

INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES TABLERO DE MANDO

Cuarto Trimestre | 2018

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

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 73 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
	GESTIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2					2
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		32	24	3	9	5	73

Para el cuarto trimestre del 2018 el total de indicadores a reportar es de 67, de los cuales veinte y dos (22) son Indicadores Transversales de acuerdo con lo anterior el presente informe presenta los resultados de 88 indicadores. Es de resaltar que para este informe se incluyeron los indicadores del Proceso Gestión Especializada de Seguridad y Protección.

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 es 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.).

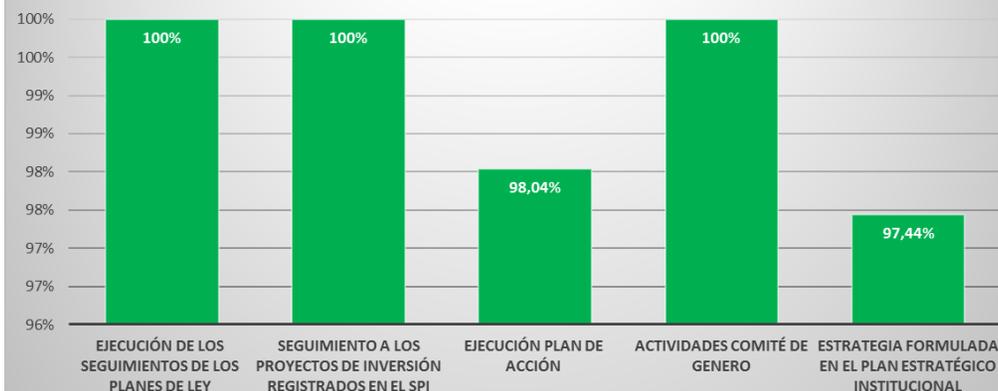


Indicadores Macro Proceso Estratégico

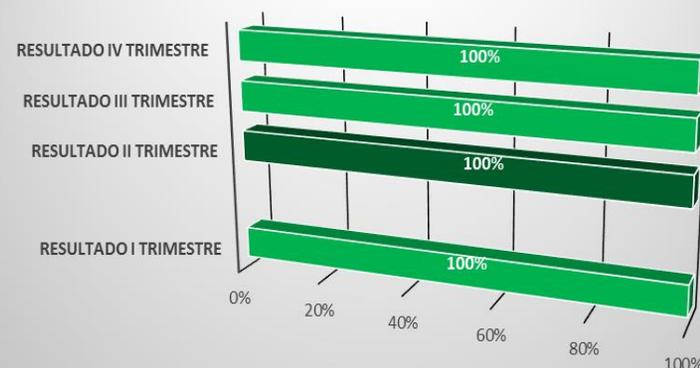
PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA														R A N G O S	
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE				ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Ejecución de los Seguimientos de los Planes de Ley	SI	100%	Cuatrimestral	Eficiencia							10	10	100%	100%	
Verificar Cumplimiento de los planes de la Entidad de Gestión	NO	100%	Trimestral	Eficacia											
Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIF	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%	Trimestral	Eficacia											
Actividades Comité de Genero	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%	
Ejecución Plan de Acción	SI	100%	Cuatrimestral	Efectividad							100	102	98,04%	98,04%	
Estrategia formulada en el Plan Estratégico Institucional	SI	100%	Semestral	Efectividad							38	39	97,44%	97,44%	

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA IV TRIMESTRE 2018



COMPARATIVO III - IV 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 5 indicadores:

- Para la **“Ejecución de los Seguidimientos de los Planes de Ley”**. En cumplimiento de las funciones del Grupo de Planeación Estratégica y Mejoramiento Continuo, durante el periodo (septiembre a diciembre) se realizaron los seguimientos de los planes de ley correspondientes al tercer y cuarto trimestre (Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Participación Ciudadana, Plan PIGA, Plan adquisición de Bienes y Servicios). Logrando el 100% de lo realizado vs programado., permitiendo mantenerse durante la vigencia 2018 en rango satisfactorio.
- **“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) 74.20%, y (ii) 75% 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 cuarto cumpliendo así con el 100% de la meta establecida; manteniéndose en los cuatro trimestres del año en un rango satisfactorio.
- **“Actividades Comité de Género”** Durante el segundo semestre de la vigencia 2018 se realizó una (1) actividad para conmemorar el 25 de noviembre en ocasión al “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer” Teniendo en cuenta que se realizó la actividad programada durante el semestre se evidencia un cumplimiento del indicador del 100%
- **“Ejecución Plan de Acción”** De las ciento dos (102) actividades programadas en el plan de acción para el cuarto trimestre, se ejecutaron cien (100). Para un cumplimiento del noventa y ocho por ciento (98%). Esto es debido a que los procesos de Talento Humano y la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección no reportaron los dos indicadores faltantes.
- El indicador **“Estrategia formulada en el Plan Estratégico Institucional”** El cumplimiento es del 97.44% no se cumple el 100% debido a que una de las estrategias no se realizó pese a las diferentes actividades que se generaron durante toda la vigencia. La dificultad presentada para el cumplimiento de la estrategia hace referencia a la formulación correspondiente al Plan Estratégico de Seguridad y Protección, el cambio de direccionamientos ha influido. Cabe aclarar que la construcción del Plan Estratégico es responsabilidad interinstitucional.



