

INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES TABLERO DE MANDO

Tercer
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 los catorce (14) procesos actuales de la Entidad en el tercer 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 71 indicadores distribuidos de la siguiente forma:

MACRO PROCESO	PROCESO	MENSUAL	TRIMESTRAL	CUATRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	TOTAL	
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	2	2	2	1	8	
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		1		2		3	
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	6					6	
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	10					10	
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		7				7	
	GESTIÓN FINANCIERA	2				2	4	
	GESTIÓN JURÍDICA	2		1			3	
	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2		1		3	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	4	5				9	
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1			2	1	4	
	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		5			1	6	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	3	1				4	
	DE EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA		1				1
		INDICADORES TRANSVERSALES	1			2		3
TOTAL		30	24	3	9	5	71	

Para el tercer trimestre del 2018 el total de indicadores a reportar es de 56, de los cuales siete son Indicadores Transversales de acuerdo con lo anterior el presente informe presenta los resultados de 63 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

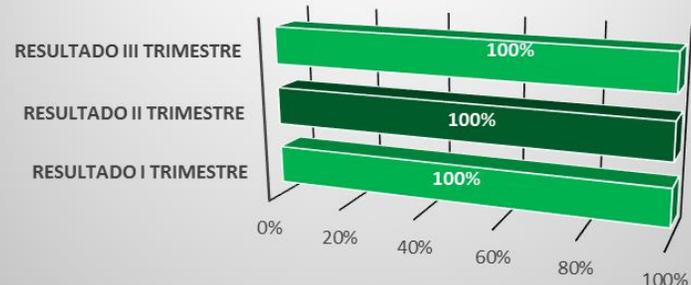
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA															R A N G O S
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Ejecución de los Seguimientos de los Planes de Ley	SI	100%	Cuatrimstral	Eficiencia							5	5	100%	100%	
Verificar Cumplimiento de los planes de la Entidad de Gestión	SI	100%	Trimestral	Eficacia							14	14	100%	100%	
Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	NO	1	Anual	Eficiencia	REPORTA EN ENERO 2019										
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	SI	100%	Trimestral	Eficacia	21	21	100%							100%	
Actividades Comité de Genero	NO	100%	Semestral	Eficacia											
Ejecución Plan de Acción	SI	100%	Cuatrimstral	Efectividad								96	96	100%	
Estrategia formulada en el Plan Estratégico Institucional	NO	100%	Semestral	Efectividad											

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA III TRIMESTRE 2018



COMPARATIVO II - III TRIMESTRE

Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI



El proceso de **Direccionamiento y Planeación Estratégica** tiene formulado en el tablero de mando un total de 8 indicadores para la vigencia 2018, para este informe se presenta el seguimiento de 4 indicadores:

- **“Verificar Cumplimiento de los planes de la Entidad de Gestión”**, Durante el segundo cuatrimestre se realizaron 14 seguimientos de los planes de Gestión, como son (PIGA, CERO PAPEL, RESIDUOS, VEHÍCULOS PROPIOS, ARMAS, BIENESTAR, CAPACITACIÓN, VIAL, SALUD EN EL TRABAJO, PROVEEDORES, OBJETIVOS DE CALIDAD, PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS ACOM Y REPORTE PLAN DE MEJORAMIENTO). Logrando el 100% de lo realizado vs programado.
- **“Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI”**, frente a los 2 proyectos de inversión: (i) Implementación del Programa de Gestión Documental, e (ii) Implementación de la Ruta de Protección Colectiva a nivel nacional, que son registrados y activos en la plataforma de Seguimiento Proyectos de inversión -SPI, presentaron los siguientes avances: (i) 27.60%, y (ii) 91.50% lo correspondiente a producto y actividad y cumpliendo con la meta mensual del 100%. De los cuales se realizaron 3 seguimientos a cada proyecto, para un total de 6 seguimientos en el trimestre cumpliendo así con el 100%. de la meta establecida; manteniéndose en los tres trimestres del año en un rango satisfactorio.
- **“Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información”** Durante el tercer periodo se realizaron los Informes de ley de la Oficina de Planeación correspondiente y reportados a entidades, órganos de control, plataformas virtuales de entidades. Se relacionan los siguientes informes al segundo trimestre: INFORME EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SINERGIA., SUIFP: SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIÓN Y FINANZAS PUBLICAS, REPORTE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL- PROYECTOS DE INVERSIÓN-SPI, PLAN DE ACCIÓN VICTIMAS SEGUIMIENTO, PLAN DE FORTALECIMIENTO VICTIMAS SEGUIMIENTO, REPORTE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL PROYECTOS DE INVERSIÓN-SPI, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE DESARME, DESMOVILIZACIÓN Y REINTEGRACIÓN-DDR-ACR. Logrando el 100% de lo planificado, en el trimestre se presentaron 21 informes.
- **“Ejecución Plan de Acción”** De las noventa y seis (96) actividades programadas en el plan de acción para el tercer trimestre, se ejecutaron las noventa y seis (96). Para un cumplimiento del cien por ciento (100%) Se hace necesario precisar que después del proceso de retroalimentación algunos procesos ajustaron actividades disminuyendo de 115 actividades programadas para la vigencia 2018 a 110 actividades.



Indicadores Macro Proceso Estratégico

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	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE				ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Auto revisión por procesos	NO	100%	Semestral	Eficacia											
ACOM Resultado de Auto revisiones	NO	100%	Semestral	Efectividad											
Acompañamientos a procesos	SI	100%	Trimestral	Eficiencia						38	38	100%	100%		



El proceso de **Administración del Sistema de Gestión Integrado**, para este tercer trimestre son objeto de seguimiento el indicador de:

- **“Acompañamientos a Procesos”**, para este periodo, el proceso programa y ejecuto 38 acompañamientos a los procesos de la Entidad, tales como: Socializaciones, asesorías, mesas de trabajo, fortalecimientos, ACOM (acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora), Indicadores de Gestión, Formulario de Solicitud de Protección, mapa de riesgos, Asesoría en documentación, producto no conforme, encuesta de satisfacción, código de Integridad entre otros; logrando así el cumplimiento del 100%. Frente a trimestre anterior se mantiene el desempeño del indicador.

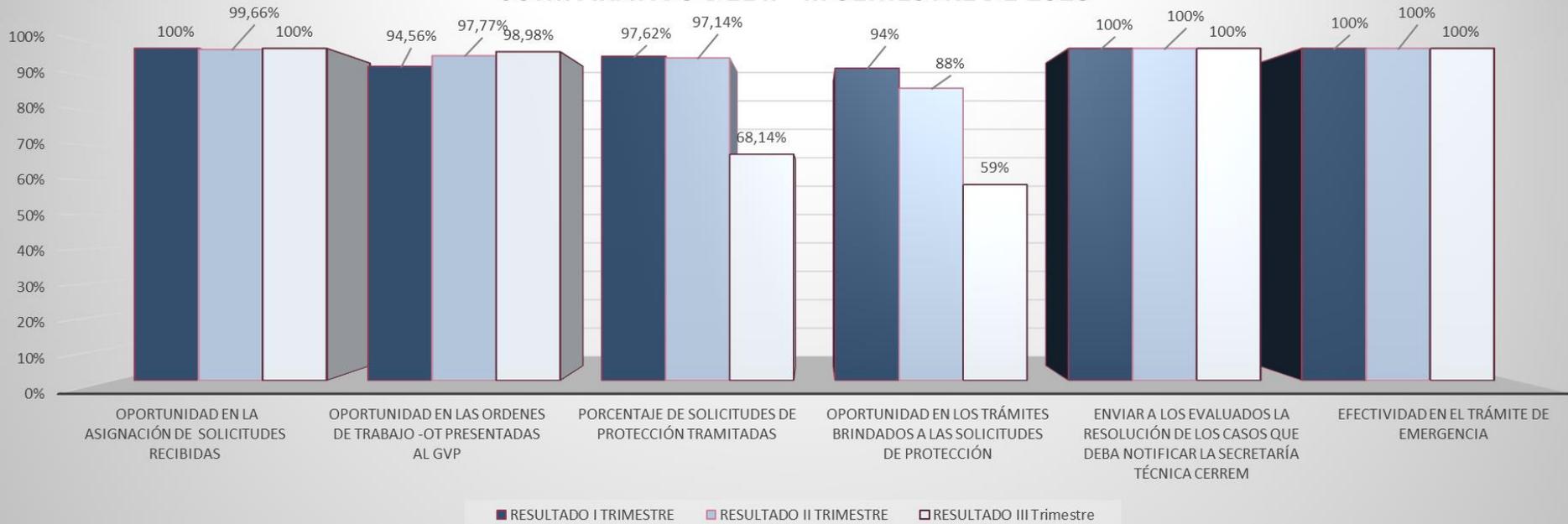


Indicadores Macro Proceso Misional

PROCESO GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO

Gestión Evaluación del Riesgo															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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	784	784	100%	895	895	100%	1001	1001	100%	100%	
Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	SI	100%	Mensual	Eficiencia	541	543	99,63%	664	676	98%	540	544	99,26%	98,98%	
Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	SI	100%	Mensual	Eficacia	2119	2186	97%	4196	5584	75,14%	3397	6483	52,40%	68,14%	
Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	SI	100%	Mensual	Eficiencia	1987	2186	90,90%	3632	5584	65,04%	2786	6483	42,97%	59%	
Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	SI	100%	Mensual	Eficacia	771	771	100%	1080	1080	100%	733	733	100%	100%	
Efectividad en el Trámite de Emergencia	SI	100%	Mensual	Efectividad	75	75	100%	102	102	100%	72	72	100%	100%	

COMPARATIVO DEL II - III SEMESTRE DE 2018



El proceso de **Evaluación del Riesgo** tiene establecido 6 indicadores de gestión; a continuación, se presenta sus resultados:

- **“Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas”**. Durante el periodo se recibieron **2680** 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 la Ordenes de trabajo OT presentadas al GVP”**, Presento un resultado promedio de **98.98%**, aumento **3**. puntos con respecto al trimestre anterior (**97.77%**); pese al aumento en el resultado del indicador, dichos resultados son ineficientes, toda vez que se presentaron ordenes de trabajo OT de manera extemporánea.

