

# INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES TABLERO DE MANDO

Tercer  
Trimestre

2017



## 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 tercer 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 distribuidos en satisfactorio, aceptable e insatisfactorio, se incluye cuadros que exponen los datos de donde salen las gráficas presentadas, 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 tercer 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.

## METODOLOGÍA

- Los resultados se presentan por cada Macroproceso y en cada uno de estos, se muestra el resultado del segundo trimestre (abril, mayo y junio), 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

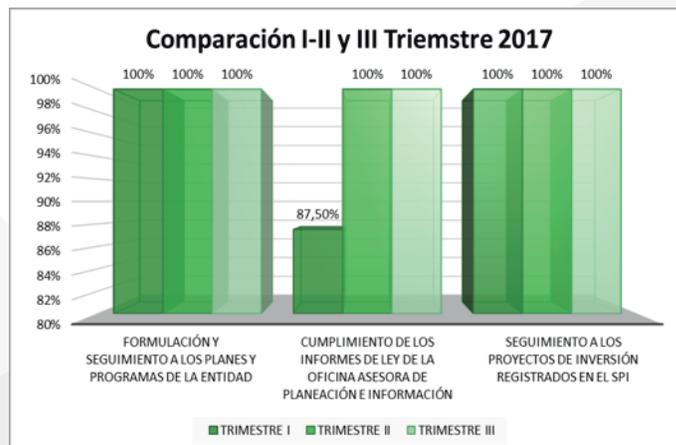
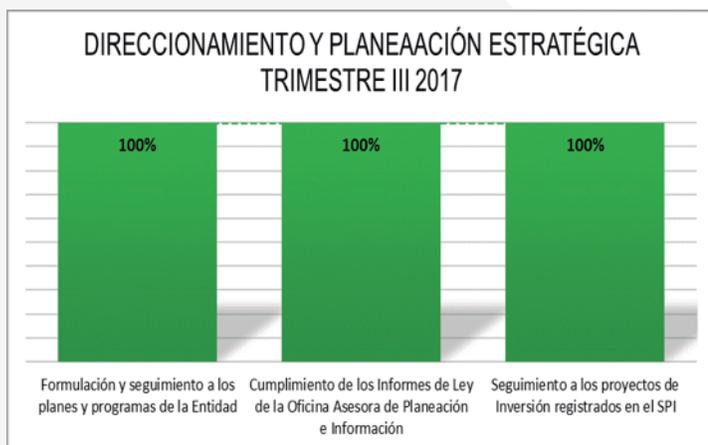
Para la aplicación de estos rangos se debe tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución 0916 de diciembre de 2016, respecto a: cumplimiento de la meta y generación de acciones correctivas.

- 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 aparte se presentan los resultados de la entidad de acuerdo a los rangos acá mencionados.

## RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS RESULTADO DEL III TRIMESTRE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

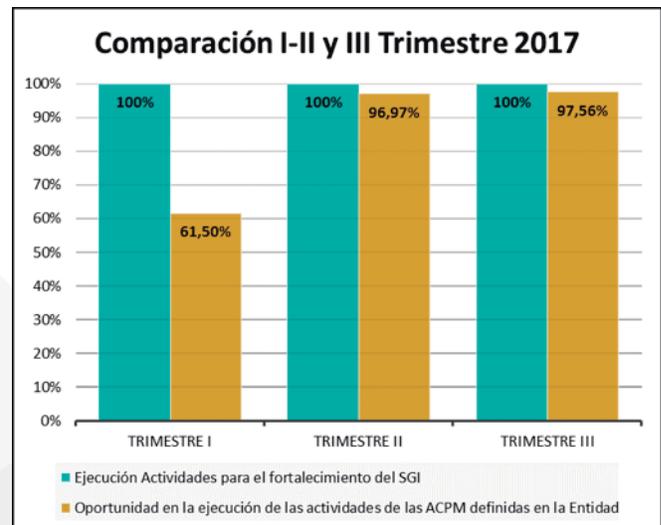
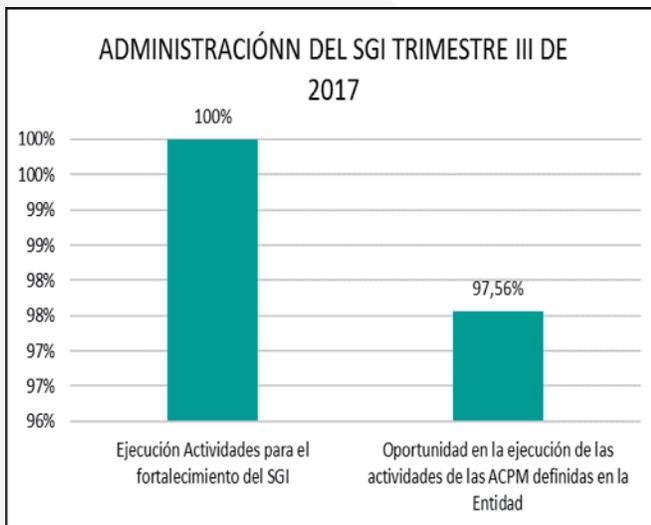
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Fomulación 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							6	6	100%	100
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							16	16	100%	100
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



El Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica presenta resultados satisfactorios en los tres indicadores presentados en este informe, sin embargo para el indicador “Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información” de acuerdo al informe presentado por el proceso registran que en el tercer trimestre de 2017 elaboraron 16 informes con el fin de presentar a los entes de control de los 15 informes programados, debido a que se realizó un informe adicional que se tenía proyectado para el cuarto trimestre generando un porcentaje de cumplimiento del 107% real, excediendo la meta de acuerdo a lo programado.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE ADMINISTRACIÓN DEL SGI

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
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							14	14	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							40	41	97,56%	97,6