Indicadores Macro Proceso Estratégico

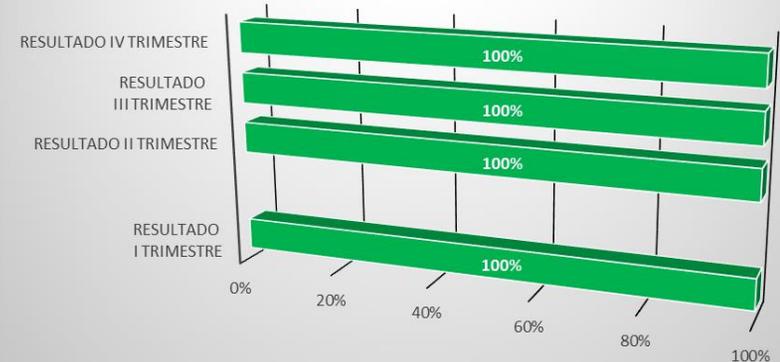
PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					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	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%	
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	2	0%	0%	
Acompañamientos a procesos	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							81	81	100%	100%	

ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO IV TRIMESTRE



COMPARATIVO III - IV TRIMESTRE 2018



El proceso de **Administración del Sistema de Gestión Integrado**, para este cuarto trimestre son objeto de seguimiento los siguientes indicadores:

- **“Auto revisión por procesos”** Frente al comportamiento del indicador se realizó el ejercicio de auto revisión en el mes de noviembre, según lo programado al proceso de Administración del Sistema de Gestión Integrado, logrando así identificar 2 oportunidades de mejora.
- **“ACOM resultado de Auto revisiones”** En el segundo semestre de 2018 se identificaron 2 Oportunidades de Mejora en el ejercicio de auto revisiones realizadas en el mes de noviembre, que se desarrollará en la siguiente vigencia, por tal razón el indicador no presenta un porcentaje mayor a 0%.
- **“Acompañamientos a Procesos”**, para este periodo, el proceso programa y ejecuto 81 acompañamientos a los procesos de la Entidad, tales como: Socializaciones, asesorías, mesas de trajo, 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, entre otros; logrando así el cumplimiento del 100%. Frente a trimestre anterior se mantiene el desempeño del indicador.

