3             | 3           | 100%              |



Para el Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica el resultado de sus indicadores fue muy satisfactorio, todas las metas cumplidas al 100% a excepción del indicador de proyectos formulados y registrados en el SUIFP, el cual muestra este comportamiento dado que están en revisión del DNP, se registrarán en Abril de 2016.

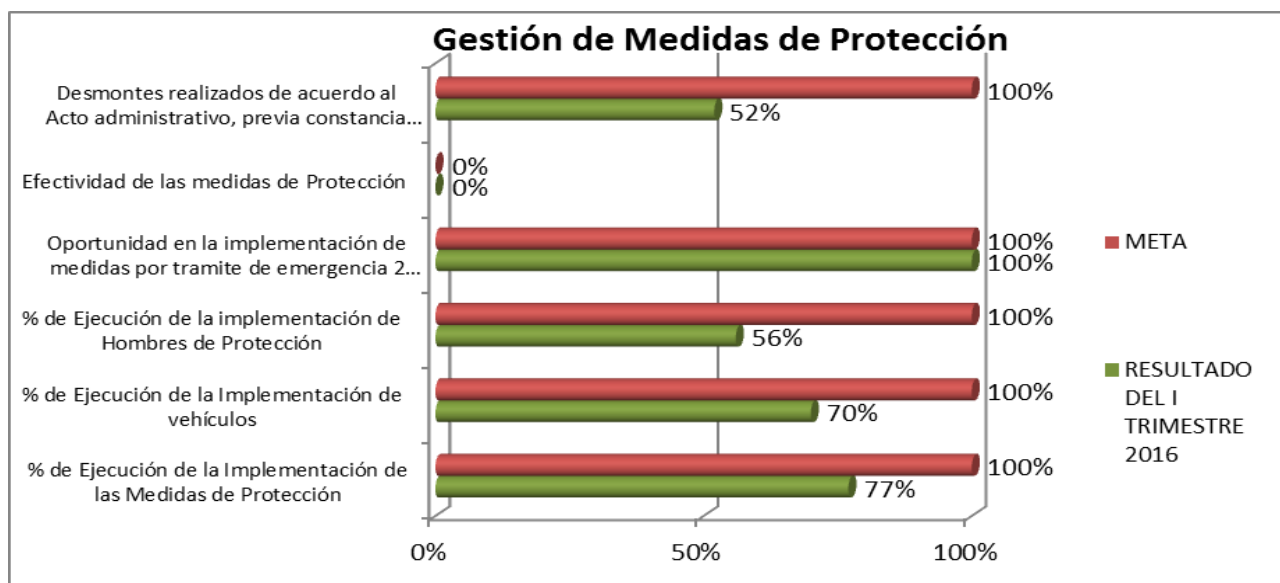
| ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO                                    |                                                                                                                                                          |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NOMBRE INDICADOR                                                                   | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                       | META | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   | ACUMULADO TRIMESTRAL |
|                                                                                    |                                                                                                                                                          |      |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |                      |
|                                                                                    |                                                                                                                                                          |      |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |                      |
| Ejecución Actividades para el fortalecimiento del SGI                              | (Actividades realizadas para el fortalecimiento del SGI en el periodo / Actividades programadas para el fortalecimiento del SGI en el periodo ) *100     | 100% | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 53            | 53          | 100%              | 100,0                |
| Oportunidad en la ejecución de las actividades de las ACPM definidas en la Entidad | (Número de las actividades de las ACPM ejecutadas oportunamente en el periodo / Número total de actividades de las ACPM programadas en el periodo ) *100 | 100% | Trimestral | Eficiencia     |               |             |                   |               |             |                   | 33            | 45          | 73%               | 73,3                 |



El proceso de Administración del SGI, el indicador de oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas (ACPM) logró un 73% con 33 actividades ejecutadas oportunamente de 45 programadas. Es importante recalcar que este indicador refleja la gestión de los **procesos** de la entidad en la ejecución oportuna de sus acciones de mejora, no es la gestión del proceso de SGI que solo realiza acompañamiento y seguimiento.

