

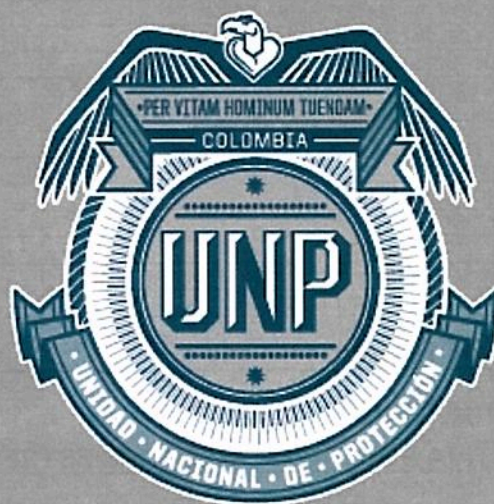
IV
Trimestre
2015

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Reporte seguimiento y control de indicadores

Tablero de Mando

Cuarto trimestre 2015



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Oficina Asesora de Planeación e Información.



SINÓPSIS

La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información, da a conocer el informe de seguimiento de los indicadores de tablero de mando del cuarto trimestre del 2015. Se compilan las principales cifras de las actividades desarrolladas en los catorce procesos del tablero de mando, estos presentan el resultado de gestión en cada proceso, de acuerdo a los indicadores que sus líderes establecieron, en desarrollo de su gestión y cumplimiento del objetivo de cada proceso y atendiendo a la plataforma estratégica de la entidad.

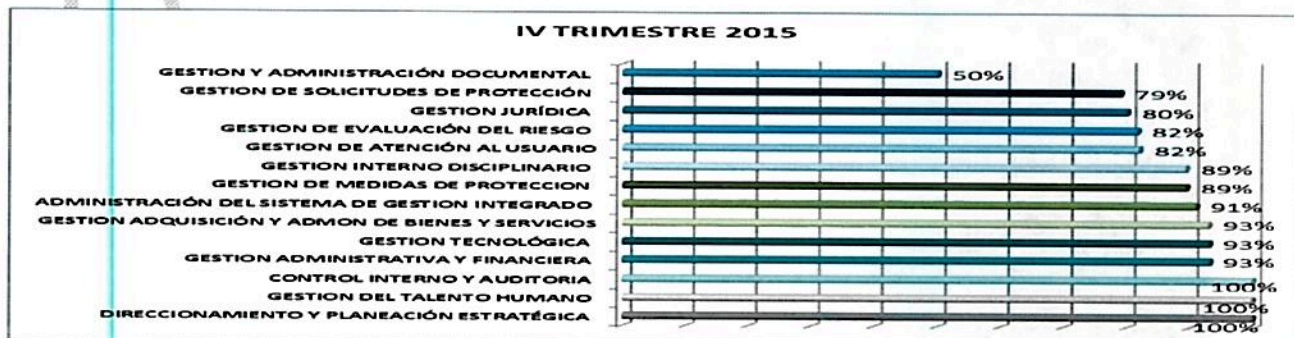
- A Diciembre de 2015, la entidad cuenta con una apropiación acumulada de \$490.780.910.534, de los cuales se comprometieron \$465.905.407.056 millones, que corresponden al 94.9%, se obligaron \$464.532.836.644 millones representados en un 94.7% y se pagaron \$439.304.127.410 equivalente al 89.5%.
- La Unidad Nacional de Protección dentro de la vigencia del cuarto trimestre, recibió auditoría complementaria del ente certificador ICONTEC, como resultado de una no conformidad mayor de indicadores, la cual se recibió el día 14 de diciembre de 2015, se realizó la verificación complementaria, con resultados satisfactorios recomendando mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, lo anterior supone un especial interés en el tema de indicadores en la entidad toda vez que ya ha sido un tema glosado con incumplimiento.
- En el mes de septiembre de 2015 se llevaron a cabo mesas de trabajo para revisar y ajustar los indicadores de gestión de los 14 procesos, teniendo en cuenta las observaciones recibidas en la auditoría de seguimiento y como resultado de la no conformidad menor del numeral de seguimiento y medición de los procesos en la entidad, lo anterior ocasiona una variación en el análisis adecuado de los cuatro trimestres del año por no ser homogénea la información comparada.

CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TABLERO DE MANDO 2015

	TABLERO DE MANDO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO 2015
1	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA	56%	68%	91%	100%	79%
2	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	100%	100%	96%	91%	97%
3	GESTION DE SOLICITUDES DE PROTECCION	95%	100%	100%	79%	93%
4	GESTION DE EVALUACION DEL RIESGO	79%	51%	98%	82%	77%
5	GESTION DE MEDIDAS DE PROTECCION	85%	83%	83%	89%	85%
6	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	76%	92%	91%	93%	88%
7	GESTION JURIDICA	0%	85%	65%	80%	58%
8	GESTION INTERNO DISCIPLINARIO	0%	100%	100%	89%	72%
9	GESTION TECNOLOGICA	100%	100%	100%	93%	98%
10	GESTION DEL TALENTO HUMANO	99%	85%	85%	100%	92%
11	GESTION ADQUISICIÓN Y ADMON DE BIENES Y SERVICIOS	86%	99%	92%	93%	92%
12	GESTION Y ADMINISTRACION DOCUMENTAL	22%	100%	100%	50%	68%
13	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	94%	69%	33%	82%	70%
14	CONTROL INTERNO Y AUDITORIA	19%	58%	N/A	100%	59%
		65%	85%	87%	87%	81%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Información – Corte diciembre de 2015

COMPARATIVA POR PROCESO IV TRIMESTRE INDICADORES TABLERO DE MANDO



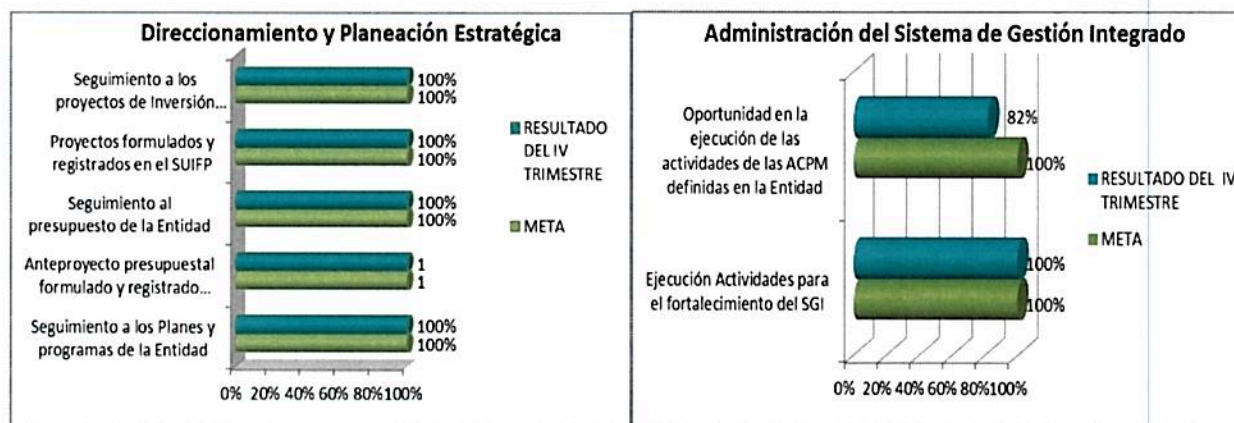
Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Información – Corte diciembre de 2015

