

INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES TABLERO DE MANDO

Cuarto
Trimestre

2017



MININTERIOR



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 cuarto 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 con 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 con el 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 con 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 con el 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 con el 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.

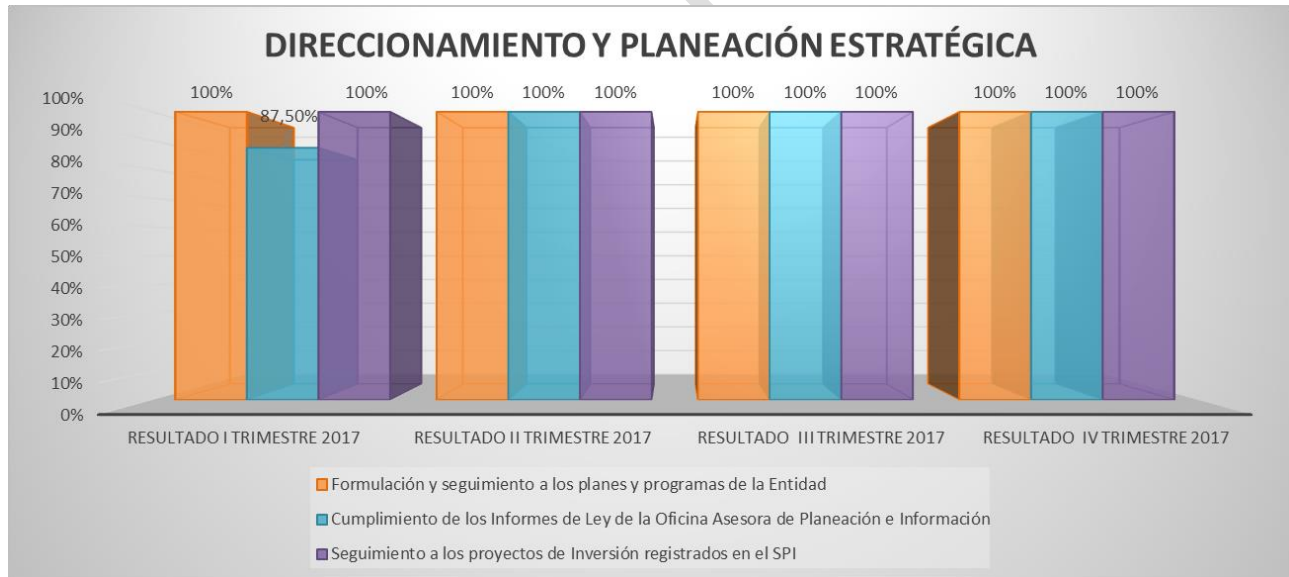
A continuación, se describen los resultados por cada macroproceso (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación) y en capítulo aparte se presentan los resultados de la entidad de acuerdo a los rangos acá mencionados.

RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							2	2	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							31	31	100,00%	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							12	12	100%	100

CONSOLIDADO AÑO 2017 DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



El Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica presenta resultados satisfactorios en los tres indicadores presentados en este informe, con cumplimiento de la meta al 100%.

Los resultados generales del proceso son satisfactorios para el periodo 2017, de acuerdo a estos resultados es necesario enfocarse en las alertas o acciones que se derivan de esos seguimientos, para lograr un impacto real sobre la gestión de la Entidad.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE ADMINISTRACIÓN DEL SGI

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							15	15	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							70	73	95,89%	95,89

CONSOLIDADO AÑO 2017 ADMINISTRACIÓN DEL SGI



Para el cuarto trimestre del año 2017, el proceso de Administración del SGI, el indicador de oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas (ACPM) obtuvo un resultado de 95.89%, con 70 actividades ejecutadas oportunamente de 73 programadas.

Reiteramos que este indicador refleja la gestión de los procesos sobre la implementación de las acciones correctivas y no la gestión del proceso de Administración del Sistema de Gestión Integrada, es decir, es un indicador transversal ya que refleja la gestión de todos los procesos de la entidad en la ejecución oportuna de las acciones correctivas.

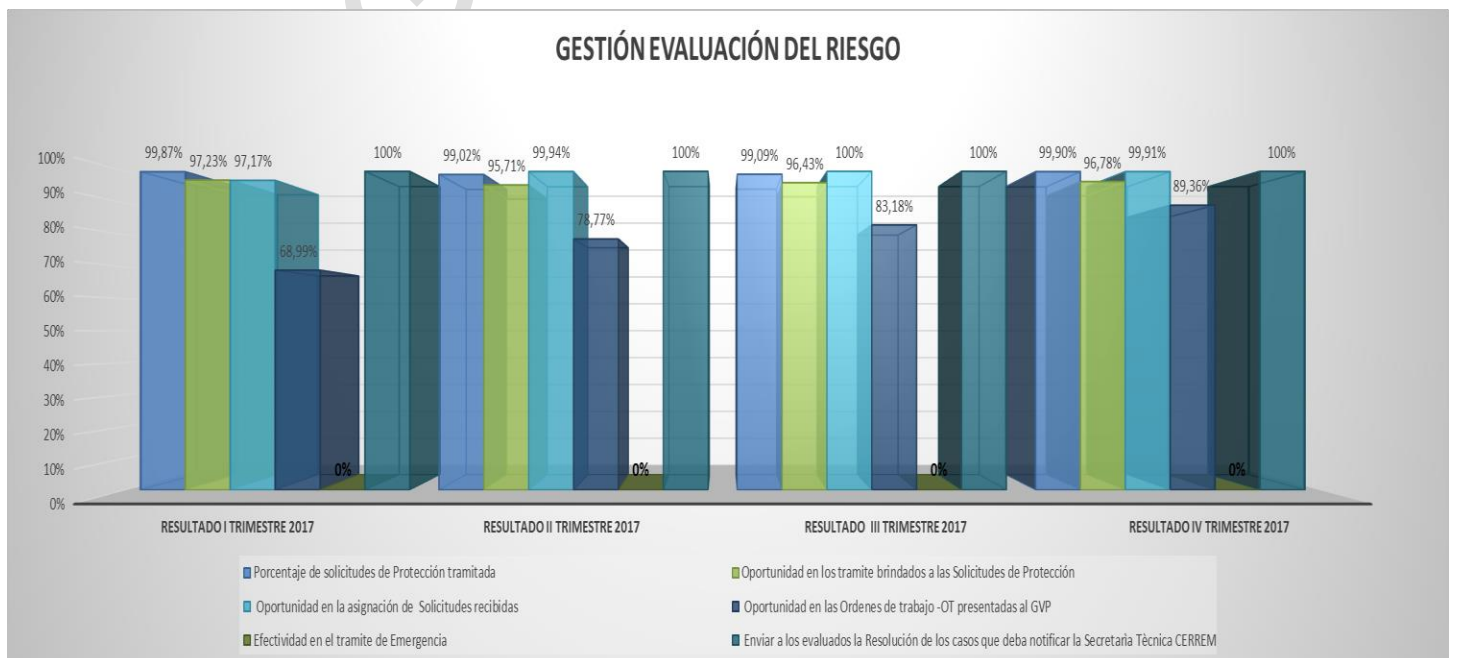
Para el indicador de actividades de fortalecimiento el resultado se ha mantenido en el cumplimiento del 100% en lo corrido del año.