- **“Porcentaje de solicitudes de protección tramitadas”**. El total de solicitudes recibidas en el trimestre fue de 14253 solicitudes, presentando un incremento de 7.007 solicitudes con relación al trimestre anterior. Este indicador presento en el mes de julio un avance de 97%, en el mes de julio aumento 1 punto porcentual en comparación del mes anterior y para el mes agosto disminuyo 23.83 puntos en comparación con el mes de septiembre 42.74 puntos con relación al mes inmediatamente anterior. El resultado promedio de este indicador comparado con el trimestre anterior cayó 29 puntos porcentuales, generando alertas al proceso.
- El indicador **“Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección”** presenta un acumulado trimestral promedio de 59% (julio 90.90%, agosto 65.04% y septiembre 42.97%). El total de solicitudes recibidas en este periodo se incrementó en 5793 con relación al trimestre anterior, presentando comportamiento (i) en el periodo comprendido de julio-agosto disminuyo en un 25.86%, (ii) de julio-agosto en un 22.27% (iii) la disminución presentada en la solicitud recibida en julio con relación a las recibidas en el mes de junio fue de 2.9%. El proceso tramito en el trimestre 8405 solicitudes de manera oportuna, tramitando 5848 solicitudes extemporáneas. Teniendo en cuenta que las oportunidades contemplan el trámite de las solicitudes en los tiempos estipulados normativamente, la meta es del 100% y faltaron 41 puntos porcentuales para alcanzarla, se califica como insatisfactorio la gestión del proceso. Frente al trimestre anterior disminuyo en 29 puntos porcentuales por alza de solicitudes.
- Durante el tercer trimestre la **Secretaría Técnica del CERREM**, comunicó un total de 2584 resoluciones 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 utilizando medidas fuertes) y el CERREM colectivo, manteniendo una gestión efectiva ya que durante los tres trimestres alcanza la meta establecida.
- **“Efectividad en el trámite de emergencia”**. Durante el tercer trimestre se recibieron 249 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. Presentando un comportamiento satisfactorio durante los tres trimestres del año.

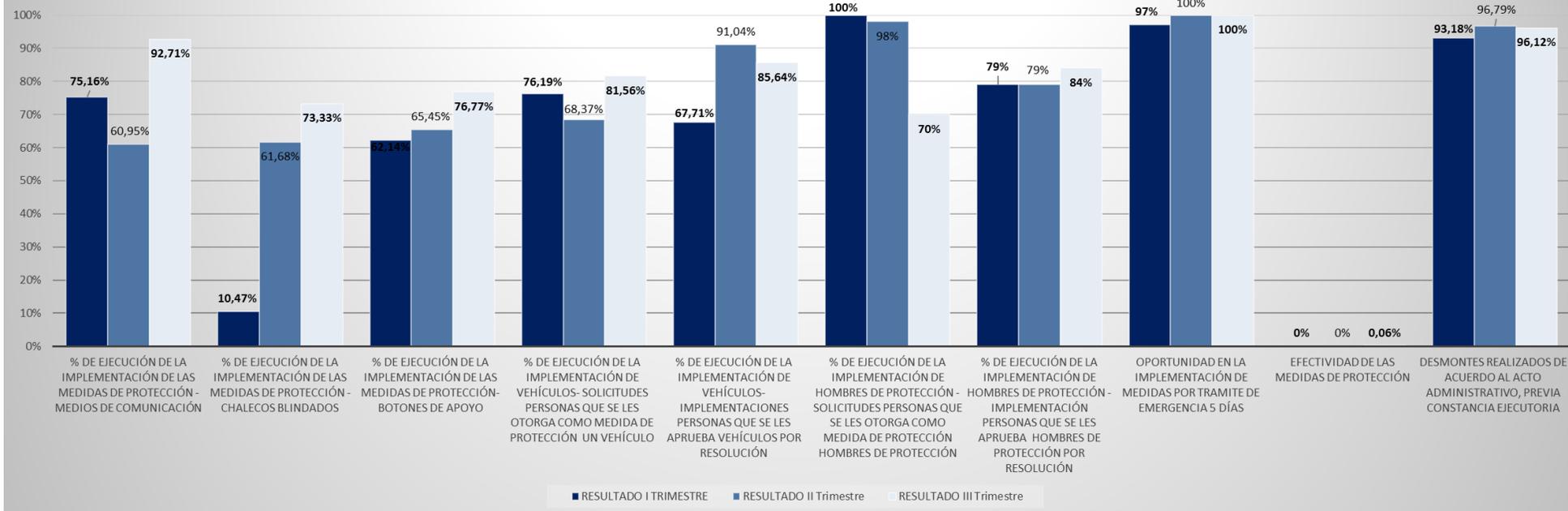


Indicadores Macro Proceso Misional

PROCESO GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	Gestión de Medidas de Protección									ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE				
					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 - <i>Medias de Comunicación</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	128	140	91,43%	150	170	88,24%	129	129	100%	92,71%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Chalecos Blindados</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	143	153	93,46%	106	191	55,50%	125	166	75,30%	73,33%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección- <i>Botones de Apoyo</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	30	35	85,71%	16	34	47,06%	30	30	100%	76,77%	
% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección un vehículo</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	101	116	87%	114	175	65,14%	130	132	98,48%	81,56%	
% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	93	101	92%	101	131	77,10%	116	130	89,23%	85,64%	
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	112	248	45,16%	236	306	77%	136	139	98%	70%	
% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>implementación personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	112	108	104%	152	211	72,04%	121	139	87,05%	84%	
Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	SI	100%	Mensual	Eficiencia	59	59	100%	51	51	100%	41	41	100%	100%	
Efectividad de las medidas de Protección	SI	0%	Mensual	Efectividad	3	6600	0,05%	4	6631	0%	5	6632	0,08%	0,06%	
Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	SI	100%	Mensual	Eficacia	30	32	93,75%	48	50	96%	46	47	97,9%	96,12%	

COMPARATIVO II - III TRIMESTRE 2018



El proceso de Gestión de Medidas de Protección en sus 10 indicadores establecidos, de los cuales los 7 primeros 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 vehículos)de los cuales reflejan los siguientes resultados en el tercer trimestre:

- Frente al seguimiento del indicador de medición (**medios de comunicación**), Su comportamiento promedio para este trimestre fue de 92.71%, el total de la implementación de medios fue 407 frente a la aceptación de ellos fue de 439, dando así 32 medios en su ejecución, es de resaltar que durante los tres trimestres del año el indicador aumento en 31.76 puntos porcentuales.
- El indicador de medición de “**medidas de protección -Chaleco Blindado**” presenta un acumulado trimestral de 73.33%. Lo que respecta a la medida complementaria del chaleco de protección balística para el tercer trimestre del año, se recibieron en la Coordinación de implementación de medidas de protección, **510** resoluciones que ordenaba implementar como medida individual chalecos de protección balística, se materializa la implementación y se recibieron a satisfacción las medidas de protección por **136** beneficiarios del programa de protección de la UNP. Es importante resaltar que el indicador aumento en **11.65** puntos porcentuales gracias a la gestión y a las alertas generadas con el tema de disponibilidad de la medida favoreciendo al Grupo de Implementación.