CARACTERÍSTICAS Y RESULTADO INDICADORES IV TRIMESTRE 2015

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	DATOS FORMULA	RESULTADO DEL TRIMESTRE
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA					
Seguimiento a los Planes y programas de la Entidad	(Número total de seguimientos realizados a los planes y programas de la Entidad / Número total de seguimientos programados a los planes y programas de la Entidad) *100	15 100%	Trimestral	(3/ 3) * 100	100%
Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	100%	Anual	1	100%
Seguimiento al presupuesto de la Entidad	(Número total de seguimientos realizados al presupuesto de la Entidad / Número total de seguimientos programados al presupuesto de la Entidad) *100	100%	Mensual	(3/ 3) * 100	100%
proyectos formulados y registrados en el SUIFP	(Número de proyectos de inversión formulados y registrados en el SUIFP / Número de proyectos por la OAPI) *100	100%	Trimestral	(2/2) * 100	100%
Seguimiento a los proyectos de inversión registrados en el SPI	(Número de seguimientos realizados a los proyectos de inversión registrados en el SPI / Número de seguimientos programados a los proyectos de inversión en el SPI) *100	100%	Trimestral	(3/ 3) * 100	100%
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA					
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	(46/46) * 100	100%
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	(28/23) * 100	82%
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN					
Oportunidad en los tramites brindados a las Solicitudes de Protección	(Numero de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Entidad / Total de solicitudes allegadas) *100%	100%	Mensual	(1208 / 2334) * 100	52%
Porcentaje de solicitudes de Protección tramitadas	(Numero de solicitudes de protección (primera vez, hechos sobrevivientes, colectivos, seguridad, instalaciones) tramitadas / Total de solicitudes de protección allegadas)*100%	100%	Mensual	(1507/ 2334) * 100	65%
Efectividad en los tramites	(Numero de devoluciones (nexo causal, riesgo, documentación) / Total solicitudes de protección con inicio del procedimiento ordinario)*100%	0%	Mensual	(4/ 584) * 100	0,68%
Impacto de las devoluciones por población	Numero de devoluciones (nexo causal, riesgo, documentación) por población	0	Mensual	4	4
GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO					
1. 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	(1474 / 1474) * 100	100%
2. Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	Numero de OT presentadas ante GVP en el Término de 60 días / Numero total de OT presentadas ante el GVP)*100%	100%	Mensual	(1210 / 1769) *100	68,40%
3. Efectividad en el tramite de Emergencia	Numero de evaluados en el marco de Trámite de Emergencia que se presentan vulneración a los derechos fundamentales objeto del Programa de Protección de la UNP	0	Mensual	0	0 (100%)
4. Comunicación de las medidas aprobadas por la UNP	(Numero de comunicaciones efectivamente enviadas / Numero de comunicaciones que se deben realizar por resolución)*100%	100%	Trimestral	(2040 / 3509) * 100	58,13%
GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN					
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Numero de personas a las que se le implementan medidas (medio de comunicación, chaleco blindado, apoyo de trasteo) según resolución / Total de personas que se aprueban medidas por resolución) *100%	100%	Mensual	(990/ 1142) * 100	87%
% 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	(89/ 89) * 100	100%
% 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	(124/ 201) * 100	62%
Oportunidad en la implementación de medidas por trámite 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	(35/ 35) * 100	100%
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	(0/ 1531) * 100	0% (100%)
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%	Mensual	(119/ 136) * 100	87,50%