RESULTADOS INDICADORES MISIONALES

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE EVALUACIÓN DEL RIESGO

GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	(Numero de solicitudes de protección tramitadas / Total de solicitudes de protección allegadas)*100%	100%	Mensual	Eficacia	1824	1827	99,84%	2057	2057	100,00%	2268	2271	99,87%	99,90
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	1729	1827	94,64%	2001	2057	97,28%	2227	2271	98,06%	96,78
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	978	979	99,90%	589	589	100,00%	701	702	99,86%	99,91
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	400	469	85,29%	737	839	87,84%	602	638	94,36%	89,36
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 Secretaría Técnica 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	919	919	100%	582	582	100,00%	396	396	100%	100

CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO



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

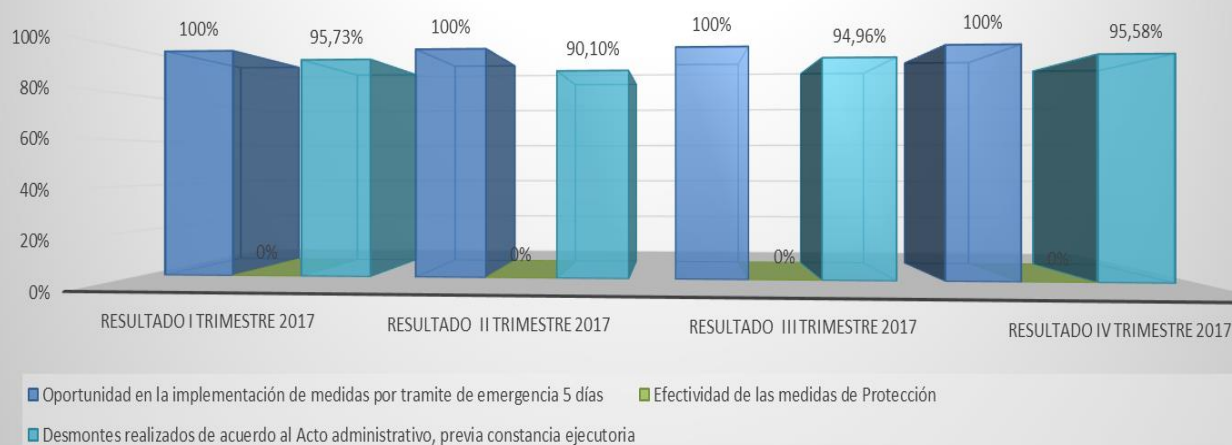
- “*Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas*” presenta un comportamiento favorable con un acumulado trimestral de 99.87%, discriminado de la siguiente forma: octubre 99.84%, noviembre 100% y diciembre 99.87%. Respecto al tercer trimestre de la presente vigencia, el resultado acumulado trimestral fue de 99.09%, lo que evidencia en términos generales que mantiene su comportamiento, y presenta un leve ascenso de 0.78%
- El indicador “*Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección*” presenta un resultado satisfactorio en el cuarto trimestre de 96.78% (octubre 94.64%, noviembre 97.28% y diciembre 98.06%). Respecto al resultado del segundo trimestre que fue 95.71% presenta un leve ascenso en el resultado de 1.07%
- El indicador “*Oportunidad en la asignación de solicitudes recibidas*” reporta un acumulado trimestral de 99.91%, discriminado de la siguiente forma: (octubre 99.90%, noviembre 100% y diciembre 100%), presenta descenso de 0.09 puntos porcentuales respecto al resultado del tercer trimestre, 100%, así disminuyendo la meta del indicador
- El indicador “*Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP*” en el cuarto trimestre el resultado promedio fue de 89.36%, sigue presentando la tendencia a la mejora respecto al trimestre anterior (83.18%), aumento de 6.18 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 cuarto trimestre cumplimiento del 100% o su equivalente, cabe analizar la pertinencia de medir otro aspecto dados los resultados sostenidos desde el año 2016 y terminando la vigencia 2017.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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 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	20	20	100%	25	26	100%	31	31	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	153	0,00%	0	262	0%	0	377	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	30	32	93,75%	35	37	94,59%	43	44	98%	95,58

