UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES

TABLERO DE MANDO

Primer trimestre 2017

Oficina Asesora de Planeación e Información

MININTERIOR

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

/ Unidad Nacional de Protección

@UNPColombia

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 2017. Se recopilan las principales cifras de las actividades desarrolladas en los trece 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.

Este documento pretende ser herramienta de análisis de gestión en la medición de los indicadores de cada proceso e instrumento para el mantenimiento y mejora en el cumplimiento de los objetivos de cada proceso; ha sido estructurado de acuerdo al reporte recibido por cada líder de proceso, el cual se recibe como registro en el aplicativo Sócrates y contiene anexo el informe que contiene análisis de resultados en esta misma herramienta.

Para el Análisis definitivo se tiene en cuenta los rangos propuestos desde el primer trimestre del año 2016, distribuidos en satisfactorio, aceptable e insatisfactorio, se incluye los cuadros de estadística que exponen los datos de donde salen las gráficas presentadas y de acuerdo a la periodicidad de cada indicador (mensual, trimestral, semestral, cuatrimestral, anual, etc.)

Para finalizar, el documento registra un análisis de acuerdo a los resultados presentados en el primer trimestre del año por los trece procesos del SGI y se ilustran recomendaciones generales, **la fecha de publicación de este documento va de acuerdo al cumplimiento de los procesos en el reporte de sus resultados del periodo correspondiente.**

Este documento debe ser insumo de análisis del líder de cada proceso, en el sentido de verificar los resultados de su proceso, para que demuestren de forma clara la gestión y cumplimiento de objetivos del proceso, además de insumo para la generación de acciones de mejora de acuerdo al análisis de resultados realizados.

ORIGINAL FIRMADO

METODOLOGÍA

- Los resultados se presentan por cada Macroproceso y en cada uno de estos, se muestra el resultado del primer trimestre (enero, febrero, marzo), seguido a esto viene la gráfica, para terminar con el análisis de resultados.

- Teniendo en cuenta la Resolución 0880 del 7 de diciembre de 2016 "*Por el cual se crean y organizan los grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección – UNP y se dictan otras disposiciones"* y la Resolución 0180 del 23 de febrero de 2017 "*Por la cual se adopta la Plataforma estratégica de la Unidad Nacional de Protección, y se revocan las Resoluciones 0190 del 22 de mayo de 2012 y la 0238 del 28 de junio de 2012"* Los resultados que muestra este informe corresponden a la organización de los procesos de acuerdo a esta normatividad.

- Se hace referencia a los rangos que esta Oficina ha formalizado en la Resolución 0916 de diciembre de 2016, donde "*se modifica y adiciona la Resolución 0726 de octubre de 2015 (por la cual se crean los lineamientos para la formulación seguimiento de indicadores de gestión (tablero de mando) de la Unidad Nacional de Protección) y se dictan otras disposiciones.*" para lograr mayor eficacia en las acciones que los procesos determinan para la mejora de su gestión:

Rango	Calificación	Color que lo representa
Mayor o igual a 80%	Satisfactorio	Verde
60% a 79%	Aceptable	Amarillo
0 a 59%	Insatisfactorio	Rojo

Para la aplicación de estos rangos se debe tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución 0916 de diciembre de 2016, respecto a: cumplimiento de la meta y generación de acciones correctivas.

- PARAGRAFO 2º Para los indicadores de gestión formulados con requisitos legales y normativos, la meta de cumplimiento es del 100%

- PARAGRAFO 4º Los indicadores de gestión formulados en los procesos misionales, la meta de cumplimiento es del 100% o su equivalente.

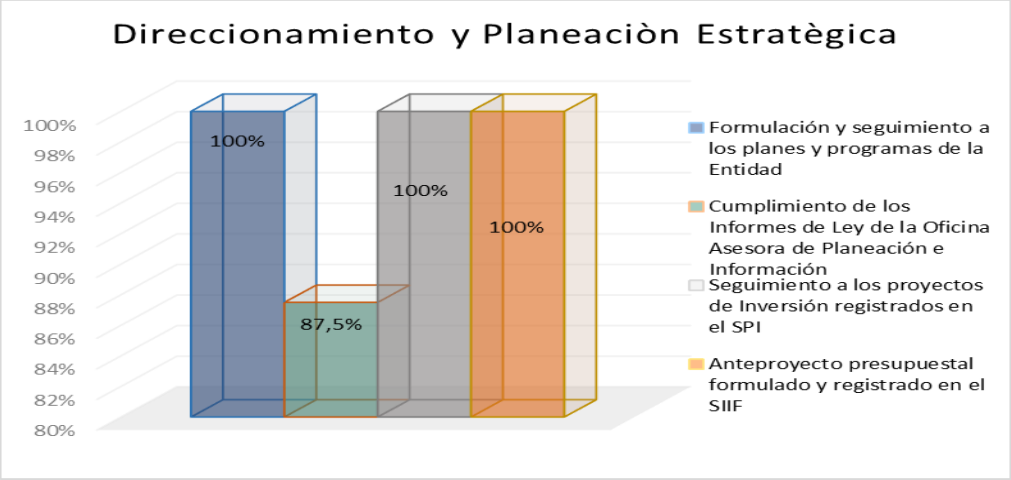
A continuación, se describen los resultados por cada macroproceso (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación) y en capítulo a parte se presentan los resultados de la entidad de acuerdo a los rangos acá mencionados.

