

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE INICADORES TABLERO DE MANDO

Primer Trimestre | 2018



MININTERIOR



## INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación e Información de la Unidad Nacional de Protección, en concordancia con lo dispuesto en el manual operativo del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, en la Política de Planeación Institucional de la Dimensión de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO y en la Política de seguimiento y evaluación de desempeño Institucional de la Dimensión de EVALUACIÓN DE RESULTADOS, presenta el informe de seguimiento y monitoreo a la gestión de trece (13) de los catorce (14) procesos actuales de la Entidad en el primer trimestre del 2018, de acuerdo con los indicadores establecidos por cada uno de los líderes, y cuya formulación permite medir el nivel del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos, y por ende al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Para esta vigencia el tablero de mando de la Entidad está compuesto por un total de 69 indicadores distribuidos de la siguiente forma:

MACRO PROCESO	PROCESO	MENSUAL	TRIMESTRAL	CUATRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	TOTAL
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		1	4	2	1	8
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		1				1
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	6					6
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	10					10
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		7				7
	GESTIÓN FINANCIERA	1	1				2
	GESTIÓN JURÍDICA	2		1			3
	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2		1		3
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	5	5				10
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1			2		3
	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		5			1	6
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	1				3
DE EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA		1				1
INDICADORES TRANSVERSALES		1			2	3	6
TOTAL		28	24	5	7	5	69

Para el primer trimestre del 2018 el total de indicadores a reportar es de 52, por solicitud del proceso de Gestión tecnología uno de los indicadores trimestrales de este proceso no se reportará durante los dos primeros trimestre del presenta año, de acuerdo con lo anterior el presente informe presenta los resultados de 51 indicadores.

Este documento pretende ser una herramienta de análisis de gestión en la medición de los indicadores de cada proceso, y un instrumento para promover la mejora al interior de cada proceso durante la ejecución de su objetivo. Los datos y la información contenida en el informe corresponden a la reportada por cada proceso y validada por su respectivo líder a través del aplicativo Sócrates. Para poder consultar de los informes al detalle de cada proceso ingresamos en la siguiente URL: <http://socrates.unp.gov.co/>. Así mismo el presente informe, se convierte en un insumo esencial para cada uno de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, para promover el mejoramiento continuo y el enfoque en resultados al interior de los procesos; y mejorar así el desempeño Institucional de la Unidad Nacional de Protección.

## METODOLOGÍA

- Los Macroprocesos y procesos de la UNP, están definidos en la Plataforma estratégica de la entidad adoptada mediante 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*”, modificada por la resolución 975 de 21 de septiembre de 2017, y estos son:

### MACRO PROCESO ESTRATÉGICO

- Direccionamiento y Planeación Estratégica
- Administración del Sistema de Gestión Integrada

### MACRO PROCESO MISIONAL

- Gestión de Evaluación del Riesgo
- Gestión de Medidas de Protección
- Gestión Especializada de Seguridad y Protección

### MACRO PROCESO DE APOYO

- Gestión de Talento Humano
- Gestión Tecnológica
- Gestión Control Disciplinario Interno
- Gestión Jurídica
- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Gestión de Servicio al Ciudadano
- Gestión Adquisición y Administración de Bienes y Servicios

### MACRO PROCESO DE EVALUACIÓN

- Control interno y Auditoría

- Los rangos de calificación del comportamiento de los indicadores, corresponde a los establecidos 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.*”, los cuales se describen a continuación.

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

A continuación, se describen los resultados por cada macroproceso (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación) mediante el uso de tablas de datos, gráficas y análisis del comportamiento de cada uno de los indicadores de acuerdo con la periodicidad definida para cada uno de ellos (mensual, trimestral, semestral, cuatrimestral, anual, etc.)



## Indicadores Macro Proceso Estratégico

### PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA															R A N G O S
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Ejecución de los Seguimientos de los Planes de Ley	NO	100%	Cuatrimstral	Eficiencia											
Verificar Cumplimiento de los planes de la Entidad de Gestión	NO	100%	Cuatrimstral	Eficacia											
Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	NO	1	Anual	Eficiencia											
Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	SI	100%	Mensual	Eficacia	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100%	100%	
Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información	NO	100%	Cuatrimstral	Eficacia											
Actividades Comité de Genero	NO	100%	Semestral	Eficacia											
Ejecución Plan de Acción	NO	100%	Cuatrimstral	Efectividad											
Estrategia formulada en el Plan Estratégico Institucional	NO	100%	Semestral	Efectividad											

## DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



El proceso de **Direccionamiento y Planeación Estratégica** tiene formulado en el tablero de mando un total de 8 indicadores para la vigencia 2018, de los cuales solamente 1 indicador “Seguimiento a los proyectos de inversión registrados en SPI” es objeto seguimiento desde el primer trimestre.

Actualmente la UNP cuenta con 2 proyectos de inversión: (i) Implementación del Programa de Gestión Documental, e (ii) Implementación de la Ruta de Protección Colectiva a nivel nacional. registrados y activos en la plataforma de Seguimiento Proyectos de inversión -SPI administrada por el Departamento Nacional de Planeación -DNP.

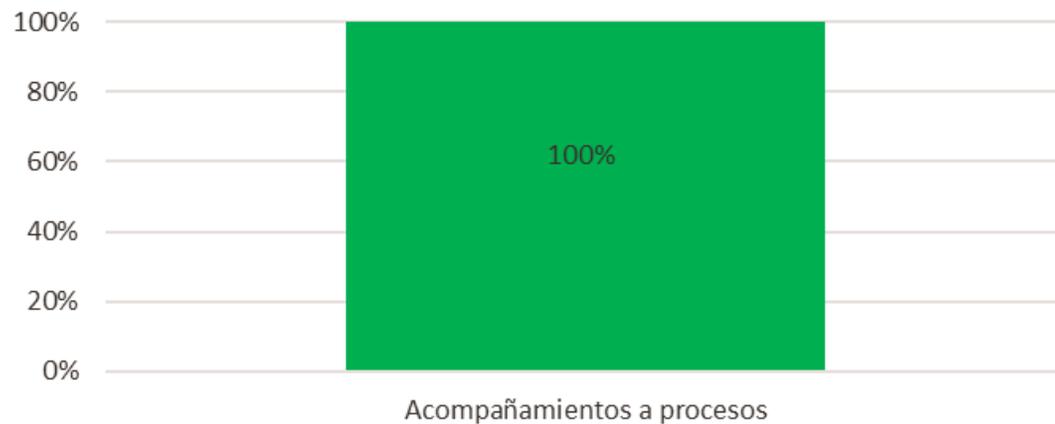
De acuerdo a lo dispuesto por el DNP y conforme a los lineamientos del decreto 1082 de 2015, la frecuencia del seguimiento es mensual, sin embargo, al principio de cada vigencia durante el mes de enero se realiza el seguimiento del mes de Diciembre de la vigencia anterior y es el mes para realizar los ajustes a los respectivos proyectos, por tal razón durante el trimestre analizado, solo se reportan en el SPI 2 seguimientos por cada proyecto.



PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Administración del Sistema de Gestión Integrado														R A N G O S	
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO				ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Auto revisión por procesos	NO	100%	Semestral	Eficacia											
ACOM Resultado de Auto revisiones	NO	100%	Semestral	Efectividad											
Acompañamientos a procesos	SI	100%	Trimestral	Eficiencia						77	77	100%	100%		

## ADMINISTRACIÓN DEL SGI I TRIMESTRE 2018



El proceso de **Administración del Sistema de Gestión Integrado**, para el 2018 formuló un total de 3 indicadores, de estos, solo el indicador de "**Acompañamiento a procesos**, es objeto de seguimiento desde el primer trimestre, dada su frecuencia de medición.

Para este periodo, el proceso programó y ejecutó 77 actividades de acompañamiento a los procesos de Entidad tales como: socializaciones, asesorías, mesas de trabajo, fortalecimientos, entre otros.