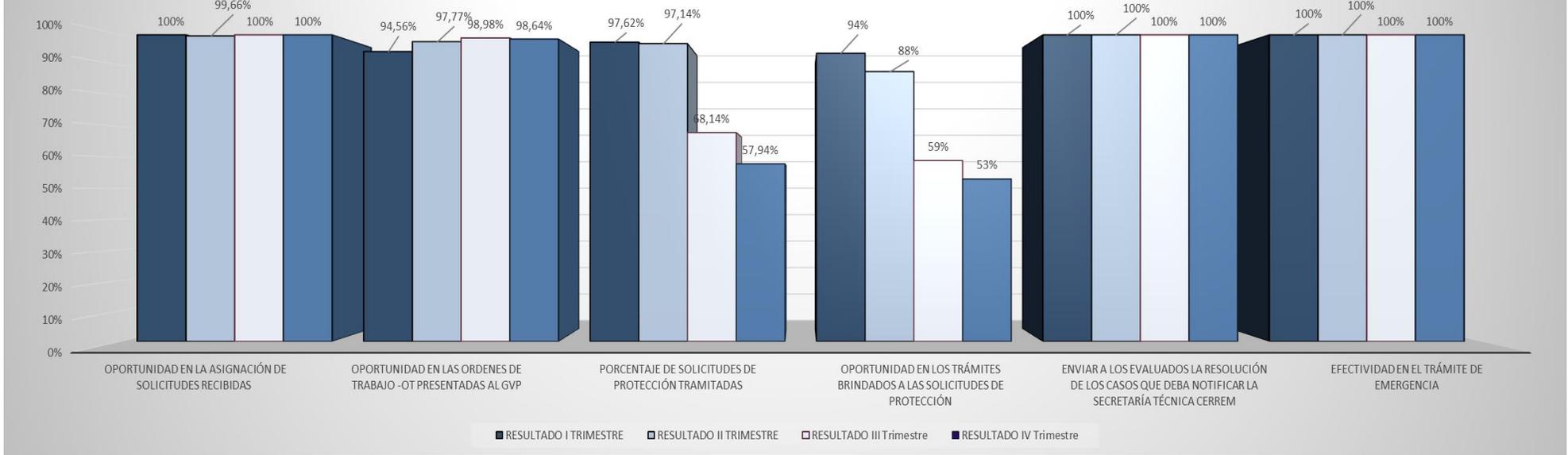


Indicadores Macro Proceso Misional

PROCESO GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO

Gestión Evaluación del Riesgo															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	786	786	100%	960	960	100%	950	952	100%	100%	
Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	SI	100%	Mensual	Eficiencia	757	772	98,06%	597	603	99%	679	686	98,98%	98,64%	
Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	SI	100%	Mensual	Eficacia	2469	4509	54,76%	1743	3144	55,44%	2175	3370	64,54%	57,94%	
Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	SI	100%	Mensual	Eficiencia	2304	4509	51,10%	1499	3144	47,68%	2007	3370	59,55%	53%	
Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	SI	100%	Mensual	Eficacia	846	846	100%	906	906	100%	657	657	100%	100%	
Efectividad en el Trámite de Emergencia	SI	100%	Mensual	Efectividad	70	70	100%	59	59	100%	55	55	100%	100%	

COMPARATIVO DEL III - IV TRIMESTRE 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 **2696** 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 **98.64%**, disminuyo **0.34** puntos con respecto al trimestre anterior (**98.98%**); los 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 11023 solicitudes, presentando una disminución de 3230 solicitudes con relación al trimestre anterior. Este indicador presento en el mes de octubre un avance de 54.76 %, en el mes de octubre disminuyo 0.68 punto porcentual en comparación del mes anterior y para el mes noviembre aumento 9.1 puntos en comparación con el mes de diciembre. El resultado promedio de este indicador comparado con el trimestre anterior cayó 10.2 puntos porcentuales, generando alertas al proceso.
- El indicador **“Oportunidad en los trámites brindados a las solicitudes de protección”** presenta un acumulado trimestral promedio de 53% (octubre 51.10%, noviembre 47.68% y diciembre 59.55%). El total de solicitudes recibidas en este periodo se disminuyó en 3230 con relación al trimestre anterior, presentando comportamiento (i) en el periodo comprendido de octubre-noviembre disminuyo en un 3.42 %, (ii) de noviembre-diciembre aumento en un 11.87% (iii) el aumento presentado en la solicitud recibida en octubre con relación a las recibidas en el mes de septiembre fue de 8.13%. El proceso tramito en el trimestre 11023 solicitudes de manera oportuna, tramitando 5810 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 47 puntos porcentuales para alcanzarla, se califica como insatisfactorio la gestión del proceso. Frente al trimestre anterior disminuyó en 6 puntos porcentuales por alza de solicitudes.