## RESULTADOS INDICADORES MISIONALES

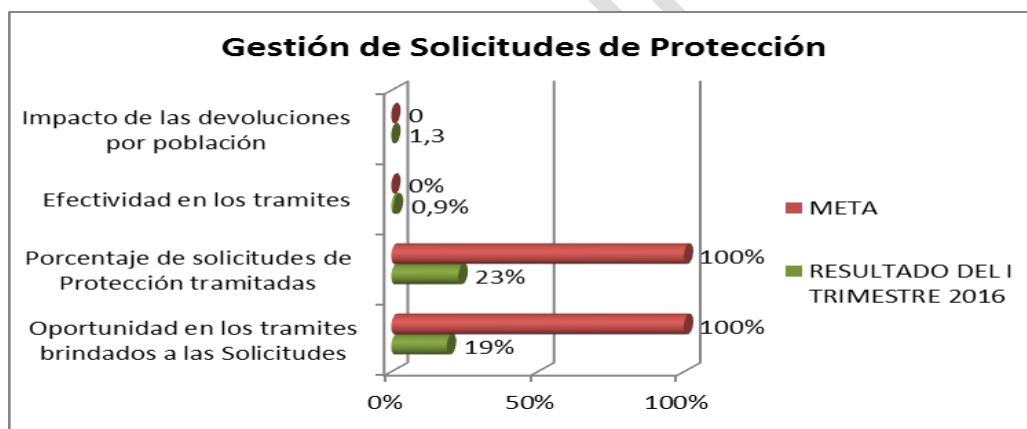
| G E S T I Ó N  D E  M E D I D A S  D E  P R O T E C C I Ó N                          |                                                                                                                                                                                                          |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------------|--|
| NOMBRE INDICADOR                                                                     | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                       | META | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   | ACUMULADO TRIMESTRAL |  |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                          |      |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |                      |  |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                          |      |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |                      |  |
| % de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección                     | (Numero de personas a las que se le implementan medidas ( medio de comunicación, chaleco blindado, apoyo de trasteo) según resolución / Total de personas que se aprueban medidas por resolución ) *100% | 100% | Mensual    | Eficacia       | 512           | 577         | 88,7              | 119           | 164         | 72,6              | 188           | 320         | 59%               | 77,2                 |  |
| % de Ejecución de la Implementación de vehículos                                     | (Numero de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba implementación de vehículo por resolución ) *100%                                                | 100% | Mensual    | Eficacia       | 37            | 43          | 86,0              | 23            | 47          | 48,9              | 29            | 37          | 78%               | 70,1                 |  |
| % de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección                         | (Numero de personas con Hombres de Protección implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución) *100%                                          | 100% | Mensual    | Eficacia       | 6             | 14          | 42,9              | 27            | 42          | 64,3              | 17            | 33          | 52%               | 56,2                 |  |
| Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 2 días         | (Numero de personas con medidas implementadas completas en los tiempos establecidos según tramite de emergencia / Total de personas que se les aprueba medidas por tramite de emergencia ) *100%         | 100% | Mensual    | Eficiencia     | 19            | 19          | 100,0             | 7             | 7           | 100,0             | 13            | 13          | 100,0             | 100,0                |  |
| Efectividad de las medidas de Protección                                             | (Numero de beneficiarios que presentan vulneración a sus derechos fundamentales objeto de Protección de la UNP con medidas implementadas / Numero de beneficiarios con medidas implementadas             | 0%   | Mensual    | Efectividad    | 0             | 568         | 0,0               | 0             | 334         | 0,0               | 0             | 390         | 0,0               | 0,0                  |  |
| Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria | (Numero total de desmontes realizados / Numero total de desmontes para realizar por constancia ejecutoria de la Oficina asesora jurídica ) * 100                                                         | 100% | Mensual    | Eficacia       | 31            | 41          | 75,6              | 12            | 20          | 60,0              | 13            | 46          | 28,26%            | 52,3                 |  |



En el proceso de **Gestión de medidas de protección** de sus seis (6) indicadores cuatro (4) presentan incumplimiento:

- Desmontes realizados de acuerdo al acto Administrativo, previa constancia ejecutoria presenta incumplimiento de 52% frente a la meta de 100% los trimestres fueron: enero 76%, febrero 60% marzo 28%, la causa que expone el proceso es: La entrega de constancias ejecutorias se realiza finalizando el mes por parte de la Oficina Jurídica.
- Los tres indicadores de implementación (medidas blandas, hombres y vehículos) Para implementación de hombres el consolidado trimestral es de 56%, para implementación de vehículos es resultado trimestral fue de 70% y para el resto de medidas (medios de comunicación, chalecos, etc) de 77%, las causas que aduce el proceso son entre otras: los inconvenientes en los apoyos económicos, datos erróneos de los beneficiarios, falta de disponibilidad de medidas en el momento de implementar y para hombres en algunos casos los beneficiarios prefieren los hombres de confianza pero se demoran en anexar los papeles de los mismos.

| GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN                                  |                                                                                                                                                                                 |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|
| NOMBRE INDICADOR                                                      | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                              | META | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                 |      |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                 |      |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |
| Oportunidad en los tramites brindados a las Solicitudes de Protección | (Numero de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Entidad / Total de solicitudes de protección allegadas) *100%                         | 100% | Trimestral | Eficiencia     | 449           | 2319        | 19,4%             | 454           | 1578        | 28,8%             | 381           | 2794        | 13,6%             |
| Porcentaje de solicitudes de Protección tramitadas                    | (Numero de solicitudes de protección (primera vez, hechos sobrevivientes, colectivos, seguridad, instalaciones) tramitadas / Total de solicitudes de protección allegadas)*100% | 100% | Trimestral | Eficacia       | 520           | 2319        | 22,4%             | 482           | 1578        | 30,5%             | 536           | 2794        | 19,2%             |
| Efectividad en los tramites                                           | (Numero de devoluciones (nexo causal, riesgo, documentación ) / Total solicitudes de protección con inicio del procedimiento ordinario)*100%                                    | 0%   | Trimestral | Efectividad    | 0             | 147         | 0%                | 4             | 158         | 2,5%              | 0             | 126         | 0%                |
| Impacto de las devoluciones por población                             | Numero de devoluciones ( nexo causal, riesgo, documentación ) por población                                                                                                     | 0    | Trimestral | Efectividad    | 0             |             | 0                 | 4             |             | 4                 | 0             |             | 0                 |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                 |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             | 1,3               |

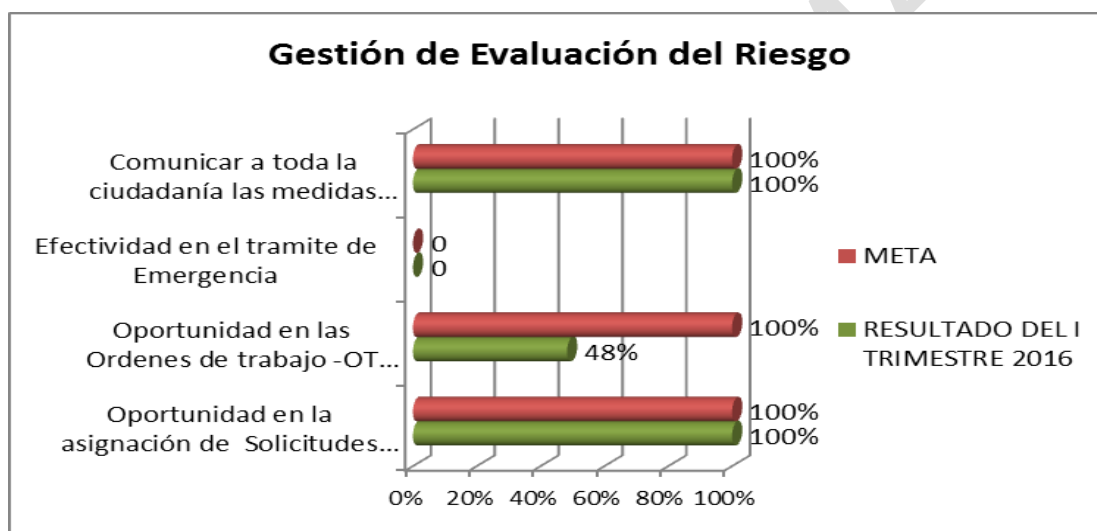


En el proceso de **Gestión de Solicitudes de Protección** sus cuatro (4) indicadores presentan incumplimiento:

- El indicador de impacto de las devoluciones por población para los meses de enero y marzo no presentó devoluciones, sin embargo para febrero se dieron 4; al igual que el indicador de efectividad en los trámites presentó para el mes de febrero 4 devoluciones de 158 solicitudes recibidas. Para el porcentaje de solicitudes tramitadas el resultado trimestral es de 23% y para la Oportunidad de los trámites a las solicitudes es de 19%, resultados realmente bajos que ameritan acciones de mejora urgentes, el proceso aduce las siguientes causas: prioridad en gestión del rezago de solicitudes del 2015, disminución en la gestión por asesor, curva de aprendizaje en personal nuevo en enero.



