

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES

TABLERO DE MANDO

Segundo trimestre 2017

Oficina Asesora de Planeación e Información

INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información, da a conocer el informe de seguimiento y monitoreo de los indicadores de tablero de mando del segundo 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 segundo 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 a parte se presentan los resultados de la entidad de acuerdo a los rangos acá mencionados.

RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

RESULTADO DEL II TRIMESTRE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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							6	6	100%	100,00
Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información	(Número de informes de ley presentados y elaborados en el periodo / Total de informes de ley programados a presentar y elaborar en el periodo)*100	100% 67	Trimestral	Eficacia							18	18	100%	100,00
Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	(Número de seguimientos realizados a los proyectos de inversión registrados en el SPI / Número de seguimientos programados a los proyectos de Inversión en el SPI) *100	100%	Trimestral	Eficacia							6	6	100%	100,00



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 segundo trimestre de 2017 elaboraron 22 informes con el fin de presentar a los entes de control de los 18 informes programados, debido que en el primer trimestre quedaron tres informes pendientes por presentar y uno que se reprogramó.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE ADMINISTRACIÓN DEL SGI

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA															
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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								10	10	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								64	66	96,97%	97,0



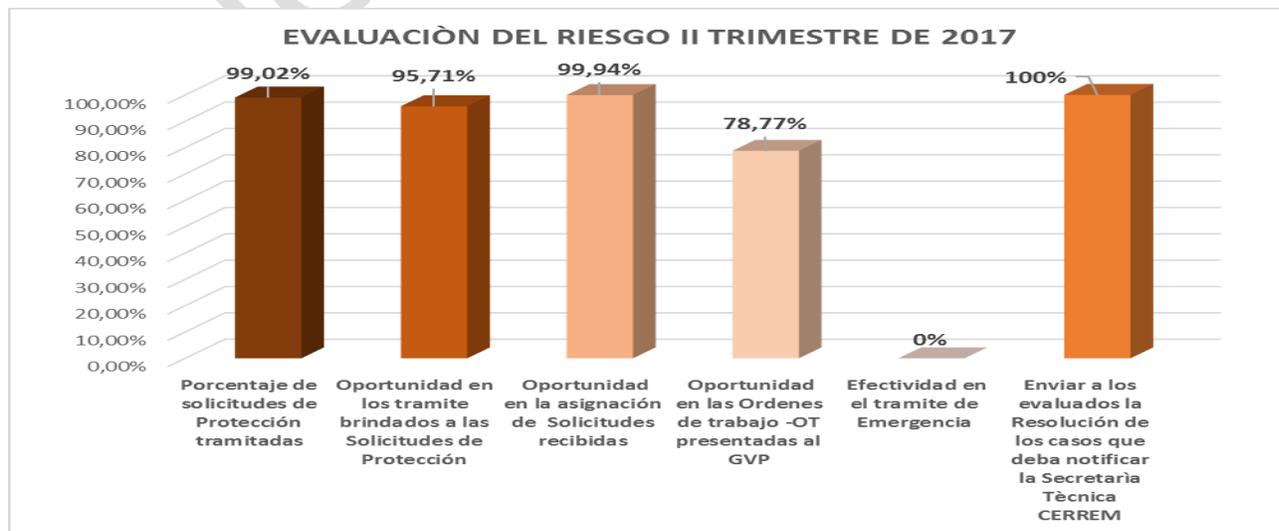
En el segundo trimestre del año 2017, en el proceso de **Administración del SGI** el indicador “Ejecución actividades para el fortalecimiento del SGI” el resultado es satisfactorio con un cumplimiento del 100%

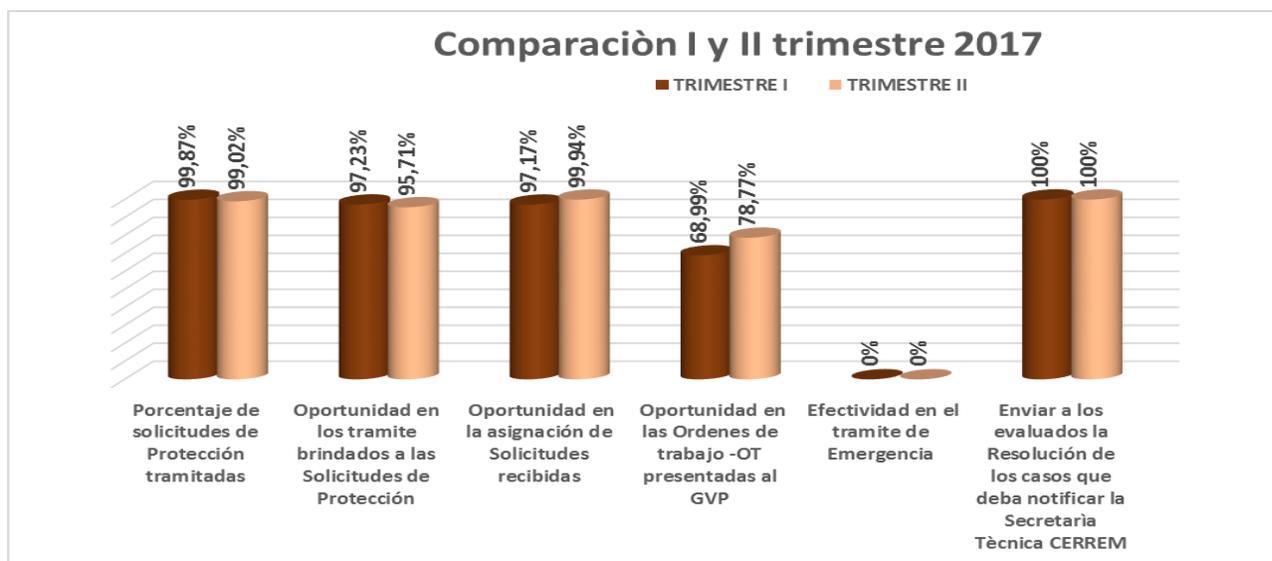
El indicador **transversal** “Oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas (ACPM) definidas en la Entidad” obtuvo un resultado de 96.9%, con un repunte satisfactorio frente al resultado del trimestre anterior que fué de 61.5%.