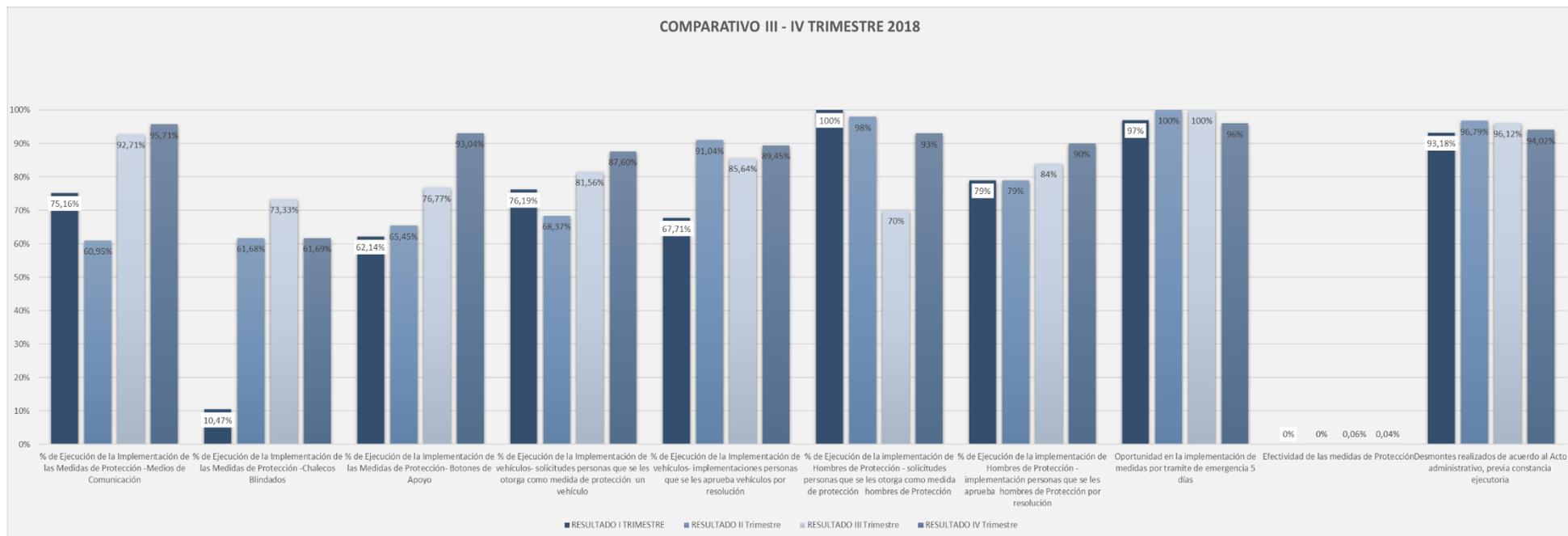
- Durante el cuarto trimestre la **Secretaría Técnica del CERREM**, comunicó un total de 2409 resoluciones a decisiones relacionadas con: EL CERREM mujeres (cuando no se está finalizando medidas fuertes), el comité especial para servidores, exservidores, el CERREM poblacional (cuando no se está utilizando 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 cuarto trimestre se recibieron 184 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 cuatro trimestres del año.



Indicadores Macro Proceso Misional

PROCESO GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Gestión de Medidas de Protección															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					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>Medios de Comunicación</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	137	146	93,84%	142	147	96,60%	145	150	97%	95,71%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Chalecos Blindados</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	76	143	53,15%	49	138	35,51%	131	134	97,76%	61,69%	
% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Botones de Apoyo</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	68	75	90,67%	49	52	94,23%	30	31	97%	93,04%	
% 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	76	86	88,37%	87	95	91,58%	56	69	81,16%	87,60%	
% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución</i>	SI	100%	Mensual	Eficacia	67	76	88,16%	78	87	89,66%	50	55	90,91%	89,45%	
% 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	104	109	95,41%	101	108	94%	92	102	90%	93%	
% 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	85	97	88%	94	98	95,92%	78	92	84,78%	90%	
Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	SI	100%	Mensual	Eficiencia	59	59	100%	51	52	98%	18	22	82%	96%	
Efectividad de las medidas de Protección	SI	0%	Mensual	Efectividad	0	7154	0,00%	5	7376	0,068%	4	7704	0,05%	0,04%	
Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	SI	100%	Mensual	Eficacia	24	26	92,31%	53	57	93%	33	34	97,1%	94,02%	



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 vehículo) de los cuales reflejan los siguientes resultados en el cuarto trimestre:

- Frente al seguimiento del indicador de medición (**medios de comunicación**), Su comportamiento promedio para este trimestre fue de 95.71%, el total de la implementación de medios fue 424 frente a la aceptación de ellos fue de 443, dando así 19 medios en su ejecución, es de resaltar que durante los cuatro trimestres del año el indicador aumento en 20.55 puntos porcentuales.
- El indicador de medición de “**medidas de protección -Chaleco Blindado**” presenta un acumulado trimestral de 61.69%. Lo que respecta a la medida complementaria del chaleco de protección balística para el cuarto trimestre del año, se recibieron en la Coordinación de implementación de medidas de protección, **415** 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 **256** beneficiarios del programa de protección de la UNP. Es importante resaltar que el indicador disminuyo en **11.64** puntos porcentuales, por lo cual se recomienda generar alertas con el tema de disponibilidad de la medida, con el fin de favorecer al Grupo de Implementación.