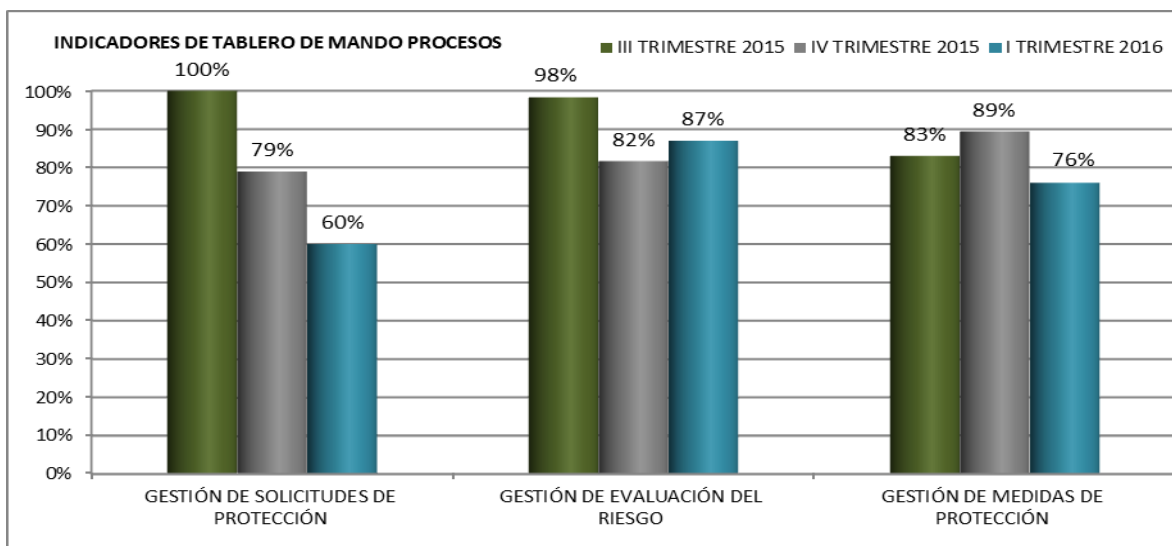
| GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO                                   |                                                                                                                                                                                                       |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NOMBRE INDICADOR                                                   | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                    | META | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   | ACUMULADO TRIMESTRAL |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |      |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |                      |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |      |            |                | NÚMEROADOR    | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NÚMEROADOR    | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NÚMEROADOR    | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |                      |
| 1. Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas           | (Número total de solicitudes de Evaluación del Riesgo asignadas a los Analistas en el término de 5 días hábiles / Número total de solicitudes de Evaluación de riesgo que cumpla los requisitos)*100% | 100% | Trimestral | Eficiencia     | 754           | 754         | 100%              | 792           | 792         | 100%              | 597           | 597         | 100%              | 100,0                |
| 2. Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP    | Numero de OT presentadas ante GVP en el Término de 60 días / Numero total de OT presentadas ante el GVP)*100%                                                                                         | 100% | Trimestral | Eficiencia     | 108           | 184         | 58,7%             | 138           | 295         | 46,8%             | 214           | 474         | 45,1%             | 48,3                 |
| 3. Efectividad en el tramite de Emergencia                         | Numero de evaluados en el marco de Trámite de Emergencia que se presentan vulneración a los derechos fundamentales objeto del Programa de Protección de la UNP                                        | 0    | Trimestral | Efecividad     | 0             | 0           | 0                 | 0             | 0           | 0                 | 0             | 0           | 0                 | 0,0                  |
| 4. Comunicar a toda la ciudadanía las medidas aprobadas por la UNP | (Numero de comunicaciones efectivamente enviadas / Numero de comunicaciones que se deben realizar por resolución)*100%                                                                                | 100% | Trimestral | Eficacia       | 98            | 98          | 100%              | 496           | 496         | 100%              | 586           | 586         | 100%              | 100,0                |



En el proceso de **Evaluación de Riesgo** el indicador con menor cumplimiento es:

- Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP, los resultados trimestrales son: enero 58.7%, febrero 46.8% y marzo 45.1% para lo cual el proceso lleva a cabo una acción correctiva y acciones como: informes de seguimiento, novedades de incapacidades, relación de medios logísticos de los analistas, informes de vencimiento de términos, etc.
- Para el indicador de comunicar las medidas aprobadas, se presentó una situación particular en el mes de enero, comité especial de CERREM donde se trataron 3.000 casos aprox., comunicaciones enviadas 1567 y que se debían hacer por resolución 98, situación que se normaliza a partir del mes de febrero, pero que ocasiona el valor acumulado trimestral tan alto.