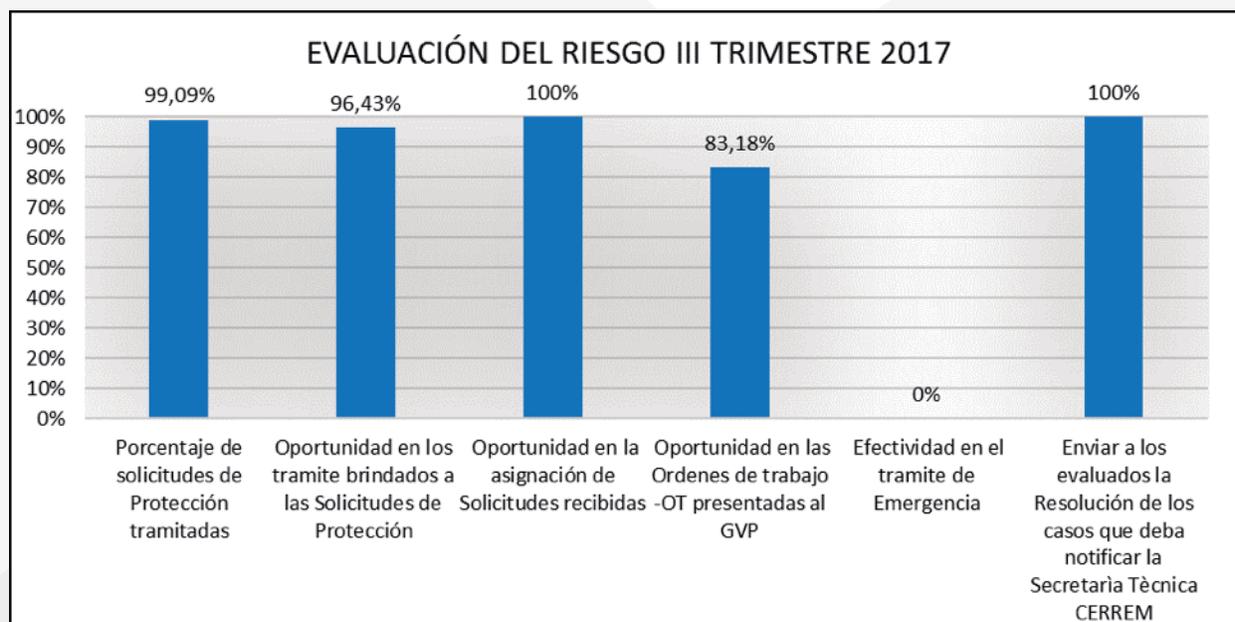


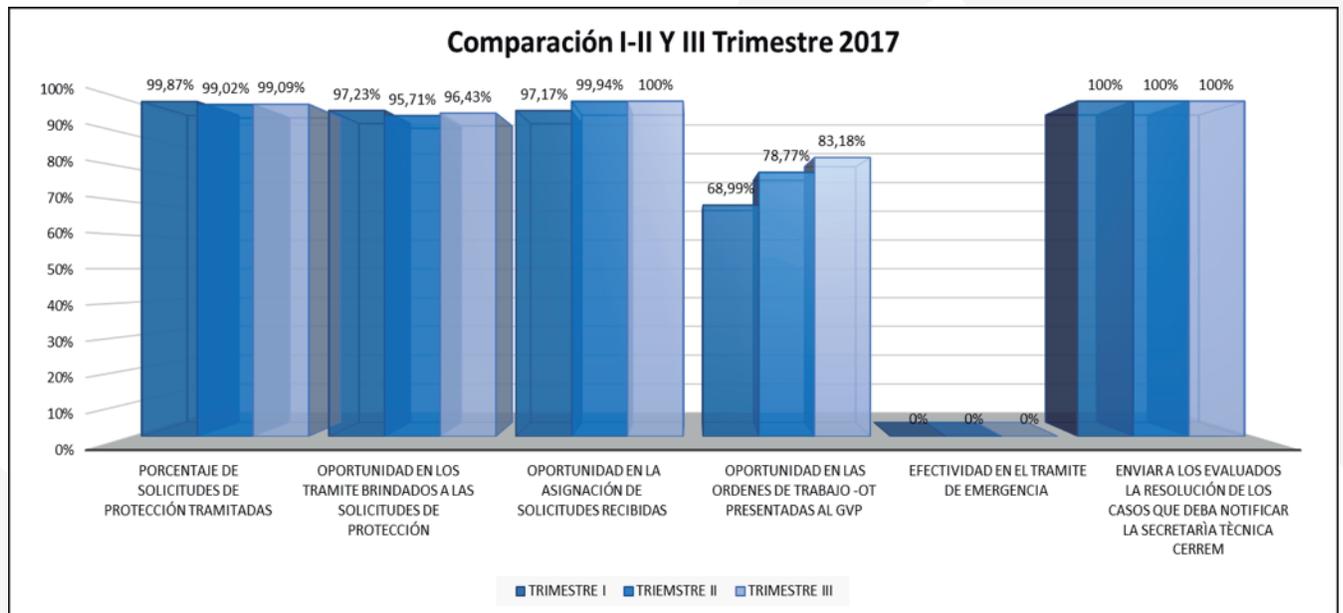
En el tercer trimestre del año 2017, en el proceso de Administración del SGI el indicador “Ejecución actividades para el fortalecimiento del SGI” el resultado es satisfactorio con un cumplimiento del 100%.

El indicador transversal “Oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas (ACPM) definidas en la Entidad” obtuvo un resultado de 97.56%, con un repunte satisfactorio frente al resultado del trimestre anterior que fue de 96.97%.

## RESULTADOS INDICADORES MISIONALES RESULTADO DEL III TRIMESTRE EVALUACIÓN DEL RIESGO

GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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 solicitudes de Protección tramitadas	(Número de solicitudes de protección tramitadas / Total de solicitudes de protección allegadas)*100%	100%	Mensual	Eficacia	1875	1926	97,35%	2114	2115	99,95%	1904	1906	99,90%	99,09
Oportunidad en los tramite brindados a las Solicitudes de Protección	(Número de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos / Total de solicitudes allegadas) *100%	100%	Mensual	Eficiencia	1750	1926	90,86%	1968	2115	93,05%	1838	1906	96,43%	93,43
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	704	704	100,00%	745	745	100%	669	669	100%	100
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	417	471	88,54%	444	559	79,43%	316	385	82,08%	83,18
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			0,00
Enviar a los evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	(Número de Resoluciones enviadas por la ST del CERREM / Total de Resoluciones (extremos, extraordinario y ordinario) emitidas en el CERREM)*100%	100%	Mensual	Eficacia	497	497	100%	764	764	100%	546	546	100%	100



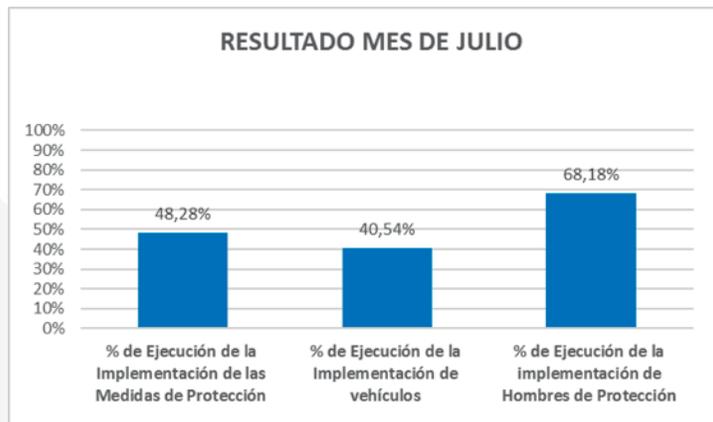


El proceso de Evaluación del Riesgo tiene establecidos seis (6) indicadores en el tablero de mando:

- “Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas” presenta un comportamiento favorable con un acumulado trimestral de 99.09%, discriminado de la siguiente forma: julio 97.35%, agosto 99.95% y septiembre 99.90%. Respecto al tercer trimestre de la presente vigencia, el resultado acumulado trimestral fue de 99.09%, lo que evidencia en términos generales que mantiene su comportamiento, y presenta un leve ascenso de 0.07%.
- El indicador “Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección” presenta un resultado satisfactorio en el tercer trimestre de 96.43% (julio 90.86%, agosto 93.05% y septiembre 96.43%). Respecto al resultado del segundo trimestre que fue 95.71% presenta un leve ascenso en el resultado de 0.72%.
- El indicador “Oportunidad en la asignación de solicitudes recibidas” reporta un acumulado trimestral de 100%, discriminado de la siguiente forma: (julio 100%, agosto 100% y septiembre 100%), presenta aumento de 0.66 puntos porcentuales respecto al resultado del segundo trimestre, 99.94%, así logrando la meta propuesta del indicador.
- El indicador “Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP” en el tercer trimestre el resultado promedio fue de 83.18%, sigue presentando la tendencia a la mejora respecto al trimestre anterior (78.77%), aumento de 4.41 puntos porcentuales, sin embargo, requiere que el seguimiento a las actividades de la ACPM vigente se mantenga y siga mejorando.
- Los indicadores “Efectividad en el trámite de emergencia” y “Enviar a los evaluados la Resolución de los casos ponderados” presentan en el tercer trimestre cumplimiento del 100% o su equivalente, cabe analizar la pertinencia de medir otro aspecto dados los resultados sostenidos desde el año 2016 y lo corrido de este año 2017.

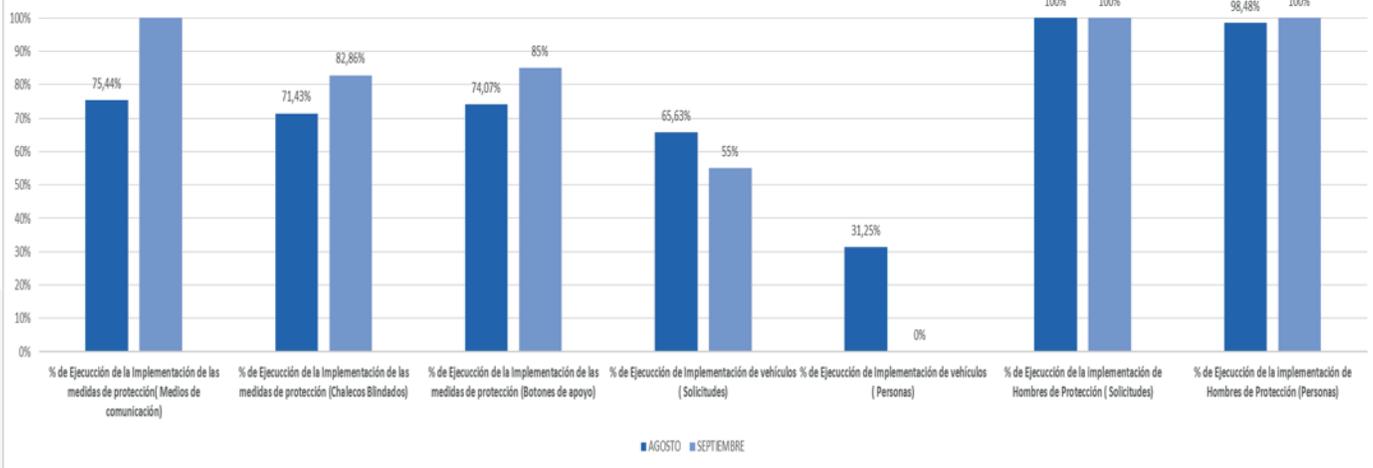
# RESULTADO DEL III TRIMESTRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Número 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	42	87	48,28%	INACTIVO						
% de Ejecución de la Implementación de vehículos	(Número de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba implementación de vehículo por resolución ) *100%	100%	Mensual	Eficacia	15	37	40,54%	INACTIVO						
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Número 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	30	44	68,18%	INACTIVO						



GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número personas a las que se le implementaron medios de comunicación según resolución / Total de personas que acepten el medio de comunicación ) *100	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			43	57	75,44%	53	57	92,98%	98,48%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número personas a las que se le implementaron chalecos blindados según resolución / Total de personas que acepten los chalecos blindados ) *100	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			50	70	71,43%	58	70	82,86%	86,21%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número a las que se le implementaron botones de apoyo según resolución / Total de personas que se aceptan los botones de apoyo)*100	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			20	27	74,07%	17	20	85,00%	87,15%
% de Ejecución de Implementación de vehículos	(Número de solicitudes de implementación de vehículos según resolución / Total de personas que se les otorga como medida de protección un vehículo)*100	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			21	32	65,63%	11	20	55,00%	60%
% de Ejecución de Implementación de vehículos	(Número de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba vehículos por resolución ) *100	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			10	32	31,25%	0	20	0,00%	15,63%
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Número de solicitudes de hombres de protección según resolución / Total de personas que se les otorga como medida de protección hombres de protección	100%	Mensual	Eficacia	SIN MEDICIÓN			47	47	100%	22	22	100,00%	100%
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Número 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	SIN MEDICIÓN			65	66	98,48%	22	22	100,00%	98,48

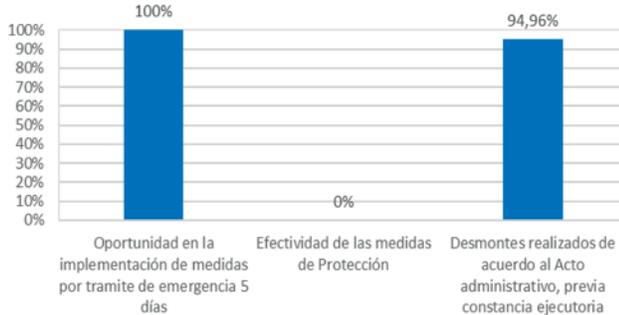
### RESULTADOS AGOSTO-SEPTIEMBRE



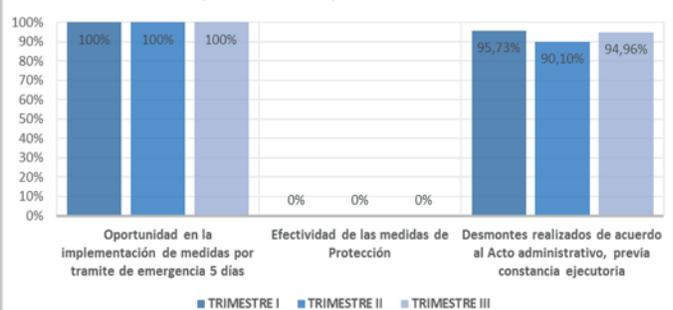
### GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DATOS FÓRMULA									ACUMULADO TRIMESTRAL
					JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 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	12	12	100%	12	12	100%	13	13	100%	1,00
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	535	0,00%	0	535	0%	0	235	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	43	46	93,48%	43	45	95,56%	46	48	95,83%	94,96