- Para la medición **“medidas de protección -Botones de Apoyo”** el acumulado trimestral fue de 76.77%, el número de resoluciones recibidas en el tercer trimestre que ordenaban implementar botones de apoyo como medida individual, fue de **99** resoluciones, de las cuales se materializa la implementación y se recibieron a satisfacción las medidas de protección por **76** beneficiarios del programa de protección de la UNP y 23 medidas de protección se encuentra en implementación a razón de: contactar con el protegido, no aceptan la medida, y constancia ejecutoria, motivos por los cuales no se cumplen con la meta del indicador. Es de resaltar que indicador aumento en **11.32** puntos porcentuales frente al segundo trimestre.
- El indicador de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de vehículos -referente a las solicitudes vehículos “**, refleja un acumulado trimestral 81.56%, con un total **423** solicitudes de la cuales se dio la ejecución 345 de ellas en lo concerniente a la solicitud formal de vehículos al Grupo de Automotores. Frente al tercer trimestre el indicador aumento en 13.19 puntos porcentuales a comparación del segundo trimestre.
- Para la medición de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de vehículos-frente a la implementación de vehículos “**, para el tercer trimestre la Coordinación del Grupo de vehículos de protección recibió **362** solicitudes de vehículos de los cuales se entregaron **310** vehículos. El porcentaje de ejecución de la implementación de vehículos fue de 85.64% , quedaron por implementar 52 vehículos, de los cuales en el mes de julio 8 vehículos quedaron por implementar ,4 vehículos blindados se encuentra en espera de que se realice desmonte del vehículo para implementar, 3 convencionales de los cuales se encuentra en términos de implementación, en el mes agosto 12 vehículos pendientes por implementar correspondiente a convenio (magistrados), el cual comienza a regir a partir de 06/09/2018, por ese motivo no se realizaron implementación, 4 vehículos blindados en términos de implementación, ya se realizaron los tramites con las respectivas rentadoras., para el mes de septiembre 14 vehículos convencionales en términos de implementación, de igual manera se realizaron los tramites con las rentadoras y algunos se están dirigiendo a la zona para la entrega del automotor y 7 beneficiarios no aceptaron vehículos. cabe aclarar que se realizó los tramites con las respectivas rentadoras con el fin de medir los vehículos y poder realizar las implementaciones en los tiempos establecidos. Respecto al trimestre anterior el indicador disminuyo 5.4 puntos porcentuales.
- El indicador **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección – personas que se les otorga como medida de protección”**. para este trimestre refleja un 70% de cumplimiento promedio, teniendo en cuenta que las 693 decisiones y recomendaciones para implementar hombres de protección que llegaron por resolución a la Coordinación de implementación de medidas se tramitaron satisfactoria un total de 484 solicitudes de hombres ante el grupo, quedando 209 por implementar. Es de resaltar que el % de cumplimiento de este indicador a manteniendo un comportamiento optimo en su medición; como se aprecia para dicho periodo el indicador se ve sustancialmente afectado teniendo en cuenta la transición y el cambio de gobierno con su respectivo gabinete; además los esquemas de protección fueron reforzados con hombres de protección adicionales, motivo por el cual el incremento de las resoluciones recibidas para este periodo. Logrando alcanzar un resultado promedio de 70%, disminuyendo 28 puntos porcentuales.
- Para la medición de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de hombres de protección- medidas aprobadas”**. Durante el tercer trimestre se recibieron 458 solicitudes de hombres de protección remitidas al grupo de hombres de protección, se implementaron efectivamente y a satisfacción 385 resoluciones de las 73, se encuentra en proceso de interno de análisis de hojas de vida. Es de resaltar que este indicador en el tercer trimestre se aumentó 5 puntos porcentuales logrando un resultado promedio de 84%.
- El indicador de **“Oportunidad en la implementación de medidas por trámite de emergencia 5 días”**, presenta un acumulado de trimestral de 100%, lo que indicada que para este tercer trimestre la Oportunidad fue satisfactoria, teniendo en cuenta que de las 151 tramites de emergencia recibidos se implementaron en su totalidad. Hay que resaltar que el indicador en sus dos últimos trimestres ha llegado a la meta establecida.
- El indicador de **“Efectividad de las medidas de protección”** para el tercer trimestre el COPP y Grupo GARO se recibieron 12 casos en donde se vio vulnerado el beneficiario ya que la información es de medios abiertos y no es exacta. El proceso manifiesta que la subdirección especializada no suministra información,

por ese motivo no tenemos la cantidad de beneficiarios vulnerables. Presentan cumplimiento al 0.08% lo que lo califica en un rango insatisfactorio lo cual genera alertas al proceso, ya que en este periodo recae por primera vez. Es de resaltar que 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 96.12%, discriminado su comportamiento de la siguiente manera: para el mes de julio obtuvo un resultado de 93.75%, el mes agosto 96% y para el mes de septiembre, aumento en 1.9 puntos porcentuales, ya que quedaron 5 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 al avance del segundo trimestre en indicador disminuyo 0.67 puntos porcentuales.
- Dado el impacto de este proceso en el cumplimiento de la misión en la Entidad, se reitera que 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 de este.

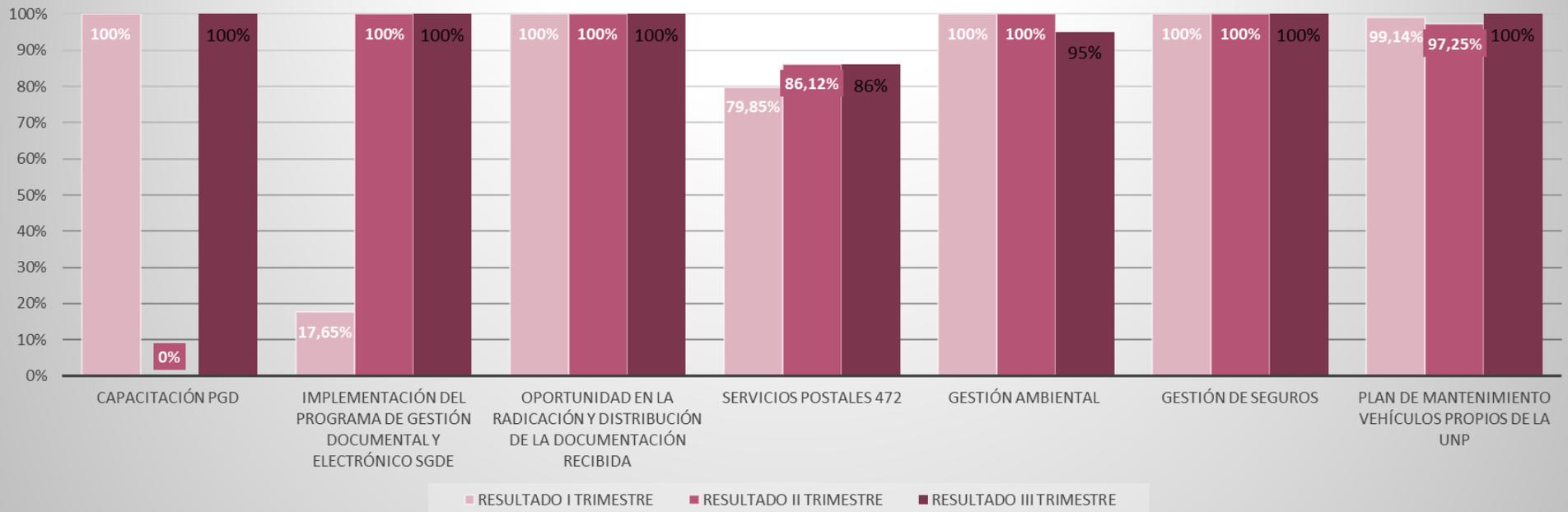


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión Administrativa															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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							6	6	100%	100%	
Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	SI	100%	Trimestral	Eficiencia	9006	9006	100%	9593	9593	100%	8766	8766	100%	100%	
Servicios Postales 472	SI	100%	Trimestral	Eficacia	4459	5042	88,44%	4530	5125	88,39%	5142	6263	82%	86,01%	
Gestión Ambiental	SI	100%	Trimestral	Eficacia	10	11	91%	13	15	87%	13	12	108%	95%	
Gestión de Seguros	SI	80%	Trimestral	Eficacia							10	10	100%	100%	
Mantenimiento vehículos propios de la UNP	SI	100%	Trimestral	Eficacia	82	82	100%	82	82	100%	71	71	100%	100%	

COMPARATIVO II - III TRIMESTRE 2018 PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



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”**, para este tercer trimestre no se programaron capacitaciones, debido a que se encuentra articulando el Plan de Gestión del Cambio. Por tal motivo su cumplimiento fue de 0% es de resaltar que el indicador ya lleva en los dos últimos trimestres no ha presentado capacitaciones.
- Para **“Implementación del programa de Gestión Documental y electrónico SGDE”**, se realizaron y programaron oportunamente las 6 actividades, dando así el cumplimiento del 100%; manteniéndose en el cumplimiento de la meta establecida en los últimos trimestres
- **“Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida”**, para el tercer trimestre se recibieron 12.705 documentos físicos entre estos circulares, tutelas, oficios, derechos de petición y correos electrónicos 14.660, para un total de 27365 Se realiza la distribución de la documentación en la sede central de la entidad, realizando varios recorridos por las áreas para la entrega de la correspondencia allegada a la entidad, cumpliendo con el procedimiento de Radicación y Correspondencia, llegando así a lograr la meta del 100% durante los tres trimestres del año.
- El indicador **“Servicios Postales 472”**, el tercer trimestre del año (julio, agosto, septiembre), se entregó efectivamente al destinatario 14134 oficios y se generaron envíos por parte de la Unidad Nacional de Protección – UNP un total de 16.430. Este reporte es generado según la información enviada por la

empresa servicios postales 472. El proceso manifiesta que 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; logrando así un avance de 86% para el segundo trimestre.