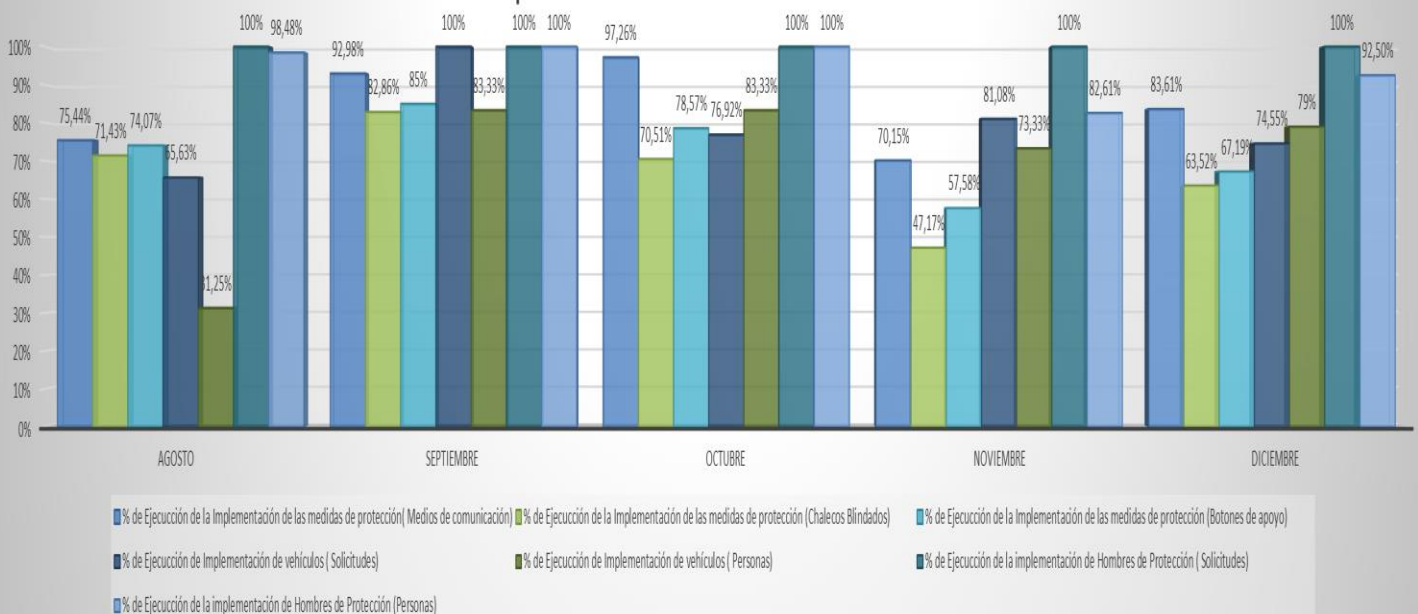
CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN													
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA		
					NÚMERO	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NÚMERO	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NÚMERO	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número personas a las que se le implementarán medios de comunicación según resolución / Total de personas que acepten el medio de comunicación)*100	100%	Mensual	Eficacia	71	73	97,26%	73	104	70,19%	55	61	90,16%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número personas a las que se le implementarán chalecos blindados según resolución / Total de personas que acepten los chalecos blindados)*100	100%	Mensual	Eficacia	55	78	70,51%	50	106	47,17%	50	60	83,33%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número de personas a las que se le implementaron botones de apoyo según resolución / Total de personas que se acepten los botones de apoyo)*100	100%	Mensual	Eficacia	11	14	78,57%	19	33	57,58%	13	17	76,47%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(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	30	39	76,92%	30	37	81,08%	22	34	64,71%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas de protección	(Número de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba vehículos por resolución)*100	100%	Mensual	Eficacia	25	30	83,33%	22	30	73,33%	17	21	80,95%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas 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	45	45	100%	46	46	100,00%	29	29	100,00%
% de Ejecución de la Implementación de las medidas 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	45	45	100%	38	46	82,61%	28	29	96,55%
													83,61
													63,52
													67,19
													74,55
													79,01
													100
													92,50

Comportamiento de los indicadores AGOSTO-DICIEMBRE



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

- El indicador *“Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (medios de comunicación)* presenta como acumulado, valorado en los cinco meses de medición por su reformulación de 83.61% que corresponde agosto 75.44%, septiembre 92.88%, octubre 97.26%, noviembre 70.15% y diciembre 83.61%.
- El indicador *“Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (chaleco blindado)* presenta como acumulado, valorado en los cinco meses de medición por su reformulación de 63.52% que corresponde a agosto 71.43 %, y septiembre 92.98%, octubre 97.26%, noviembre 70.15% y diciembre 83.61%.
- El indicador *“Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (Botones de apoyo)* presenta como acumulado, valorado en los cinco meses de medición por su reformulación de 67.19% que corresponde a agosto 74.07%, septiembre 85%, octubre 78.57%, noviembre 57.58% y diciembre 67.19%
- 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 cinco meses de medición por su reformulación de 74.55% que corresponde a agosto 65.63 %, septiembre 100%, octubre 76.29%, noviembre 81.08 y diciembre 74.55%.
- El indicador *“Porcentaje de la implementación de las medidas de las medidas de protección” (personas con vehículos implementados)* presenta como acumulado, valorado en los cinco meses de medición por su reformulación de 79.01% que corresponde a agosto 31.25 %, septiembre-octubre 83.33%, noviembre 73.33% y diciembre 79%
- Es de resaltar que su promedio bajo, debido a que, en el mes de agosto, la subdirección de protección bajo las observaciones dada por la Oficina Asesora de Planeación e Información mejoro el comportamiento referente al indicador de 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 cinco 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 cinco meses de medición por su reformulación de 92.50% que corresponde a agosto 98.48 %, septiembre-octubre 100%, noviembre 82.61% y diciembre 92.50% bajo los cinco 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 en las vigencias 2016-2017, 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 95.58%, es un indicador que viene mejorando, aunque para el cuarto trimestre presenta un ascenso respecto al tercer trimestre 0.62 puntos porcentuales con resultados de octubre 93.75%, noviembre 94.59% y diciembre 98%. 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 cuarto 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.