ORIGINAL FIRMADO

RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

RESULTADO DEL I TRIMESTRE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

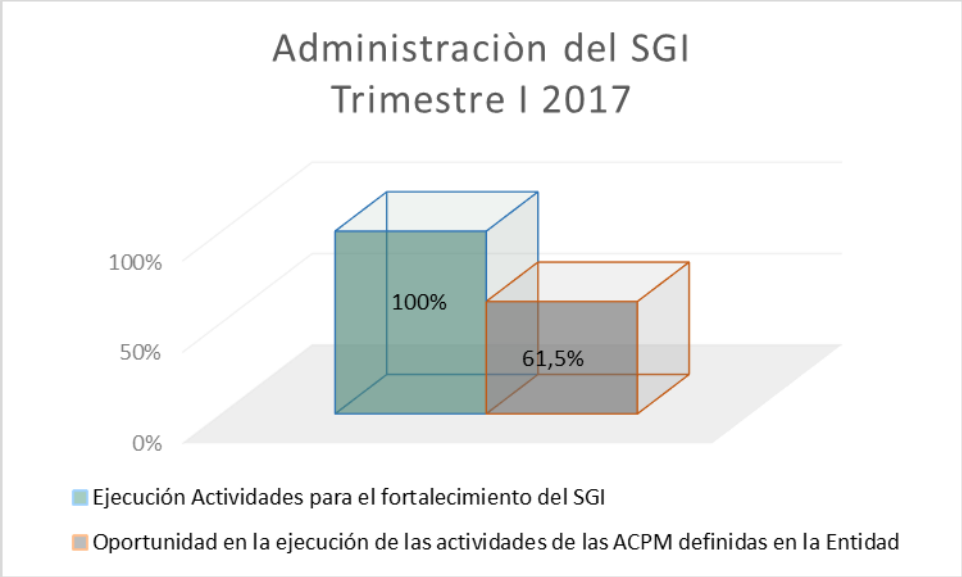
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Formulación y seguimiento a los planes y programas de la Entidad	(Número de planes y programas formulados e informes de seguimiento realizados en el periodo / Total de planes y programas formulados e informes de seguimiento programados en el periodo)*100	100% 18	**Trimestral**	Eficacia							9	9	100%	100,00
Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información	(Número de informes de ley presentados y elaborados en el periodo / Total de informes de ley programados a presentar y elaborar en el periodo)*100	100% 67	**Trimestral**	Eficacia							14	16	87,5%	87,50
Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	(Número de seguimientos realizados a los proyectos de inversión registrados en el SPI / Número de seguimientos programados a los proyectos de Inversión en el SPI) *100	100%	**Trimestral**	Eficacia							6	6	100%	100,00
Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	1	**Anual**	Eficacia							1	1	100%	100,00



El Proceso de **Direccionamiento y Planeación Estratégica** presenta resultados satisfactorios en los cuatro indicadores presentados en este informe, sin embargo para el indicador "*Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información*" el resultado acumulado del primer trimestre de 2017 fuè de 87.5% con dos informes faltantes presentados y elaborados de los programados para el trimestre. Es pertinente verificar las causas e impacto de este incumplimiento para determinar las acciones de mejora pertinentes.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE ADMINISTRACIÓN DEL SGI

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
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							60	60	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							8	13	61,54%	61,5



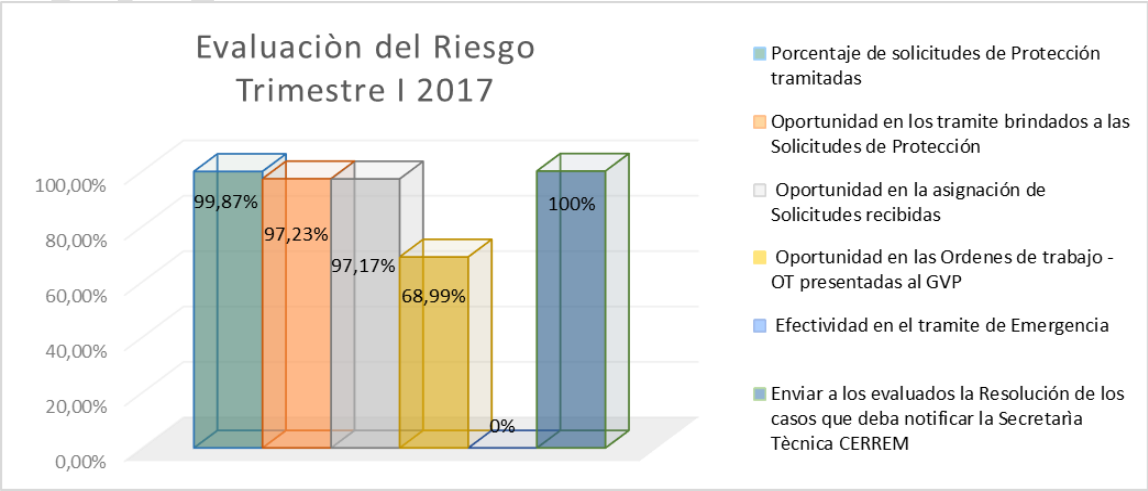
En el primer trimestre del año 2017, en el proceso de **Administración del SGI** el indicador "Ejecuciòn actividades para el fortalecimiento del SGI" el resultado es satisfactorio con un cumplimiento del 100%

El indicador **transversal** "Oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas (ACPM) definidas en la Entidad" obtuvo un resultado de 61.5%, con 8 actividades ejecutadas oportunamente de 13 programadas, en el año 2016 el comportamiento promedio estuvo en 65.07% por lo que se debe verificar la ACPM y ajustar lo necesario para lograr aumentar la eficacia en esta ejecuciòn.

RESULTADOS INDICADORES MISIONALES

RESULTADO DEL I TRIMESTRE EVALUACIÒN DEL RIESGO

GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO														
					ENERO			FEBRERO			MARZO			
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	ACUMULADO TRIMESTRAL
Porcentaje de solicitudes de Protección tramitadas	(Numero de solicitudes de protección tramitadas / Total de solicitudes de protección allegadas)*100%	100%	Mensual	Eficacia	1032	1036	99,61%	1915	1918	99,84%	2318	2318	100%	99,87
Oportunidad en los tramite brindados a las Solicitudes de Protección	(Numero de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos / Total de solicitudes allegadas) *100%	100%	Mensual	Eficiencia	918	1036	88,61%	1910	1918	99,58%	2298	2318	99%	97,23
Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas	(Número total de solicitudes de Evaluación del Riesgo asignadas a los Analistas en el termino de 5 días hábiles / Número total de solicitudes de Evaluación de riesgo que cumpla los requisitos)*100%	100%	Mensual	Eficiencia	445	501	88,82%	846	854	99,06%	906	906	100%	97,17
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%	Mensual	Eficiencia	259	389	66,58%	368	525	70,10%	334	479	70%	68,99
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	Mensual	Efectividad	0		0	0		0	0		0	0,00
Enviar a los evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretarìa Tècnica CERREM	(Numero de Resoluciones enviadas por la ST del CERREM / Total de Resoluciones (extremos, extraordinario y ordinario) emitidas en el CERREM)*100%	100%	Mensual	Eficacia	1525	1525	100%	598	598	100,00%	504	504	100%	100,00



El proceso de **Evaluación del Riesgo** tiene establecidos seis (6) indicadores en el tablero de mando, ingresaron dos (2) que corresponden al Grupo de Solicitudes de Protección:

- "*Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas*" presenta un comportamiento favorable con un acumulado trimestral de 99.87%, discriminado de la siguiente forma: enero 99.61%, febrero 99.84% y marzo 100%. Respecto al último trimestre de la vigencia anterior, el resultado acumulado trimestral fue de 85.19%, lo que evidencia un aumento favorable en 14 puntos porcentuales.