- Para **“Gestión Ambiental”**, se realizó 36 y se programó 38 actividades para este trimestre correspondientes a PIGA Y MIPG, logrando alcanzar un porcentaje promedio del trimestre de 95%. Es de resaltar que en el mes de septiembre se realizó un reporte de 108%, teniendo en cuenta que se realizó una actividad aplazada del mes de agosto. (visita de inspección a taller encargado de los mantenimientos preventivos y correctivos de la flota vehicular propia de la UNP). Actividades aplazadas: Comité Institucional de Gestión Ambiental (programación semestral de acuerdo a Resolución 0369 de 2017 y por aplazamiento de la primera sesión realizada el 10/05/2018, se aplaza automáticamente la segunda que estaba programada para el mes de agosto de 2018); capacitación uso eficiente y ahorro de agua, (programada para el mes de septiembre, se realizó citación del personal para desarrollo de las dos temáticas (agua y cero papel) con la colaboración del Grupo de Capacitación para el día 27 de septiembre de 2018 y el personal no llegó al evento programado).
- El indicador **“Gestión de Seguros “**, Para el tercer trimestre correspondiente al periodo de julio, agosto y septiembre de 2018, la Unidad Nacional de Protección UNP, Se presento diez (10) reclamaciones de siniestros a nivel nacional a las compañías de seguros y fueron aceptadas en su totalidad, logrando así el 100% de la meta establecida y manteniendo en un rango satisfactorio en los tres trimestres del año en curso.
- Finalmente, el indicador de **“Mantenimiento vehículos propios de la UNP”**, Para el tercer trimestre del año (Julio, agosto y septiembre), se aprobaron 235 solicitudes de mantenimiento para el equipo de transporte propiedad de la entidad, de las cuales se solicitaron 235 mantenimientos (preventivo, correctivo y/o Mixtos). La Entidad presta los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a través de terceros bajo la Supervisión de la Secretaria General – Coordinación de Gestión Administrativa, en virtud del Contrato No 561-2018 suscrito con la firma HYUNDAUTOS S.A. Es de tener en cuenta que a partir de este trimestre se inició la atención del blindaje de los vehículos propios de la Entidad, como también se atendió el mantenimiento correctivo de la lancha UNP-3 a cargo de la Unidad. Logrando cumplir con la meta establecida 100%.

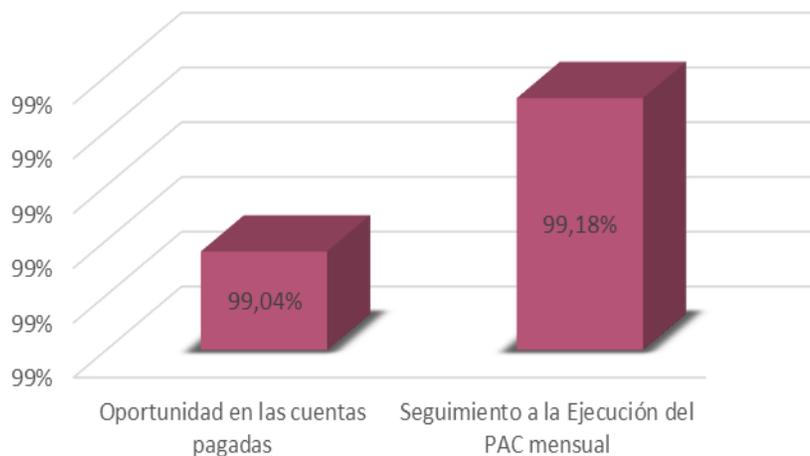


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

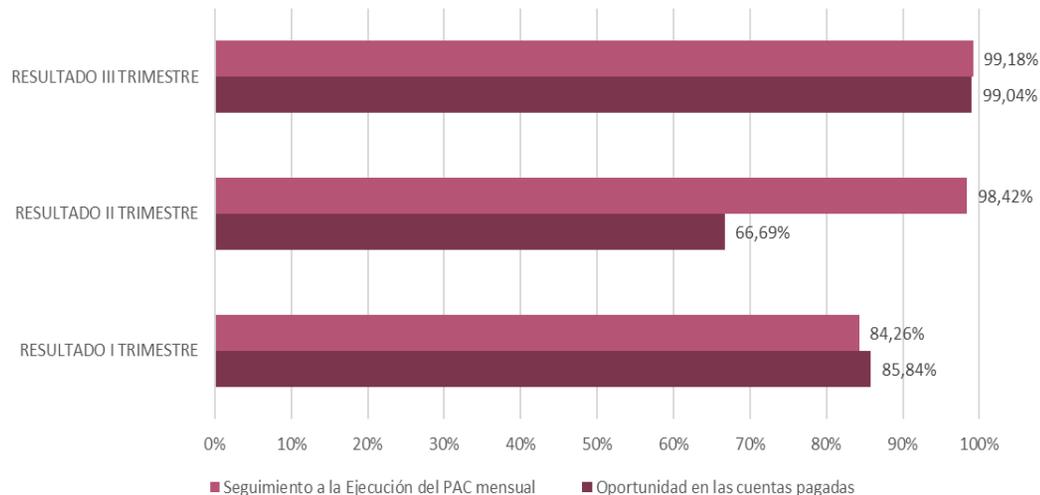
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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%	Mensual	Eficiencia	996	1018	97,84%	823	824	99,88%	763	765	99,7%	99,04%	
Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual	SI	95%	Mensual	Eficacia	67927723188	68914182471	98,57%	66480249717	67008741483	99,21%	60039937522	60129302901	99,85%	99,18%	

GESTIÓN FINANCIERA III TRIMESTRE 2018



COMPARATIVO II - III TRIMESTRE 2018



El proceso de Gestión financiera tiene establecido 4 indicadores, para el presente informe se presenta son objeto de seguimiento dos indicadores que a continuación se relaciona:

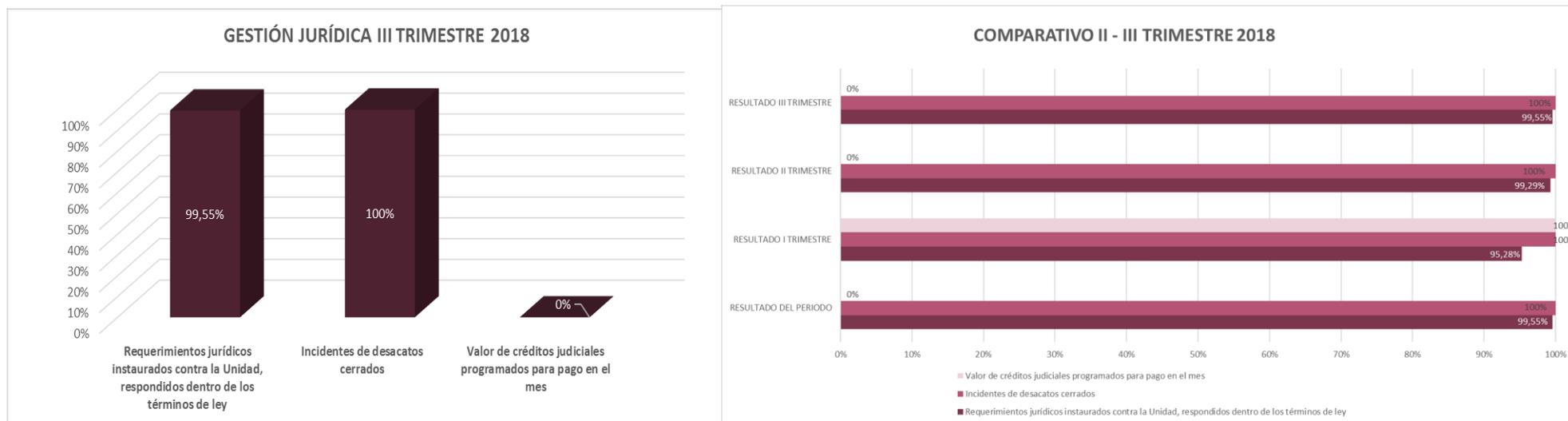
- El Indicador **“Oportunidad en las cuentas pagadas”**, Para el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre), se pagaron oportunamente 2.582 cuentas y de estas se radicaron 2.607, se presenta diferencia en el número de las cuentas se debe a que las obligaciones de las vigencias anteriores tiene un tiempo de un mes para solicitar ya que el recurso lo debemos solicitar por aparte a la Nación; alcanzado un porcentaje de avance para el tercer trimestre en un 99.04%, frente al trimestre anterior el indicador aumento en 32. puntos porcentuales.
- Para **“Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual”**, durante los meses comprendidos entre julio y septiembre presentó un avance de 99.18%, discriminado de la siguiente manera: julio 98.96%, agosto 99.21%, septiembre 99.85%, obtiene un resultado satisfactorio, presenta un aumento de 0.24 puntos porcentuales frente al trimestre anterior. Es de resaltar que la distribución y ejecución de PAC se dividen en 3 rubros principales; 1-1 corresponde a Gastos de Personal que comprende el pago de nómina de funcionarios y liquidaciones así como el pago de algunos contratistas; 1-2 corresponde a Gastos Generales por el cual se paga a todos los terceros con los que contrata la entidad como arrendamientos, servicios públicos, hombres, vehículos, contratistas, todos los pagos por bienes y servicios; finalmente el 1-3 por medio del que se pagan las sentencias y transferencias corrientes, este valor lo solicita y gasta el área jurídica de la UNP.



Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

Gestión Jurídica																
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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	$(\text{Número de requerimientos respondidos dentro de los términos de ley} / \text{Número de requerimientos allegados para dar respuesta dentro de los términos de ley}) * 100$	SI	100%	Mensual	Eficiencia	256	257	99,61%	132	133	99%	270	271	99,63%	99,55%	
Incidentes de desacatos cerrados	$((\text{Número de incidentes de desacatos cerrados}) / (\text{Número de incidentes de desacato allegados a la Entidad})) * 100$	SI	100%	Cuatrimestral	Efectividad	4	4	100%							100%	
Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	$((\text{Valor de créditos judiciales pagados en el mes}) / (\text{Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes})) * 100$	SI	100%	Mensual	Eficacia	0	0	#iDIV/0!	0	0	#iDIV/0!	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	



El proceso de Gestión Jurídica tiene establecido 3 indicadores de los cuales presenta los siguientes avances:

- Para el indicador “**Requerimientos Jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley**”, para este tercer trimestre el total de requerimientos allegados para dar respuesta fue de 661 y de esos fueron respondidos dentro de los términos de ley 658, dando un avance promedio de 99.55% quedando 3 requerimientos con respuesta extemporánea; frente al primer trimestre aumento en 0.26 puntos porcentuales respecto al avance del segundo trimestre.
- Los “**Incidentes de desacato cerrados**” en el segundo cuatrimestre del año en curso se presentaron 5 incidentes de desacato y se cerraron en su totalidad, dando así un cumplimiento del 100% al indicador de efectividad.
- El indicador “**valor de créditos judiciales programados para pago en el mes**”, Para el año 2018 el ministerio de hacienda y crédito público aprobó a la Unidad Nacional de Protección un presupuesto de \$ 10.328.000.000 (Diez mil trescientos veintiocho millones M/CTE; este dinero debe ser ejecutado mes a mes durante la vigencia del año 2018. Para el mes de mayo se solicitó a través del formato PAC ante gestión financiera de la UNP un valor de \$2.415.544.030, ejecutando así el total del presupuesto asignado para la vigencia 2018. Por lo anterior, en los meses de: julio-septiembre no se realizó ningún pago, ya que el área de liquidaciones de la Oficina Asesora Jurídica se encuentra a la espera de que el ministerio de hacienda y crédito público apruebe un nuevo monto para así poder dar continuidad al pago de los créditos judiciales.

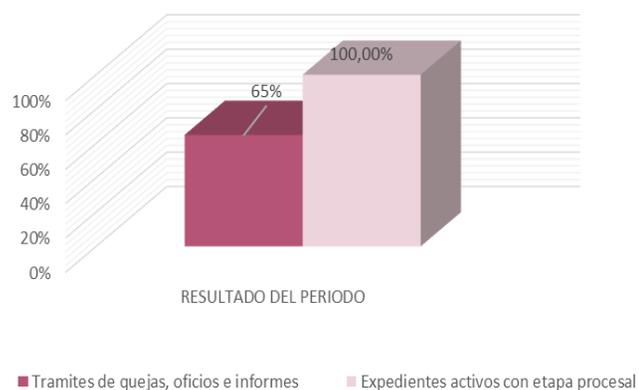


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

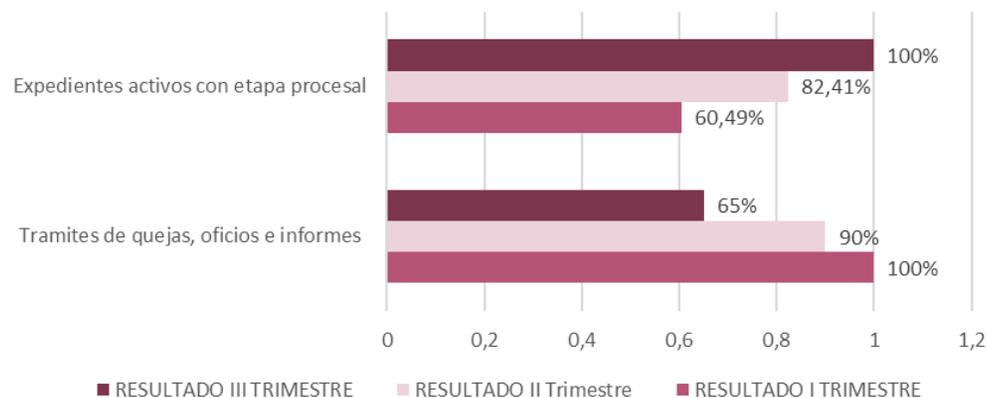
PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Gestión Control Disciplinario Interno															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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								#i DIV/0!	#i DIV/0!		
Tramites de quejas, oficios e informes	SI	100%	Trimestral	Eficacia						78	120	65%	65%		
Expedientes activos con etapa procesal	SI	100%	Trimestral	Efectividad						161	161	100%	100%		

GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO III TRIMESTRE 2018



COMPARATIVO II -III TRIMESTRE 2018



El proceso de Control Disciplinario Interno tiene establecido 3 indicadores dos de frecuencia trimestral y uno de frecuencia semestral; por lo cual se presenta avance de dos indicadores para este informe:

- El indicador “**tramites de quejas, oficios e informes**”, Los informes y/o quejas recibidas allegadas fueron tramitadas de acuerdo a las presuntas ocurrencias de las conductas atribuidas a los funcionarios de la UNP y conforme a la normatividad establecida por la Ley, en el tercer trimestre correspondiente julio, agosto y septiembre se recibieron ciento veinte (120) Quejas, oficios e informes, las cuales se les dieron el trámite a setenta y ocho (78); y los restantes cuarenta y dos (42) expedientes se encuentran en evaluación para realizar el respectivo reparto a los abogados. Alcanzando un avance de 65% frente al trimestre anterior disminuyo en 25 puntos porcentuales.
- Para “**Expedientes activos con etapa procesal**”, Para el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre de 2018), Se evidencio que los expedientes de 2012 disciplinarios que encuentran en su etapa al día fue de sesenta y dos (62) a 2017 fue noventa y nueve (99), para un total de ciento sesenta y uno (161) que se encuentran en una etapa procesal al día. logrando cumplir con la meta establecida del 100%

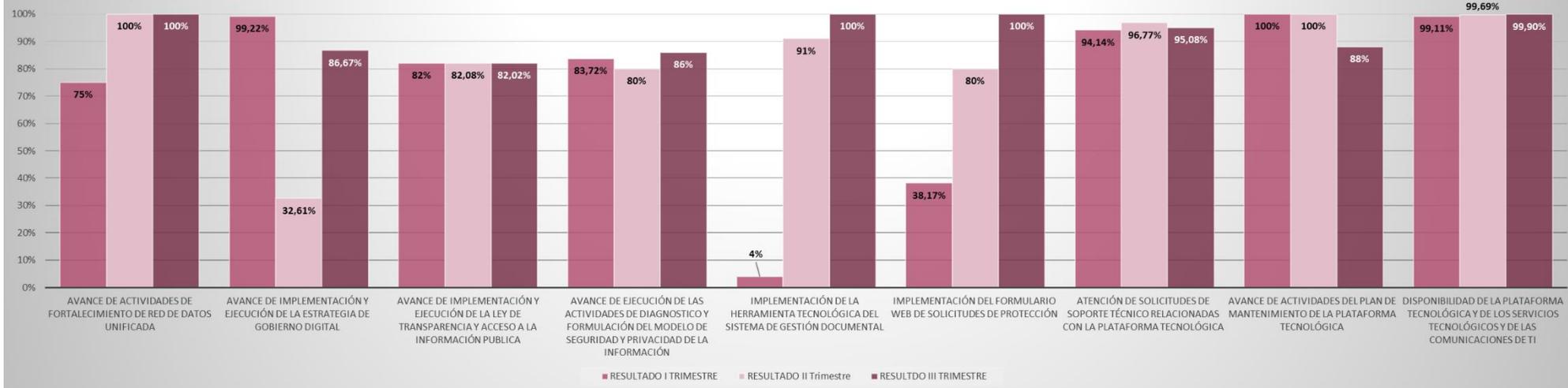


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

Gestión Tecnológica															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADO	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADO	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADO	RESULTADO DEL PERIODO		
Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada	SI	100%	Trimestral	Eficacia							1	1	100%	100%	
Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	SI	100%	Trimestral	Eficacia							39	45	86,67%	86,67%	
Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	SI	100%	Trimestral	Eficacia							142	173	82,08%	82,08%	
Avance de ejecución de las actividades de diagnóstico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	SI	100%	Mensual	Eficacia	9	11	81,82%	8	9	89%	8	9	88,89%	86%	
Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	SI	100%	Mensual	Eficacia	6	6	100%	10	10	100%	12	12	100%	100%	
Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección	SI	100%	Trimestral	Eficacia							4	4	100%	100%	
Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica	SI	90%	Mensual	Eficiencia	804	812	99,01%	1446	1610	89,81%	1072	1072	100%	95,08%	
Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica	SI	100%	Trimestral	Eficacia							15	17	88%	88%	
Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI	SI	96%	Mensual	Efectividad	44605	44640	99,92%	44624	44640	99,96%	43120	43200	99,81%	99,90%	

COMPARATIVO II -III TRIMESTRE DE 2018 PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA



El proceso de Gestión Tecnológica tiene establecido 10 indicadores de los cuales uno (1) fue desactivado, debido a que para este año no se alcanzaría a implementar, por lo cual se presenta avance de nueve indicadores que a continuación se relaciona sus respectivos seguimientos:

- **“Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada”**, Durante el tercer trimestre se realizó el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS de los 24 canales de la red unificada de datos, para garantizar la disponibilidad del servicio de conectividad. En este periodo se ejecutó una (1) actividad como parte del proceso de la implementación y puesta en marcha del proyecto. Este avance representa el 100% de cumplimiento.
- El indicador **“Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital”**, Durante el tercer trimestre de 2018 se realizó la medición y evaluación de las actividades macro en la herramienta del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para determinar el estado de avance de implementación de los elementos de la política de Gobierno Digital, tales como: componentes, habilitadores transversales, lineamientos y estándares y el logro de los propósitos. En este sentido, se plantearon un total de cuarenta y cinco (45) actividades en la “Matriz Plan de Ajustes y Adecuaciones Política Gobierno Digital”, instrumento que se emplea como soporte del seguimiento y control del proceso, además de constituirse en el cronograma de la Estrategia de Gobierno Digital. Para este periodo, se ejecutaron acciones sobre 39 de las 45 actividades identificadas en la herramienta obteniendo un porcentaje de avance del 86.7% como avance en la implementación. Sin embargo, presenta incumplimiento el indicador dado que es de cumplimiento de ley.
- Para **“Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública”**, Durante el tercer trimestre de la vigencia 2018, se ejecutaron 142 actividades de 173 programas en cumplimiento de los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014, obteniendo un 82% de ejecución. Las actividades pendientes por ejecutar hacen referencia a la actualización de instrumentos de gestión de información (inventario de activos de

información y matriz de clasificación de documentos), las cuales se encuentran en proceso de consolidación por la Coordinación Administrativa quien tiene a su cargo la gestión de archivo. En este momento se está desarrollando el Proyecto de Gestión Documental, el cual incluye la identificación y categorización de los documentos conforme a los términos normativos y el desarrollo de las actividades misionales de la entidad. en apoyo a esta actividad se consolido instrumento para la captura de información el cual fue remitido para digitalización para ser entregado al área de gestión documental. En relación con el REPORTE DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE TABLERO DE MANDO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN esquema de publicación, se realizó consolidación de documento y se remitieron correos a las áreas encargadas para verificación de información. Sin embargo, en los tres trimestres del año, se encuentra en un rango insatisfactorio por cumplimiento dado a que es un indicador de cumplimiento de ley.

- ***“Avance de ejecución de las actividades de diagnóstico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información”***, para el tercer trimestre del año, se logró un avance de 86%, en la realización de 25 actividades frente a 29 establecidas en el cronograma del Modelo MSPI, para el periodo evaluado. Se hace la salvedad que el desarrollo de las actividades del Cronograma definido para la implementación del modelo MSPI, se somete a revisión frente al resultado del Autodiagnóstico con respecto al Instrumento de Evaluación MSPI, para conciliar su alineación con las metas propuestas y generar los ajustes que reflejen su integración.
- ***“Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental”***, para el tercer trimestre, se tenían programadas 28 actividades, de las cuales se realizaron en forma cuantitativa 28, por lo tanto, se logró el cumplimiento del 100% de avance en la implementación de la herramienta tecnológica del Proyecto de Sistema de Gestión Documental. Frente al reporte del trimestre anterior el proceso aumento en 9 puntos porcentuales.
- ***Para “Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección”***, Para el tercer trimestre de 2018 se dio cumplimiento con cuatro (4) tareas programadas para la puesta en preproducción del Formulario de Solicitudes de Protección parametrizado en la herramienta tecnológica del Sistema de Gestión Documental, asociado al proceso de evaluación del riesgo y sus procedimientos. Se ejecutaron cuatro (4) actividades en su totalidad y la parametrización en forma total, lo cual equivale a 4 actividades realizadas de las cuatro (4) programas, para un resultado que corresponde al 100% de cumplimiento en la implementación del Formulario Web de Solicitudes de Protección para este periodo. Frente al reporte del segundo trimestre aumento en 20 puntos porcentuales.
- El indicador ***“Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica”***, durante el tercer trimestre, refleja que la cantidad de incidentes y requerimientos remitidos por parte de los usuarios, cuyo registro en el aplicativo Centro de Servicios (herramienta dispuesta en la Intranet) equivale a un total de 3494 solicitudes de soporte técnico reportadas, de las cuales se atendieron 3322 casos atendidos. El porcentaje de atención obtenido en promedio fue 95.08% con un déficit de casos no atendidos del 4.92%, proporción que se considera sobresaliente al estar dentro del rango establecido en la meta. Frente a lo reportado del trimestre anterior disminuyo en 1.69 puntos porcentuales, sin embargo, este indicador supera la meta establecida que es del 90% y para este trimestre, se presentó un incremento en total de solicitudes recibidas con respecto al trimestre anterior.
- ***“Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica”***, para el tercer trimestre del año en curso, se ejecutaron 15 el mantenimiento según lo establecido en el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica para esta vigencia 2018, dando un cumplimiento del 88.27% entre los que se cuenta: mantenimiento de aire acondicionado del Datacenter; mantenimiento de las UPS; mantenimiento de la plataforma Microsoft y sistemas de información de apoyo. Del restante 11.73% de las actividades, en el área de redes vemos la necesidad de renovar la infraestructura debido a su obsolescencia y a la falta de presupuesto para realizar los cambios necesarios y en el área de software ya se denota carencia en el soporte de ArcGis debido a temas presupuestales., manteniendo en los dos trimestres del año en rango satisfactorio.

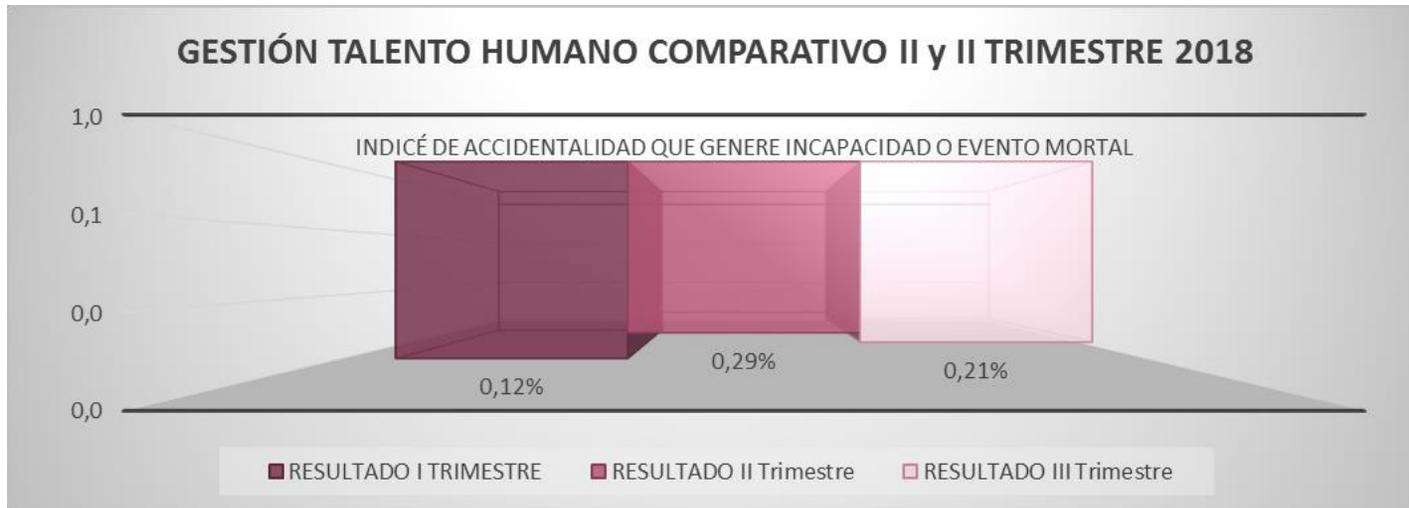
- Finalmente, el indicador “**Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI**”, para el tercer trimestre se garantizó la disponibilidad de la Plataforma y los servicios tecnológicos, mediante el monitoreo y la intervención realizada en la atención de los eventos que se presentaron y afectaron la continuidad de la operación de la Entidad y en particular lo referente al servicio de conectividad, generándose las siguientes situaciones: las GURP, TNS,; lo cual se generó un total de 131.634.48 en relación a la cantidad de tiempo total del periodo evaluado - Tiempo de caída de los servicios analizado sobre 130.634 cantidad de tiempo total del periodo evaluado. Logrando un avance para el tercer trimestre de 99.69%, y frente al trimestre anterior aumento se mantiene el porcentaje de avance; ubicándolo en un rango satisfactorio para estos tres trimestres, sin embargo, este indicador supera la meta establecida, por lo cual se sigue que sea ajustada.



Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO

Gestión Talento Humano															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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	5	2401	0,21%	1	2405	0,04%	9	2428	0,37%	0,21%	



El proceso de Gestión de Talento Humano tiene establecido 4 indicadores para la vigencia 2018, para este informe se presenta avance un (1) indicador:

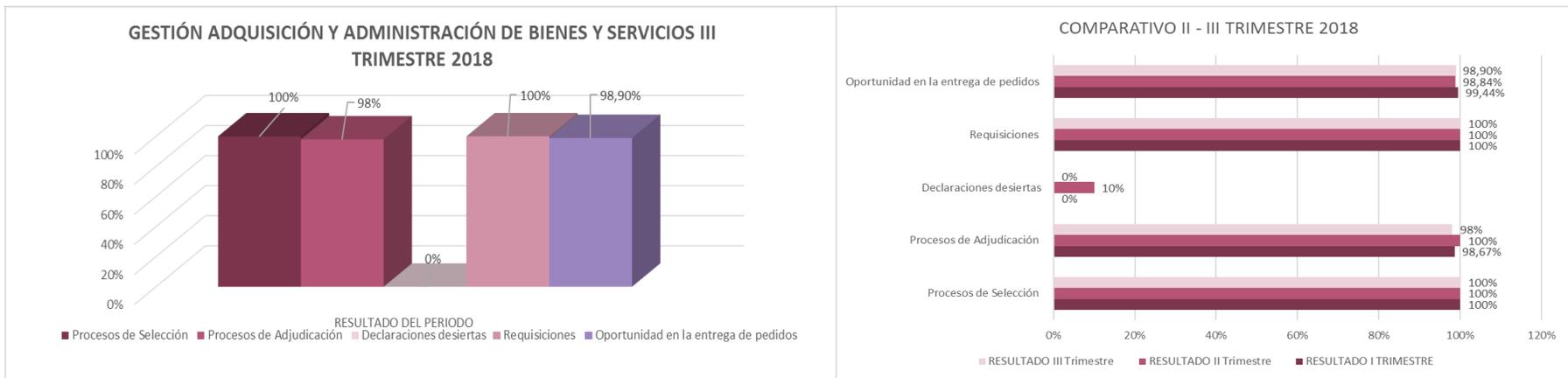
- El indicador ***“Indicé de accidentalidad que generé incapacidad o evento mortal”***, Durante el tercer trimestre presentaron (19) accidentes laborales con 157 días de incapacidad, se disminuyó la severidad (días perdidos por incapacidad) y la frecuencia (número de accidentes) del mes anterior. La accidentalidad en este trimestre obedece a falta de autocuidado por el personal operativo sobre todo aquellos que su misionalidad es viajando a diferentes zonas del país y seguridad vial el personal de la Subdirección Especializada donde se ha venido trabajando con formación y capacitación en el manejo seguro de vehículos teniendo en cuenta las condiciones de esta población. El número de funcionarios y personas con prestaciones de servicio sobre el cual se calculó este indicador fue de 6523 con los cuales terminó este trimestre, para un resultado promedio de 0.29%, cumpliendo así con la meta establecida para este tercer trimestre.



Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO 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	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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							60	60	100%	100%	
Procesos de Adjudicación	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							59	60	98%	98%	
Declaraciones desiertas	SI	40%	Trimestral	Efectividad							0	60	0%	0%	
Requisiciones	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							636	636	100%	100%	
Bienes Inventariados	NO	100%	Anual	Eficacia											
Oportunidad en la entrega de pedidos	SI	90%	Trimestral	Efectividad							629	636	98,90%	98,90%	



El proceso de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios tiene establecido seis (6) indicadores, para este informe son objeto de seguimiento 5 indicadores:

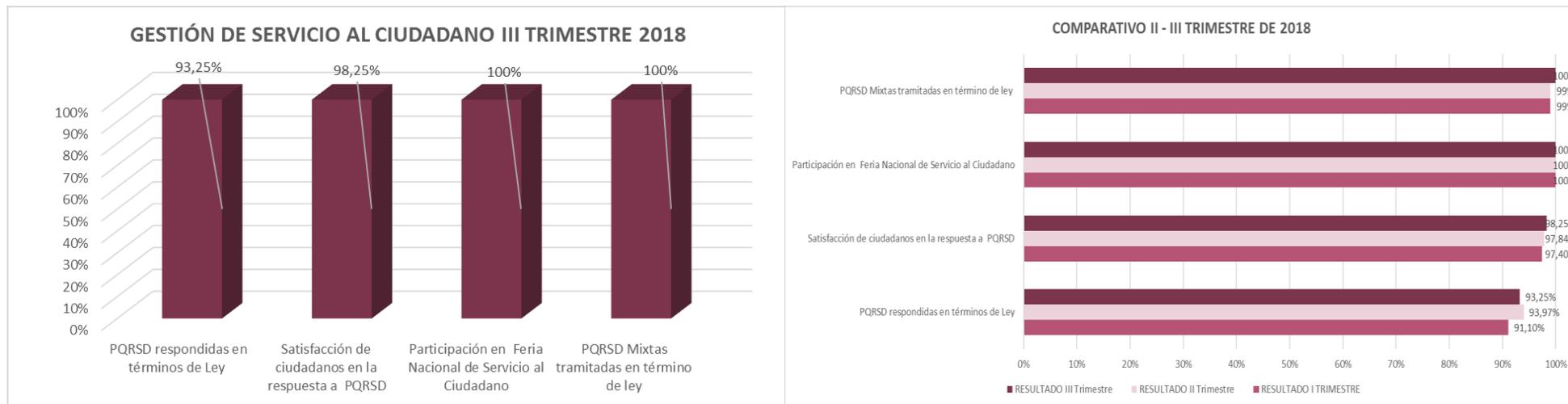
- El indicador **“Procesos de Selección”**, para el tercer trimestre de 2018, el grupo de contratación suscrito a la Secretaria General cumplió a cabalidad con la publicación total de los procesos proyectados dentro del Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad. Así las cosas, fueron publicados 60 procesos bajo las modalidades de selección de, mínima cuantía, selección abreviada, licitación pública, y contratación directa, reportando el 100%, ubicándolos en los tres trimestres un rango satisfactorio.
- Para **“Procesos de Adjudicación”**, durante el tercer trimestre de 2018 faltó adjudicado 60 oportunamente, quedando uno (1) en estado anulado. La anulación se presentó por decisión del contratista de no aprobar el contrato sin notificación previa a su elaboración. Logrando un avance promedio de 98%. Cabe resaltar que las personas encargadas de la elaboración de los contratos de prestación de servicios comunican al contratista las características del contrato para así mismo confirmar la continuación del proceso, para posteriormente al cumplimiento de los requisitos y pruebas se proceda a la realización el contrato Referente al segundo trimestre disminuyo en 2 puntos porcentuales.
- **“Declaraciones desiertas”** referente al tercer trimestre del año en curso, el grupo de contratación llevo a cabo la publicación de 20 procesos de selección, entre las diferentes modalidades de contratación como lo son la Selección Abreviada, Licitación Pública, Mínima cuantía y Contratación Directa, donde un proceso fue declarado en dos ocasiones como desierto por falta de conocimiento del manejo del SECOP II por parte de los proveedores, por ende, no se presentaron ofertas. Así las cosas, los procesos declarados desiertos fueron los PMC-UNP48-2018 y PMC-UNP-49-2018, los dos correspondientes a la adquisición de pruebas Psicosenso-metricas, sienta lo anterior el 10% de la totalidad de la publicación.
- El indicador **“Requisiciones”**, durante el tercer trimestre del año, el grupo de Almacén atendió 636 solicitudes de bienes consumibles y devolutivos; las cuales fueron atendidas en su totalidad logrando un resultado del 100%; sin presentar ninguna novedad. Es de resaltar que este indicador durante los tres trimestres del año logrado la meta establecida y manteniéndose en un rango satisfactorio.
- La **“Oportunidad en la entrega de pedidos”**, el tercer trimestre del año se recibieron 636 pedidos de bienes consumibles y devolutivos de los cuales el 99% fueron atendidos dentro del tiempo establecido, el 1% corresponden a pedidos de equipos celulares que no fueron entregados dentro del tiempo establecido, cabe resaltar, que la entrega tardía de los medios de comunicación se generó debido a que los funcionarios y/o contratistas solicitantes reclamaron tarde su pedido y no por negligencia del grupo de Almacén



Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

Gestión de Servicio al Ciudadano															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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	733	777	94,34%	948	1009	93,95%	915	990	92,42%	93,52%	
Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD	SI	100%	Mensual	Efectividad	104	104	100%	85	86	98,84%	95	97	97,94%	98,95%	
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	286	286	100%	338	338	100%	325	325	100%	100%	