A continuación se relaciona los temas desarrollados en el periodo: ACOM, revisión y formulación de Indicadores Tablero de Mando, Administración del riesgos, Documentación de procesos, Gestión de oportunidades, Producto y servicio no conforme, fortalecimiento a enlaces. Cumpliendo con la meta del 100%, propuesta por el proceso, obteniendo una calificación satisfactoria.

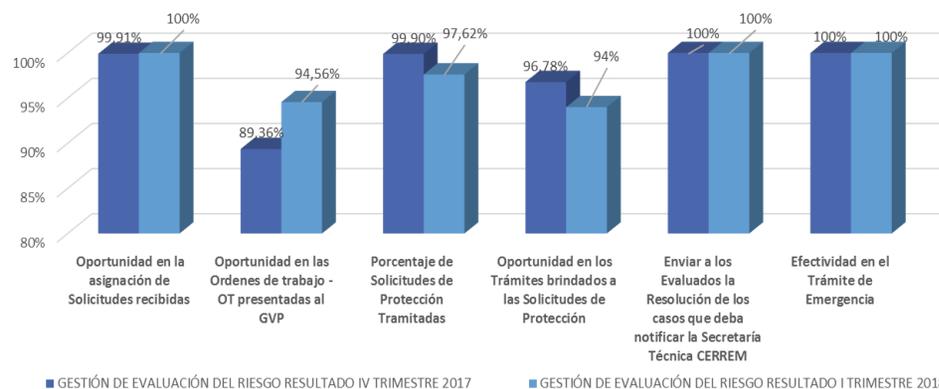
PROCESO GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO



Indicadores Macro Proceso Misional

Gestión Evaluación del Riesgo															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas	SI	100%	Mensual	Eficiencia	455	455	100%	723	723	100%	744	744	100%	100%	
Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	SI	100%	Mensual	Eficiencia	504	536	94,03%	356	374	95,19%	323	341	94,72%	94,56%	
Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	SI	100%	Mensual	Eficacia	1672	1672	100%	2228	2234	99,73%	2786	2943	94,67%	97,62%	
Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	SI	100%	Mensual	Eficiencia	1664	1672	99,52%	2205	2234	98,7%	2564	2943	87,12%	94%	
Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	SI	100%	Mensual	Eficacia	1393	1393	100%	532	532	100%	404	404	100%	100%	
Efectividad en el Trámite de Emergencia	SI	100%	Mensual	Efectividad	22	22	100%	45	45	100%	40	40	100%	100%	

COMPARATIVO IV TRI-2017- I TRI 2018



El proceso de **Evaluación del Riesgo** tiene establecidos 6 indicadores de gestión para la vigencia 2018:

- “*Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas*”. Durante el periodo se recibieron 1922 solicitudes de protección, las mismas en su totalidad se asignaron de manera oportuna, atendiendo los tiempos establecidos por la entidad, reflejando una eficiencia del 100% en la asignación oportuna de las solicitudes de protección recibidas.
- El indicador “*Oportunidad en las órdenes de trabajo OT presentadas al GVP,*” presentó un resultado promedio de 94.56%, aumentando 5.2 puntos con respecto al trimestre anterior (89.36%). Pese al aumento en el resultado del indicador, dichos resultados son

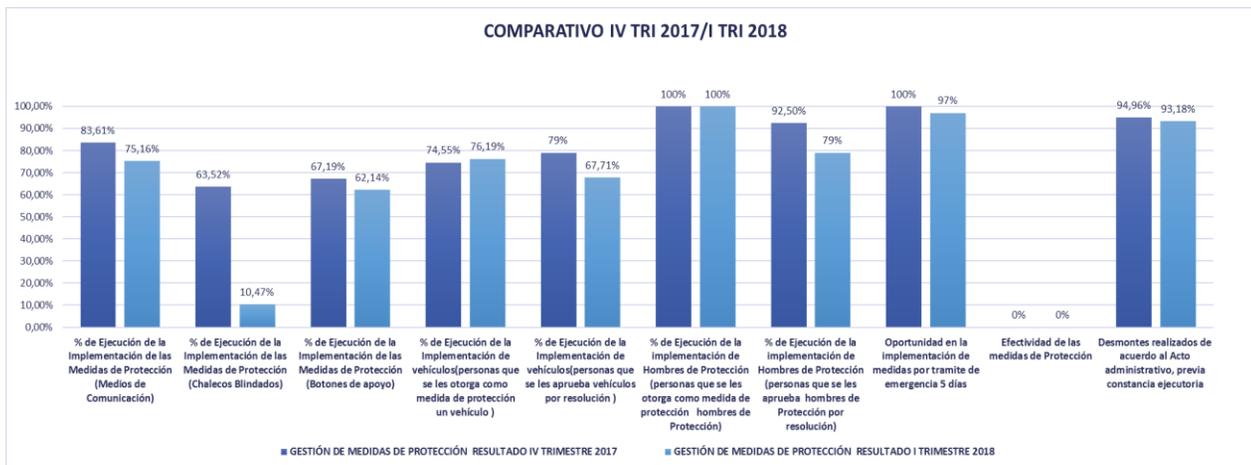
ineficientes, toda vez, que se presentaron órdenes de trabajo OT de manera extemporánea.

- “*Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas*”. El total de solicitudes recibidas en este trimestre fue de 6849 solicitudes presentando un incremento de 694 solicitudes con relación al trimestre anterior .Este indicador presentó en el mes de enero un comportamiento satisfactorio alcanzando el 100% de cumplimiento, en el mes de febrero disminuyó 0.27 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior y para el mes de marzo continuó con tendencia a la baja disminuyendo 5.33 puntos en comparación con el mes de enero y 5.06 puntos con relación al mes inmediatamente anterior. El resultado promedio de este indicador comparado con el trimestre anterior cayó 2.28 puntos porcentuales, generando alertas al proceso.
- El indicador “*Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección*” presenta un acumulado trimestral promedio de: 94% (enero 99.52%, febrero 98.7% y marzo 87. 12%). El total de solicitudes recibidas en este periodo se incrementó en 694 con relación al trimestre anterior, presentado el siguiente comportamiento: (i) en el periodo comprendido de enero-febrero se incrementó en un 32.5% las solicitudes, (ii) de febrero-marzo aumentó en un 16.3%, (iii) el incremento presentado en la solicitud recibida en marzo con relación a las recibidas en el mes de enero fue de 54%. El proceso tramitó en el trimestre un total de 6155 solicitudes de manera oportuna tramitando 198 solicitudes extemporáneas. Teniendo en cuenta que la oportunidad contempla el trámite de las solicitudes en los tiempos estipulados normativamente, la meta es del 100% y faltaron 6 puntos porcentuales para alcanzarla, se califica como insatisfactorio la gestión del proceso.
- Durante el primer trimestre la Secretaría Técnica del CERREM, comunicó un total de 2329 resoluciones correspondientes a decisiones relacionadas con: El CERREM mujeres (cuando no se está finalizando medidas fuertes), el Comité especial para servidores, exservidores, el CERREM poblacional (cuando no se está finalizando medidas fuertes) y el CERREM colectivo, manteniendo una gestión efectiva ya que alcanza nuevamente la meta establecida.
- “*Efectividad en el trámite de emergencia*”. Durante el primer trimestre se recibieron 107 solicitudes que se atendieron por trámite de emergencia y durante el proceso de validación de las respectivas solicitudes no se reportaron incidentes que afectaran los derechos a la vida, a la libertad, a la seguridad e integridad de los solicitantes. Presentado un comportamiento satisfactorio.