RESULTADOS INDICADORES MISIONALES

RESULTADO DEL II TRIMESTRE EVALUACIÓN DEL RIESGO

GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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	2674	2679	99,81%	1824	1830	99,67%	2446	2504	97,68%	99,02
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	2645	2679	98,73%	1771	1830	96,78%	2296	2504	91,69%	95,71
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	607	607	100,00%	629	629	100,00%	571	572	99,83%	99,94
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	201	280	71,79%	595	720	82,64%	432	559	77,28%	78,77
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	0	0	0,00
Enviar a los evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaria 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	567	567	100%	436	436	100%	604	604	100%	100,00



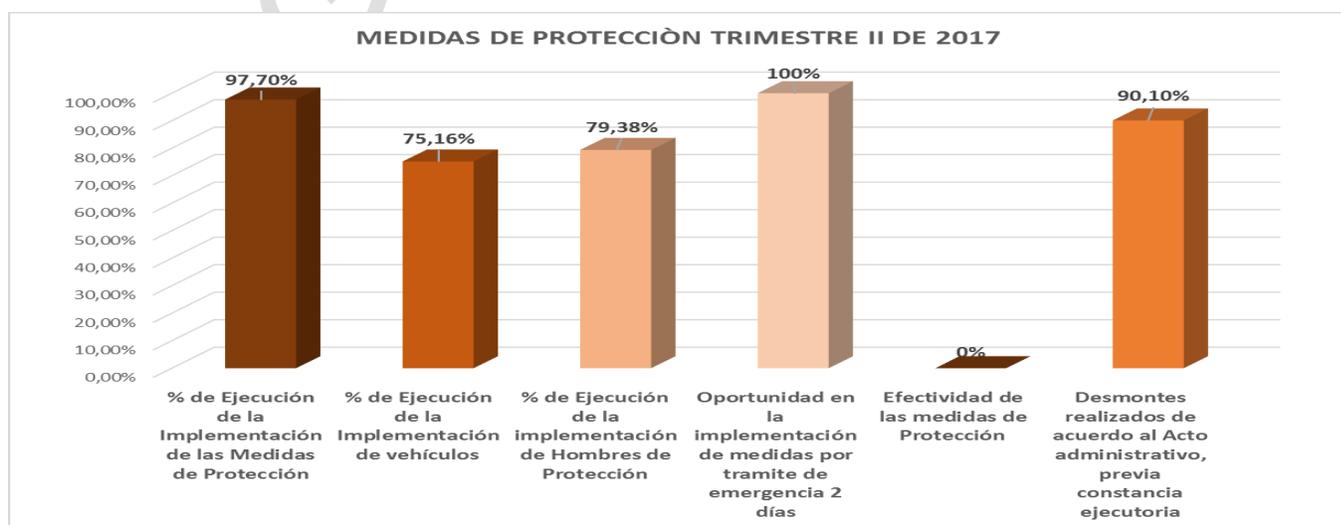


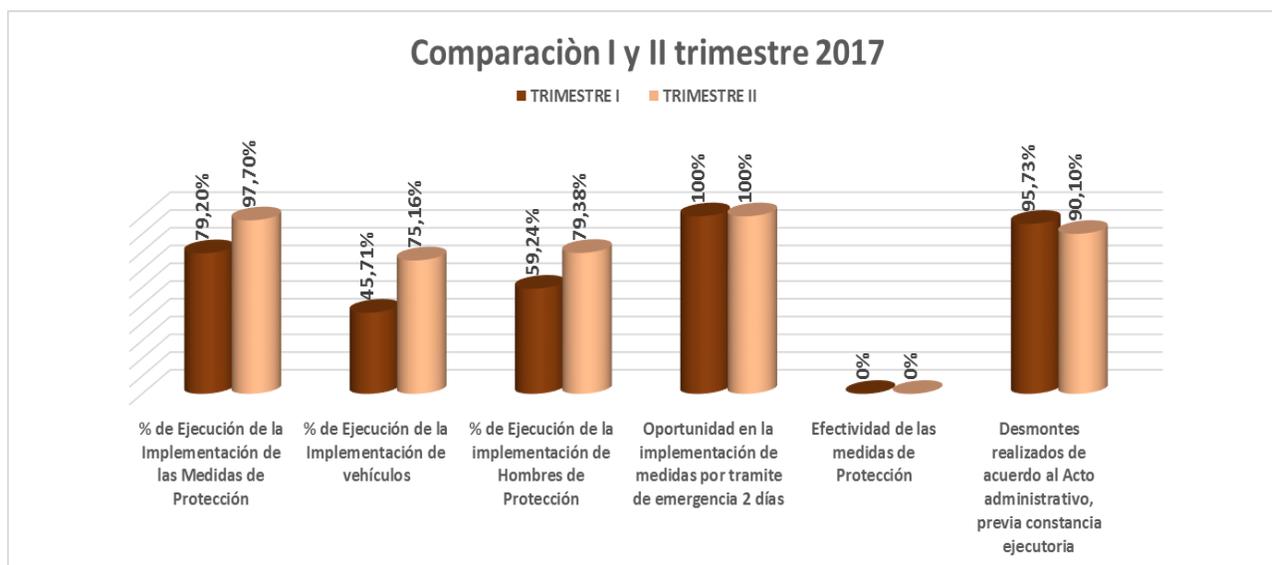
El proceso de **Evaluación del Riesgo** tiene establecidos seis (6) indicadores en el tablero de mando:

- “*Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas*” presenta un comportamiento favorable con un acumulado trimestral de 99.02%, discriminado de la siguiente forma: abril 99.81%, mayo 99.67% y junio 97.68%. Respecto al primer trimestre de la presente vigencia, el resultado acumulado trimestral fue de 99.87%, lo que evidencia en términos generales que mantiene su comportamiento, aunque el primer trimestre fue un poco más favorable.
- El indicador “*Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección*” presenta un resultado satisfactorio en el segundo trimestre de 95.71% (abril 98.73%, mayo 96.78% y junio 91.69%). Respecto al resultado del primer trimestre que fue 97.23% presenta un leve descenso en el resultado de 1.52%
- El indicador “*Oportunidad en la asignación de solicitudes recibidas*” reporta un acumulado trimestral de 99.94% (abril 100%, mayo 100% y junio 99.83%), presenta aumento de 2.77 puntos porcentuales respecto al resultado del primer trimestre, 97.17%
- El indicador “*Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP*” en el segundo trimestre el resultado promedio fue de 78.77%, sigue presentando la tendencia a la mejora respecto al trimestre anterior (68.9%), aumento de 9.87 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 segundo 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 II TRIMESTRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Numero de personas a las que se le implementan medidas (medio de comunicación, chaleco blindado, botón de apoyo) según resolución / Total de personas que se aprueban medidas por resolución) *100%	100%	Mensual	Eficacia	94	97	96,91%	109	109	100,00%	95	99	95,96%	97,70
% de Ejecución de la Implementación de vehículos	(Numero de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba implementación de vehículo por resolución) *100%	100%	Mensual	Eficacia	46	59	77,97%	35	45	77,78%	40	57	70,18%	75,16
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Numero de personas con Hombres de Protección implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución) *100%	100%	Mensual	Eficacia	49	66	74,24%	40	42	95,24%	38	52	73,08%	79,38
Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 2 días	(Numero de personas con medidas implementadas completas en los tiempos establecidos según tramite de emergencia / Total de personas que se les aprueba medidas por tramite de emergencia) *100%	100%	Mensual	Eficiencia	16	16	100%	16	16	100%	12	12	100,00%	100,00
Efectividad de las medidas de Protección	(Numero de beneficiarios que presentan vulneración a sus derechos fundamentales objeto de Protección de la UNP con medidas implementadas / Numero de beneficiarios con medidas implementadas	0%	Mensual	Efectividad	0	163	0,00%	0	154	0%	0	630	0,00%	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	26	29	89,66%	30	33	90,91%	35	39	89,74%	90,10





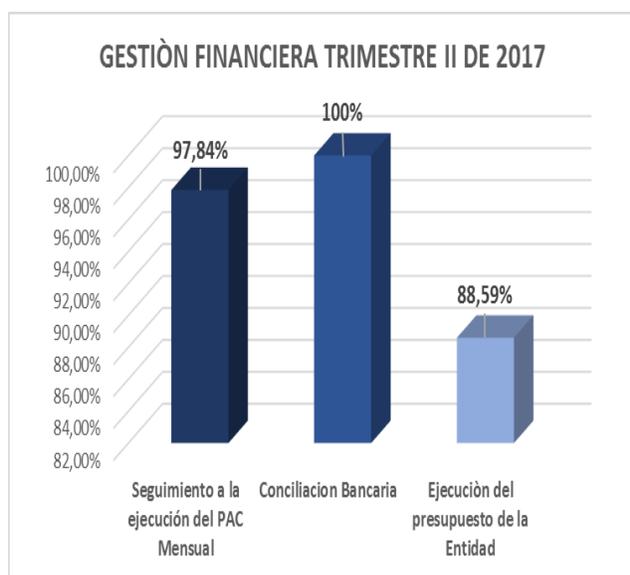
Para el proceso de **Medidas de Protección** los indicadores reflejan los siguientes resultados en el segundo trimestre de 2017:

- En el indicador “*Porcentaje de ejecución de la implementación de las medidas de protección*” el acumulado del segundo trimestre es de 97.7%, derivado de: abril 96.9%, mayo 100% y junio 95.96%, presenta considerable aumento respecto al resultado del primer trimestre de 79.2% con diferencia de 18.7 puntos porcentuales. Requiere revisión de la ACPM para mantener las acciones que se están realizando y que están reportando resultados favorables.
- El indicador “*Porcentaje de ejecución de la implementación de vehículos*” presenta como acumulado trimestral 75.16% que corresponde a abril 77.97%, mayo 77.78% y junio 70.18%, como el anterior indicador muestra repunte importante de 29.45 puntos porcentuales respecto al resultado del primer trimestre que fue de 45.71%. Requiere seguimiento a la ACPM para verificar que el resultado siga reportando mejoras en la gestión de este aspecto puntual.
- Para “*porcentaje de ejecución de la implementación de hombres de protección*” el acumulado trimestral fue de 79.38%, con resultado del mes de abril de 74.24%, mayo 95.24% y junio 73.08%, aunque hubo repunte de 20.14 puntos porcentuales lo cual es muy importante, 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 90.10%, es un indicador que viene mejorando, aunque para el segundo trimestre presenta un descenso respecto al primer trimestre de 5.63 puntos porcentuales con resultados de abril 89.66% y mayo 90.91%, junio 89.74%. Requiere revisión y seguimiento de la ACPM, para prevenir que siga en descenso.
- Dado el impacto de este proceso en el cumplimiento de la misión en la Entidad y aunque para el segundo trimestre presenta mejora en los resultados de casi todas sus mediciones, es necesario que el líder de proceso evalúe, analice los resultados y se tomen medidas (acciones) urgentes para rectificar y ajustar la gestión del proceso y cumplir con el objetivo del mismo.

RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN

RESULTADO DEL II TRIMESTRE GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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	$(\text{Cupo PAC utilizado} / \text{Cupo PAC asignado}) * 100\%$	95%	Mensual	Eficacia	29806320601.18	30028490221.99	99,26%	38069332665.22	39838735041.05	95,55%	36073417189.6	36372140031.44	99,18%	97,84%
Conciliación Bancaria	$(\text{Número de conciliaciones bancarias realizadas} / \text{Número de conciliaciones bancarias a realizar en el periodo}) * 100\%$	100%	Mensual	Eficacia	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100,00%	100,0
Ejecución del Presupuesto de la Entidad	$(\text{Valor ejecución presupuesto} / \text{presupuesto total asignado}) * 100$	38%	Semestral	Eficacia							419135592041	473105000000	88,59%	88,6

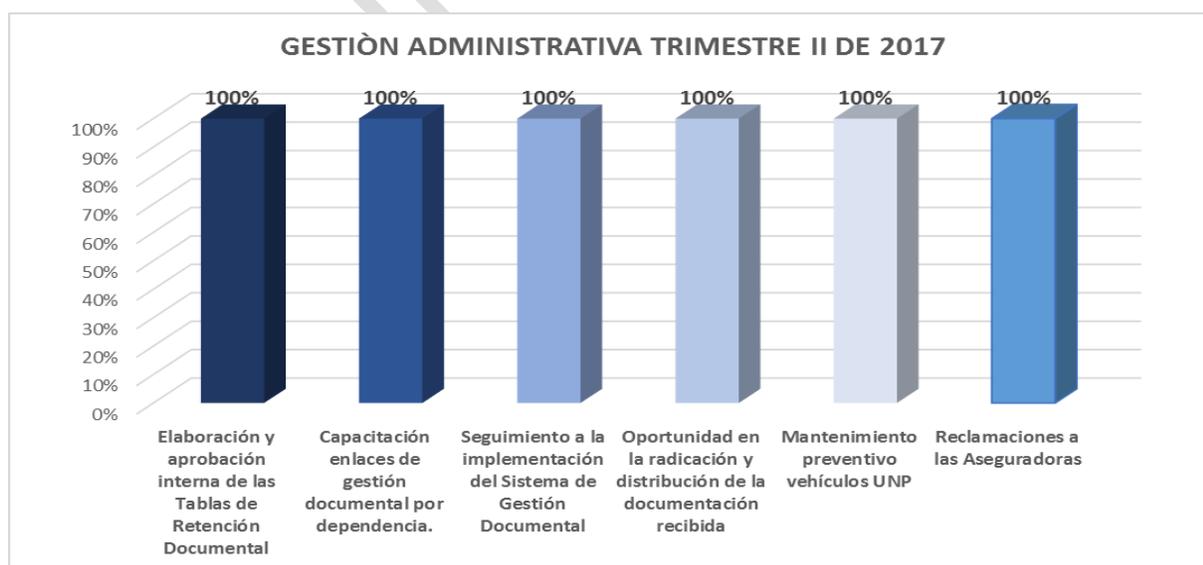


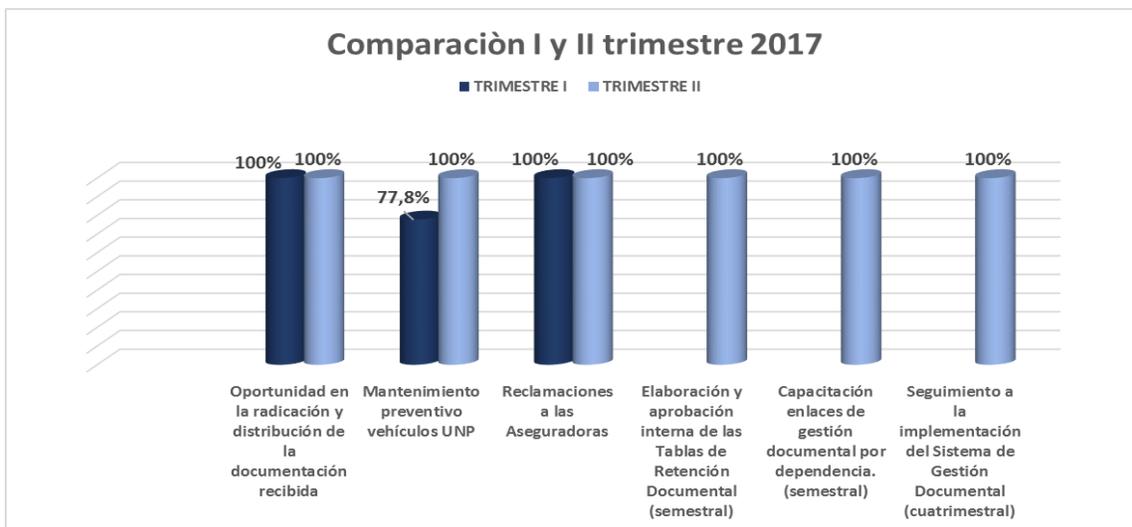
El Proceso de Gestión Financiera tiene establecidos cuatro (4) indicadores de los cuales dos son transversales y con periodicidad semestral y anual, para este periodo no se reporta el anual dado que se reporta a final de año frente al seguimiento a la reserva presupuestal en la Entidad.