### MEDIDAS DE PROTECCIÓN III TRIMESTRE 2017



### Comparación I-II y III Trimestre 2017



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

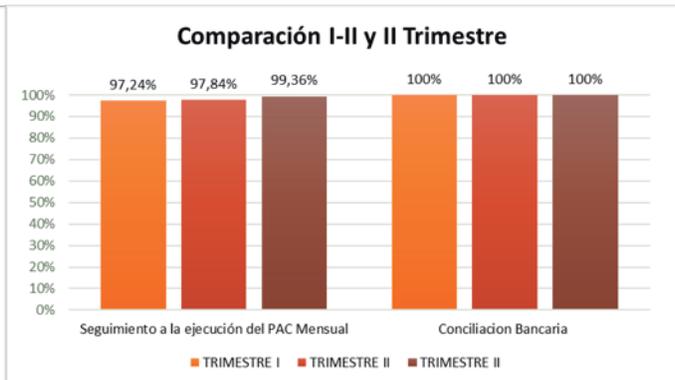
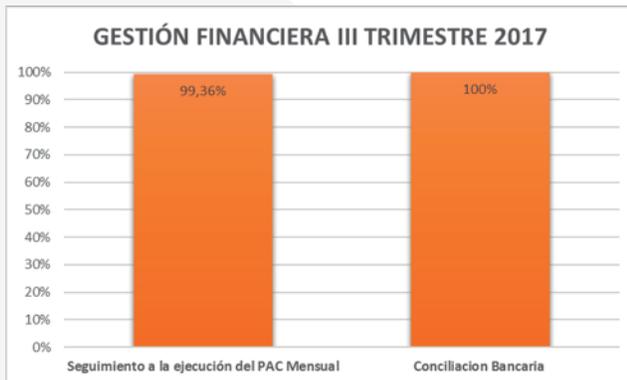
- Para los 3 indicadores de: “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección 48.28%, “% de la Implementación de vehículos de protección 40.54% y “% de Ejecución de la implementación de Hombres de protección 68.18%. Es de resaltar que estos indicadores se encuentran inactivos, debido que la Subdirección de Protección, realizó la reformulación, con el fin de mejorar la gestión del proceso, siendo así estos fueron medidos en el mes de julio.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (medios de comunicación) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 92.98% que corresponde a julio 75.44%, y agosto 92.88%.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (chaleco blindado) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 82.86% que corresponde a julio 71.43 %, y agosto 82.86%.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (Botones de apoyo) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 85% que corresponde a julio 74.07 %, y agosto 85%.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (solicitudes de implementación de vehículos) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 60% que corresponde a julio 65.63 %, y agosto 55%.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (personas con vehículos implementados) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 15.63% que corresponde a julio 31.25 %, y agosto 0%. Es de resaltar que su promedio bajo, debido a que, en el mes de agosto, reportaron en cero (0) referente a las personas que se le implementan vehículos según resolución.

Analizando los resultados de los indicadores mencionados, se requiere seguimiento a la ACPM para verificar que el resultado siga reportando mejoras en la gestión del proceso.

- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (solicitudes hombres de protección) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 100% logrando el cumplimiento de la meta establecida.
- El indicador “Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (personas con hombre de protección implementados) presenta como acumulado, valorado en los dos meses de medición por su reformulación de 98.48% que corresponde a julio 98.48 %, y agosto 100%, bajo los dos meses valorados el comportamiento es bueno es bueno, sin embargo, de acuerdo al resultado se debe verificar la ACPM, para mantener su tendencia al aumento.
- 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 segundo trimestre 2017, es pertinente verificar si existen otros aspectos relevantes del proceso por medir para sustituir estos indicadores dado su resultado sostenido.
- Finalmente, para el indicador “Desmontes realizados de acuerdo al Acto Administrativo, previa constancia ejecutoria” presenta acumulado trimestral de 94.96%, es un indicador que viene mejorando, aunque para el segundo trimestre presenta un ascenso respecto al segundo trimestre de 4.86 puntos porcentuales con resultados de julio 93.48%, agosto 95.56% y septiembre 95.83%. Requiere revisión y seguimiento de la ACPM, para prevenir que siga su ascenso.
- Dado el impacto de este proceso en el cumplimiento de la misión en la Entidad y aunque para el tercer trimestre presenta mejora en los resultados de casi todas sus mediciones, es necesario que el líder de proceso evalúe, analice los resultados e implementen oportunidades de mejora para rectificar y ajustar la gestión del proceso y cumplir con el objetivo del mismo.

## RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN RESULTADO DEL III TRIMESTRE GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA														
NOMBRE INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
Seguimiento a la ejecución del PAC Mensual	(Cupo PAC utilizado / Cupo PAC asignado)*100%	95%	Mensual	Eficacia	30271031546	30748722842	98,45%	30041899850	30077495376	99,88%	46554120201	46730477972	99,62%	99,4
Conciliación Bancaria	(Número de conciliaciones bancarias realizadas / Número de conciliaciones bancarias a realizar en el periodo)*100%	100%	Mensual	Eficacia	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100,00%	100,0

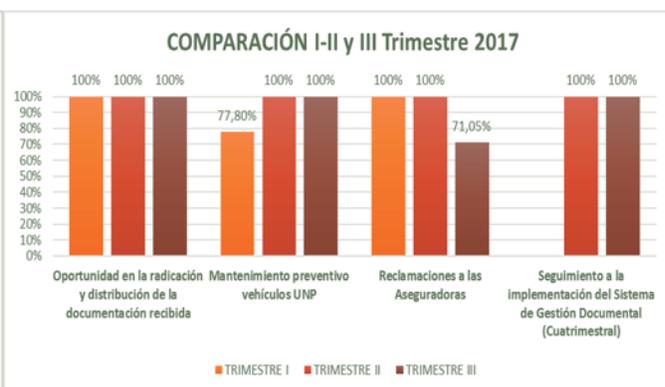
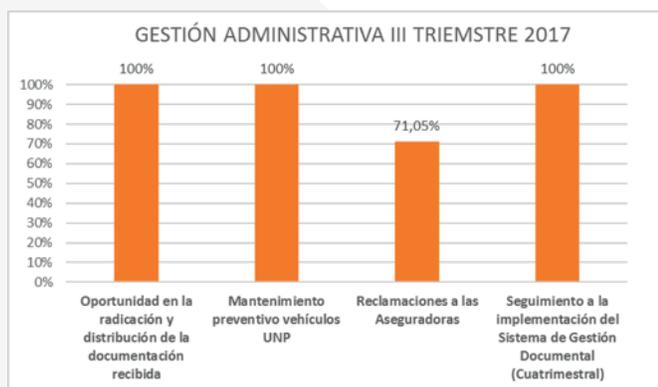


El Proceso de Gestión Financiera tiene establecidos cuatro (4) indicadores de los cuales dos son transversales y con periodicidad semestral y anual, para este periodo no se reporta el anual y semestral dado que se reporta a final de año frente al seguimiento a la reserva presupuestal en la Entidad.