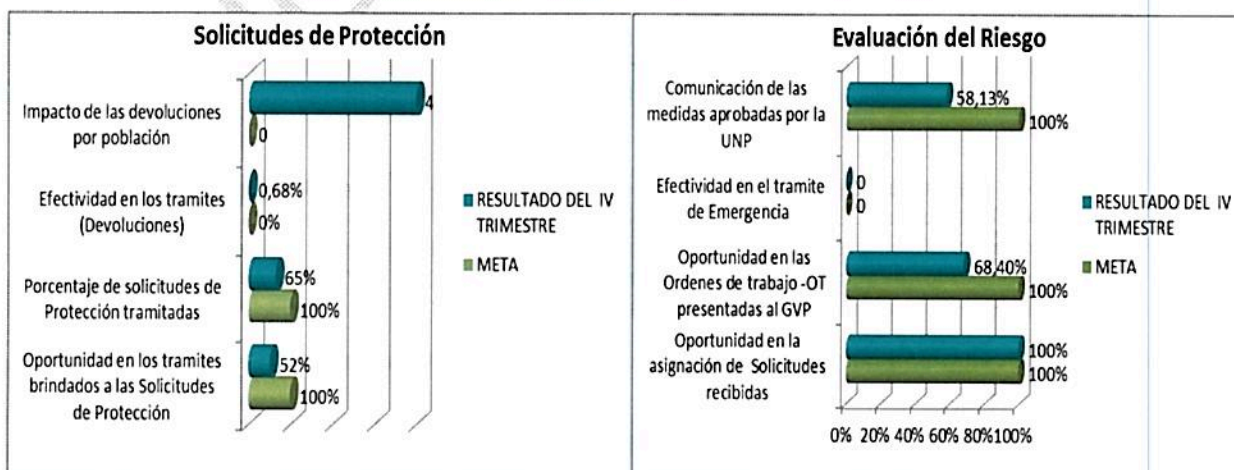
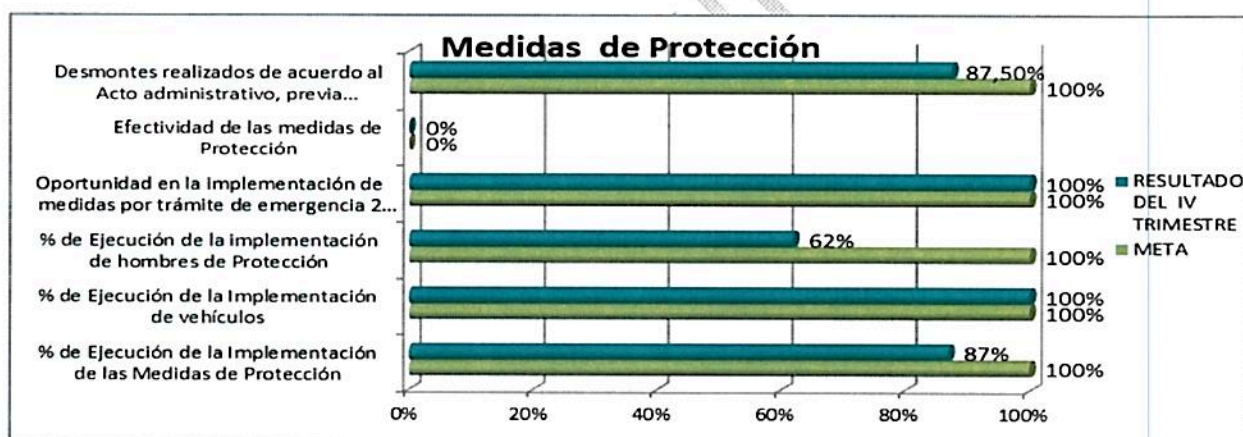
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	DATOS FÓRMULA	RESULTADO DEL TRIMESTRE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Seguimiento a la ejecución del Presupuesto de la Entidad	(Valor ejecución presupuesto/presupuesto total asignado)*100%	100%	Anual	(475593558350/ 490780910534) * 100	96,91%
Seguimiento a la ejecución de la reserva presupuestal	(Valor de la reserva presupuestal ejecutada / Total de la reserva presupuestal constituida)*100%	100%	Mensual	(18285659844 / 20448313406) * 100	89,42%
Seguimiento a la ejecución del PAC Mensual	(Cupo PAC ejecutado / Cupo PAC asignado)*100%	95%	Mensual	(59943314278 / 60201015469) * 100	99,57%
Conciliaciones Bancarias realizadas	(Número total de partidas bancarias conciliadas en el periodo / Total de partidas bancarias) *100%	100%	Mensual	(1025/ 1182) * 100	86,70%
GESTIÓN JURÍDICA					
Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	(Número de requerimientos respondidos dentro de los términos de ley / Número de requerimientos allegados para dar respuesta dentro de los términos de ley	100%	Mensual	(206 / 256) * 100	80%
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
Investigaciones Disciplinarias tramitadas por quejas, oficios e informes recibidos en el periodo	(Número de quejas, oficios e informes tramitados / Número total de quejas, oficios e informes recibidos en el periodo)*100	100%	Trimestral	(37/37) * 100	100%
Seguimiento a las Investigaciones Disciplinarias aperturadas	(Total de seguimientos realizados a las Investigaciones Disciplinarias / Total de Investigaciones Disciplinarias aperturadas) *100	100%	Trimestral	(154/ 154) * 100	100%
Investigaciones Disciplinarias	(Sumatoria de las investigaciones Disciplinarias finalizadas / Número total de investigaciones disciplinarias aperturadas en la UNP)*100	20%	Trimestral	(21/ 154) * 100	13,64% (89,2%)
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL (Gobierno en línea)	(Cantidad de actividades realizadas del cronograma de GEL (Gobierno en línea) / Cantidad total de actividades establecidas en el cronograma de GEL (Gobierno en línea))*100	100%	Trimestral	(67/63) * 100	94%
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	(194/ 235) * 100	83%
Implementación de controles de tecnología de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información	(Cantidad de controles implementados de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información / Cantidad total de controles definidos en el Plan de trabajo de seguridad de la información) *100	100%	Trimestral	(4/ 4) * 100	100%
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%	Trimestral	((92-7) / 92) * 100	92% (95,83%)
Atención de solicitudes de soporte técnico	(Cantidad de solicitudes de soporte atendidas / Cantidad de soportes de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes) *100	100%	Mensual	(1812/ 1957) * 100	92,60%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