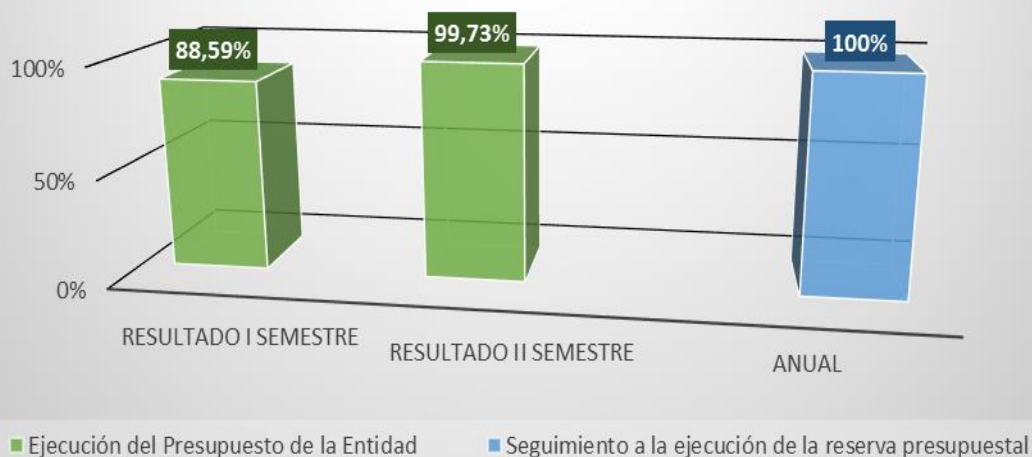
RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN

RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN Para estos indicadores se analizará el comportamiento del trimestre en el cuadro estadístico y los cuatro trimestres corridos del año en las gráficas, para efectos de una visión global de la gestión del proceso en lo corrido del año.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	49237713225	49341066894	99,79%	53895645923	55160385376	97,7%	63180954778	63999433385	98,72%	98,7
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%	100
Ejecución del Presupuesto de la Entidad	(Valor ejecución presupuesto / presupuesto total asignado)*100	38%	Semestral	Eficacia							6,32261E+11	6,34002E+11	99,73%	99,7
Seguimiento a la ejecución de la reserva presupuestal	(Valor de la reserva presupuestal ejecutada / Total de la reserva presupuestal constituida)*100%	80%	Anual	Eficacia	10320798762	10537752081	98%	10324811171	10537752081	97,98%	10537752082	10537752082	100,00%	98,6

Comparación de Indicadores Semestre I-II y Anual



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

- El indicador “*Seguimiento a la ejecución del PAC mensual*” presenta un acumulado trimestral de 98.726% (octubre 99.79%, noviembre 97.7% y diciembre 98.72%). 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%se, logrando el cumplimiento del 100% en lo corrido del año.
- Para el indicador de Ejecución del Presupuesto de la Entidad de frecuencia semestral reflejan el siguiente comportamiento: I Semestre 88.59% y II Semestre 99.73%, logrando un comportamiento Satisfactorio frente a la meta establecida de 38% de en la vigencia 2017, por lo cual es necesario ajustarla.
- El indicador de Seguimiento a la Ejecución de la reserva presupuestal logra el cumplimiento del 100%, según la meta establecida.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

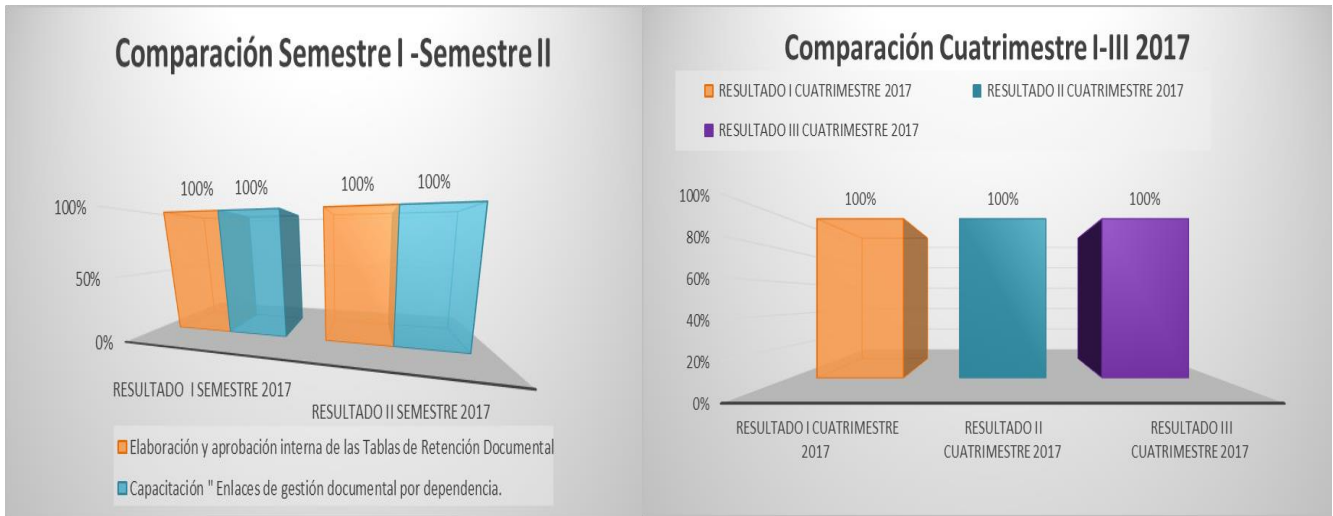
GESTIÓN ADMINISTRATIVA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Elaboración y aprobación interna de las Tablas de Retención Documental	(N° Tablas de Retención Documental elaboradas y aprobadas por comité Institucional de Desarrollo Administrativo / N° de Tablas de Retención a elaborar y presentar al comité según cronograma)*100	100%	Semestral	Eficacia							38	38	100%	100
Capacitación * Enlaces de gestión documental por dependencia.	(Número de enlaces de Gestión Documental capacitados según cronograma/ Número de enlaces programados para capacitar en el periodo según cronograma)*100	100%	Semestral	Eficacia							6	6	100%	100
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							7	7	100%	100
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							17130	17130	100%	100
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%	71.1
Reclamaciones a las Aseguradoras	(N° de reclamaciones presentadas a las aseguradoras / N° de siniestros ocurridos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficacia							5	5	100%	100

CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN ADMINISTRATIVA



El Proceso de Gestión Administrativa tiene establecidos seis (6) tres de frecuencia trimestral, uno cuatrimestral, y dos semestrales.