- El indicador “Seguimiento a la ejecución del PAC mensual” presenta un acumulado trimestral de 99.36% (julio 98.45%, agosto 99.88% y septiembre 99.62%). 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 tercer trimestre del año 2017, como en el segundo trimestre.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NÚMERO	EFICIENCIA	RESULTADO DEL PERÍODO	NÚMERO	EFICIENCIA	RESULTADO DEL PERÍODO	NÚMERO	EFICIENCIA	RESULTADO DEL PERÍODO	
Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión Documental	Total de actividades realizadas para la implementación del SGD en el periodo según cronograma / Total de actividades programadas de la implementación del SGD según cronograma)*100	100%	Cuatrimestral	Eficacia							6	6	100%	100,0
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							16947	16947	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							81	114	71,05%	71,05
Reclamaciones a las Aseguradoras	(N° de reclamaciones presentadas a las aseguradoras / N° de siniestros ocurridos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficacia							29	29	100%	100,0

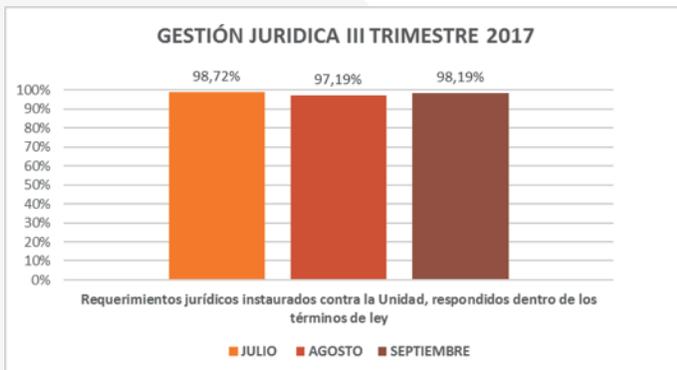


El Proceso de Gestión Administrativa tiene establecidos seis (6) de los cuales dos son con periodicidad semestral para este periodo no se reporta los semestrales.

- El indicador “seguimiento en la implementación del sistema de Gestión Documental” presentan un acumulado cuatrimestral del 100%, dando así el cumplimiento del indicador.
- El indicador “oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida” presentan un acumulado trimestral del 100%, dando así el cumplimiento del indicador.
- El indicador “mantenimiento preventivo vehículos UNP” presentan un acumulado trimestral de 71.05%, descendiendo porcentualmente en 28.95.
- El indicador “reclamaciones a las aseguradoras” presenta un acumulado trimestral del 100%, logrando el cumplimiento de la meta.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE GESTIÓN JURÍDICA

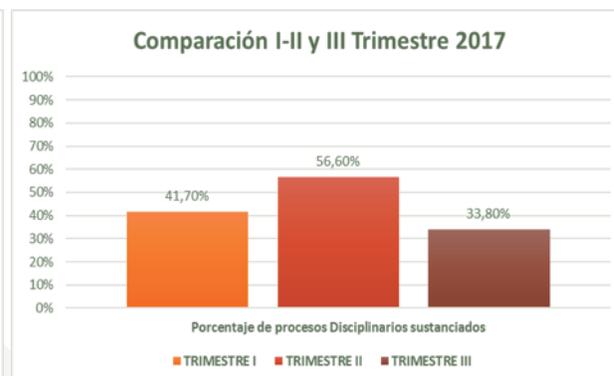
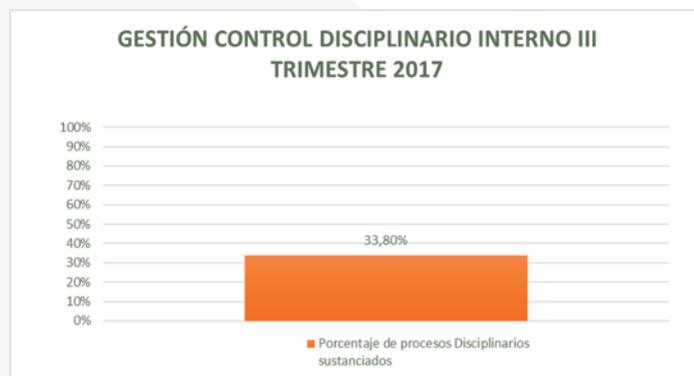
GESTIÓN JURÍDICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	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	154	156	98,72%	173	178	97,19%	163	166	98,19%	98,00



- Para el indicador de Gestión Jurídica “Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley” en el mes de julio 98.27%, agosto 97.19% y septiembre 98.19%, con un acumulado trimestral de 98%, respecto al segundo trimestre presenta un leve ascenso de 1.2 punto porcentual, se recomienda seguimiento al desempeño del mismo y revisión de las actividades de la ACPM.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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								122	361	33,80%	33,8

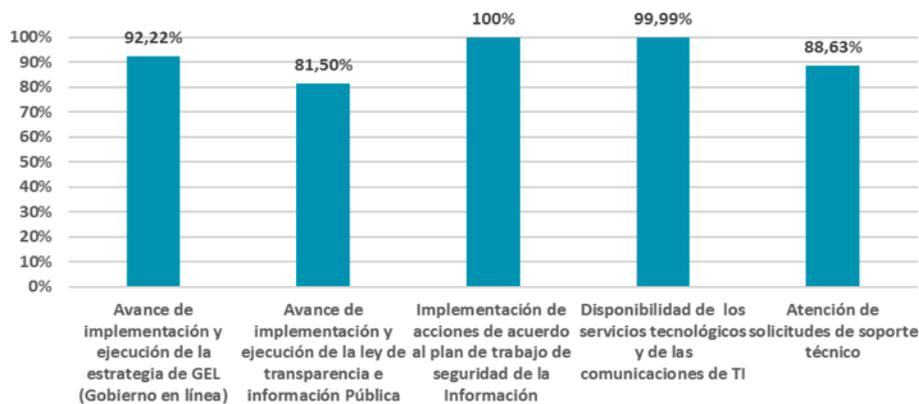


- El proceso tiene definidos (3) tres indicadores, dos semestrales y uno trimestral, de los cuales solo se reportará el trimestral.
- Para el tercer trimestre el resultado del indicador “Porcentaje de procesos disciplinarios sustanciados” fue de 33.08%, la meta definida por el proceso es de 30% por lo que en este periodo sigue cumpliendo, 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 y la modificación de la meta establecida.