PROCESO GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN



Gestión de Medidas de Protección															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DSINOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DSINOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DSINOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Medios de Comunicación</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	136	147	92,52%	62	104	59,6%	44	71	61,97%	75,16%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Chalecos Blindados</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	16	161	9,94%	13	107	12,15%	7	76	9,21%	10,47%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección- <i>Botones de Apoyo</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	46	56	82,14%	30	53	56,60%	11	31	35,48%	62,14%	
% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>personas que se les otorga como medida de protección un vehículo</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	18	26	69,23%	35	49	71,43%	43	51	84,31%	76,19%	
% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>personas que se les aprueba vehículos por resolución</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	12	18	66,67%	28	35	80%	25	43	58,14%	67,71%	
% de Ejecución de la implementación de <i>Hombres de Protección - personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	80	80	100%	36	36	100%	41	41	100%	100%	
% de Ejecución de la implementación de <i>Hombres de Protección - personas que se les aprueba hombres de Protección por</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	66	80	82,50%	29	36	80,56%	29	41	70,73%	79%	
Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	SI	100%	Mensual	Eficiencia	41	41	100%	66	66	100%	39	44	88,64%	97%	
Efectividad de las medidas de Protección	SI	0%	Mensual	Efectividad	0	313	0%	0	477	0%	0	258	0%	0%	
Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	SI	100%	Mensual	Eficacia	34	36	94,44%	50	53	94,34%	39	43	90,7%	93,18%	



El proceso de Gestión de Medidas de Protección tiene establecido 10 indicadores para la vigencia 2018, de los cuales los primeros 7 miden el porcentaje de ejecución de la implementación de las diferentes medidas (medios de comunicación, chalecos blindados, botones de apoyo, implementación por primera vez un vehículo, rectificación cuales reflejan los siguientes resultados en el primer trimestre de 2018:

- Frente al seguimiento del indicador de medición (medios de comunicación), su comportamiento promedio para este trimestre fue de 75.16. El total de la implementación de medios fue 242 frente a la aceptación de ellos que fue de 322, dando así 80 medios en su ejecución, es de resaltar que las implementaciones se incrementaron en un 8.45 puntos porcentuales.
- El indicador “Porcentaje de ejecución de la implementación de las medidas de protección- Chalecos blindado” presenta como acumulado trimestral 10.47% que corresponde a enero 9.94%, febrero 12.15% y marzo 9.21%, este indicador presenta resultados muy insatisfactorios. Presentado una disminución de 53.05 puntos porcentuales, debido a que se encuentra por implementar 69 chalecos de protección balística y 68 no se ha podido realizar la entrega, por no contar la Entidad con el stock disponible para llevar a feliz término la implementación de la medida y uno (1) no se ha recibido la constancia ejecutoria para su respectiva implantación.
- Para “Porcentaje de ejecución de la implementación de las medidas de protección- Botones de Apoyo” el acumulado trimestral de 62.14%, con resultado del mes de enero de 82.14%, febrero 56.60% y marzo 35.48%, esta disminución del indicador se presenta a razón de que se encuentra 53 medidas de protección sin implementar, frente al último reporte de la vigencia anterior presenta una disminución de 5.05 puntos porcentuales.
- El indicador de “Porcentaje de Ejecución de la Implementación de vehículos- referente a las solicitudes vehículo” presenta un acumulado trimestral de 76.19%, con un total de 126 solicitudes de las cuales se dio la ejecución a 96 de ellas; para el mes de enero obtuvieron un resultado de 69.23%, al mes de febrero aumentaron 2.2 puntos porcentuales, debido al alza de solicitudes para el mes de febrero su ascenso fue de 12.88%. Es de resaltar que el indicador ha mejorado su desempeño frente al último reporte de la vigencia 2016 en un 1.64 puntos porcentuales.

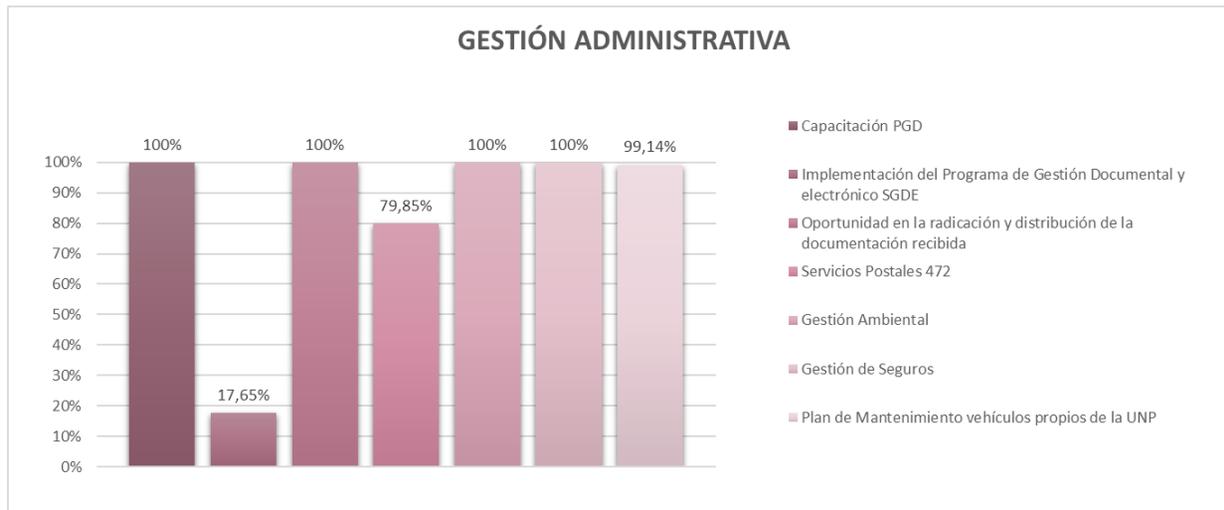
- El indicador de *“Porcentaje de Ejecución de la Implementación de vehículos- frente a la implementación de vehículos*. El total de la implementación de vehículos fue de 65 quedando por implementar 31 de ellas, para los meses comprendidos de enero a febrero aumento en 13.33 puntos porcentuales, razón de que el número de resoluciones emitidas por el CERREM aumentaron , pero en el mes de marzo bajo en un 21.86%, debido Presenta un descenso de 11.3 puntos porcentuales, debido a que existe un reproceso interno como son ajuste de las medidas y hasta que el beneficiario concilie con la Oficina Asesora jurídica y expida la constancia ejecutoria no logra alcanzar la solicitud e implementación de la misma.
- *El indicador de “Porcentaje de Ejecución de la Implementación de Hombres de Protección- personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección”*. Presenta para este trimestre un total de 157 solicitudes y otorgamiento de hombre de protección, logrando tramitarse satisfactoriamente alcanzo el 100% de la meta establecida.
- *El indicador de “Porcentaje de Ejecución de la Implementación de Hombres de Protección, su medición es referente a la implementación de los hombres”*, presenta un acumulado trimestral de 79%, discriminado de la siguiente manera: enero: 82.50%, febrero 80.56, marzo 70.73%; cómo es de observarse, durante los tres meses analizados presenta una disminución en promedio de 11.22 puntos porcentuales; llegando a obtener un resultado insatisfactorio; además presenta un descenso de 13.5 frente al último reporte del año 2017-que fue 92.50%. debido a factores de no aceptación de la medida y no presentación formal hombre de protección para su respectiva implementación; por lo cual se requiere tomar acciones de mejora para el proceso.
- *El indicador de “Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días”*, presenta un acumulado de trimestral de 97%, discriminado de la siguiente manera: enero 100%, febrero 100% y marzo 88.64%, disminuyendo en 11.36 puntos porcentuales a razón de quedaron 5 medidas por medias por implementar y se encuentra en su ejecución.
- El indicador de *“Efectividad de las medidas de protección”* presentan cumplimiento al 100% de la meta establecida de manera sostenida de vigencias de 2016-2018. Este indicador mide el impacto a la no vulneración de sus derechos fundamentales objeto del programa de protección.
- Finalmente, para el indicador *“Desmontes realizados de acuerdo con el Acto Administrativo, previa constancia ejecutoria”* presenta acumulado trimestral de 93.18%, discriminado su comportamiento de la siguiente manera: para el mes de enero obtuvo un resultado de 94.44%, el mes febrero disminuyo en un 0.1 puntos porcentuales frente al mes anterior y para el mes de marzo, siguió presentado descenso en 3.64 puntos porcentuales, ya que quedaron 9 desmontes pendiente a razón de ( constancia ejecutoria, comité especial) .Es de aclarar que la medidas blandas ( chaleco y medios de comunicación) no son objeto de medición. Referente a la gestión del indicador en la vigencia del 2017 ha presentado un descenso frente al último reporte del 2017 en 1.78%.
- Dado el impacto de este proceso en el cumplimiento de la misión en la Entidad, es necesario que el líder de proceso evalúe, analice los resultados y se tomen medidas(acciones) urgentes para rectificar y ajustar la gestión del proceso y cumplir con el objetivo del mismo.