- El indicador “*Seguimiento a la ejecución del PAC mensual*” presenta un acumulado trimestral de 97.84% (abril 99.26%, mayo 95.55% y junio 99.18%). 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 segundo trimestre del año 2017, como en el primer trimestre.
- El indicador “*Ejecución del presupuesto de la Entidad*” presenta acumulado trimestral de 88.59%, no se midió el anterior trimestre dado que su periodicidad es semestral, este indicador se debe revisar ya que la meta que fue definida por el proceso fue de 38%.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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	100,00%	100,0
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							11	11	100%	100,0
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	3	3	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							17571	17571	100,00%	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							130	130	100,00%	100,0
Reclamaciones a las Aseguradoras	(N° de reclamaciones presentadas a las aseguradoras / N° de siniestros ocurridos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficacia							24	24	100,00%	100,0

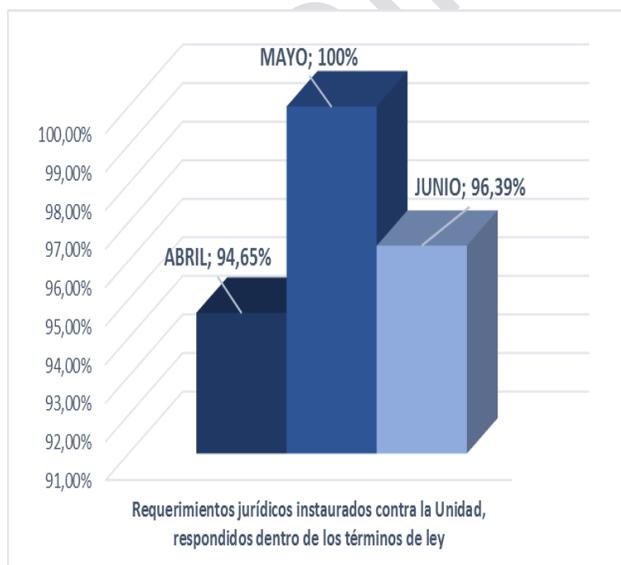




- Los seis (6) indicadores del proceso reportan cumplimiento al 100%, es conveniente realizar seguimiento en el próximo trimestre para verificar la conveniencia de lo definido por el proceso para medir su gestión.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE GESTIÓN JURÍDICA

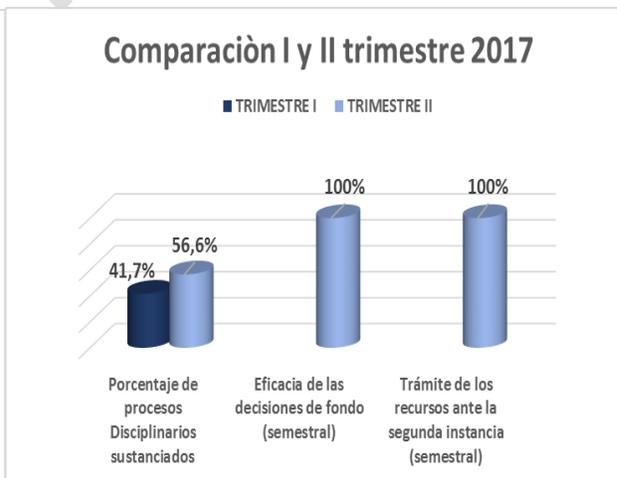
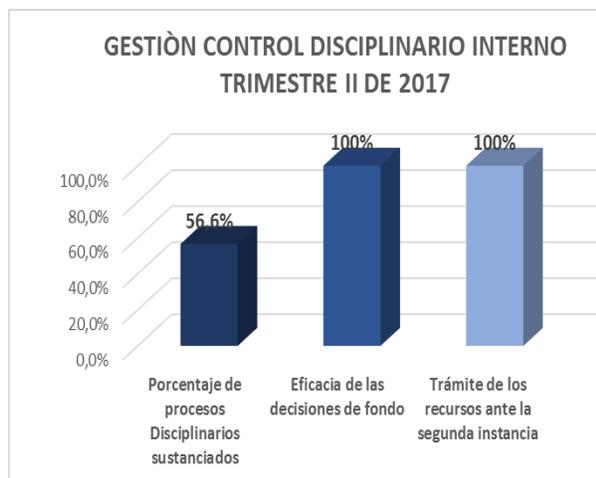
GESTIÓN JURÍDICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	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	177	187	94,65%	147	147	100,00%	160	166	96,39%	96,80



- Para el indicador de **Gestión Jurídica** “*Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley*” en el mes de abril 94.65%, mayo 100% y junio 96.39%, con un acumulado trimestral de 96.80%, respecto al primer trimestre presenta un leve descenso de 1.37 punto porcentual, se recomienda seguimiento al desempeño del mismo y revisión de las actividades de la ACPM.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