- Los tres indicadores del proceso de Gestión Administrativa de frecuencia Trimestral se encuentra en rango satisfactorio: “Oportunidad en la radicación y distrubución de la documentación recibida” y “Reclamaciones a las Aseguradoras” logrando la meta establecida 100%, a excepción del indicador de “Mantenimiento Preventivo vehiculos UNP”, en un rango aceptable con un valor de 71.1% frente a la meta establecida.



- Para los indicadores de frecuencia semestral cumplieron el 100% que son: “ *Elaboración y aprobación interna de las Tablas de Retención Documental*” y “ *Capacitación -enlaces de Gestión documental por dependencia* “, logrando un comportamiento es Satisfactorio en los dos semestres del año, para el indicador de frecuencia cuatrimestral sus resultados fueron satisfactorios cumpliendo el 100%.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE GESTIÓN JURÍDICA

GESTIÓN JURÍDICA													
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
					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	173	175	98,86%	199	203	98,03%	142	145	97,93%
													98,28

CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN JURÍDICA

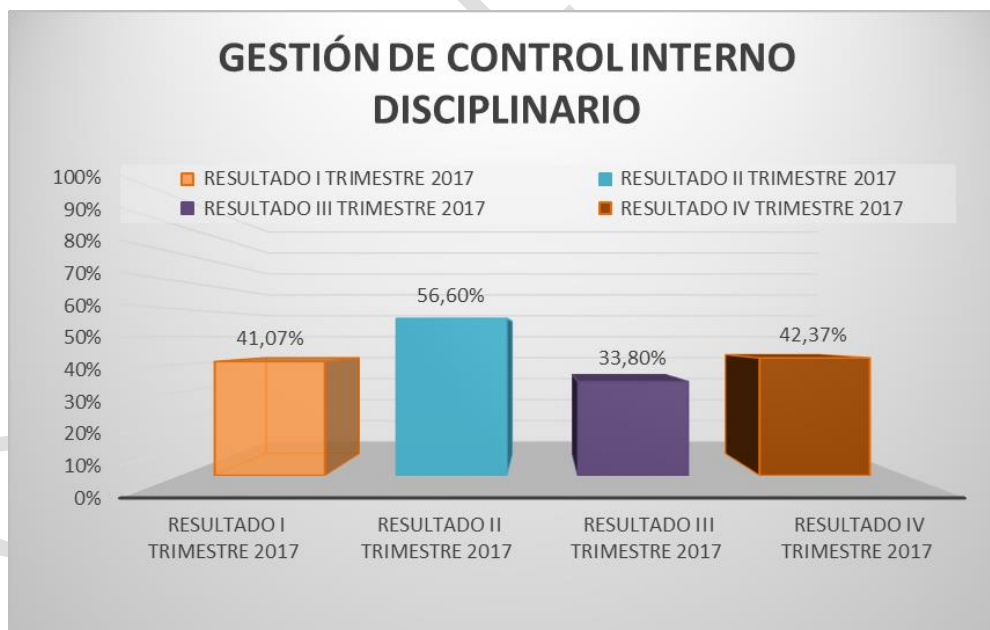


- Para el indicador de **Gestión Jurídica** “*Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley*” en el mes de octubre 98.86%, noviembre 98.03% y diciembre 97.93%, con un acumulado trimestral de 98.28%, aunque es el más alto del año 2017, se recomienda por la relevancia del tema, acciones para seguir halando su cumplimiento al 100%.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

GESTIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NÚMERO ADICIONADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NÚMERO ADICIONADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NÚMERO ADICIONADOR	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							136	321	42,37%	42,4
Eficacia de las decisiones de fondo	(Número de decisiones confirmadas por la segunda instancia durante el periodo / Número de decisiones con recurso de apelación durante el periodo)*100	100%	Semestral	Eficacia							2	2	100%	100,0
Trámite de los recursos ante la segunda instancia	(Número de decisiones con recurso de apelación tramitadas ante la segunda instancia durante el periodo/ Número de decisiones con recurso de apelación presentados durante el periodo) *100	100%	Semestral	Eficacia							2	2	100%	100,0

CONSOLIDADO AÑO 2017 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO



Comparación Semestre I-II de 2017

The chart displays two groups of 3D bars. The first group, labeled 'RESULTADO I SEMESTRE', shows an orange bar and a blue bar, both reaching the 100% mark on the y-axis. The second group, labeled 'RESULTADO II SEMESTRE 2017', also shows an orange bar and a blue bar, both reaching the 100% mark. The y-axis is labeled from 0% to 100% in 20% increments. A legend at the bottom identifies the orange bar as 'Eficacia de las decisiones de fondo' and the blue bar as 'Trámite de los recursos ante la segunda instancia'.

Categoría	Eficacia de las decisiones de fondo	Trámite de los recursos ante la segunda instancia
RESULTADO I SEMESTRE	100%	100%
RESULTADO II SEMESTRE 2017	100%	100%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