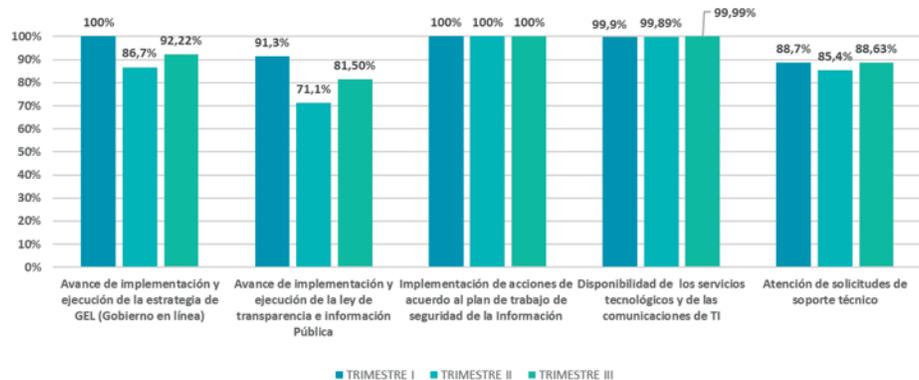
# RESULTADO DEL III TRIMESTRE GESTIÓN TECNOLÓGICA

GESTIÓN TECNOLÓGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FORMULA			DATOS FORMULA			DATOS FORMULA			
					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							83	90	92,22%	92,22
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							141	173	81,50%	81,50
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							4	4	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	707548801	707616001	99,99%	707614921	707616001	100%	707570641	707616001	99,99%	99,99
Atención de incidentes y requerimientos 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	542	699	77,54%	751	773	97,15%	570	630	90,48%	88,63

## GESTIÓN TECNOLÓGICA III TRIMESTRE 2017



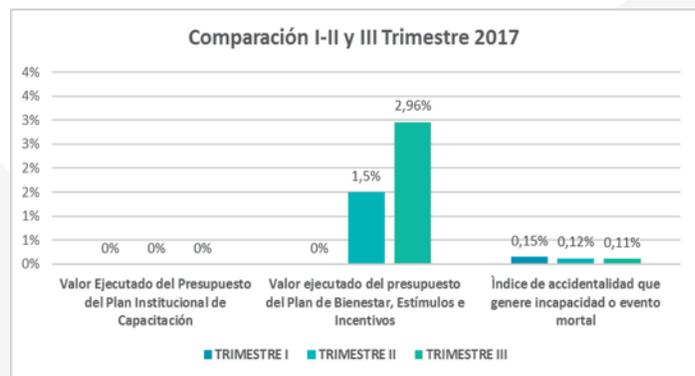
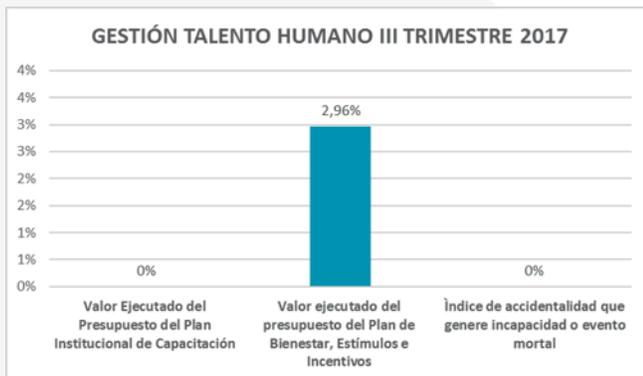
## Comparación I-II y III Trimestre 2017



• 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 estrategia de GEL” obtiene 99.22% de la meta propuesta de 100%, el indicador “Avance de la implementación y ejecución de la Ley de transparencia Información pública” presenta resultado de 81.50% frente a la meta del 100%, estos indicadores requieren acción correctiva de acuerdo a los resultados de los últimos tres periodos, debido a que son indicadores de cumplimiento normativo.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					MODIFICACIONES	DESIGNACIONES	RESULTADO DEL PERÍODO	MODIFICACIONES	DESIGNACIONES	RESULTADO DEL PERÍODO	MODIFICACIONES	DESIGNACIONES	RESULTADO DEL PERÍODO	
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	#DIV/0!	#DIV/0!
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							12300000	415955013	2,96%	2,96
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	2	1162	0,17%	2	1183	0,17%	0	1412	0%	0,11



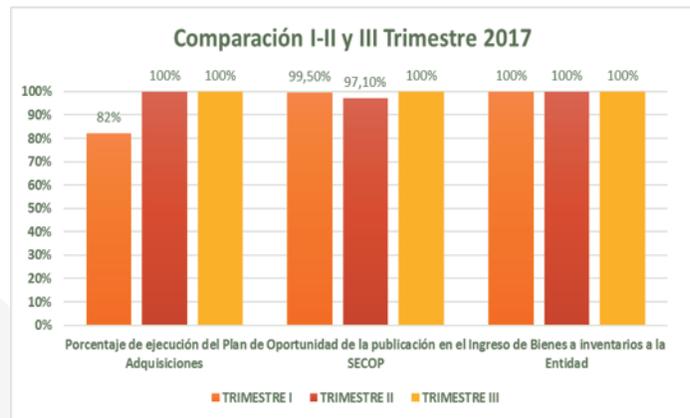
•En el Proceso de Gestión de Talento Humano, el indicador “Valor ejecutado del presupuesto del Plan Institucional de Capacitación” el proceso reporta que el presupuesto no se verá modificado sino hasta el último trimestre del año, ya que el pago es finalizando las acciones formativas, se recomienda revisar la periodicidad de medida entonces.

• Para el indicador “Valor ejecutado del presupuesto del Plan de bienestar, estímulos e incentivos” el proceso reporta 2.96% de ejecución sobre la meta definida de 95%, se recomienda revisar la periodicidad de medida y reporte también.