- El indicador "*Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección*" presenta un resultado satisfactorio en el trimestre de 97.23% (enero 88.61%, febrero 99.58% y marzo 99%).

- El indicador *"Oportunidad en la asignación de solicitudes recibidas"* reporta un acumulado trimestral de 97.17% (enero 88.82%, febrero 99.06% y marzo 100%), presenta disminución de 2.7 puntos porcentuales respecto al resultado del último trimestre de 2016, 99.9%

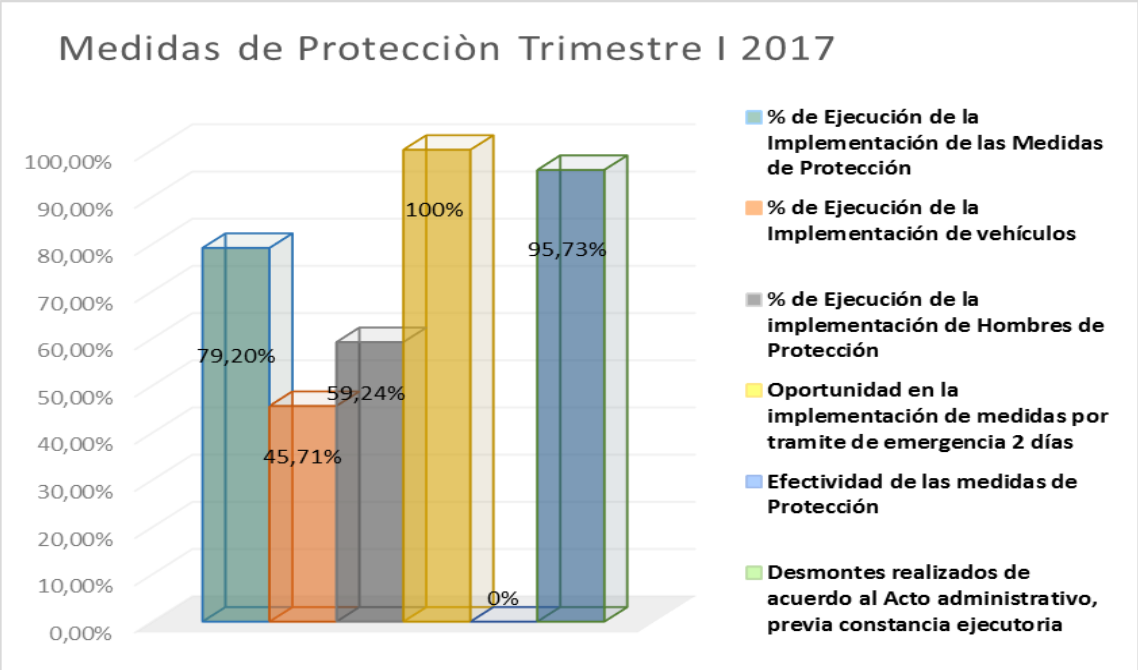
- El indicador "*Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP"* en el primer trimestre el resultado promedio del indicador fue de 68.9%, aunque mejoró respecto al trimestre anterior (66.5%), no es suficiente para la gestión del proceso misional, requiere revisión de la eficacia de las acciones correctivas propuestas y ejecutadas para redirigirlas si es necesario.

- Los indicadores "*Efectividad en el trámite de emergencia" y "Enviar a los evaluados la Resolución de los casos ponderados"* presentan en el primer trimestre cumplimiento del 100%, cabe analizar la pertinencia de medir otro aspecto dados los resultados sostenidos desde el año 2016.

ORIGINAL FIRMADO

RESULTADO DEL I TRIMESTRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
% 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, botón de apoyo) según resolución / Total de personas que se aprueban medidas por resolución) *100%	100%	Mensual	Eficacia	118	121	97,52%	49	112	43,75%	92	94	97,87%	79,20
% 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	33	54	61,11%	2	9	22,22%	13	42	30,95%	45,71
% 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	31	42	73,81%	52	92	56,52%	42	77	54,55%	59,24
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	8	8	100%	33	33	100%	28	28	100%	100,00
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	118	0,00%	0	418	0%	0	94	0%	0,00
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	46	48	95,83%	26	27	96,30%	40	42	95%	95,73



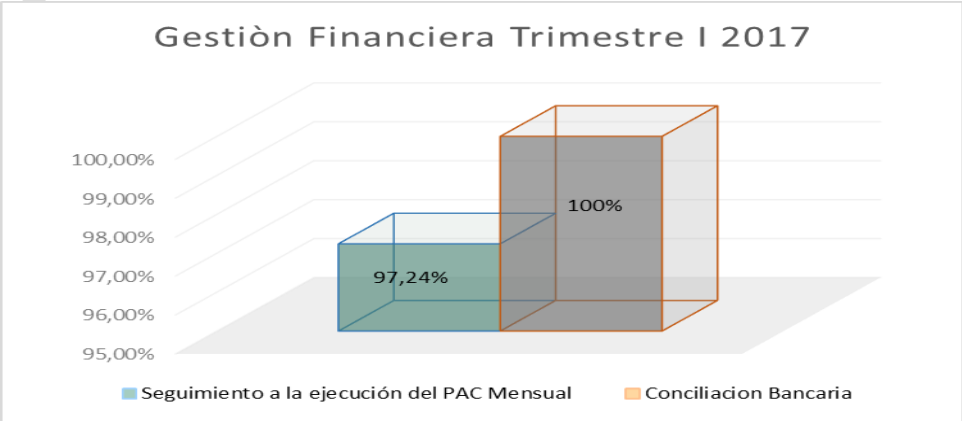
Para el proceso de **Medidas de Protección** los indicadores reflejan los siguientes resultados en el primer trimestre de 2017:

- En el indicador "*Porcentaje de ejecución de la implementación de las medidas de protección"* el acumulado del primer trimestre es de 79.20%, derivado de: enero 97.52%, febrero 43.75% y marzo 97.87%, El resultado de los dos últimos periodos de este indicador requiere una **acción correctiva** que permita llevar al cumplimiento del mismo o la revisión de la existente.
- El indicador "*Porcentaje de ejecución de la implementación de vehículos"* presenta como acumulado trimestral 45.71% que corresponde a enero 61.11%, febrero 22.22% y marzo 30.95%, como el indicador anterior requiere la adopción e implementación de **acción correctiva** dado que los resultados reportados son insatisfactorios para el proceso.
- Para "*porcentaje de ejecución de la implementación de hombres de protección"* el acumulado trimestral fue insatisfactorio de 59.24%, con resultado del mes de enero de 73.81%, febrero 56.52% y marzo 54.55%, de acuerdo al resultado se debe realizar acción correctiva.
- Los indicadores de "*Oportunidad en la implementación de medidas por trámite de emergencia"* y "*Efectividad de las medidas de protección"* presentan cumplimiento al 100% de las metas establecidas de manera sostenida desde el 2016 e inclusive en este primer trimestre 2017.
- Finalmente, para el indicador "*Desmontes realizados de acuerdo al Acto Administrativo, previa constancia ejecutoria"* presenta acumulado trimestral de 95.73%, es un indicador que viene mejorando a través del año 2016, resultados de enero y febrero 96%, marzo 95%.
- Dado el impacto de este proceso en el cumplimiento de la misión en la Entidad, es necesario que el líder de proceso evalúe, analice los resultados y se tomen medidas (acciones) urgentes para rectificar y ajustar la gestión del proceso y cumplir con el objetivo del mismo.

RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN

RESULTADO DEL I TRIMESTRE GESTIÒN FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Seguimiento a la ejecución del PAC Mensual	(Cupo PAC utilizado / Cupo PAC asignado)*100%	95%	Mensual	Eficacia	29088040283	29415560741	98,89%	28816820702	30317881198.48	95%	30110594376.94	30776184298.26	97,84%	97,24%
Conciliacion Bancaria	(Número de conciliaciones bancarias realizadas / Nùmero de conciliaciones bancarias a realizar en el periodo)*100%	100%	Mensual	Eficacia	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100,00%	100,0



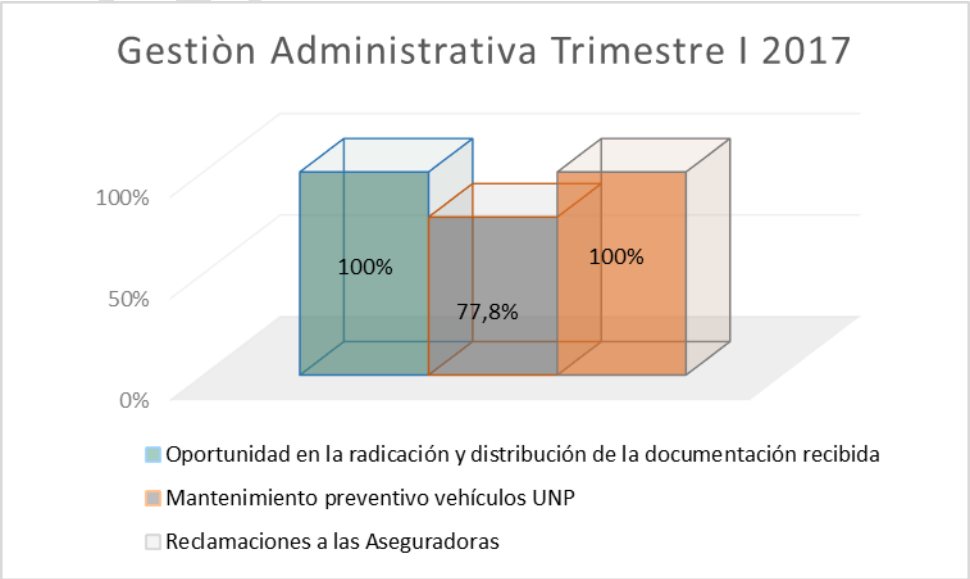
El Proceso de Gestión Financiera tiene establecidos cuatro (4) indicadores de los cuales dos son transversales y con periodicidad semestral y anual

- El indicador "*Seguimiento a la ejecución del PAC mensual*" presenta un acumulado trimestral de 97.24% (enero 98.89%, febrero 95% y marzo 97.84%). La meta que establece el proceso es de 95% por lo que su resultado es satisfactorio.

- El indicador de "Conciliación Bancaria" presenta cumplimiento del 100% en los tres meses del inicio del año 2017.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE GESTIÒN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	(Total de documentos radicados diariamente en SIGOB y distribuidos dentro del tiempo programado /Total de documentos recibidos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficiencia							15962	15962	100%	100,0
Mantenimiento preventivo vehículos UNP	(Número de vehículos con mantenimiento preventivo realizado en el periodo / Número de vehículos programados para mantenimiento preventivo en el periodo)*100	100%	Trimestral	Eficacia							56	72	77,8%	77,8
Reclamaciones a las Aseguradoras	(N° de reclamaciones presentadas a las aseguradoras / N° de siniestros ocurridos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficacia							13	13	100%	100,0

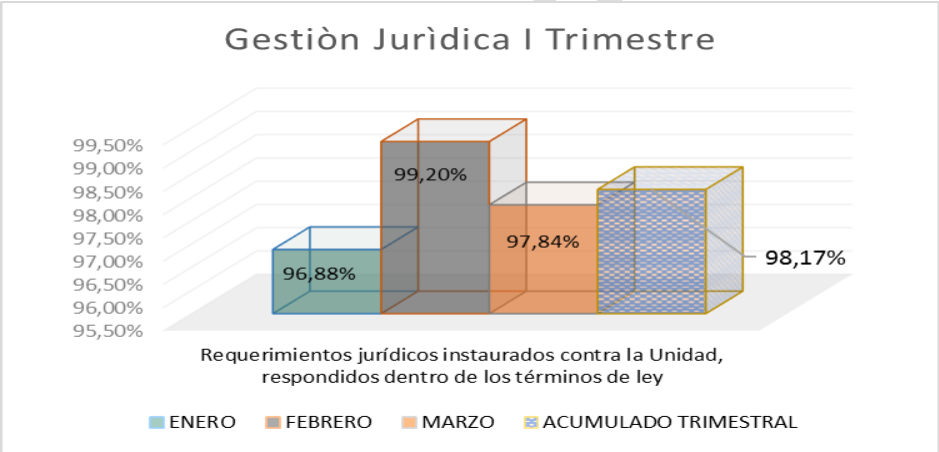


- El indicador "*Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida"* reporta cumplimiento del 100% así como el indicador "*Reclamaciones a aseguradoras*"