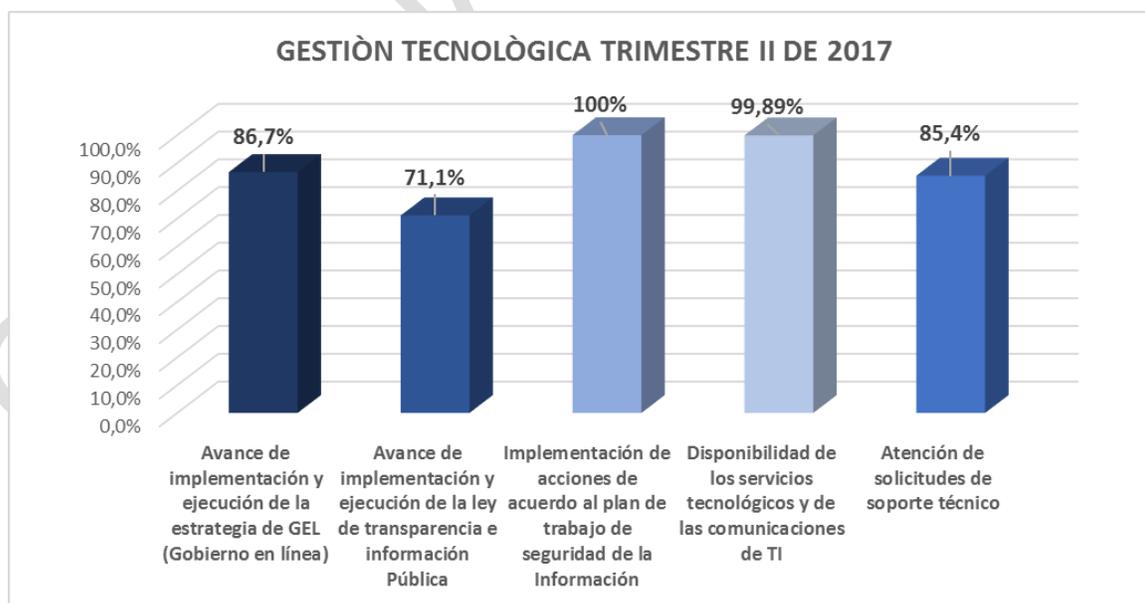
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO 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							167	295	56,61%	56,6
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							3	3	100,00%	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							3	3	100,00%	100,0

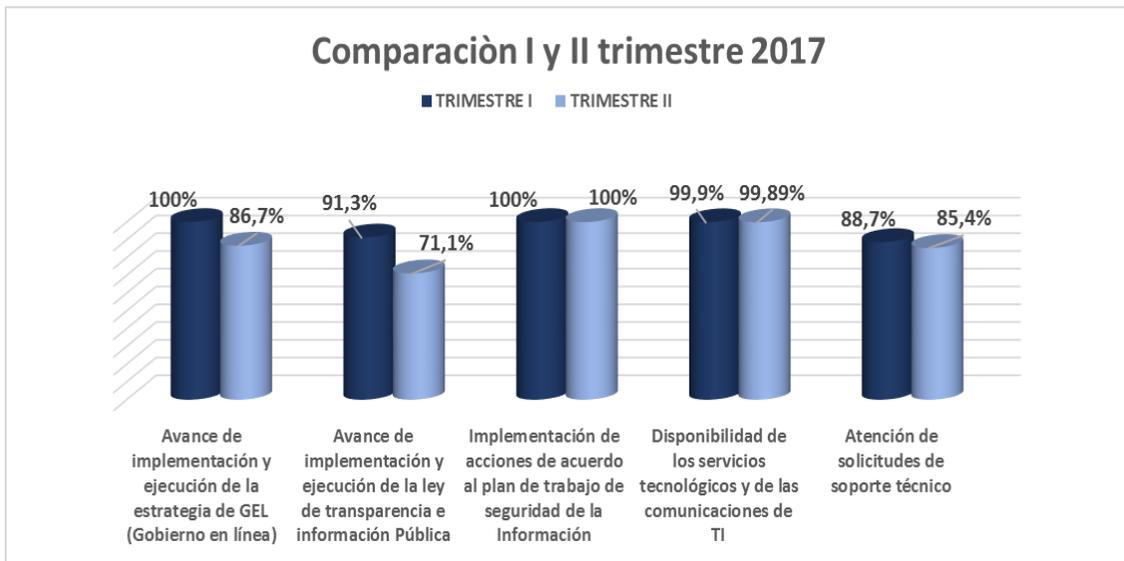


- El proceso tiene definidos (3) tres indicadores, dos semestrales y uno trimestral, los dos semestrales presentan cumplimiento al 100%.
- Para el segundo trimestre el resultado del indicador “*Porcentaje de procesos disciplinarios sustanciados*” fue de 56.61%, la meta definida por el proceso es de 30% 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 II TRIMESTRE GESTIÓN TECNOLÓGICA

GESTIÓN TECNOLÓGICA														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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							78	90	86,67%	86,7
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							123	173	71,10%	71,1
Implementación de acciones de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información	(Cantidad de actividades implementadas de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información / Cantidad total de controles definidos en el Plan de trabajo de seguridad de la Información) *100	100%	Trimestral	Eficacia							5	5	100,00%	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	703232100	705024000	99,75%	710172511	710208001	99,995%	709758841	710208001	99,94%	99,89
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	431	568	75,88%	616	678	90,86%	544	616	88%	85,4