- Para la medición **“medidas de protección -Botones de Apoyo”** el acumulado trimestral fue de 93.04%, el número de resoluciones recibidas en el cuarto trimestre que ordenaban implementar botones de apoyo como medida individual, fue de **158** resoluciones, de las cuales se materializa la implementación y se recibieron a satisfacción las medidas de protección por **147** beneficiarios del programa de protección de la UNP y 11 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 **16.27** puntos porcentuales frente al tercer trimestre.
- El indicador de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de vehículos -referente a las solicitudes vehículos “**, refleja un acumulado trimestral 87.60%, con un total **250** solicitudes de la cuales se dio la ejecución 219 de ellas en lo concerniente a la solicitud formal de vehículos al Grupo de Automotores. Frente al cuarto trimestre el indicador aumento 6.04 en puntos porcentuales a comparación del tercer trimestre.
- Para la medición de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de vehículos-frente a la implementación de vehículos “**, para el cuarto trimestre la Coordinación del Grupo de vehículos de protección recibió **218** solicitudes de vehículos de los cuales se entregaron **195** vehículos. El porcentaje de ejecución de la implementación de vehículos fue de 89.45% , quedaron por implementar 23 vehículos, de los cuales en el mes de octubre 9 vehículos quedaron por implementar , 9 vehículos convencionales de los cuales se encuentra en términos de implementación, en el mes noviembre 9 vehículos pendientes por implementar correspondiente 8 blindados y 1 convencional, por ese motivo no se realizaron la implementación, pero se encuentran realizando los tramites con las respectivas rentadoras., para el mes de Diciembre 5 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 .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 aumento 3.81 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 cuarto trimestre refleja un 93% de cumplimiento promedio, teniendo en cuenta que las 319 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 297 solicitudes de hombres ante el grupo, quedando 22 por implementar. Es de resaltar que él porcentaje de cumplimiento de este indicador a manteniendo un comportamiento optimo en su medición; Logrando aumentar 23 puntos porcentuales.
- Para la medición de **“Porcentaje de Ejecución de la implementación de hombres de protección- medidas aprobadas”**. Durante el cuarto trimestre se recibieron 287 solicitudes de hombres de protección remitidas al grupo de hombres de protección, se implementaron efectivamente y a satisfacción 257 resoluciones de las 30, se encuentra en proceso de interno de análisis de hojas de vida. Es de resaltar que este indicador en el cuarto trimestre se aumentó 6 puntos porcentuales logrando un resultado promedio de 90%.
- El indicador de **“Oportunidad en la implementación de medidas por trámite de emergencia 5 días”**, presenta un acumulado de trimestral de 96%, lo que indicada que para este cuarto trimestre la Oportunidad no fue tan satisfactoria, teniendo en cuenta que de las 133 tramites de emergencia recibidos se implementaron 128 dejando así cinco (5) por implementar. Hay que resaltar que para este ultimo trimestre su desempeño bajo en un 4%.
- El indicador de **“Efectividad de las medidas de protección”** para el cuarto trimestre el COPP y Grupo GARO se recibieron 9 casos en donde se vio vulnerado el beneficiario ya que la información es de medios abiertos y no es exacta. Presentan cumplimiento al 0.04% lo que lo califica en un rango insatisfactorio lo cual genera alertas al proceso, ya que en este periodo recae por segunda vez. Es de resaltar que este indicador mide el impacto a la no vulneración de sus derechos fundamentales objeto del programa de protección.