- El indicador "*Mantenimiento preventivo vehículos UNP"* reporta acumulado para el primer trimestre 77.8%, mantenimientos realizados 56, mantenimientos programados 72.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE GESTIÒN JURÍDICA

GESTIÓN JURÍDICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
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	62	64	96,88%	124	125	99,20%	136	139	97,84%	98,17



- Para el indicador de **Gestión Jurídica** "*Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley"* en el mes de enero 96.88%, febrero 99.20% y marzo 97.84%, con un acumulado trimestral de 98.17%.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

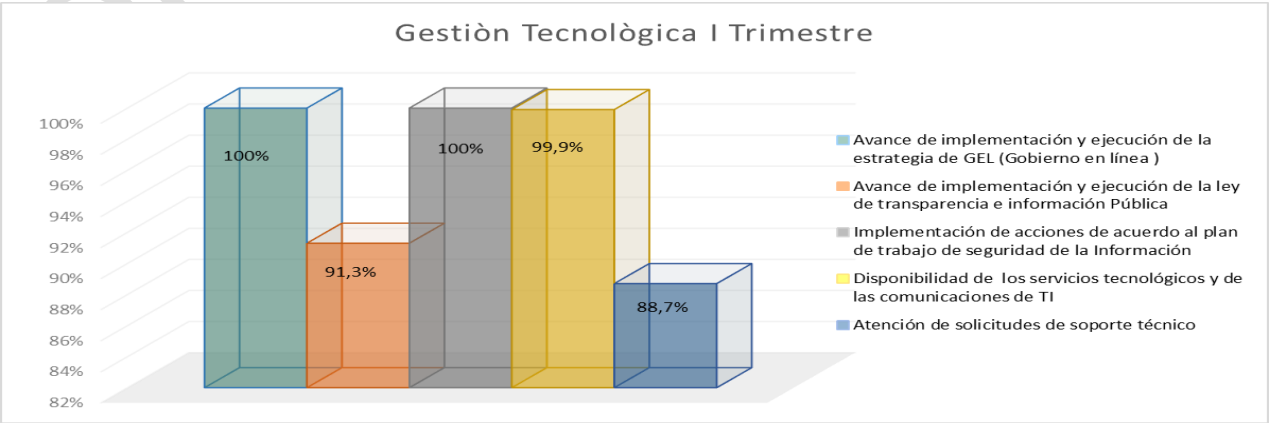
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados	(Número de expedientes con solicitud de pruebas, decisiones interlocutorias y decisiones de fondo/ Número total de expedientes vigentes)*100	30%	Trimestral	Eficacia							129	309	41,75%	41,7

- El proceso tiene definidos (3) tres indicadores, dos semestrales que no se reportan en este informe y uno trimestral, que se hace referencia al mismo a continuación.

- El resultado del primer trimestre en el indicador "*Porcentaje de procesos disciplinarios sustanciados" fuè de 41.7%,* la meta definida por el proceso es de 30% por lo que en este periodo cumple, sin embargo, se debe verificar las acciones que se están llevando a cabo para optimizar este resultado y mejorar la gestión del proceso frente al total de expedientes vigentes.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE GESTIÓN TECNOLÓGICA

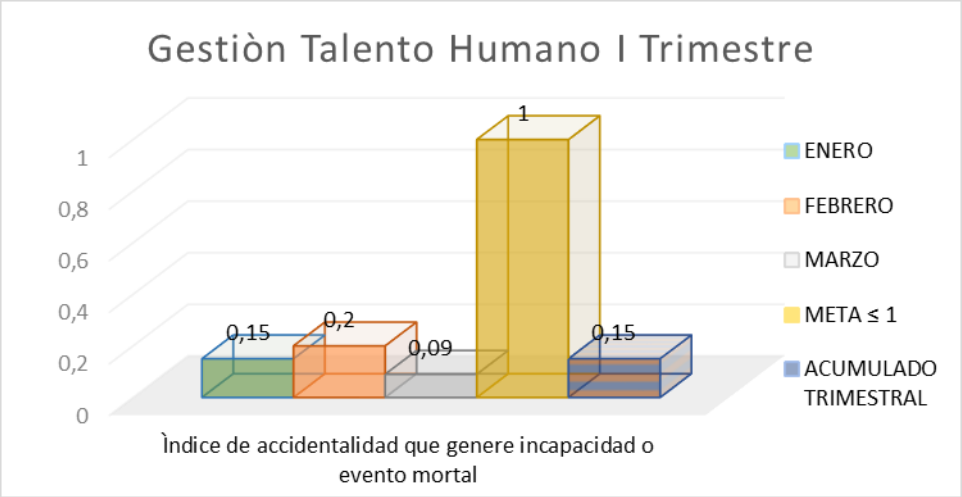
GESTIÓN TECNOLÓGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
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							15	15	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							158	173	91,3%	91,3
Implementación de acciones de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información	(Cantidad de actividades implementadas 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							5	5	100%	100,0
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	717937200	717984000	99,99%	717941000	717984000	99,99%	707409600	707616000	99,97%	99,99
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	90%	Mensual	Eficacia	698	844	82,70%	634	652	97,24%	657	746	88%	88,7



- De los cinco (5) indicadores del proceso de **Gestión tecnológica**, dos no cumplen con la meta establecida, el indicador "*Avance en la implementación y ejecución de la ley de transparencia e información pública"* obtiene 91.3% de la meta propuesta de 100% y el indicador "*Atención de solicitudes de soporte técnico*" 88.7%. de la meta establecida de 90%, estos indicadores requieren acción correctiva de acuerdo a los resultados de los últimos dos periodos.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	(Valor ejecutado del PIC en el periodo / Total presupuestado del PIC en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia							0	0	0%	0,00
Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	(Valor Ejecutado del Plan de Bienestar en el periodo /Total presupuestado del Plan de Bienestar en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia							0	0	0%	0,00
Ìndice 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	684	0,15%	2	1015	0,20%	1	1057	0,09%	0,15