## GRÁFICA COMPARATIVA PROCESOS MISIONALES EN EL 2016



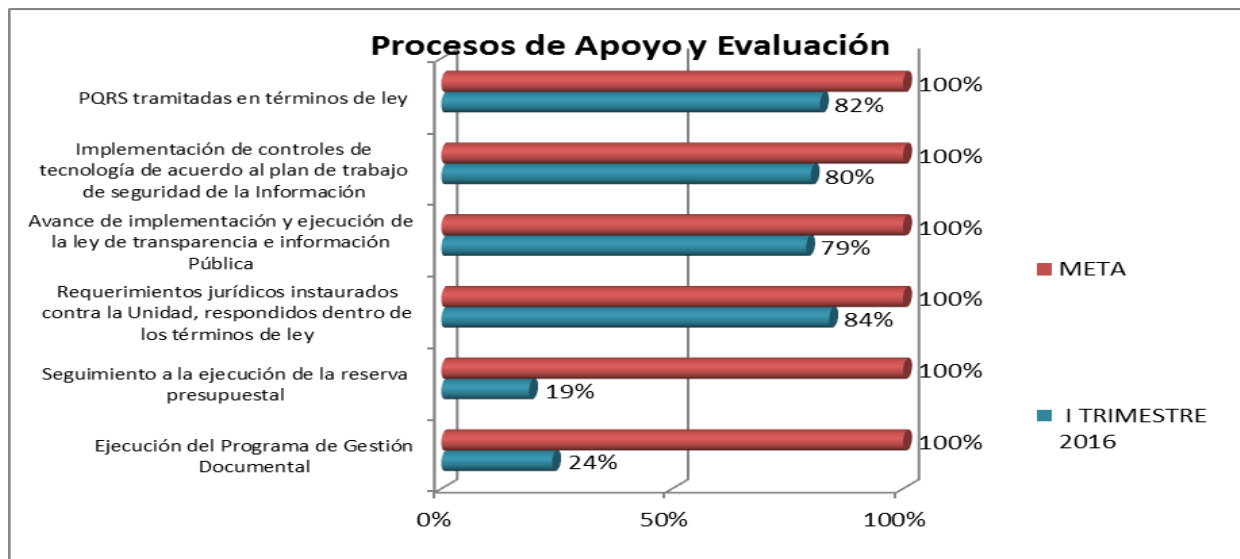
## RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN

| NOMBRE INDICADOR                                                                                 | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                         | META | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO          |                  |                   | ACUMULADO TRIMESTRAL |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                                  |                                                                                                                                                            |      |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA  |                  |                   |                      |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                            |      |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR      | DENOMINADOR      | RESULTADO DEL MES |                      |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                                              |                                                                                                                                                            |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |                |                  |                   |                      |
| Seguimiento a la ejecución de la reserva presupuestal                                            | (Valor de la reserva presupuestal ejecutada / Total de la reserva presupuestal constituida)*100%                                                           | 100% | Mensual    | Eficacia       | 69906267      | 1372570412  | 5,00%             | 358553370     | 1372570412  | 26,00%            | 372.758.591.51 | 1.372.570.412.06 | 27,15%            | 19,5                 |
| Seguimiento a la ejecución del PAC Mensual                                                       | (Cupo PAC ejecutado / Cupo PAC asignado)*100%                                                                                                              | 95%  | Mensual    | Eficacia       | 1344973231    | 7800112877  | 17,24%            | 26518743420   | 35621721749 | 74,45%            | 4041592455862  | 4058617075334    | 99,58%            | 99,2                 |
| Conciliaciones Bancarias realizadas                                                              | (Número total de partidas bancarias conciliadas en el periodo / Total de partidas bancarias)*100%                                                          | 100% | Mensual    | Eficacia       | 247           | 253         | 97,62%            | 325           | 331         | 98,2%             | 574            | 645              | 89%               | 93,2                 |
| GESTIÓN JURÍDICA                                                                                 |                                                                                                                                                            |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |                |                  |                   |                      |
| Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley | (Número de requerimientos respondidos dentro de los términos de ley / Número de requerimientos allegados para dar respuesta dentro de los términos de ley) | 100% | Mensual    | Eficiencia     | 85            | 95          | 89,4%             | 110           | 145         | 76%               | 79             | 86               | 92%               | 84,0                 |
| GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                                         |                                                                                                                                                            |      |            |                |               |             |                   |               |             |                   |                |                  |                   |                      |
| Investigaciones Disciplinarias tramitadas por quejas, oficios e informes recibidos en el periodo | (Número de quejas, oficios e informes tramitados / Número total de quejas, oficios e informes recibidos en el periodo)*100                                 | 100% | Trimestral | Eficacia       | 23            | 23          | 100%              | 16            | 16          | 100%              | 15             | 15               | 100%              | 100,0                |
| Seguimiento a las Investigaciones Disciplinarias aperturadas                                     | (Total de seguimientos realizados a las Investigaciones Disciplinarias / Total de Investigaciones Disciplinarias aperturadas)*100                          | 100% | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 157            | 157              | 100%              | 100,0                |
| Investigaciones Disciplinarias                                                                   | (Sumatoria de las investigaciones Disciplinarias finalizadas / Número total de investigaciones disciplinarias aperturadas en la UNP)*100                   | 20%  | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 157            | 157              | 100%              | 100,0                |