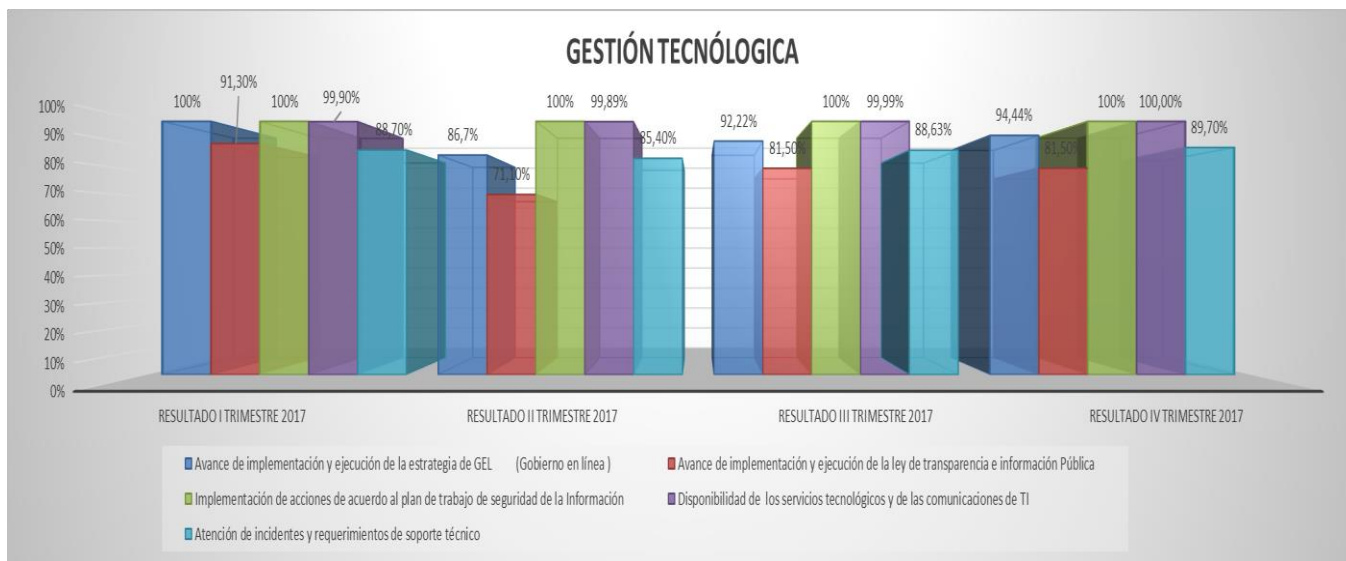
RESULTADO I SEMESTRE RESULTADO II SEMESTRE 2017

■ Eficacia de las decisiones de fondo ■ Trámite de los recursos ante la segunda instancia

- ## RESULTADO DEL IV TRIMESTRE GESTIÓN TECNOLÓGICA

GESTIÓN TECNOLÓGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							85	90	94,44%	94,4
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	81,5%	81,5
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							3	3	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	707590441	707616001	100,00%	707570641	707616001	99,99%	731198101	731203201	100%	100,00
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	449	469	95,74%	468	526	88,97%	452	531	85,12%	89,7

CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN TECNOLÓGICA



- 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 94.4% 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. Los demás indicadores quedan según sus resultados en el rango satisfactorio para el cuarto trimestre de 2017.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							522992541	737695269	70,9%	70,90
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							460524115	479155013	96,11%	96,11
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	4	1546	0,26%	3	1850	0,16%	4	2022	0,20%	0,20

CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN TALENTO HUMANO

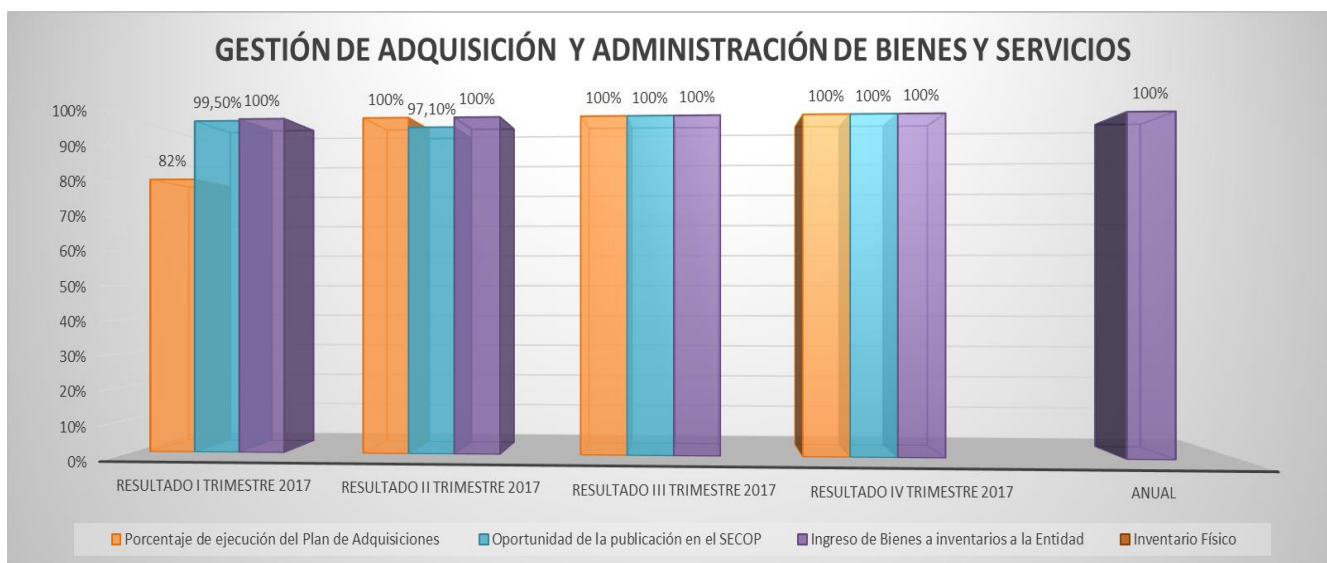


- En el Proceso de **Gestión de Talento Humano**, el indicador “*Valor ejecutado del presupuesto del Plan Institucional de Capacitación*” se encuentra en un rango aceptable con un valor de 70.90%, ya dando reporte en su último trimestre de 2017 se recomienda revisar la periodicidad de medida.
- Para el indicador “*Valor ejecutado del presupuesto del Plan de bienestar, estímulos e incentivos*” el proceso reporta 96.11% 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 cuarto trimestre es de 0.20% cumpliendo la meta de menor o igual a 1.