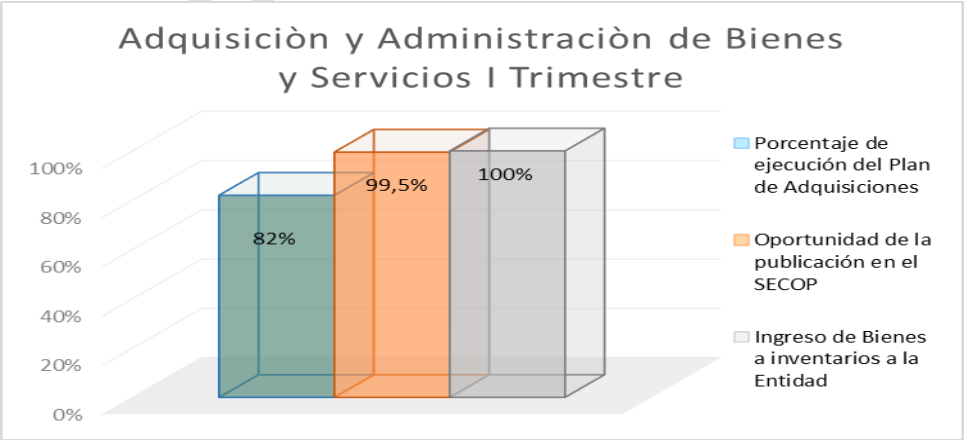
- En el Proceso de **Gestión de Talento Humano**, el indicador "*Valor ejecutado del presupuesto del Plan Institucional de Capacitación"* el proceso reporta que no ha sido desembolsado el monto para dar inicio al cumplimiento del PIC.

- Para el indicador "*Valor ejecutado del presupuesto del Plan de bienestar, estímulos e incentivos"* el proceso reporta que el proceso licitatorio para elegir al proveedor no ha sido aprobado para poder dar inicio a las actividades definidas en el Plan.

- Para el indicador "*Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal"* el acumulado del primer trimestre es de 0.15 cumpliendo la meta de menor o igual a 1. (a partir de febrero se incluyen los contratistas en este indicador)

RESULTADO DEL I TRIMESTRE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÒN DE BIENES Y SERVICIOS

GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	(Número procesos abiertos y/o adjudicados en el periodo / Total procesos proyectados en el periodo evaluado de la vigencia) *100	100%	Trimestral	Eficacia							41	50	82%	82,0
Oportunidad de la publicación en el SECOP	(Número de contratos publicados en el SECOP en términos / Número de contratos legalizados) *100	100%	Trimestral	Eficiencia							413	415	99,52%	99,5
Ingreso de Bienes a inventarios a la Entidad	(Número de bienes que ingresaron a inventarios de la entidad / Número de bienes adquiridos y entregados por el proveedor en el periodo evaluado) *100	100%	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100,0

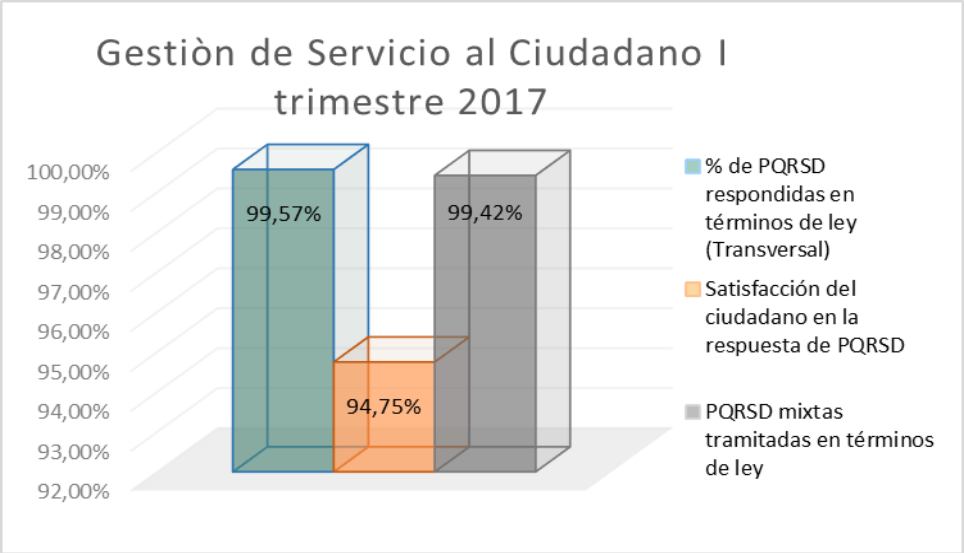


- El proceso de **Adquisición y Administración de Bienes y Servicios** tiene establecido cuatro indicadores con frecuencias anual y trimestral, los trimestrales se reportan en este informe, "*Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones"* reporta 41 procesos abiertos y/o adjudicado de 50 proyectados, con un resultado en el periodo del 82%.

- En "*Oportunidad de la publicación en el SECOP"* en el primer trimestre el resultado fue del 99.5%, evidenciando el incumplimiento a la meta programada, ya que es un indicador que mide el cumplimiento a un requisito legal de la Entidad.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
% de PQRSD respondidas en términos de ley	(Número de PQRSD respondidas en términos de ley en el periodo / Total de PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia	498	526	94,68%	823	856	96,14%	835	874	95,53%	95,57
Satisfacción del ciudadano en la respuesta de PQRSD	(Número total de ciudadanos satisfechos frente a la respuesta de la PQRSD elevada / Número total de ciudadanos encuestados que elevaron PQRSD ante la Entidad) *100	100%	Mensual	Efectividad	68	68	100%	120	127	94,49%	101	110	91,81%	94,75
PQRSD mixtas tramitadas en términos de ley	(Número de PQRSD mixtas asignadas al GSC en términos de ley durante el periodo / Número de PQRSD mixtas asignadas al GSC para responder en términos de ley durante el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia	211	212	99,53%	384	386	99,48%	431	434	99,31%	99,42

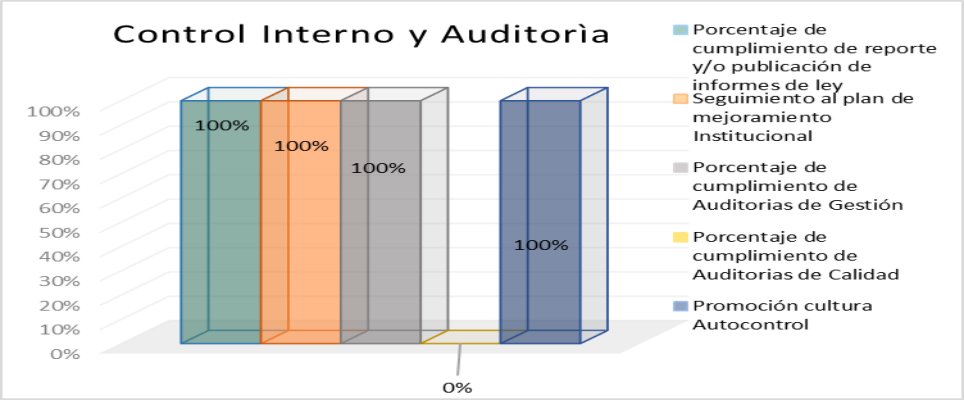


El indicador transversal "*PQRSD tramitadas en términos de ley" el acumulado trimestral es de 99.57%,* el cual viene aumentando su resultado, así mismo, el indicador "*Satisfacción del ciudadano en la respuesta de PQRS"* refleja un cumplimiento promedio de 94.7%.