| NOMBRE INDICADOR                                                                                       | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                    | META           | FRECUENCIA | TIPO INDICADOR | ENERO         |             |                   | FEBRERO       |             |                   | MARZO         |             |                   | ACUMULADO TRIMESTRAL |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   | DATOS FÓRMULA |             |                   |                      |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES | NUMERADOR     | DENOMINADOR | RESULTADO DEL MES |                      |
| GESTIÓN TECNOLÓGICA                                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL ( Gobierno en línea )                     | (Cantidad de actividades realizadas del cronograma de GEL (Gobierno en línea) / Cantidad total de actividades establecidas en el cronograma de GEL (Gobierno en línea))*100                           | 100%           | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 4             | 4           | 100%              | 100,0                |
| Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia e información Pública                  | (Cantidad de actividades realizadas del cronograma de ley de transparencia / Cantidad total de actividades establecidas en el cronograma de la ley de transparencia) *100                             | 100%           | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 594           | 694         | 86%               | 85,6                 |
| Implementación de controles de tecnología de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información | ( Cantidad de controles implementados de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información / Cantidad total de controles definidos en el Plan de trabajo de seguridad de la Información) *100 | 100%           | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 4             | 5           | 80%               | 80,0                 |
| Disponibilidad de los servicios tecnológicos y de las comunicaciones de TI                             | (( Tiempo total de periodo evaluado - tiempo de caída de los servicios analizados) / Tiempo total del periodo evaluado) *100                                                                          | 96%            | Mensual    | Eficacia       | 61557300      | 61603200    | 99,9%             | 55382400      | 57628800    | 96,1%             | 61592400      | 61603200    | 99,98%            | 98,73                |
| Atención de solicitudes de soporte técnico                                                             | ( Cantidad de solicitudes de soporte atendidas /( Cantidad de soportes de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes )) *100                                               | 100%           | Mensual    | Eficacia       | 620           | 685         | 90,51%            | 776           | 851         | 91,19%            | 891           | 930         | 95,81%            | 92,7                 |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                                                             |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal                                        | ( Número de servidores públicos que presentaron incapacidad o evento mortal / Número total de servidores públicos) *100                                                                               | <=1 %          | Mensual    | Eficacia       | 1             | 668         | 0,15%             | 1             | 662         | 0,15%             | 3             | 661         | 0,45%             | 0,3                  |
| GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS                                          |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| Contratos publicados en el SECOP                                                                       | (No. de contratos publicados en el SECOP / Total de contratos suscritos por la UNP) * 100                                                                                                             | 100%           | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 486           | 513         | 95%               | 94,7                 |
| Registro contractual en el SIRECI (Sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes)           | Reportes de la información contractual registrados en el SIRECI                                                                                                                                       | 4 (meta anual) | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 1             | 1           | 100%              | 100,0                |
| Cuentas de inventario conciliadas                                                                      | (# de inventarios conciliados y remitidos al grupo de contabilidad/ # Cuentas de inventarios por conciliar y remitir al grupo de contabilidad)*100                                                    | 100%           | Mensual    | Eficacia       | 11            | 11          | 100%              | 12            | 12          | 100%              | 15            | 15          | 100%              | 100,0                |
| GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| Ejecución del Programa de Gestión Documental                                                           | (Actividades realizadas del programa de gestión documental PGD y PGDE / Actividades programadas para la elaboración del Programa de Gestión Documental PGD y PGDE) * 100                              | 100%           | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 6             | 25          | 24%               | 24,0                 |
| Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida                               | ( Total de documentos radicados y direccionados en SIGOB en los tiempos establecidos / Total de documentos recibidos en la Entidad ) *100                                                             | 100%           | Trimestral | Eficiencia     |               |             |                   |               |             |                   | 23157         | 23157       | 100%              | 100,0                |
| GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| PQRS tramitadas en términos de ley                                                                     | ( Número de PQRS tramitadas en términos d ley durante el periodo / Número de PQRS recibidas para responder en términos de ley durante el periodo) *100                                                | 100%           | Mensual    | Eficiencia     | 589           | 744         | 79%               | 845           | 1015        | 83%               | 751           | 888         | 84,6%             | 82,5                 |
| Satisfacción del usuario en la respuesta de PQRS                                                       | ( Número total de usuarios satisfechos frente a las respuesta de las PQRS elevadas / Número total de usuarios encuestados que elevaron PQRS ante la Entidad) *100                                     | 100%           | Mensual    | Efectividad    | 230           | 236         | 97%               | 222           | 236         | 94%               | 329           | 341         | 96,5%             | 96,1                 |
| CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA                                                                            |                                                                                                                                                                                                       |                |            |                |               |             |                   |               |             |                   |               |             |                   |                      |
| % de cumplimiento de reporte y/o publicación de informes de ley                                        | ( Número de informes de ley reportados y/o publicados / Número total de informes a reportar y/o publicar en el trimestre) *100                                                                        | 100% (24)      | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 12            | 12          | 100%              | 100,0                |
| Seguimiento al plan de mejoramiento Institucional                                                      | ( Informes de seguimiento presentados /No. total de Informes de seguimientos programados en el trimestre) *100                                                                                        | 100% (4)       | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 1             | 1           | 100%              | 100,0                |
| % de cumplimiento de Auditorías de Gestión                                                             | ( Número de auditorías realizadas / Número total de auditorías de gestión programadas en el trimestre ) *100                                                                                          | 100% (7)       | Trimestral | Eficacia       |               |             |                   |               |             |                   | 1             | 1           | 100%              | 100,0                |