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Indicadores Macro Proceso de Apoyo

Gestión Administrativa															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Capacitación PGD	SI	100%	Trimestral	Efectividad							7	7	100%	100%	
Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE	SI	100%	Trimestral	Efectividad							3	17	17,65%	17,65%	
Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	SI	100%	Trimestral	Eficiencia	5374	5374	100%	6532	6532	100%	5851	5851	100%	100%	
Servicios Postales 472	SI	100%	Trimestral	Eficacia	2969	3780	78,54%	3946	4907	80,42%	3346	4164	80,36%	79,85%	
Gestión Ambiental	SI	100%	Trimestral	Eficacia	11	11	100%	17	17	100%	13	13	100%	100%	
Gestión de Seguros	SI	80%	Trimestral	Eficacia							12	12	100%	100%	
Plan de Mantenimiento vehículos propios de la UNP	SI	100%	Trimestral	Eficacia							230	232	99,14%	99,14%	

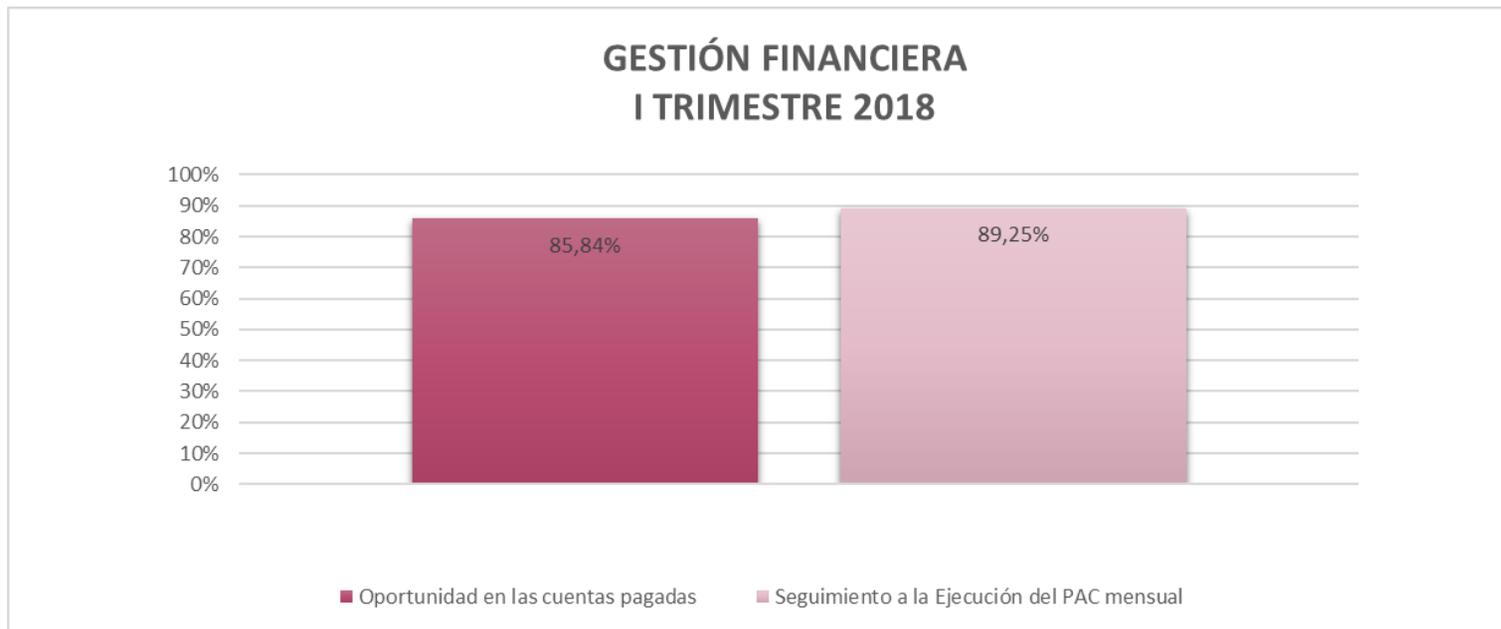


El proceso de Gestión Administrativa tiene establecido para la vigencia 2018 siete (7) indicadores en sus diferentes grupos de trabajo interno que se encarga de: mantenimiento de instalaciones de las sedes, gestión documental, administración del parque automotor propio de la UNP, servicios de aseo y cafetería, seguro y reclamaciones y centro de fotocopiado, por lo cual se identificaron los siguientes indicadores continuación se relaciona su comportamiento:

- El indicador “Capacitación PGD” reporta cumplimiento del 100% frente a la meta establecida, logrando cumplir las 7 capacitaciones programadas para este I trimestre del año; acerca de Tablas de Retención Documental, que son actividades que están definidas dentro del programa de Gestión Documental.
- así como los indicadores de “Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida” ya que se realizó la radicación y reparto de 17.757 en SIGOB dentro del tiempo programado, el indicador “Gestión de Seguros” recibió 12 reclamaciones de siniestro a nivel nacional aceptadas por la aseguradora y para el indicador de “*Gestión Ambiental*” se ejecutó 41 actividades relacionadas (PIGA y PIRESPÉL). Es de resaltar que estos indicadores son nuevos.
- El indicador “Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE” reporta acumulado para el primer trimestre 17.65%, debido a que para este trimestre se realizaron 3 actividades, frente a lo programado que son 17; debido a que se encuentra en apoyo y levantamiento de procedimientos para mejorar la gestión del proceso.
- Los indicadores de “Servicios Postales 472 presenta resultado satisfactorio con un valor de 79.85%”, su comportamiento refleja que se entregó efectivamente al destinatario 10261 oficios y se generaron envíos por parte de la- UNP un total de 12851 Este reporte es generado según la información enviada por la empresa servicios postales 472. El indicador no es posible cumplirlo al 100%, ya que se están generando devoluciones, y hay envíos que se demoran aproximadamente en entregarse 1 mes, los cuales son reportados en Lista de Correo.
- El indicador “Plan de Mantenimiento vehículos propios de la UNP” logra un comportamiento satisfactorio con un valor de 99.14%, aun así, no se logró la meta estipulada, debido a que se presentaron 2 solicitudes que no se autorizó por diagnóstico y valores presentados en la cotización para su reparación, además en algunas ocasiones presentan en solicitudes los dos tipos de mantenimiento (preventivo y correctivo).

**\$ Indicadores Macro Proceso de Apoyo**

Gestión Financiera															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Ejecución del Presupuesto de la Entidad	NO	95%	Anual	Efectividad											
Seguimiento a la Ejecución de la reserva presupuestal	NO	100%	Anual	Eficacia											
Oportunidad en las cuentas pagadas	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							1982	2309	85,84%	85,84%	
Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual	SI	95%	Mensual	Eficacia	2,37E+10	2,392E+10	99,03%	4,43E+10	4,97E+10	89,14%	3,87E+10	4,59E+10	84,26%	89,25%	



El Proceso de Gestión Financiera tiene establecidos cuatro (4) indicadores de los cuales dos (2) son anuales, lo cual no se reporta en este informe.