El indicador "*PQRSD mixtas tramitadas en tèrminos de ley*" reporta para el primer trimestre de 2017 99.4%.

RESULTADO DEL I TRIMESTRE CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Porcentaje 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% (22)	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
Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Gestión	(Número de auditorias de gestiòn realizadas / Número total de auditorias de gestión programadas en el trimestre) *100	100% (7)	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100,0
Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad	(Número de auditorias de calidad realizadas / Número de auditorias de calidad programadas en el trimestre) *100	100% (6) (1)	Trimestral	Eficacia							0	0	0%	0,0
Promoción cultura Autocontrol	(Actividades realizadas /No. de actividades programadas en el trimestre) *100	100% (20) (7)	Trimestral	Eficacia							2	2	100%	100,0



Los resultados de los cinco indicadores trimestrales del proceso de **Control Interno y Auditoría** en el primer trimestre del 2017 se reportan con cumplimiento de la meta de 100%, exceptuando el indicador "Porcentaje *de cumplimiento de auditorías de calidad"* obtuvo un resultado de 0% para el primer trimestre, el proceso manifiesta que la programación de esta auditoría quedó para el cuarto trimestre del año, por lo que se debe verificar la periodicidad propuesta inicialmente para este indicador.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

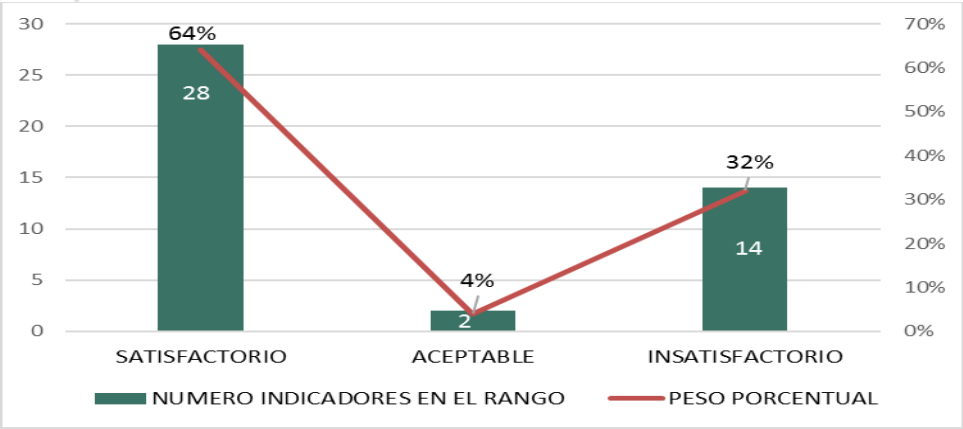
- El Tablero de Mando de la Entidad cuenta con 54 Indicadores, los cuales están distribuidos en las diferentes periodicidades establecidas (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual), para este informe que cubre los tres primeros meses del año 2017 se tienen en cuenta los indicadores mensuales y trimestrales únicamente.

- La distribución total de los indicadores en la Entidad según la periodicidad es la siguiente:

Periodicidad	Número de Indicadores	Peso porcentual
Mensual	21	39%
Trimestral	22	41%
Cuatrimestral	2	4%
Semestral	5	9%
Anual	4	7%
Total	54	100%

- En este informe se analizan 44 indicadores con periodicidad mensual, trimestral y uno anual los cuales obtuvieron de acuerdo a los rangos establecidos, los siguientes resultados en el primer trimestre de 2017:

Número de indicadores	Peso Porcentual	Rango
28	64%	Satisfactorio
2	4%	Aceptable
14	32%	Insatisfactorio
44	**100%**	**TOTAL**



ORIGINAL FIRMADO

- De los cuales 44 indicadores de Gestión se encuentran 28 en el rango Satisfactorio que corresponde al 64% en esta categoría, de estos (21) veintiún indicadores presentaron resultado de 100% o su equivalente.

- Del total de indicadores analizados, el 4% corresponden a dos (2) indicadores en el rango Aceptable, los cuales deben tener especial cuidado en sus resultados y generar acciones que permitan demostrar mayor eficacia en la gestión (Indicador transversal: "*Oportunidad en la ejecución de las actividades de las ACPM definidas en la Entidad*" y "*Mantenimiento preventivo vehículos UNP*"

- El 32% que corresponde a catorce (14) indicadores en el rango insatisfactorio, de los 44 analizados, se distribuyen así:

    - ✓ 8 indicadores misionales de los cuales 4 presentan resultado mayor a 95%, los 4 restantes requieren ACPM, así:

      "*Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP*" 68.9%

      "% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección" 79.2%

      "% de Ejecución de la Implementación de vehículos" 45.7%

      "% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección" 59.2%

    - ✓ 3 indicadores de apoyo que corresponden a requisitos de términos legales: "Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley" "% de PQRSD respondidas en términos de ley" y "PQRSD mixtas tramitadas en términos de ley"

    - ✓ 3 indicadores que no presentaron datos de resultado en el primer trimestre por razones de tipo exógeno al proceso "*Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación*" "*Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos*" (presupuesto o contratación) o por razones de planificación de ejecución para otros periodos diferentes al trimestre en análisis, "*Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad*"

- En este informe trimestral se reportan dos indicadores transversales correspondientes a ACPM y PQRSD los cuales presentan incumplimiento de la meta de 100% en especial se debe realizar acción correctiva del indicador de ACPM cuyo resultado fue de 61.5% para el primer trimestre de 2017 y en el último trimestre del año 2016 fue de 30.8%. Cabe anotar que, aunque es el Proceso de Administración del SGI quien la debe estructurar, tanto su ejecución como resultado es propio de toda la Entidad.

- Los indicadores del macro proceso estratégico presentan resultados satisfactorios a excepción del mencionado en el punto anterior que es transversal y requiere acción correctiva para direccionar su desempeño a satisfactorio.