Evaluación de desempeño con nivel sobresaliente de funcionarios de carrera administrativa	(Número de funcionarios de carrera administrativa con calificación en nivel sobresaliente / Número de total de funcionarios de carrera administrativa que deben presentar la evaluación de desempeño laboral) *100	10%	Anual	N/A	No aplica (La Medición de este indicador se realiza en el segundo trimestre de cada vigencia)
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	(2/650) * 100	0,31%
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
Contratos publicados en el SECOP	(No. de contratos publicados en el SECOP / Total de contratos suscritos por la UNP) * 100	100%	Trimestral	(79 / 99) * 100	80%
Registro contractual en el SIRECI (Sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes)	Reportes de la información contractual registrada en el SIRECI	1 (meta trimestral)	Trimestral	1	1 (100%)
Cuentas de inventario conciliadas	(No. Cuentas de inventarios conciliadas y remitidas al grupo de contabilidad) / (No. Cuentas de inventarios por conciliar y remitir al grupo de contabilidad) *100	100%	Mensual	(10/ 11) * 100	91%
Inventarios elaborados por tipo de bienes	(No. de Inventarios generales elaborados por tipo de bienes)/(No. Total de inventarios programados por tipo de bienes) *100	100%	Anual	(11/ 11) * 100	100%
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL					
Evaluación de los lineamientos establecidos en las brigadas documentales	porcentaje de cumplimiento de los procesos de SGI en los estándares medidos en las "brigadas documentales"	80%	Trimestral	0	0%
Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	(Total de documentos radicados y direccionados en SIGOB en los tiempos establecidos / Total de documentos recibidos en la Entidad) *100	100%	Trimestral	(26883/ 26883) * 100	100%
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO					
PQRS tramitadas en términos de ley	(Número de PQRS tramitadas en términos de ley durante el periodo / Número de PQRS recibidas para responder en término de ley durante el periodo) *100	100%	Mensual	(1637/ 2519) * 100	65%
Satisfacción del usuario en la respuesta del PQRS	(Número total de usuarios satisfechos frente a las respuesta de las PQRS elevadas / Número total de usuarios que elevaron PQRS ante la Entidad) *100	100%	Trimestral	(588/600) * 100	98%
CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA					
% de cumplimiento del Plan de acción en el periodo evaluado	(Número de actividades realizadas al momento del seguimiento / Número de actividades programadas en el Plan de acción) *100	100%	Trimestral	(12/12) * 100	100%
Seguimiento trimestral al plan de mejoramiento Institucional	(Informes de seguimiento presentados / Informes de seguimientos programados) *100	100%	Trimestral	(1/1) * 100	100%
% de cumplimiento programa Anual de Auditoría	(Número de auditorías realizadas en el momento del seguimiento / Número de auditorías programadas en el año) *100	100%	Trimestral	(4/4) *100	100%

RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS



Para el Proceso de Dirección y Planeación Estratégica el resultado de sus indicadores fue satisfactorio, todas las metas cumplidas al 100%, para el proceso de Administración del SGI, el indicador de oportunidad en la ejecución de las actividades de las acciones correctivas logró un 82% con 23 actividades ejecutadas de 28 programadas. Cabe anotar en este indicador que se hace necesario revisar el diseño de las actividades y el análisis de causas para procurar prever el cierre de acciones no eficaces como consecuencia de la deficiente estructuración de estas acciones.

RESULTADOS INDICADORES MISIONALES



En el proceso de **Solicitudes de protección** los cuatro indicadores presentan incumplimiento:

- Oportunidad en los tramites brindados a las Solicitudes de Protección, promedio total cuarto trimestre 52%, el proceso argumenta: Para el periodo correspondiente al mes de octubre, se obtuvo una eficiencia del 81%, para el periodo correspondiente al mes de noviembre, se obtuvo una eficiencia del 91%, Cabe anotar que el dato del Total de las Solicitudes allegadas es tomado de la Base de Datos que se ha venido manejando, sin embargo esta información debe ser verificada ya que es registrada al finalizar la gestión de las Bandejas de cada Población y no en la Bandeja Principal de reparto. En el mes de Diciembre, consecuente al Plan de Contingencia que se adelantó, el dato del denominador del indicador muestra un incremento considerable puesto que se realizó la depuración y clasificación de 3.414 SIGOB. Cabe aclarar que se encuentra en construcción la Base de Datos para el Seguimiento y Control de los SIGOB transferidos a las Bandejas de Entrada, al igual que la clasificación de la documentación.
- Porcentaje de solicitudes de Protección tramitadas, promedio total trimestre 65%, el proceso argumenta: para octubre y noviembre el resultado fue de 100%, En el mes de diciembre, se obtuvo una eficacia del 45% en los tratamientos dados a las diferentes solicitudes, el indicador no se cumplió, las causas de este incumplimiento esta dado a raíz de la falta de una estructura eficiente en el Grupo de Solicitudes de Protección, ya que estos últimos meses ha quedado en evidencia la falta de Seguimiento y Control tanto en las solicitudes que llegan, como en las que se tramitan. Por otro lado, se hace la aclaración que actualmente se desconoce el dato real de las Solicitudes de Protección ya que la nueva Base de Datos se encuentra en construcción y sujeta a validación.
- Para el indicador, Efectividad en los tramites (devoluciones) causas identificadas: para octubre, falta de filtros para determinar si un requerimiento es solicitud de protección o PQRS, para el mes de octubre se llevó a cabo un reforzamiento al grupo que realiza la función de verificación para garantizar que no se presenten devoluciones, para diciembre se identifica la necesidad de verificación por parte del Líder del Grupo Poblacional para mitigar las devoluciones.

En el proceso de **Medidas de protección** los indicadores con menor cumplimiento son:

- % de Ejecución de la implementación de hombres de Protección 62%, la razón expuesta por su coordinación está relacionada con que algunos de los beneficiarios pertenecen a la población étnica- afrodescendiente, los cuales tienen medidas con enfoque diferencial y ellos son quien postulan a sus hombres de confianza para ser evaluados por la UNP, para efectos de la verificación de los requisitos solicitados, teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 2885 del 2009 y los artículos 52 y 53 de la resolución 4973 del 27 de julio del 2011 SVSP, en cuanto a la homologación de experiencia y servicios prestados, 12 beneficiarios estaban pendientes de verificación por el operador según el informe del cuarto trimestre reportado.
- % de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección 87%, este indicador va en alza para el último trimestre de octubre 81%, noviembre 89% y diciembre 94%, sin embargo las causas que expone la coordinación para el incumplimiento son: Los datos de los beneficiarios son erróneos, incompletos o de difícil ubicación; los beneficiarios no envían a tiempo la documentación (contrato), demorando sus pagos; las medidas no llegan a tiempo aumentando en tiempo de entrega al beneficiario.
- Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria 87.5%, los resultados reportados fueron: octubre 100%, noviembre 100% y diciembre 80%, la causa expuesta para el mes de diciembre es: que los desmontes llegaron a mediados del mes de Diciembre, y la mayoría del personal de la Unidad se encontraba en descanso navideño, se presentó una demora en los resultados, que en el mes de Enero se deberá retomar.

En el proceso de **Evaluación del Riesgo** los indicadores con incumplimiento son:

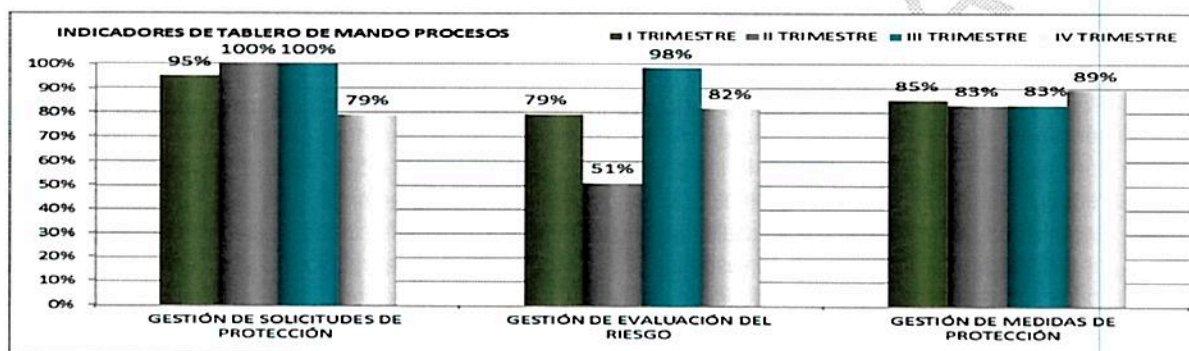
- Comunicación de las medidas aprobadas por la UNP, la razón expuesta por el proceso es: La Secretaría Técnica del CERREM refleja un porcentaje del 35% en cumplimiento en cuanto al número total comunicaciones efectivamente enviadas sobre el número comunicaciones que se deben realizar por resolución.