- El indicador “*Oportunidad en las cuentas pagadas*” presenta un acumulado trimestral de 85.84% La meta que establece el proceso es de 100% por lo que su resultado es satisfactorio. Para el primer trimestre que comprende los meses de enero-marzo se pagaron 2309 cuentas y de estas se radicaron 1982. Esta diferencia se debe a que las cuentas pagadas sobre el número de cuentas radicadas, obedece al proceso normal de viabilidad de cuentas por pagar en coordinación con Mini hacienda.
- El indicador de “Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual” presenta cumplimiento del 89.25% discriminado de la siguiente manera: enero 99.03%, febrero 89.14% y marzo 84.25%, obtiene un resultado satisfactorio. Sin embargo, presenta una disminución de 9.45 puntos porcentuales, referente al último reporte de la vigencia 2017 (98.7%).



## Indicadores Macro Proceso de Apoyo

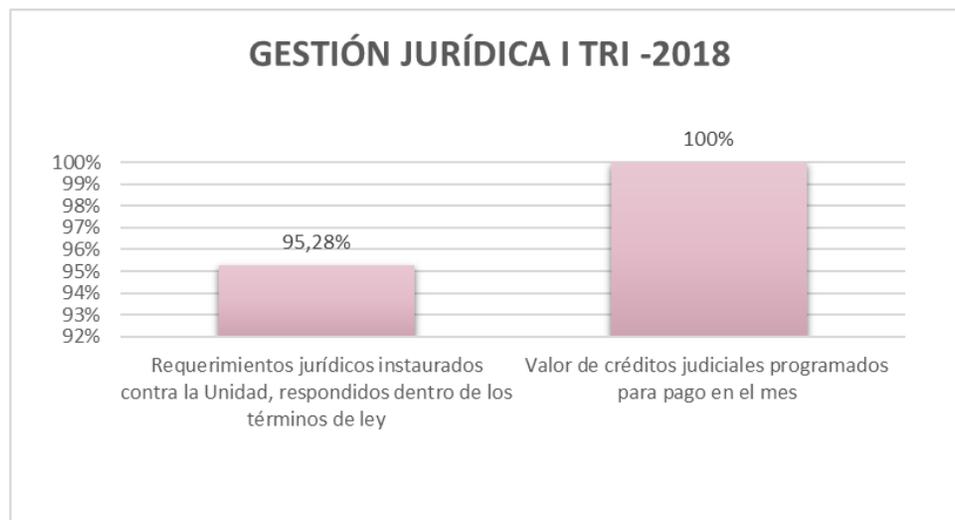
### PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

Gestión Jurídica															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					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	SI	100%	Mensual	Eficiencia	122	123	99,19%	228	230	99,13%	235	261	90,04%	95,28%	
Incidentes de desacatos cerrados	NO	100%	Cuatrimstral	Efectividad											
Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	SI	100%	Mensual	Eficacia	N/A			2E+09	2E+09	100%	3,41E+09	3,41E+09	100%	100%	



El proceso de gestión jurídica tiene establecido 3 indicadores para este primer seguimiento se presenta dos (2) indicadores que son los siguientes:

- Para el indicador de Gestión Jurídica “*Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley*” en el mes de enero 99.19%, febrero 99.13% y marzo 90.04%, con un acumulado trimestral de 95.28%. Como puede observarse el indicador fue disminuyendo, por motivos de los requerimientos jurídicos aumentaron en un 1.04%. Presento disminución en 3 puntos porcentuales, frente al último reporte del año 2017. Es de resaltar que el proceso, tiene una acción correctiva con el fin de mejorar su desempeño; por lo cual se invita a seguir en la ejecución de sus actividades para no bajar su comportamiento.
- El Indicador de “*Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes*”. Presenta un cumplimiento del 100% llegando a su meta establecida. Es de resaltar que es un indicador nuevo para el proceso.

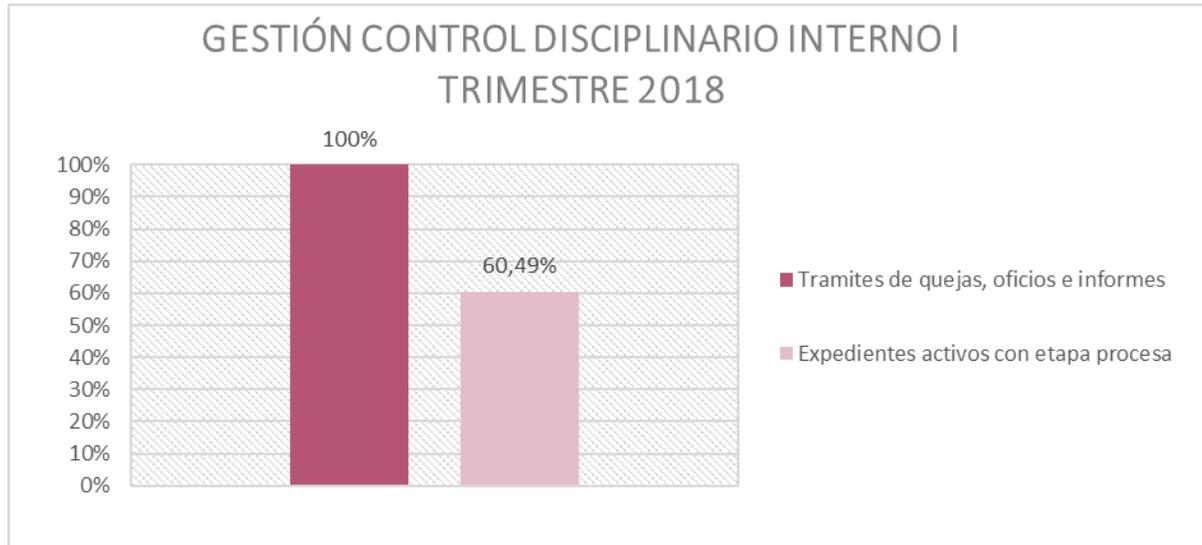




## Indicadores Macro Proceso de Apoyo

### PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Gestión Control Disciplinario Interno															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Evaluación etapa preliminar	NO	100%	Semestral	Eficiencia											
Tramites de quejas, oficios e informes	SI	100%	Trimestral	Eficacia						87	87	100%	100%		
Expedientes activos con etapa procesal	SI	100%	Trimestral	Efectividad						196	324	60,49%	60,49%		