•Para el indicador “Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal” el acumulado del segundo trimestre es de 0.11% cumpliendo la meta de menor o igual a 1.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

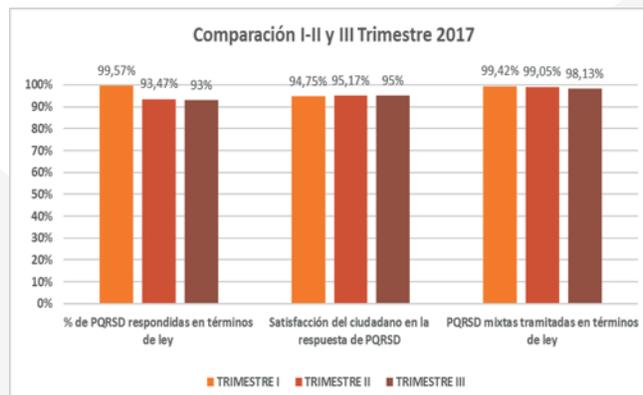
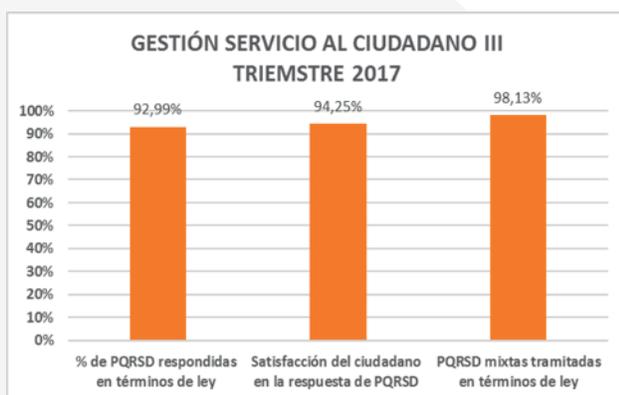
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	
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							19	19	100%	100,0
Oportunidad de la publicación en el SECOP	(Número de contratos publicados en el SECOP en términos / Número de contratos legalizados) *100	100%	Trimestral	Eficiencia							24	24	100%	100,0
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							3344	3344	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 100%, “Oportunidad de la publicación en el SECOP” reporta 100% así como el indicador de “Ingreso de bienes a inventarios a la Entidad”

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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	525	575	91,30%	692	734	94,28%	623	670	92,99%	93
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	92	97	94,85%	58	61	95,08%	82	87	94,25%	95
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	245	257	95,33%	456	460	99,13%	243	245	99,18%	98,13

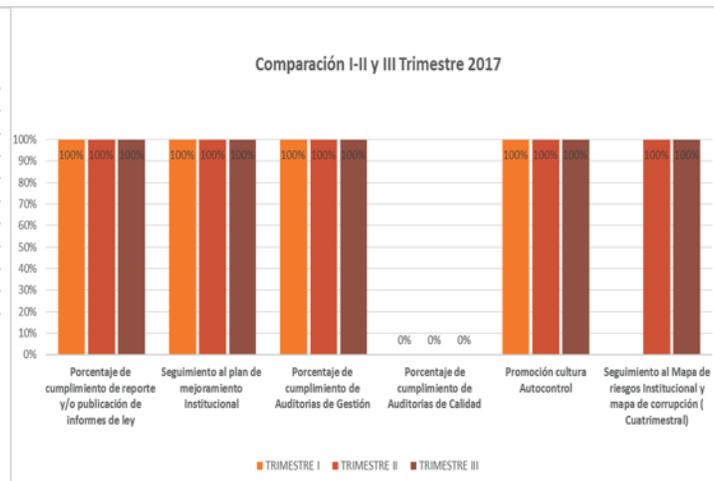
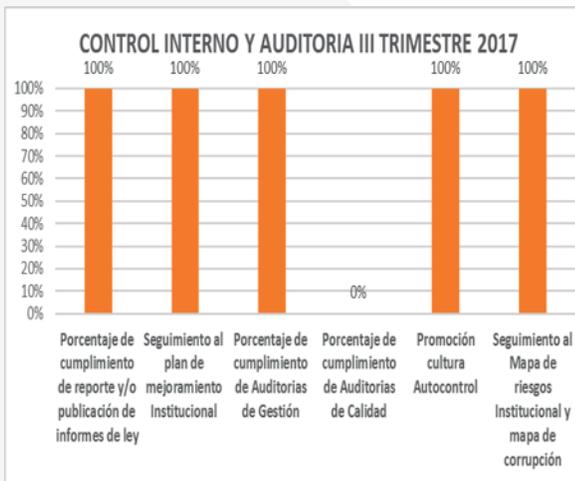


• El indicador transversal “PQRSD tramitadas en términos de ley” el acumulado trimestral es de 93.%, así mismo, el indicador “Satisfacción del ciudadano en la respuesta de PQRSD” refleja un cumplimiento promedio de 95%.

• El indicador “PQRSD mixtas tramitadas en términos de ley” reporta para el tercer trimestre de 2017 98.13%, teniendo un descenso porcentual de 0.92. Para los dos indicadores de términos legales se debe seguir realizando las acciones de ACPM.

## RESULTADO DEL III TRIMESTRE CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA														
NOMBRE INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FORMULA			DATOS FORMULA			DATOS FORMULA			
					MONEDERIN	SOSTENIDOS	RESULTADO DEL PERIODO	MONEDERIN	SOSTENIDOS	RESULTADO DEL PERIODO	MONEDERIN	SOSTENIDOS	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							6	6	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 Auditorías de Gestión	(Número de auditorías de gestión realizadas / Número total de auditorías de gestión programadas en el trimestre) *100	100% (7)	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100,0
Porcentaje de cumplimiento de Auditorías de Calidad	(Número de auditorías de calidad realizadas / Número de auditorías de calidad programadas en el trimestre) *100	100% (6) (1)	Trimestral	Eficacia							0	0		#DIV/0!
Promoción cultura Autocontrol	(Actividades realizadas /No. de actividades programadas en el trimestre) *100	100% (20) (7)	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100,0
Seguimiento al Mapa de riesgos Institucional y mapa de corrupción	(Informes de seguimiento presentados / Número total de informes de seguimiento programados en el cuatrimestre) *100	100% (3)	Cuatrimestral	Eficacia		1			1					100%



Los resultados de los cinco indicadores trimestrales del proceso de Control Interno y Auditoría en el tercer 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 tercer 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 TERCER TRIMESTRE DE 2017

- El Tablero de Mando de la Entidad cuenta con 61 Indicadores, los cuales están distribuidos en las diferentes periodicidades establecidas (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual), para este informe que cubre el tercer trimestre del año 2017 y se tienen en cuenta los indicadores mensuales, trimestrales y cuatrimestrales.
- La distribución total de los indicadores en la Entidad según la periodicidad es la siguiente:

Periodicidad	Número de Indicadores	Peso porcentual
Mensual	28	46%
Trimestral	22	36%
Cuatrimstral	2	3%
Semestral	5	8%
Anual	4	7%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

- En este informe se analizan 61 indicadores con periodicidad mensual, trimestral y semestral los cuales obtuvieron de acuerdo a los rangos establecidos, los siguientes resultados en el segundo trimestre de 2017:

Número de Indicadores	Peso Porcentual	Rango
32	62%	Satisfactorio
1	2%	Aceptable
19	37%	Insatisfactorio
<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>

- Hay 2 indicadores de los 52 analizados en este periodo, que no presentaron datos de resultado en el tercer trimestre, uno por razones de tipo exógeno al proceso “Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación”, otro por razones de planificación de ejecución para otros periodos diferentes al trimestre en análisis, “Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad”. Se recomienda revisar la periodicidad establecida en los dos
- De los 61 indicadores referidos en este informe, se encuentran 32 en el rango Satisfactorio que corresponde al 62% en esta categoría, de estos indicadores 27 presentaron resultado de 100% o su equivalente
- El 2% corresponde a un (1) indicador del proceso de Gestión Administrativa
- El 37% corresponde a 19 indicadores en el rango insatisfactorio de los 52 analizados, estos se distribuyen así:

• 13 indicadores misionales de los cuales 5 presentan resultado mayor a 93%, los 8 restantes requieren ACPM: Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP” 83.18%

• 3 indicadores misionales que corresponde: “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección 48.28%, “% de la Implementación de vehículos de protección 40.54% y “% de Ejecución de la implementación de Hombres de protección 68.18%. Es de resaltar que estos indicadores se encuentran inactivos, debido que la Subdirección de Protección, solicito reformularlos, con el fin de mejorar la gestión del proceso, siendo así estos fueron medidos en el mes de julio.