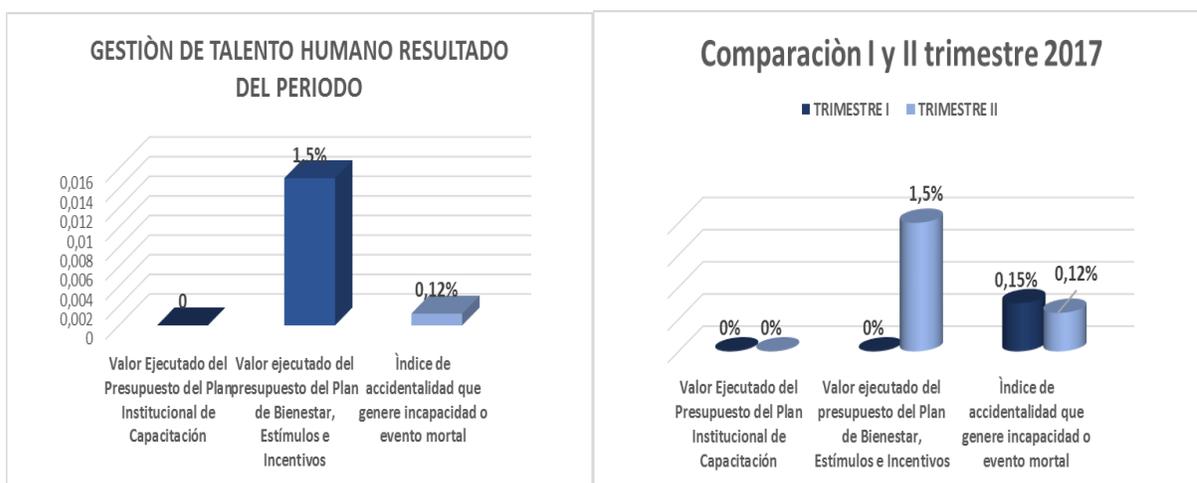




- De los cinco (5) indicadores del proceso de **Gestión tecnológica**, tres no cumplen con la meta establecida, el indicador “*Avance en la implementación y ejecución de la estrategia de GEL*” obtiene 86.7% de la meta propuesta de 100%, el indicador “*Avance de la implementación y ejecución de la Ley de transparencia Información pública*” presenta resultado de 71.10% frente a la meta del 100% y el indicador “*Atención de solicitudes de soporte técnico*” 85.4%. de la meta establecida de 90%, estos dos últimos indicadores requieren acción correctiva de acuerdo a los resultados de los últimos dos periodos, como se ha venido solicitando.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE TALENTO HUMANO

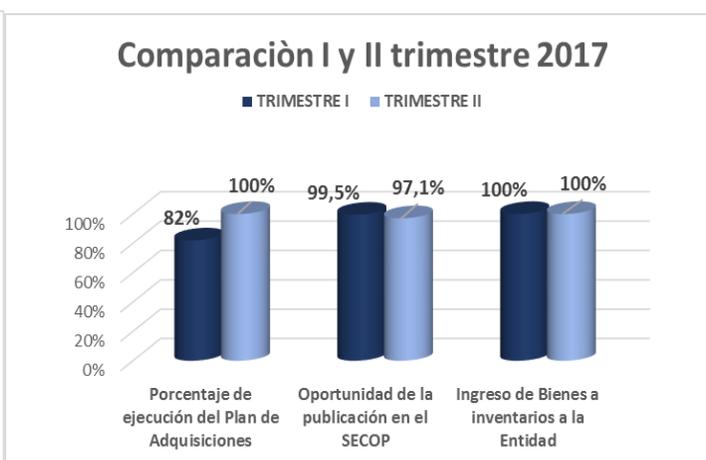
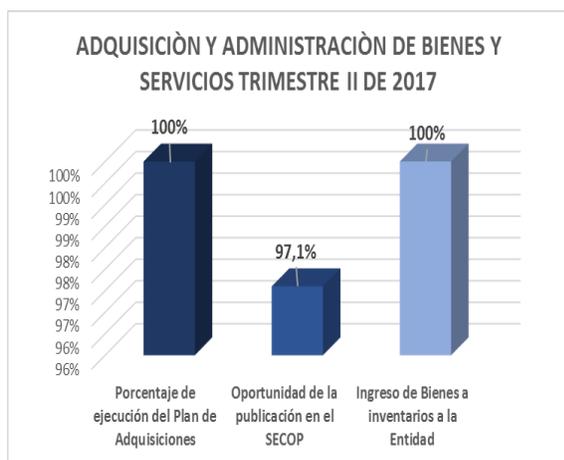
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	(Valor ejecutado del PIC en el periodo / Total presupuestado del PIC en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia							0	0	0%	0,00
Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	(Valor Ejecutado del Plan de Bienestar en el periodo /Total presupuestado del Plan de Bienestar en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia							6229207	415955013	1,5%	1,50
Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	(Número de servidores públicos que presentaron incapacidad o evento mortal / Número total de servidores públicos) *100	<=1 %	Mensual	Eficacia	1	1123	0,09%	2	1147	0,17%	1	1155	0,09%	0,12



- 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 1.5% 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 0.12% cumpliendo la meta de menor o igual a 1.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

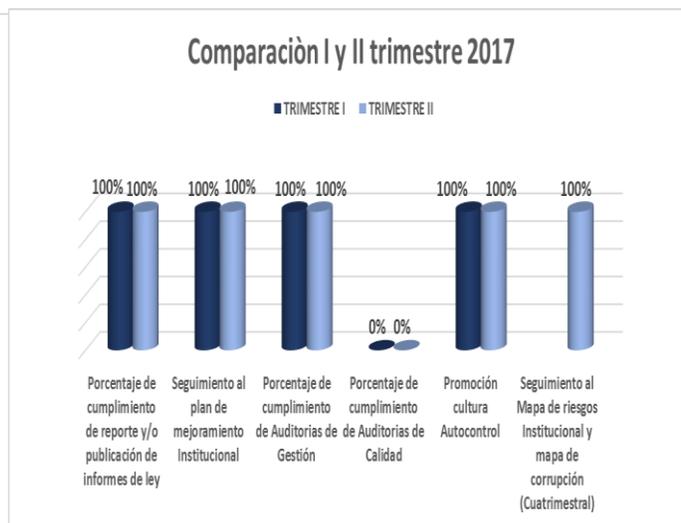
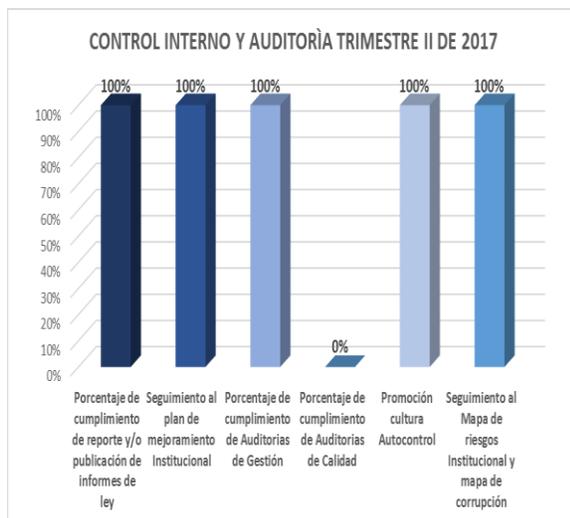
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	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							20	20	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							33	34	97%	97,1
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							347	347	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%, así como el indicador de “*Ingreso de bienes a inventarios a la Entidad*”
- En “*Oportunidad de la publicación en el SECOP*” en el segundo trimestre el resultado fue del 97.1%, evidenciando el incumplimiento a la meta programada de 100%, ya que es un indicador que mide el cumplimiento a un requisito legal de la Entidad, quedando un contrato sin publicar en términos.