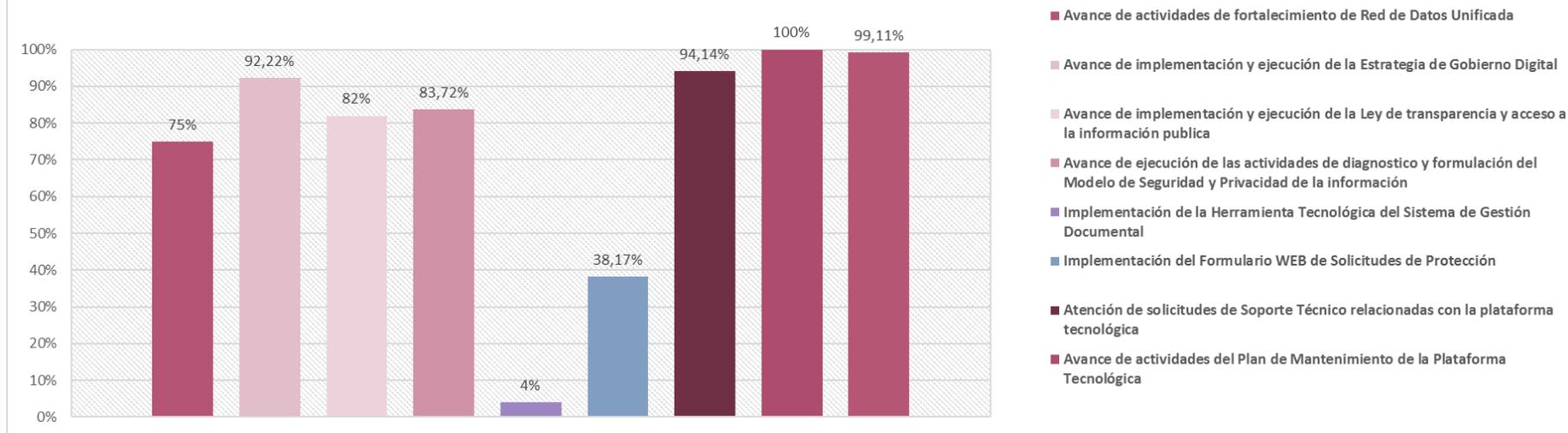


- El proceso tiene definidos (3) tres indicadores, uno semestral que no se reportan en este informe y dos (2) trimestral, que se hace referencia al mismo a continuación.
- El resultado del primer trimestre en el indicador “*Tramites de quejas, oficios e informes*” fue de 100%, logrando el cumplimiento de meta establecida. Hay que resaltar que es un indicador nuevo se logró dar trámite consecutivo a los informes y/o quejas recibidas al orden cronológico del análisis de los expedientes allegados a la coordinación
- El segundo indicador de “Expedientes activos con etapa procesal” tiene un comportamiento aceptable con valor trimestral acumulado de 60.49%. frente a la meta establecida del 100%, como es un indicador nuevo para el proceso. Solo esperar cómo se comporta para el segundo trimestre. Esto es debido a que los expedientes disciplinarios que encuentran vencidos a la fecha son 128 los cuales están siendo sustanciados por los diferentes abogados de la coordinación para la correspondiente proyección de la siguiente etapa procesal, cabe resaltar que los mismos también se encuentran realizando gestiones en los expedientes de 2018.



Gestión Tecnológica															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	R A N G O S
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada	SI	100%	Trimestral	Eficacia							18	24	75%	75%	
Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	SI	100%	Trimestral	Eficacia							83	90	92,22%	92,22%	
Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	SI	100%	Trimestral	Eficacia							141	173	81,50%	82%	
Avance de ejecución de las actividades de diagnóstico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	SI	100%	Mensual	Eficacia				16	20	80%	20	23	87%	83,72%	
Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	SI	100%	Mensual	Eficacia							0,16	4	4%	4%	
Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección	SI	100%	Trimestral	Eficacia							2,29	6	38,17%	38,17%	
Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica	SI	90%	Mensual	Eficiencia	437	466	93,78%	599	642	93,30%	699	735	95,10%	94,14%	
Cumplimiento de los acuerdos de Nivel de Servicio ( ANS) aplicado a las solicitudes de soporte Técnico atendidas	NO	90%	Trimestral	Eficiencia	REPORTA EN SEPTIEMBRE										
Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica	SI	100%	Trimestral	Eficacia							5	5	100%	100%	
Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI	SI	96%	Mensual	Efectividad	42712,34	42957,67	99,43%	40031	40320	99,28%	44042	44640	98,66%	99,11%	

## GESTIÓN TECNOLÓGICA I TRIMESTRE 2018



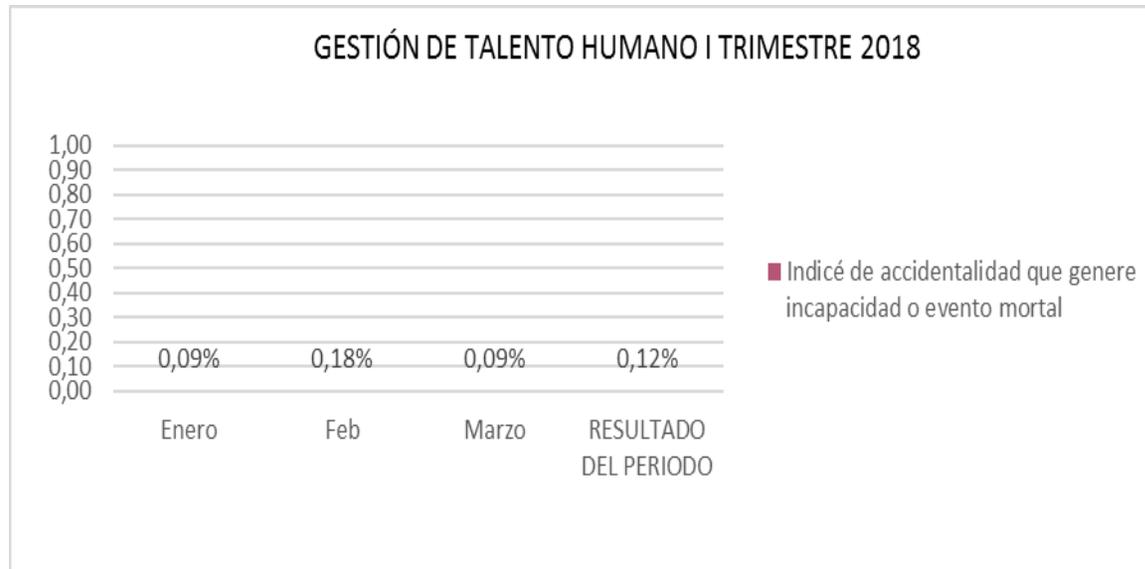
- De los diez (10) indicadores del proceso de Gestión tecnológica, uno de frecuencia Cuatrimestral, que no se reportara y el de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), dado a que se tiene programado la medición trimestral, pero se reportara en el III trimestre del año en curso, teniendo en cuenta que la fuente de información requerida para generar la medición del tiempo de gestión está en el centro de servicios y se encuentra ajustando los parámetros. En este informe, tres (3) indicadores no cumple con la meta establecida como son: “ Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública” con un acumulado trimestral de 82% de la meta propuesta del 100%, el indicador “Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental”, obtiene 4% de la meta propuesta 100%, el indicador “Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección” obtiene el 38.17% de la meta propuesta 100%. Como los dos últimos indicadores son nuevos y de implementación se espera que en segundo reporte presente un avance satisfactorio, sin embargo, el primer indicador se sugiere realizar acción correctiva para mejorar el desempeño del proceso.
- El indicador “Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada” obtiene 75% de la meta propuesta de 100%, logrando un resultado aceptable y los indicadores de “Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital” 99.22%. de la meta establecida de 100%, el indicador “Avance de ejecución de las actividades de diagnóstico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información” 83.72%, el indicador “Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica” 94.14%, obteniendo resultados Satisfactorios.



## Indicadores Macro Proceso de Apoyo

### PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO

Gestión Talento Humano															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Evaluación de desempeño con nivel sobresalientes de funcionarios de carrera administrativa	NO	10%	Anual	Efectividad											
Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	NO	95%	Semestral	Eficiencia											
Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	NO	95%	Semestral	Eficiencia											
Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	SI	<=1%	Mensual	Eficacia	2	2270	0,09%	4	2197	0,18%	2	2262	0,09%	0,12%	