Aunque existe una significativa disminución del porcentaje de cumplimiento, este se debió a la coyuntura del Comité especial en donde se trataron aproximadamente 3000 casos y cuyas resoluciones son del 31 de diciembre de 2015, es decir el último día del año; sobrepasando así la media histórica de los meses anteriores.

Oportunidad en las Órdenes de trabajo -OT presentadas al GVP, el análisis expuesto por el proceso es: Venían OT extemporáneas del 2014 pasan OT activas en promedio al siguiente mes 2.492. Para el cierre del 2015, se evacuaron las OT Activas extemporáneas correspondientes al 2014, extemporáneas del 2015, pasan 767. Para el 2016, se plantea en el Plan Estratégico: "Evacuación de las OT Activas Extemporáneas 2015".

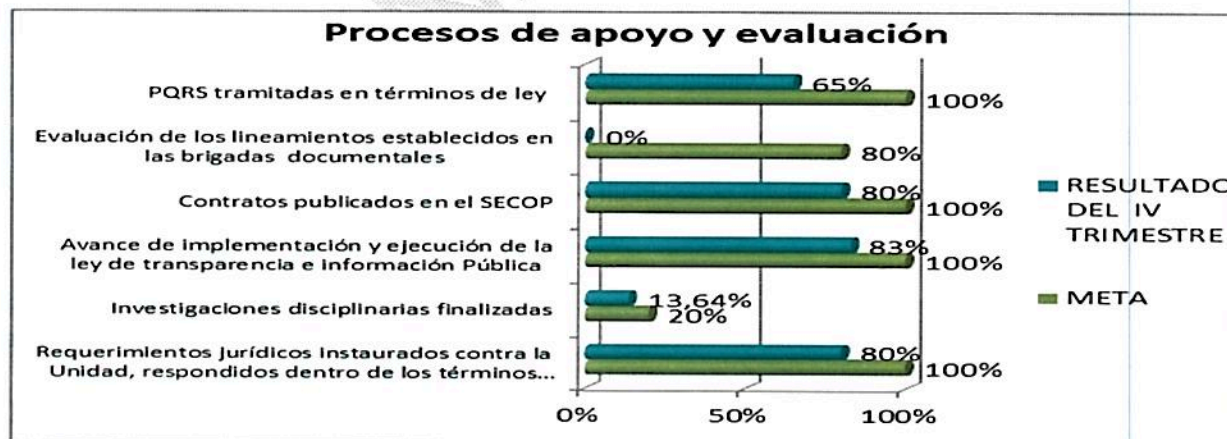
Se identificó en el Mapa de Riesgos: "La insuficiencia de personal calificado para adelantar las Evaluaciones de Riesgo", ya que en el Grupo del CTRAI es necesario la contratación de Analistas de Riesgo para el desarrollo de las respectivas Evaluaciones. En el mes de Enero 2016, se realizará la revisión de la eficacia de las Acciones Correctivas ya que para el cuarto Trimestre continúa el incumplimiento del mismo.

GRÁFICA COMPARATIVA PROCESOS MISIONALES EN EL 2015



RESULTADOS INDICADORES DE APOYO Y EVALUACIÓN

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



- Indicador PQRS tramitadas en términos de ley: El proceso remite la siguiente información: En los meses de Octubre a Diciembre de 2015, se recibieron en la UNP de acuerdo a las copias transferidas por el área de Radicación y Correspondencia a través de SIGOB, 2519 PQRS de las cuales se respondieron en términos en el mes de octubre el 63%, en noviembre el 61% y en el mes de diciembre el 72% de las mismas. El proceso argumenta las siguientes causas para el incumplimiento: ausencia de un sistema de información, falta de compromiso para responder en los términos legales y manejo inadecuado del SIGOB.