RESULTADO DEL IV 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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							40	40	100%	100
Oportunidad de la publicación en el SECOP	(Número de contratos publicados en el SECOP en términos / Número de contratos legalizados) *100	100%	Trimestral	Eficiencia							136	136	100%	100
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							72211	72211	100%	100
Inventario Físico	Inventario físico de bienes en servicio	1	Anual	Eficacia							1	0	1	100

CONSOLIDADO AÑO 2017 ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

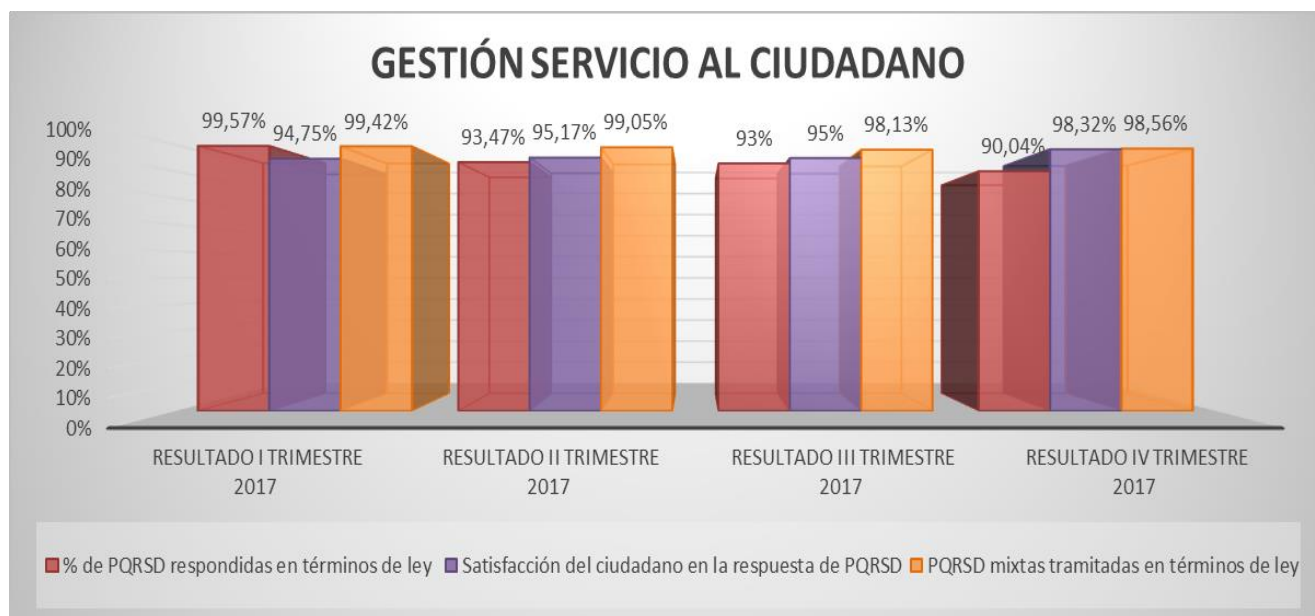


- El proceso de **Adquisición y Administración de Bienes y Servicios** tiene establecido cuatro indicadores con frecuencias anual y trimestral, los cuales en el cuarto trimestre quedaron en el rango satisfactorio en todos sus indicadores con un resultado del 100% o su equivalente.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	561	612	91,67%	692	759	91,17%	591	677	87,3%	90,04
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	107	108	99,07%	73	75	97,33%	54	55	98,18%	98,32
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	201	201	100%	321	326	98,47%	297	304	97,7%	98,56

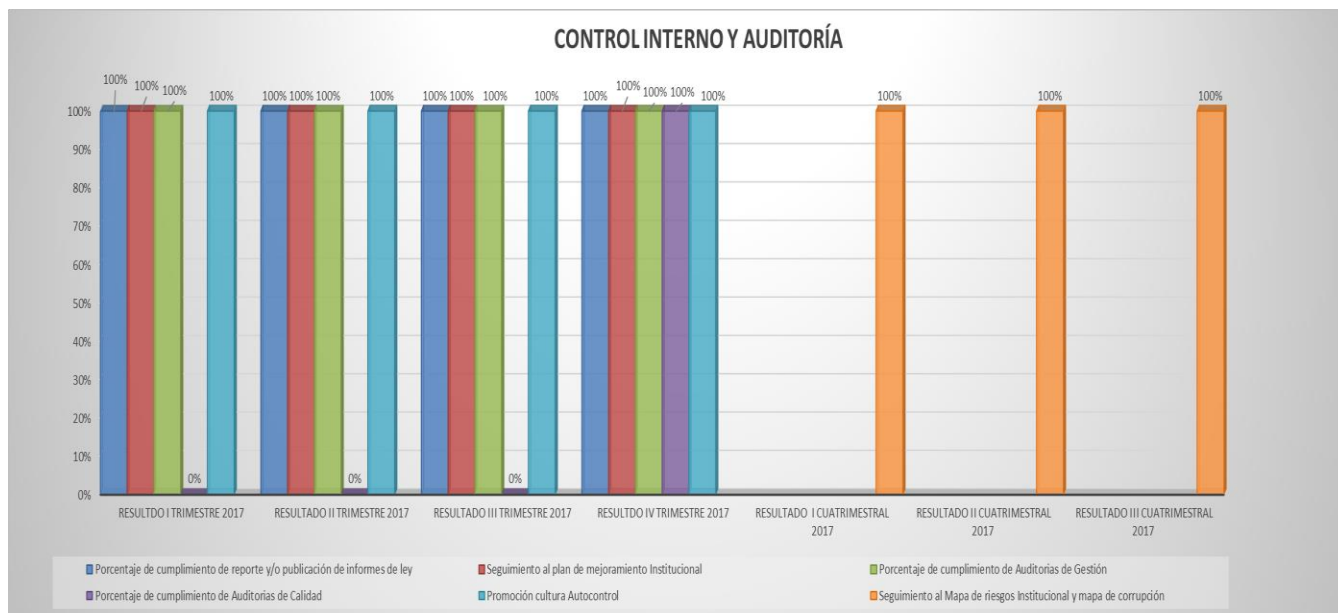
CONSOLIDADO AÑO 2017 GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO



Los tres indicadores del proceso de **Gestión Servicio al Ciudadano** quedan en un rangos: satisfactorio; frente al indicador de “*Satisfacción del ciudadano en la respuesta de PQRSD*” con un 98.32% e insatisfactorios el indicador transversal “*PQRSD tramitadas en términos de ley*” el acumulado trimestral es de 90.04.%, así mismo, el indicador “*PQRSD mixtas tramitadas en términos de ley*” reporta para el cuarto trimestre de 2017 98.56%,teniendo un ascenso porcentual de 2.57 .Para los dos indicadores de términos legales se debe seguir realizando las acciones de ACPM para mejorar la gestión del proceso.