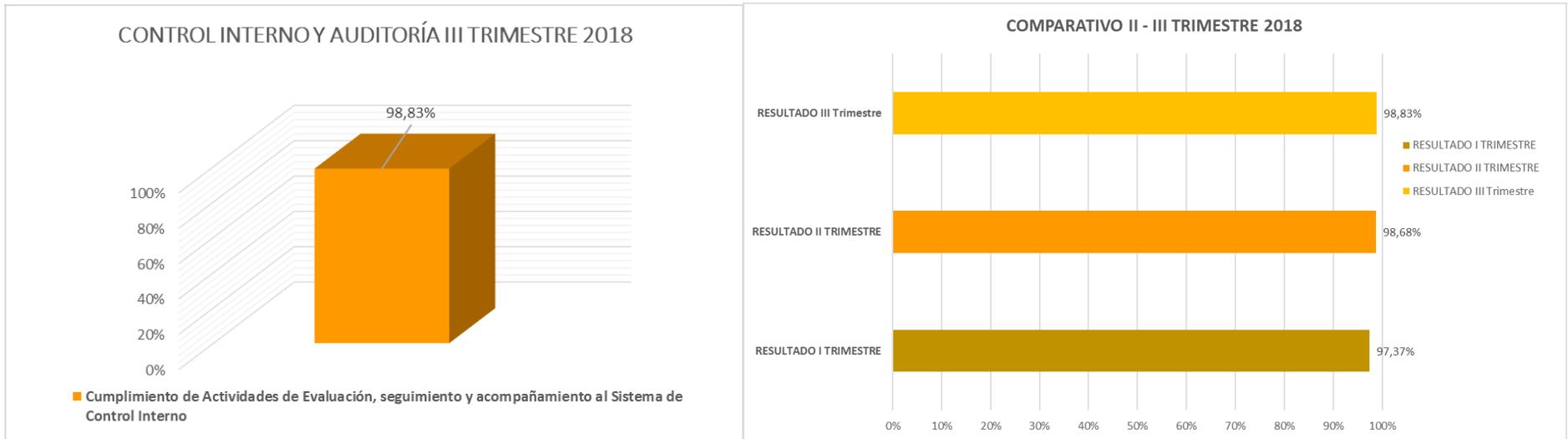
- El indicador **“PQRSD respondidas en términos de ley”**, con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el tercer trimestre, se recibieron para responder en términos un total de 2776, de ese total fueron respondidas 2596 de lo que infiere que la Entidad respondió en términos de ley el 93.52%, el restante 6.48% no contestadas oportunamente, debido a la no transferencias de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad. Referente al trimestre anterior disminuyó en 0.87 puntos porcentuales.
- Para **“Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD”**, en el tercer trimestre de los **287 ciudadanos** encuestados a nivel nacional, 284 han quedado satisfechos con el servicio que presta la UNP, en consideración como BUENO un promedio 98.95%. Aclarando que dicha encuesta fue practicada por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano a los peticionarios que elevaron alguna PQRSD a través de la línea telefónica o atención personalizada y por los funcionarios de las regionales que brindaron la información suministrada por el GAC. El 1.05% como malo ante esta calificación es importante manifestar que una vez hecha la verificación por nuestra Coordinación mediante la herramienta denominada Encuesta de Satisfacción se logró determinar que los encuestados manifestaron que su calificación de “regular el servicio”. Es de aclarar que este indicador durante los tres trimestres del año se ha ubicado en un rango satisfactorio y para este trimestre, sin embargo, aumentó en 1.11 puntos porcentuales frente al reporte del II trimestre del año.
- El indicador **“Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano”**, En el tercer trimestre del año 2018, se recibió una (1) invitación de ferias de servicio al ciudadano en la Ciudad de San Vicente del Caguán – Caquetá el día 28 de julio, de esa invitación hubo asistencia por parte de la Entidad. De esta manera, se respondió un 100%. logrando alcanzar la meta establecida en los tres trimestres del año.
- **“PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley”**, en el tercer trimestre de 2018, se recibieron un total de **949 PQRSD** (mixtas) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo con las copias transferidas por el área de radicación y correspondencia a través de SIGOB. De las cuales se contestaron **949 PQRSD** recibidas de las cuales se contestaron 949 en términos de ley exigidos durante el periodo. De esta manera, se respondió un 100%. Logrando en este tercer trimestre alcanzar la meta establecida.



Indicadores Macro Proceso de Evaluación

PROCESO CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Control Interno y Auditoría															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			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							169	171	98,83%	98,83%	



Para el tercer trimestre la **Oficina de Control interno** obtuvo un 99% de cumplimiento del indicador, entre el número de actividades programadas y el número de actividades ejecutadas. Adicionalmente el porcentaje de cumplimiento promedio acumulado sobre el total de actividades programadas a cierre de septiembre corresponde al 97%, lo cual representa cumplimiento y efectividad en la gestión de ejecución de las actividades por parte de la Oficina de Control Interno. Teniendo en cuenta que no se obtuvo un cumplimiento del 100% en el indicador a los requerimientos de los entes de control, la líder del proceso reforzó al interior de este la importancia del permanente seguimiento a las solicitudes de información.

RESULTADOS DE INDICADORES TRANSVERSALES DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA ENTIDAD

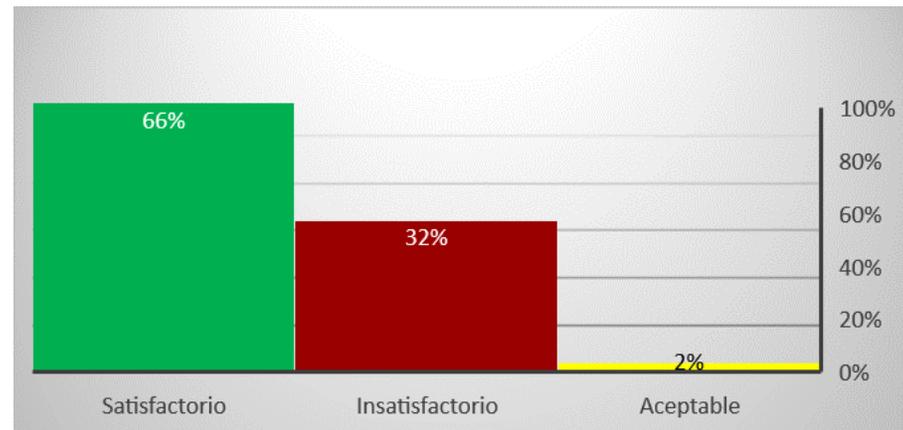
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA														
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	1	2	50%	0	0	100%	0	0	100%	83,33%
Administración del Sistema de Gestión Integrado														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	100%
Gestión Evaluación del Riesgo														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	1291	1295	99,69%	2860	2874	99,51%	2153	2161	99,63%	99,59%
Gestión de Medidas de Protección														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	469	503	93,24%	469	503	93,24%	144	169	85,21%	92,1%
Gestión Jurídica														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	16	16	100%	21	22	95,45%	36	36	100%	99%
Gestión Tecnológica														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	0	0	100%	1	2	50%	0	0	100%	83,33%
Gestión Talento Humano														
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	23	23	100%	44	44	100%	55	55	100%	100%

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2018

Periodicidad	Número de Indicadores	Peso Porcentual
Mensual	29	43%
Trimestral	24	36%
Cuatrimestral	3	4%
Semestral	7	10%
Anual	5	7%
Total	68	100%

- En este informe se analizaron 56 indicadores con periodicidad mensual, trimestral y cuatrimestral, los cuales obtuvieron de acuerdo con los rangos establecidos, los siguientes resultados en el tercer trimestre de 2018:

Número de Indicadores	Peso Porcentual	Rango
37	66%	Satisfactorio
1	2%	Aceptable
18	32%	Insatisfactorio
56	100%	TOTAL



- De los 56 indicadores de Gestión, se encuentra 37 en rango satisfactorio que corresponde al 66% en esta categoría, que a continuación se relaciona:

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Ejecución de los Seguidimientos de los Planes de Ley	100%
		Verificar Cumplimiento de los planes de la Entidad de Gestión	100%
		Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	100%
		Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información	100%
		Ejecución Plan de Acción	100%
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Acompañamientos a procesos	100%
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas	100%
		Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	100%
		Efectividad en el Trámite de Emergencia	100%
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	100%
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Capacitación PGD	100%
		Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE	100%
		Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	100%
		Servicios Postales 472	86,01%
		Gestión Ambiental	95%
		Gestión de Seguros	100%
		Mantenimiento vehículos propios de la UNP	100%
		GESTIÓN FINANCIERA	Oportunidad en las cuentas pagadas
	Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual		99,18%

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Incidentes de descatos cerrados	100%
	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Expedientes activos con etapa procesa	100%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada	100%
		Avance de ejecución de las actividades de diagnostico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	86%
		Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	100%
		Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección	100%
		Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica	95,08%
		Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica	88%
	Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI	99,90%	
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	100% (Resultado 0,21 Meta ≤ 1)
	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Procesos de Selección	100%
		Procesos de Adjudicación	98,00%
		Declaraciones desiertas	0%
		Requisiciones	100%
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Oportunidad en la entrega de pedidos	98,90%
Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano		100%	
PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley		100%	
DE EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA	Cumplimiento de Actividades de Evaluación, seguimiento y acompañamiento al Sistema de Control Interno	98,83%

- Del total de indicadores analizados, el 2% corresponde al indicador Trámites de quejas, oficios e Informes en rango aceptable.

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DE APOYO	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Trámites de quejas, oficios e informes	65%

- El 32% que corresponde a dieciocho (18) indicadores en el rango insatisfactorio, de los 56 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	98,98%
		Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	68,14%
		Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	59%
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección -Medios de Comunicación	92,71%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección -Chalecos Blindados	73,33%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección- Botones de Apoyo	76,77%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- solicitudes personas que se les otorga como medida de protección un vehículo	81,56%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución	85,64%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - solicitudes personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección	70%

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
MISIONAL	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - implementación personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución	84%
		Efectividad de las medidas de Protección	0%
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	96,12%
		Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	95,28%
DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	0%
		Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	86,67%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	82,08%
		PQRSD respondidas en términos de Ley	93,52%
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD	98,95%

- 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 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- solicitudes personas que se les otorga como medida de protección un vehículo
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - solicitudes personas que se les otorga como medida

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR
MISIONAL	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - implementación personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución
		Efectividad de las medidas de Protección
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria
DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley
		Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital
		Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PQRSD respondidas en términos de Ley
		Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD

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 del resultado de desempeño 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 de este, 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.
- ✓ Se recomienda a los líderes de los procesos, registrar las necesidades de capacitación, en análisis de datos o de resultado de desempeño (Indicadores de Gestión).
- ✓ Es importante revisar grafica vs análisis de los resultados, antes de ser emitidos a la Oficina Asesora de Planeación e Información, con el fin de que los coordinadores de los grupos de trabajo interno se encuentren informados del desempeño de sus indicadores.



LUZ ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gina Milena Plaza Alarcón		02/11/2018
Revisó	Ignacio Jesús Cabrales Pava		02/11/2018
Aprobó	Luz Angélica Vizcaino Solano		02/11/2018
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.			