- En el proceso de Evaluación del Riesgo ingresaron los indicadores del grupo de Solicitudes de Protección, cinco de sus seis indicadores presentan resultados satisfactorios, sin embargo, como son misionales deben cumplir el 100% de la meta por lo cual es importante el seguimiento para lograr dicho cumplimiento. Por otro lado, el indicador "*Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP*" requiere especial atención, toda vez que su resultado trimestral fue de 68.9%, se debe revisar la acción correctiva que está en curso para verificar su eficacia.

- Para el proceso de Gestión de Medidas de Protección de sus seis (6) indicadores establecidos, dos (2) se encuentran en el rango satisfactorio y los cuatro (4) restantes en el rango insatisfactorio, los indicadores de implementación (medidas, vehículos y hombres) presentan resultados de 79%, 45% y 59% por lo que es requerido ACPM, el indicador *"Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria*" aunque se encuentra en el rango insatisfactorio por no cumplir el 100% de la meta siendo misional, el resultado del primer trimestre fue de 95.7%, lo

ORIGINAL FIRMADO

conveniente es analizar ese 4.3% que no se ha podido cumplir y sus causas para eliminarlas o reducirlas al máximo de acuerdo al alcance de la Coordinación y la Entidad.

- En el Proceso de Gestión Tecnológica, sus cinco indicadores presentan resultado en el rango satisfactorio, sin embargo, los indicadores "*Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia información pública*" 91.3% y "*Atención de solicitudes de soporte técnico*" 88.7% requieren especial atención para arrastrarlos al cumplimiento de su meta 100% y 90% respectivamente.

- El proceso de Gestión Administrativa para el 2017 cuenta con seis (6) indicadores en tablero de mando, de los cuales dos son semestrales, uno cuatrimestral y tres trimestrales que son los reportados en este informe, el indicador "*Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida*" mantiene su cumplimiento en 100%, al igual que el indicador "*Reclamaciones a las Aseguradoras*", el indicador "*Mantenimiento preventivo vehículos UNP*" registra un resultado de 77.8% queda en rango aceptable, por lo que se debe verificar el resultado del próximo trimestre para tomar medidas de acuerdo al resultado obtenido.

- El proceso de Gestión Financiera reporta dos indicadores mensuales de los cuatro indicadores determinados los cuales cumplen con la meta establecida.

- El proceso de Gestión Jurídica presenta resultado acumulado para el primer trimestre del año 2017 de 98.17% como se trata de cumplimiento de términos de Ley se deben realizar acciones para procurar el 100% de resultado.

- En el proceso de Control Disciplinario Interno de los tres indicadores determinados para 2017, dos son semestrales y uno trimestral: "*Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados*" cuyo resultado fue 41.7% de la meta propuesta de 30%, cumple la meta, sin embargo, es pertinente verificar si con esos resultados se puede demostrar la eficacia del proceso.

- El Proceso de Gestión del Talento Humano establece para 2017 cuatro (4) indicadores para tablero de mando de uno es anual, dos trimestrales y uno mensual, para este informe se reportan todos menos el de periodicidad anual, "*Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal*" reporta cumplimiento en el acumulado trimestral de 0.15% de meta menor o igual a 1, para los indicadores "*Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación*" y "*Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos* " el proceso reporta en cero los dos con argumentos de que no se ha aprobado el proceso licitatorio para la ejecución del Plan de Bienestar y la falta de desembolso para iniciar la ejecución del PIC.

- El Proceso de Gestión de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios define cuatro (4) indicadores para 2017 en tablero de mando, de los cuales uno es anual (que no se reporta en este periodo) y tres trimestrales, "*Ingreso de Bienes a inventarios a la Entidad*" cumple con el 100% de la meta, para los indicadores: "Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones " y "Oportunidad de la publicación en el SECOP" aunque quedan en el rango satisfactorio por estar por encima del 80% se debe verificar las acciones del proceso para procurar el cumplimiento del 100%

- El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con tres indicadores establecidos en tablero de mando dos en el rango insatisfactorio, lo anterior, porque, aunque sus resultados están por encima de 95% son requisitos de términos legales, por lo que se debe realizar ACPM y revisar la eficacia de sus actividades.

- Para 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 que motive la mejora contínua del proceso y genere valor agregado al proceso.

- Los resultados del proceso de Control Interno y Auditoría fueron satisfactorios a excepción del indicador *"Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad*" que no registra resultado, toda vez que en el Programa de Auditorías quedo planificada su ejecución para el cuarto trimestre del año, es recomendable de acuerdo a esto verificar la periodicidad establecida para este indicador.

ORIGINAL FIRMADO

RECOMENDACIONES GENERALES A LOS INDICADORES DE TABLERO DE MANDO

- Reitera la Oficina Asesora de Planeación e Información, la recomendación para que el resultado de la medición en los procesos, de acuerdo con la periodicidad de medición, sea socializado a **todo el equipo de trabajo**, teniendo en cuenta que es el reflejo de su gestión y guía de cómo va el proceso y ofrece un insumo para identificar qué se debe ajustar o cuales acciones se requieren para reforzar, mantener o corregir según corresponda.

- Se hace énfasis en la importancia que los líderes de proceso y sus equipos de trabajo realicen **análisis sobre los resultados** obtenidos en sus indicadores, con el fin de determinar acciones de prevención o corrección según aplique y lograr mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos propuestos, no se deben quedar en la descripción de los datos exclusivamente.

- En los informes presentados además de analizar las causas del incumplimiento (cuando aplique) se debe realizar seguimiento a lo que no se pudo dar cumplimiento y reportarlo en el siguiente informe hasta que el tema este cumplido al 100%

- Es responsabilidad de los líderes de proceso garantizar la debida apropiación del tema de medición de los procesos en su equipo de trabajo, para ello debe **reforzar** la asimilación de conceptos y utilidad de la medición en la gestión del mismo, así como fomentar el análisis de datos.

- Todos los procesos deben dar cumplimiento a los lineamientos definidos en la Resolución 0916 del 16 de diciembre de 2016.

- Es oportuno reiterar que este aspecto de medición en la entidad ha sido observado **consecutivamente en las auditorías externas**, por lo cual requiere especial atención y acciones que avalen su adecuada gestión, mejora y cumplimiento.

EDGAR ZAMUDIO PULIDO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Liliam Ladino Sierra		201705012
Revisó	Rosan Bejarano		20170512
Aprobó	Edgar Zamudio Pulido		20170512
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

ORIGINAL FIRMADO