RESULTADO DEL IV TRIMESTRE CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							1	1	100%	100
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
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
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							1	1	100%	100
Promoción cultura Autocontrol	(Actividades realizadas /No. de actividades programadas en el trimestre) *100	100% (20) (7)	Trimestral	Eficacia							2	2	100%	100
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%	100



Los resultados de los cinco indicadores trimestrales del proceso de **Control Interno y Auditoría** en el cuarto trimestre del 2017 fueron satisfactorios, con cumplimiento de la meta de 100%, es de resaltar que los indicadores de Porcentaje de cumplimiento de Auditorías de Calidad en los tres primeros trimestres no reportaron, es recomendable verificar las causas del incumplimiento de acuerdo a la programación establecida o validar la frecuencia del indicador.

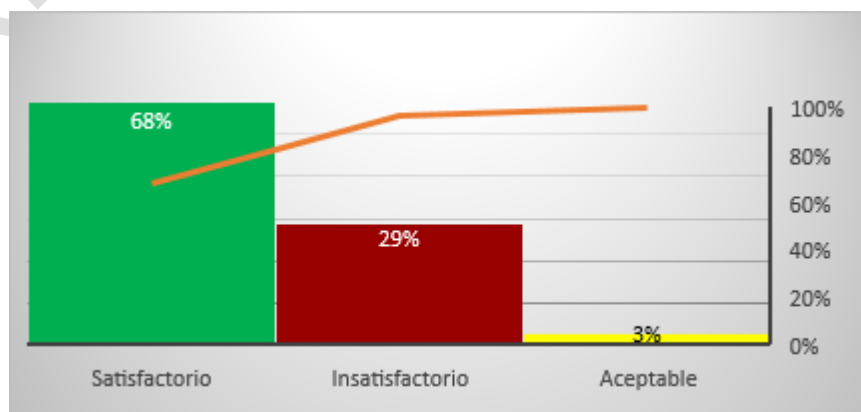
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2017

- El Tablero de Mando de la Entidad cuenta con 56 Indicadores, los cuales están distribuidos en las diferentes periodicidades establecidas (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual), para este informe que cubre el cuarto 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	25	45%
Trimestral	22	39%
Cuatrimestral	2	4%
Semestral	5	9%
Anual	2	3%
Total	56	100%

- En este informe se analizan 56 indicadores con periodicidad mensual, trimestral y semestral los cuales obtuvieron de acuerdo con los rangos establecidos, los siguientes resultados en el cuarto trimestre de 2017:

Número de indicadores	Peso Porcentual	Rango
38	68%	Satisfactorio
2	3%	Aceptable
16	29%	Insatisfactorio
56	100%	TOTAL



- Hay 2 indicadores de los 56 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 56 indicadores referidos en este informe, se encuentran 38 en el rango Satisfactorio que corresponde al 68% en esta categoría, de estos indicadores 28 presentaron resultado de 100% o su equivalente
- El 3% corresponde a dos (2) indicadores de los procesos de: Gestión Administrativa, Gestión Talento Humano
- El 29% corresponde a 16 indicadores en el rango insatisfactorio de los 56 analizados, estos se distribuyen así:
 - ✓ 10 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*” 89.36%

6 indicadores misionales que corresponde: “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (medios de comunicación)” 83.61%, “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (chalecos blindados)” 63.52%, “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (Botones de apoyo)” 67.19%, “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (solicitudes de implementación de vehículos)” 74.55%, “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (personas con vehículos implementados)” 79.01% y “% de Ejecución de la implementación de las medidas de protección (hombres implementados según resolución)” 92.50% Es de anotar que estos indicadores son los reformulados y su medición fue a partir de agosto a terminar el periodo 2017, presentaron mejoría en la medición del indicadores
 - ✓ 5 indicadores de apoyo, uno (1) 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” 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”.
- En este informe trimestral se reportan tres indicadores transversales correspondientes a ACPM 95.89%, PQRSD 98.32% 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 95.89% 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 89.36%, 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 diez (10) indicadores establecidos, 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: 813.61%, 63.52%, 67.19%, 74.55%, 79.01%, 92.50%) por lo cual es requerido trabajar en su ACPM, el indicador *“Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria”* su resultado de 95.58% 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”* 94.4% 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 cinco (5) 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 de los cuatro (4) indicadores en rango satisfactorio, cumpliendo con la meta establecida.
- El proceso de Gestión Jurídica presenta resultado acumulado para el tercer trimestre del año 2017 de 98.28% como se trata de cumplimiento de términos de Ley se deben realizar acciones para procurar el 100% de resultado, para este caso 3 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 y uno trimestral: el cual cumple con la meta establecida, sin embargo, para el indicador *“Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados”* con resultado de 42.4% 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 0.20% con meta menor o igual a 1, para el indicador *“Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación”* 70.90% 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 96.11% 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 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 PQRS”* presenta resultado trimestral de 98.32%
- Los resultados del proceso de Control Interno y Auditoría fueron satisfactorios, sin embargo, el 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.

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 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.

MARIA EUGENIA NAVARRO PEREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gina Milena Plaza		31/02017
Revisó	Rosan Bejarano		31/02017
Aprobó	Maria Eugenia Navarro Perez		31/02017
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.			