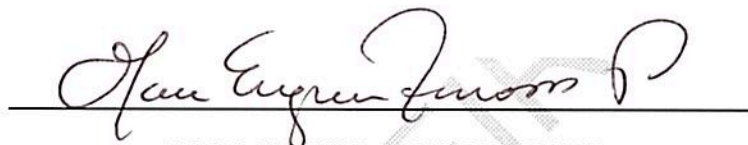
- Para el indicador Evaluación de los lineamientos establecidos en las brigadas documentales, el proceso de Gestión y Administración documental reporta: Se crea el formato de Evaluación brigada gestión documental, cronograma en aprobación e inicio de brigadas en el mes de febrero.
- Para el indicador de contratos publicados en el SECOP, el proceso reporta: para el cuarto trimestre del año 2015 se han elaborado 99 contratos, de los cuales 79 se han publicado oportunamente en el SECOP.
- Para el indicador Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia e información pública, el proceso reportó: Teniendo en cuenta que se está midiendo la ejecución de un cronograma de actividades de avance, se reporta un avance del 83% de las actividades propuestas en este trimestre.
- En el indicador Investigaciones disciplinarias finalizadas el análisis realizado por el proceso fue: Investigaciones Disciplinarias Finalizadas: 21 expedientes fueron finalizados (Inhibitorios, Archivos, Remitidos por competencia), de 154 aperturadas, El Reporte de la Meta, es de un 20%, debido a que las actuaciones que surten a través de la coordinación no podrán tener el mismo resultado en cada uno de las investigaciones que se inicien, ello dependerá de los hechos materia de investigación, pruebas recaudadas y termino legales, así las cosas no es posible establecer un porcentaje de investigaciones que tendrán un como resultado archivo o sanción.
- Para el indicador, requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de Ley, el proceso argumenta: Recibidos en el cuarto trimestre 253 y respondidos en términos de ley 209, causas: la información que se solicita a las diferentes dependencias con el fin de requerir los insumos para dar contestaciones a los diferentes requerimientos no los otorgan en el tiempo que es, muchos de los despachos judiciales se encuentran por fuera de la ciudad, y la empresa de mensajería 472 no los lleva en el tiempo que corresponde, Debido a la cantidad de trabajo, no se puede estar pendiente de todos los procesos, la multiplicidad de actividades, los abogados tienen que realizar desplazamientos a diferentes ciudades por varios días que les impiden, atender otros requerimientos

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO

- En el proceso de Gestión y Administración Documental, para el último trimestre su reporte fue de 0%, se reportó la creación de un formato de brigadas documentales y su ejecución se proyecta iniciar en febrero de 2016, este aspecto también afecta el resultado total y ponderado para la gestión de la entidad.
- Los procesos misionales presentan un resultado promedio para el 2015 de 85%, sin embargo es necesario revisar la pertinencia de los indicadores para que muestren la realidad en gestión de estos procesos y poder tomar decisiones de acuerdo a dichos resultados.
- El Proceso de Atención al usuario presenta un promedio para el 2015 de 70%, lo cual demuestra la necesidad de identificar oportunidades de mejora en el seguimiento y control a las PQRS en la entidad.
- El 50% de los procesos en la entidad (7 procesos) reporta para el cuarto trimestre del 2015 resultados por encima del 90%, sin embargo para el consolidado anual solo el 36% presentan este mismo resultado por encima del 90%
- Los procesos que presentan resultados por debajo del 80% para el cuarto trimestre corresponden a un 14% (2 procesos) y para el consolidado anual del 50% (7 procesos), lo cual demuestra el enfoque que se debe mantener en aumentar la gestión adecuada en estos procesos.
- Para el proceso de Control Interno y Auditoria se estima conveniente revisar la estructura de sus indicadores para que refleje la real gestión trimestral y anual.

RECOMENDACIONES GENERALES A LOS INDICADORES DE TABLERO DE MANDO

- Es pertinente que los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, revisen la pertinencia de sus indicadores e identifiquen si estos están midiendo de manera eficaz la gestión de su proceso, cabe resaltar que aún no ha sido totalmente comprendida la utilidad de la medición para análisis y toma de decisiones.
- Se identifica que aún, algunos procesos estiman conveniente mostrar siempre resultados positivos incluso en contra de la realidad del proceso y que no han visto la importancia de visualizar resultados que demuestren la necesidad de cambios y mejoras en la gestión.
- Es necesario que cada equipo de trabajo de los 14 procesos en la entidad, realice en cabeza de su líder, retroalimentación de los resultados de las mediciones con su grupo para efectuar un adecuado análisis de resultados y generar acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión de los procesos y establecer un liderazgo basado en datos y hechos.
- Implementar por parte de los líderes de procesos acciones correctivas que permitan eliminar las causas de incumplimientos reiterados, previo análisis, a fin de lograr la meta establecida en los indicadores y reorientar estrategias.



MARIA EUGENIA NAVARRO PEREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información.

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020

10/20/2020