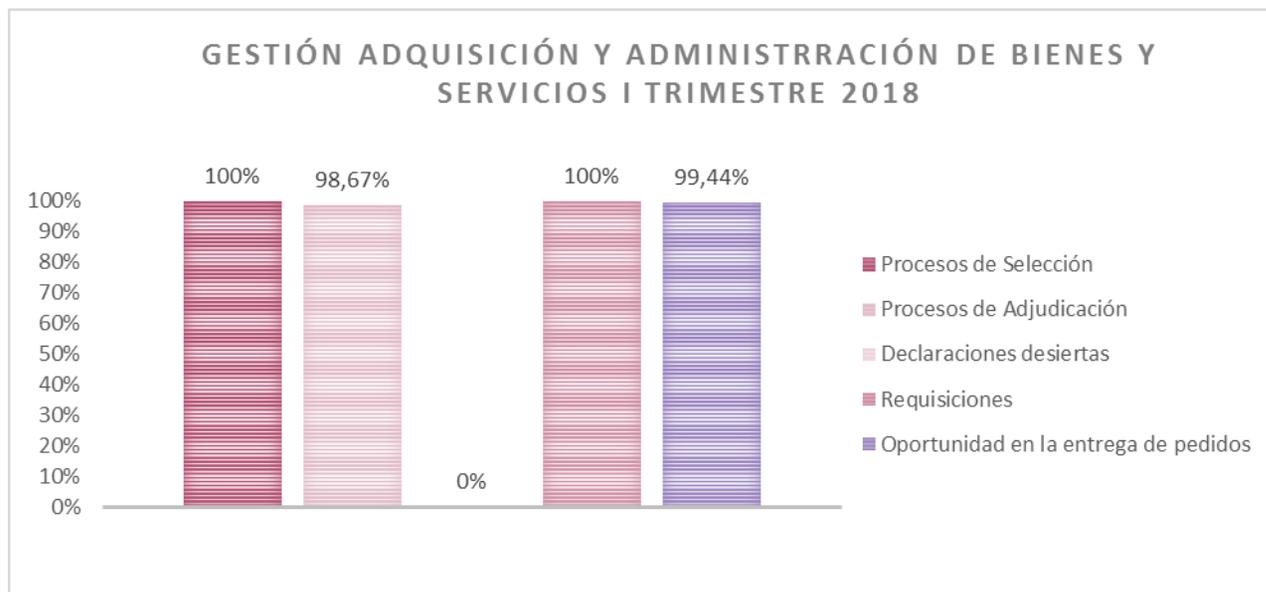
El proceso de Gestión de Talento Humano tiene establecido 4 indicadores para la vigencia 2018 el de objeto de seguimiento para este trimestre del indicador “Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal” el acumulado del primer trimestre es de 0.12 cumpliendo la meta de menor o igual a 1, logrando así un resultado Satisfactorio. Durante los tres meses comprendidos en el trimestre presentaron 8 accidentes laborales que generaron incapacidad, se disminuyó la severidad (días perdidos por incapacidad) y se mantuvo la frecuencia (número de accidentes) en el trimestre.



## Indicadores Macro Proceso de Apoyo

### GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Gestión Adquisición y Administración de Bienes y Servicios															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Procesos de Selección	SI	100%	Trimestral	Eficacia							527	527	100%	100%	
Procesos de Adjudicación	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							520	527	99%	98,67%	
Declaraciones desiertas	SI	40%	Trimestral	Efectividad							0	527	0%	0	
Requisiciones	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							178	178	100%	100%	
Bienes Inventariados	NO	100%	Anual	Eficacia	REPORTA EN DICIEMBRE										
Oportunidad en la entrega de pedidos	SI	90%	Trimestral	Efectividad							177	178	99,44%	99,44%	



El proceso de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios tiene establecido seis (6) indicadores con frecuencias anual y trimestral, los trimestrales se reportan en este informe, “*Procesos de Selección*” cumple con la meta establecida 100%, el indicador “*Procesos de Adjudicación*” 99% de la meta establecida 100%, el indicador “*Requisiciones*” llega al cumplimiento de la meta establecida.

El indicador “*Oportunidad en la entrega de pedido*” obtiene un resultado satisfactorio con un valor de 99.44%. Durante el primer trimestre del año se recibieron 178 pedidos de bienes y consumibles y devolutivos de los cuales 99% fueron atendidos dentro del tiempo establecido, el 1% no fue posible entregarlo de manera oportuna debido a los retrasos de entrega de papelería por parte del proveedor.

Finalmente, el indicador “*declaraciones desiertas*”; durante el primer trimestre de 2018, de los 527 procesos publicados en la plataforma SECOP II, no se contó con ningún proceso declarado desierto. Lo anterior da cumplimiento al indicador de no sobrepasar el 40% de procesos desiertos durante el periodo en mención, obteniendo un resultado satisfactorio.

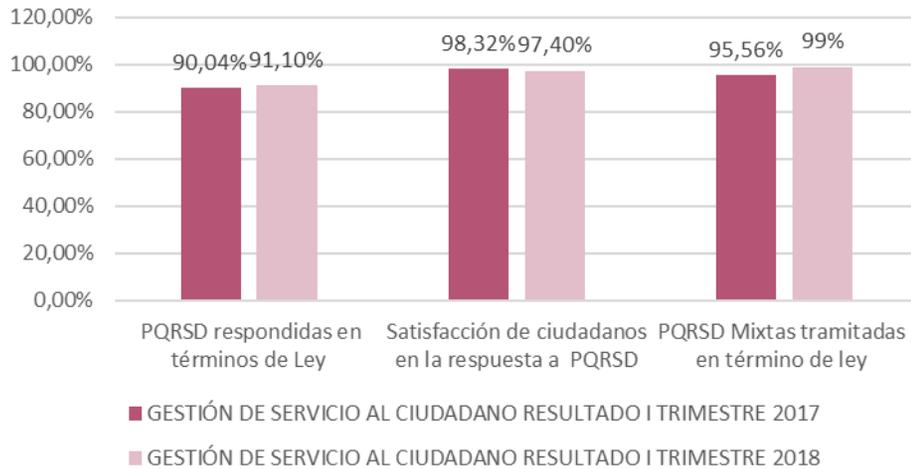


## Indicadores Macro Proceso de Apoyo

### RESULTADO I TRIMESTRE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Gestión de Servicio al Ciudadano															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	646	705	91,63%	691	746	0,926273	608	684	88,89%	91,10%	
Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD	SI	100%	Mensual	Efectividad	87	90	96,67%	73	74	98,65%	27	28	96,43%	97,40%	
Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	SI	100%	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100%	
PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	311	319	97,49%	297	298	99,66%	263	263	100%	99%	

### COMPARATIVO IV TRIM-2017 / TRIM I-2018



### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2018



El indicador “PQRSD mixtas tramitadas en términos de ley” el acumulado trimestral es de 99%, el cual viene aumentando su resultado, así mismo, el indicador “PQRSD respondidas en términos de Ley” refleja un cumplimiento promedio de 91.10% , el 8.9 restante de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final

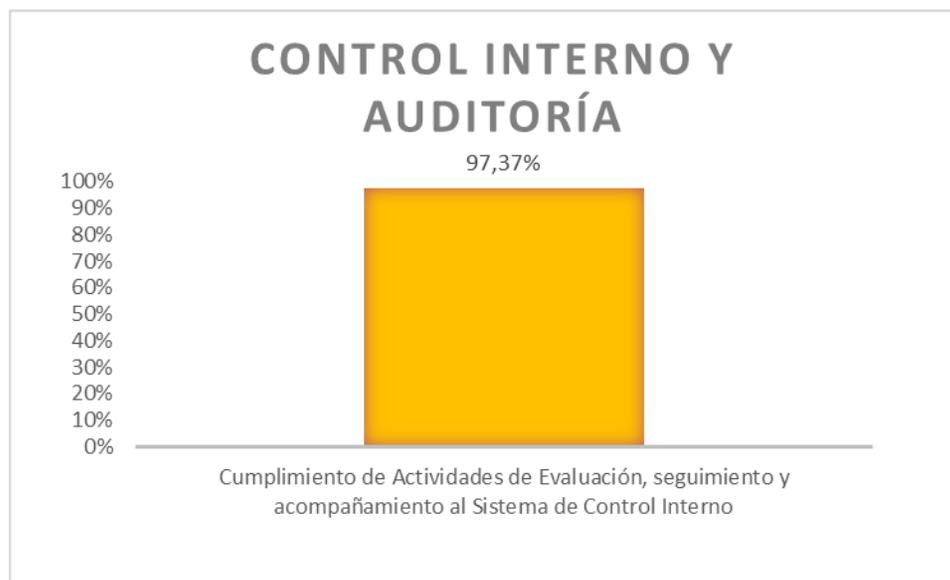
- El indicador “Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD” reporta para el primer trimestre de 2018 un 96.43%.sin embargo presenta un descenso de 1.75 puntos porcentual frente al ultimo reporte del 2017- 98.18%
- Finalmente el proceso presenta un nuevo indicador para reflejar la gestión del proceso que es el de “Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano” , obteniendo resultados satisfactorios y lograr la meta establecida 100%.