|                                            |                                                                                                                 |           |            |          |  |   |   |      |       |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|--|---|---|------|-------|
| % de cumplimiento de Auditorías de Calidad | (Número de auditorías de calidad realizadas / Número de auditorías de calidad programadas en el trimestre) *100 | 100% (6)  | Trimestral | Eficacia |  | 0 | 0 | 100% | 0,0   |
| Promoción cultura Autocontrol              | (Actividades realizadas /No. de actividades programadas en el trimestre) *100                                   | 100% (20) | Trimestral | Eficacia |  | 4 | 4 | 100% | 100,0 |

Para efecto de este informe se ilustrarán los indicadores con resultados igual o menor a 85% respecto a una meta de 100% o su equivalente.



- El indicador de PQRS tramitadas en términos de ley está ejecutando una acción correctiva (ACPM) que a la fecha ha mostrado resultados aun cuando no esté cumpliendo la meta; los resultados obtenidos han sido: enero 79%, febrero, marzo 84.6%.
- Para los indicadores de Tecnología, en implementación de controles para seguridad de la información de 5 controles definidos para el trimestre se implementaron 4 y en el avance de Ley de Transparencia de 694 actividades establecidas en el cronograma, se realizaron 548.
- El indicador de Requerimientos jurídicos respondidos en términos de ley para enero logró el 89%, febrero 76% y marzo 92%, las causas que aduce el proceso son: la información solicitada no se entrega a tiempo para dar respuesta, despachos judiciales fuera de la ciudad y 472 no los lleva a tiempo.
- El indicador de seguimiento a la reserva presupuestal presento el siguiente comportamiento en el primer trimestre del año 2016: enero 5%, febrero 26% y marzo 27% el proceso aduce que es responsabilidad de los supervisores de contratos velar por la gestión de este indicador.
- En el proceso de Gestión Documental de 25 actividades programadas para la elaboración del Programa de Gestión Documental y PGDE, se realizaron 6 en el mes de marzo con 25% de cumplimiento frente al 100% de su meta.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO**