RESULTADO DEL II TRIMESTRE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO														
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ABRIL			MAYO			JUNIO			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	552	95,11%	805	857	93,93%	573	627	91,39%	93,47
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	79	80	98,75%	85	91	93,41%	92	98	93,88%	95,17
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	242	244	99,18%	545	550	99,09%	259	262	98,85%	99,05



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

ORIGINAL FIRMA

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

- El Tablero de Mando de la Entidad cuenta con 54 Indicadores, los cuales están distribuidos en las diferentes periodicidades establecidas (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual), para este informe que cubre el segundo trimestre del año 2017 y se tienen en cuenta los indicadores mensuales, trimestrales y semestrales.
- La distribución total de los indicadores en la Entidad según la periodicidad es la siguiente:

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

- En este informe se analizan 50 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
35	70%	Satisfactorio
0	0%	Aceptable
13	26%	Insatisfactorio
48	96%	TOTAL

- Hay 2 indicadores de los 50 analizados en este periodo, que no presentaron datos de resultado en el segundo 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 Auditorías de Calidad*". Se recomienda revisar la periodicidad establecida en los dos.
- De los 50 indicadores referidos en este informe, se encuentran 35 en el rango Satisfactorio que corresponde al 70% en esta categoría, de estos indicadores 29 presentaron resultado de 100% o su equivalente
- El 26% corresponde a 13 indicadores en el rango insatisfactorio de los 50 analizados, estos se distribuyen así:
 - ✓ 6 indicadores misionales de los cuales 2 presentan resultado mayor a 95%, los 4 restantes requieren ACPM:

"Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP" 78.7%

"% de Ejecución de la Implementación de vehículos" 75.16%

"% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección" 79.3%

"Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria" 90.10%

- ✓ 7 indicadores de apoyo, 4 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" "Oportunidad de la publicación en el SECOP" 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" "Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos"
- En este informe trimestral se reportan tres indicadores transversales correspondientes a ACPM 96.9%, PQRSD 93.4% y Ejecución del presupuesto de la Entidad 88.59% los dos primeros con meta de 100% y el de presupuesto con meta de 38%, la cual debe ser revisada y ajustada.
- 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 96.9% 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 78.7%, aunque subió su resultado respecto al trimestre anterior, se debe revisar la acción correctiva que está en curso para verificar su eficacia y reforzar las actividades.
- Para el proceso de Gestión de Medidas de Protección de sus seis indicadores establecidos, dos se encuentran en el rango satisfactorio y los cuatro restantes en el rango insatisfactorio, los indicadores de implementación (medidas, vehículos y hombres) presentan resultados de 97.7%, 75.1% y 79.3% respectivamente, por lo que es requerido ACPM, el indicador "Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria" su resultado de 90.10% también requiere que sea llevado al cumplimiento total.
- En el Proceso de Gestión Tecnológica, de sus cinco indicadores dos 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"), sin embargo, el indicador "Atención de incidentes y requerimientos de soporte técnico" el acumulado trimestral es de 85.4% frente a la meta de 90%. Para los indicadores "Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia información pública" 71.1% y "Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL" 86.7% 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 cumplen en su totalidad con la meta establecida de 100%.
- El proceso de Gestión Financiera reporta dos indicadores mensuales y uno semestral, los cuales cumplen con la meta establecida, sin embargo, es pertinente que se revise la meta del indicador transversal "Ejecución del Presupuesto de la Entidad" cuyo resultado semestral fue de 88.6%, tiene determinada la meta de 38% semestral, como se ha venido retroalimentando se debe ajustar.
- El proceso de Gestión Jurídica presenta resultado acumulado para el segundo trimestre del año 2017 de 96.8% como se trata de cumplimiento de términos de Ley se deben realizar acciones para procurar el 100% de resultado, para este caso 16 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: los tres cumplen con la meta establecida, sin embargo, para el indicador "*Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados*" con resultado de 56.6% como se refería en el anterior informe es pertinente que el proceso revise nuevamente la meta establecida de 30%.
- 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 0.12% 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 1.5% 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, para el indicador: "*Oportunidad de la publicación en el SECOP*" el resultado es del 97% que equivale a un contrato no publicado en términos, requiere ACPM por tratarse de requisito legal.
- 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 95.1%
- 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 quedó planificada su ejecución para el cuarto trimestre del año, es recomendable de acuerdo a esto verificar la periodicidad establecida para este indicador.
- 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	Liliam Ladino Sierra		20170802
Revisó	Rosan Bejarano		20170802
Aprobó	Edgar Zamudio Pulido		20170802

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.