RESULTADO I TRIMESTRE CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA



Indicadores Macro Proceso de Evaluación

Control Interno y Auditoría																
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS	
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA					
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO			
Cumplimiento de Actividades de Evaluación, seguimiento y acompañamiento al Sistema de Control Interno	SI	100%	Trimestral	Efectividad								37	38	97,37%	97,37%	



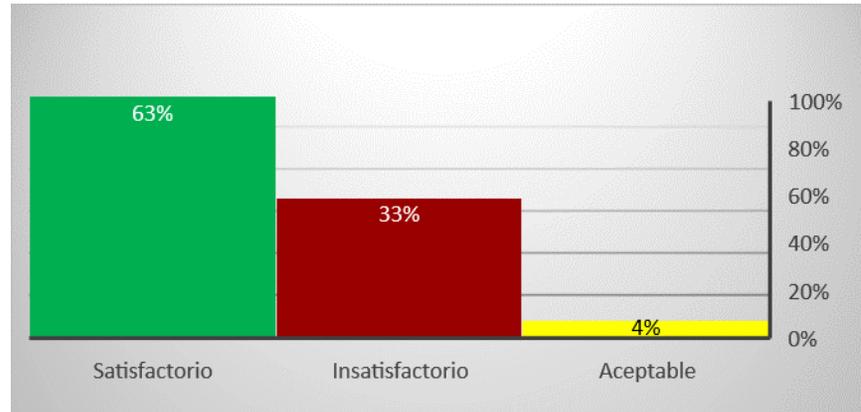
El proceso de **Control Interno y Auditoría** presenta ajuste para este año en la medición del desempeño del proceso. Por lo cual deja un indicador de efectividad para la vigencia 2018, como lo es el de “Cumplimiento de Actividades de Evaluación, seguimiento y acompañamiento al Sistema de Control Interno”, obteniendo un resultado satisfactorio con un valor de 97.37%, frente a la meta establecida 100%, el 3% restante obedece a la auditoría de Gestión a la Subdirección Especializada que se está llevando a cabo y tuvo ampliación del alcance con cierre a 31/05/2018. Las demás actividades correspondientes al 97% no presentaron dificultades o novedades para su ejecución.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018**

Periodicidad	Número de Indicadores	Peso Porcentual
Mensual	29	43%
Trimestral	23	33%
Cuatrimestral	5	7%
Semestral	7	10%
Anual	5	7%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

- En este informe se analizan 51 indicadores con periodicidad mensual, trimestral Los cuales obtuvieron de acuerdo con los rangos establecidos, los siguientes resultados en el primer trimestre de 2017:

Número de Indicadores	Peso Porcentual	Rango
32	63%	Satisfactorio
2	4%	Aceptable
17	33%	Insatisfactorio
<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>



- De los cuales 51 indicadores de Gestión, se encuentran 32 en el rango Satisfactorio que corresponde al 63% en esta categoría, que a continuación se relaciona:

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	100%	DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	100%
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Acompañamientos a procesos	100%		GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Tramites de quejas, oficios e informes	100%
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas	100%		GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	92,22%
		Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	100%			Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	82%
		Efectividad en el Trámite de Emergencia	100%			Avance de ejecución de las actividades de diagnostico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	83,72%
GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	100%	Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica			94,14%	
	Efectividad de las medidas de Protección	0%	Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica			100%	
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Capacitación PGD	100%			Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de T	99,11%
		Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	100%			GESTIÓN TALENTO HUMANO	Indicé de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal
		Servicios Postales 472	79,85%		Procesos de Selección		100%
		Gestión Ambiental	100%	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Procesos de Adjudicación	98,67%	
		Gestión de Seguros	100%		Requisiciones	100%	
		Plan de Mantenimiento vehículos propios de la UNP	99,14%		Oportunidad en la entrega de pedidos	99%	
		GESTIÓN FINANCIERA		Oportunidad en las cuentas pagadas	85,84%	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD
Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual	89,25%			Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	100%		
				DE EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA	Cumplimiento de Actividades de Evaluación, seguimiento y acompañamiento al Sistema de Control Interno	97,37%

- Del total de indicadores analizados, el 4% corresponden a dos (2) indicadores en el rango Aceptable, los cuales deben tener especial cuidado en sus resultados y generar acciones que permitan demostrar mayor eficacia en la gestión (Indicador “*Expedientes activos con etapa procesal*” y “*Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada.*”

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DE APOYO	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Expedientes activos con etapa procesal	60,49%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada	75%

- El 33% que corresponde a diecisiete (17) indicadores en el rango insatisfactorio, de los 51 analizados, se distribuyen así:

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	94,56%
		Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	97,62%
		Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	94%
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	75,16%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	10,47%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	62,14%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos	76,19%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos	67,71%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	79%
		Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	97%
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	93,18%

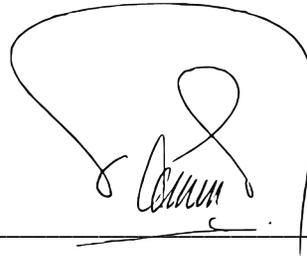
MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE	17,65%
	GESTIÓN JURÍDICA	Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	95,28%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	4%
		Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección	38,17%
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PQRSD respondidas en términos de Ley	91,10%
		PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley	99%

- Para aquellos procesos que no llegaron a cumplimiento de la meta establecida para los indicadores formulados en la vigencia 2018, se invita a identificar ACOM (Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora), con el fin de mejorar la gestión del proceso: a continuación, se relaciona:

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP
		Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas
		Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección -Medios de Comunicación
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección -Chalecos Blindados
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección- Botones de Apoyo
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos-personas que se les otorga como medida de protección un vehículo
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos-personas que se les aprueba vehículos por resolución
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección -personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección
		Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria

**RECOMENDACIONES GENERALES A LOS INDICADORES DE TABLERO DE MANDO**

- Reitera la Oficina Asesora de Planeación e Información, la recomendación para que el resultado de la medición en los procesos, de acuerdo con la periodicidad de medición, sea socializado a todo el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que es el reflejo de su gestión y guía de cómo va el proceso y ofrece un insumo para identificar qué se debe ajustar o cuales acciones se requieren para reforzar, mantener o corregir según corresponda.
- Se hace énfasis en la importancia que los líderes de proceso y sus equipos de trabajo realicen análisis sobre los resultados obtenidos en sus indicadores, con el fin de determinar acciones de prevención o corrección según aplique y lograr mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos propuestos, no se deben quedar en la descripción de los datos exclusivamente.
- En los informes presentados además de analizar las causas del incumplimiento (cuando aplique) se debe realizar seguimiento a lo que no se pudo dar cumplimiento y reportarlo en el siguiente informe hasta que el tema este cumplido al 100%
- Es responsabilidad de los líderes de proceso garantizar la debida apropiación del tema de medición de los procesos en su equipo de trabajo, para ello debe reforzar la asimilación de conceptos y utilidad de la medición en la gestión del mismo, así como fomentar el análisis de datos.
- Todos los procesos deben dar cumplimiento a los lineamientos definidos en la Resolución 0916 del 16 de diciembre de 2016.
- Es oportuno reiterar que este aspecto de medición en la entidad ha sido observado consecutivamente en las auditorías externas, por lo cual requiere especial atención y acciones que avalen su adecuada gestión, mejora y cumplimiento.



EDGAR ZAMUDIO PULIDO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gina Milena Plaza Alarcón		17/05/2018
Revisó	Ignacio Jesús Cabrales Pava		17/05/2018
Aprobó	Edgar Zamudio Pulido		17/05/2018

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.