- Los procesos misionales presentan un resultado promedio para el primer trimestre de 2016 de 74%, respecto al 83% del IV trimestre de 2015, el de menor resultado es el proceso de Solicitudes de Protección con 60%.
- El 36% de los procesos en la entidad, como son: Talento Humano, Control Interno y Auditoría, Control Interno Disciplinario, Gestión y Administración de Bienes y Servicios y Gestión Tecnológica reporta para el primer trimestre del 2016 resultados superiores al 90%, igualmente 5 procesos reportan resultados inferiores al 80%. (Solicitudes de Protección, Gestión Documental, Gestión Administrativa y Financiera, Direccionamiento y Planeación Estratégica y Gestión de Medidas de Protección.

- En los procesos de Apoyo y de Evaluación en el primer trimestre de 2016 fueron reportados 25 indicadores de Gestión, de los cuales presentaron diez (10) indicadores de gestión incumplimiento en la meta los siguientes procesos:

| Proceso                                                       | Total Indicadores |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|
| Gestión Administrativa y Financiera                           | 2                 |
| Gestión Jurídica                                              | 1                 |
| Tecnología                                                    | 3                 |
| Gestión de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios | 1                 |
| Gestión Documental                                            | 1                 |
| Gestión de Atención al Usuario                                | 2                 |

- Los indicadores de Gestión del Proceso de Solicitudes de Protección en el primer trimestre reportaron un comportamiento insatisfactorio, ya que obtuvieron resultados de 19% y 23% frente a metas de 100%, lo anterior se ve reflejado en demora de los trámites de solicitudes de protección y rezagos de periodos anteriores.
- En la Subdirección de Protección se ve reflejado un resultado insatisfactorio en 4 indicadores del proceso, El resultado significativo se ve reflejado en el indicador “Porcentaje de ejecución de la implementación de hombres de protección” con resultado de 56% y en el indicador “Desmontes realizados de acuerdo al Acto Administrativo, previa constancia ejecutoria” con resultado de 52% los dos frente a metas del 100%.
- En el Proceso de Gestión Documental se ve reflejado un incumplimiento de en la meta del indicador de “Ejecución del Programa de Gestión Documental” con un resultado de 24%.
- En la Subdirección de Talento Humano en el tablero de Mando tiene dos indicadores que miden la evaluación de desempeño y el índice de accidentalidad. En el primer trimestre con su reporte no se ve reflejado la gestión del Proceso.
- La implementación del aplicativo Sócrates ha sido favorable, se siguen recibiendo sugerencias y solicitudes de ajuste según las necesidades de medición de cada proceso.
- Los procesos que siguen presentando resultados del 100% permanente y sostenido es importante que verifiquen la pertinencia de este indicador, si es necesaria su permanencia o si se puede medir otro aspecto o de otra manera que motive a la mejora continua del proceso.

### **RECOMENDACIONES GENERALES A LOS INDICADORES DE TABLERO DE MANDO**

- Los líderes de proceso y sus equipos de trabajo deben comprometerse en la medición de la gestión del proceso al cual pertenecen para identificar aspectos por mejorar y tener mejor insumos en la toma de decisiones.
- Aún, algunos procesos estiman conveniente mostrar siempre resultados positivos incluso en contra de la realidad del proceso y no han visto la importancia de visualizar resultados que demuestren la necesidad de cambios y mejoras en la gestión, se debe revisar este aspecto de manera analítica y efectiva al interior de cada proceso para generar los ajustes necesarios.
- Se recomienda que cada líder de proceso en cooperación con su enlace de calidad, socialice los resultados de sus indicadores y generen mesas de trabajo que permitan analizar los resultados, proponer acciones de mejorar e identificar responsables de su ejecución.

- Se recuerda la importancia de dar cumplimiento a la Resolución 0726 del 29 de Octubre de 2015, relacionada con los lineamientos para el seguimiento de Indicadores de Gestión de Tablero de Mando y el cumplimiento del diseño y ejecución de acciones correctivas derivadas del incumplimiento de los mismos.
- La Oficina Asesora de Planeación e Información de acuerdo a los rangos establecidos requiere a los procesos que estén en el rango insatisfactorio para el resultado del primer trimestre del año 2016, realizar de manera inmediata Acciones correctivas derivadas de este resultado.

---

**MARIA EUGENIA NAVARRO PEREZ**

**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**