• 5 indicadores misionales que corresponde: “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (medios de comunicación)” 86.21%,”% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (chalecos blindados)”85%,”% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (Botones de apoyo) 87.15%,” “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (solicitudes de implementación de vehículos) 60% y “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (personas con vehículos implementados )15.63%. Es de anotar que estos indicadores son los reformulados y su medición fue: agosto, septiembre. Por lo tanto, su promedio de medición se tomó de los dos meses reportados, además se espera que con la desagregación mejore sus resultados.

.8 indicadores de apoyo, 3 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 ”, 2 “ valor ejecutado del presupuesto del plan Institucional”, “ Valor ejecutado del presupuesto del plan de Bienestar, estímulos” e incentivos y 3 que se deben revisar en cumplimiento: “Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL” “Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia e información Pública” “Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de calidad”.

• En este informe trimestral se reportan tres indicadores transversales correspondientes a ACPM 96.9%, PQRSD 95% con una meta del 100%. Por lo sé está llevando actividades que permito que el proceso mejore su gestión.

• Los indicadores del macro proceso estratégico presentan resultados satisfactorios a excepción del indicador “Oportunidad en la ejecución de las actividades de las ACPM definidas en la Entidad” que es transversal y presentó resultado de 97.56% mostrando un avance importante en la gestión, se debe formalizar la ACPM para mantener y mejorar este resultado.

• En el proceso de Evaluación del Riesgo, dos de sus seis indicadores presentan resultados satisfactorios con cumplimiento del 100%, tres presentan resultados por encima del 95% sin embargo, deben gestionar el cumplimiento al 100%. 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 82.08%, aunque subió su resultado respecto al trimestre anterior, se requiere ACPM para mejorar la gestión del proceso.

• Para el proceso de Gestión de Medidas de Protección de sus trece de sus indicadores establecidos, tres quedaron inactivos que se encuentran en un rango insatisfactorio los indicadores de implementación (medidas, vehículos y hombres) presentan resultados de 42.28%, 40.54% y 68.18%, que fueron medidos solo el periodo de julio, respectivamente, el proceso reformulo sus indicadores desagregando, con el fin de identificar falencias en su medición y de presentar mejoras en su gestión. tres se encuentran en el rango satisfactorio y los siete restantes en el rango insatisfactorio, de los indicadores reformulados identificados todos con el nombre de: “% de ejecución de la implementación de las medidas de protección”, desagregando la medición de la siguiente manera: ( medios de comunicación, chalecos blindados, botones de apoyo, personas con vehículos implementados según resolución/ solicitudes de implementación de vehículos, solicitudes de hombres de protección/personas con hombres de protección implementados) presentan los siguientes resultados: 81.13%, 86.21%, 87.15%, 60%, 15.63%, 98.48%) por lo cual es requerido trabajar en su ACPM, el indicador “Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria” su resultado de 94.36% también requiere que sea llevado al cumplimiento total.

- En el Proceso de Gestión Tecnológica, de sus cinco indicadores tres cumplen la meta establecida (“Implementación de acciones de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información” “Disponibilidad de los servicios tecnológicos y de las comunicaciones de TI” “Atención de incidentes y requerimientos de soporte técnico”), sin embargo, los dos últimos indicadores , es pertinente que se revise la meta, por que supera a la establecida, que es el 96% y 90% del indicador como se ha venido retroalimentando se debe ajustar. Para los indicadores “Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia información pública” 81.50% y “Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL” 99.22% requieren especial atención para arrastrarlos al cumplimiento de su meta 100%.
- El proceso de Gestión Administrativa para el 2017 cuenta con seis (6) indicadores en tablero de mando, los cuales para este informe se reportaron 4 dos con un rango satisfactorio llegando al cumplimiento del 100%, sin embargo, el indicador de “Mantenimiento preventivos de vehículos UNP, está en rango aceptable con un porcentaje de 71.05%.
- El proceso de Gestión Financiera reporta dos indicadores mensuales, los cuales cumplen con la meta establecida.
- El proceso de Gestión Jurídica presenta resultado acumulado para el tercer trimestre del año 2017 de 98% como se trata de cumplimiento de términos de Ley se deben realizar acciones para procurar el 100% de resultado, para este caso 10 requerimientos no fueron respondidos en términos de Ley en este trimestre.
- En el proceso de Control Disciplinario Interno de los tres indicadores determinados para 2017, dos son semestrales, lo cual para este informe no se reporta y uno trimestral: el cual cumple con la meta establecida, sin embargo, para el indicador “Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados” con resultado de 33.80% como se refería en el anterior informe es pertinente que el proceso revise nuevamente la meta establecida del 30%, debido a que no mide la gestión del proceso.
- El Proceso de Gestión del Talento Humano establece para 2017 cuatro (4) indicadores para tablero de mando, uno 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 0.11% con meta menor o igual a 1, para el indicador “Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación” el proceso reporta cero y argumenta que los pagos de estas formaciones se realizan finalizando el año, así las cosas, es pertinente que revisen la periodicidad establecida para la medición de este indicador, para el indicador “Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos “ el proceso reporta 2.96% de la meta trimestral establecida de 95%, se debe revisar la periodicidad establecida.
- 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” y “Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones “cumplen con el 100% de la meta.
- 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 93% son requisitos de términos legales, por lo que se debe mantener la ACPM y revisar la eficacia de sus actividades, el indicador “Satisfacción del ciudadano en la respuesta de PQRSD” presenta resultado trimestral de 94.25%
- Los resultados del proceso de Control Interno y Auditoría fueron satisfactorios a excepción del indicador “Porcentaje de cumplimiento de Auditorías 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, debido a que no mide la gestión del proceso.
- 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 continua del proceso y genere valor agregado al proceso.

## 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 en el periodo anterior 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	Gina Milena Plaza		20171122
Revisó	Rosan Bejarano		20171122
Aprobó	Edgar Zamudio Pulido		20171122

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.