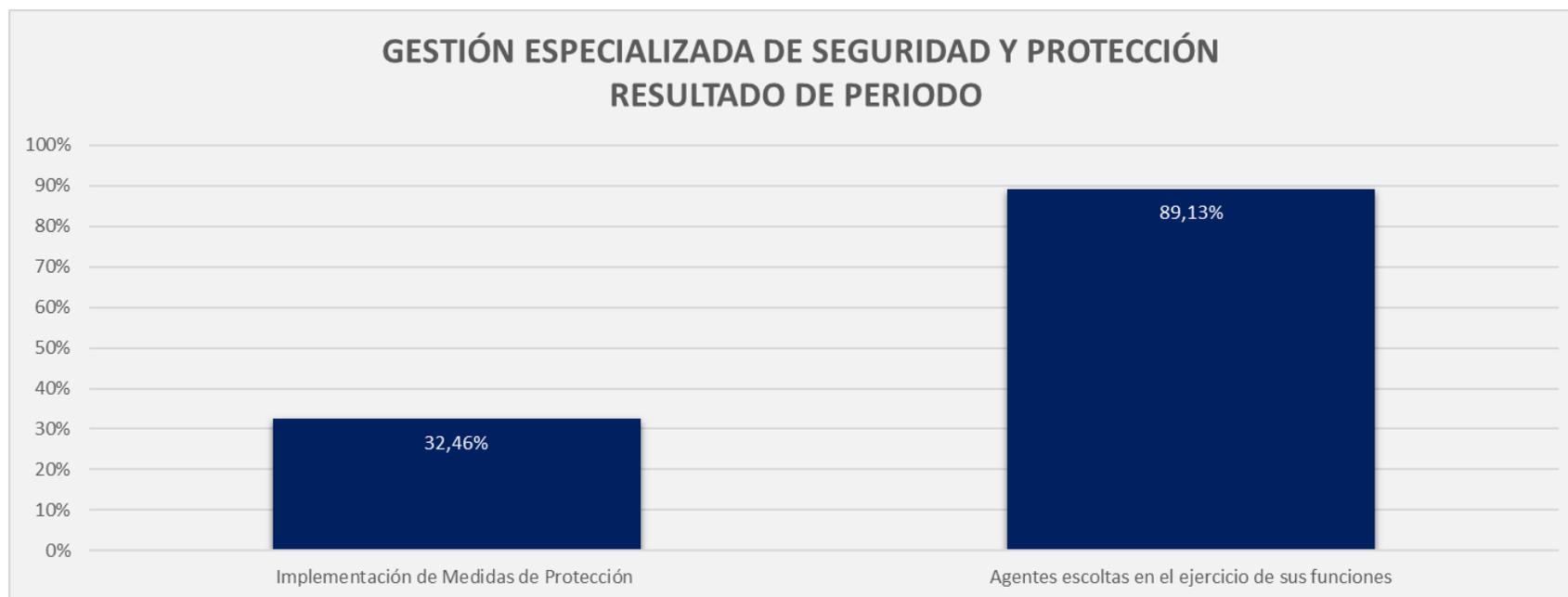
- Finalmente, para el indicador “**Desmontes realizados de acuerdo con el Acto Administrativo, previa constancia ejecutoria**” presenta acumulado trimestral de 94.02%, discriminado su comportamiento de la siguiente manera: para el mes de octubre obtuvo un resultado de 92.31%, el mes noviembre 93% y para el mes de Diciembre 97.1%, no llegando al cumplimiento del indicador, quedando así 7 desmontes pendiente a razón de (constancia ejecutoría, comité especial) .Es de aclarar que la medidas blandas (chaleco y medios de comunicación) no son objeto de medición. Referente al avance del tercer trimestre en indicador disminuyo 2.1 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.



Gestión Especializada de Seguridad y Protección

PROCESO GESTIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Gestión Especializada de Seguridad y Protección															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	RANGOS
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA				
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO		
Implementación de Medidas de Protección	SI	100%	Mensual	Efectividad	MEDICIÓN APARTIR DE NOVIEMBRE			103	349	29,51%	21	33	63,64%	32,46%	
Agentes escoltas en el ejercicio de sus funciones	SI	100%	Mensual	Eficacia	MEDICIÓN APARTIR DE NOVIEMBRE			1082	1200	90,17%	1057	1200	88,08%	89,13%	



El proceso de **Gestión Especializada de Seguridad y Protección** para estos dos últimos meses de la vigencia 2018 se iniciaron a medir con tres indicadores de los cuales uno (1) es transversal; a continuación, se relaciona el comportamiento de dos (2) indicadores:

- Para el indicador de **“Implementación de Medidas de Protección”**, para este periodo, la **SESP** registro 124 beneficiarios con medidas de protección completamente implementadas sobre un total de 382 beneficiarios con medidas de protección implementadas, de acuerdo con lo anterior el porcentaje de avance de este fue del 32.46%. A la fecha no se han expedido nuevos actos administrativos, sin embargo, el proceso de implementación se ha llevado a cabo mediante la facultad extraordinaria del subdirector en la aprobación de los trámites de emergencia.
- **“Agentes escoltas en el ejercicio de sus funciones”** En lo correspondiente a este indicador, la **SESP** registro 2139 beneficiarios con medidas de protección completamente implementadas sobre un total de 2400 beneficiarios con medidas de protección implementadas, de acuerdo con lo anterior el porcentaje de avance promedio de estos dos meses fue de 89.13%.

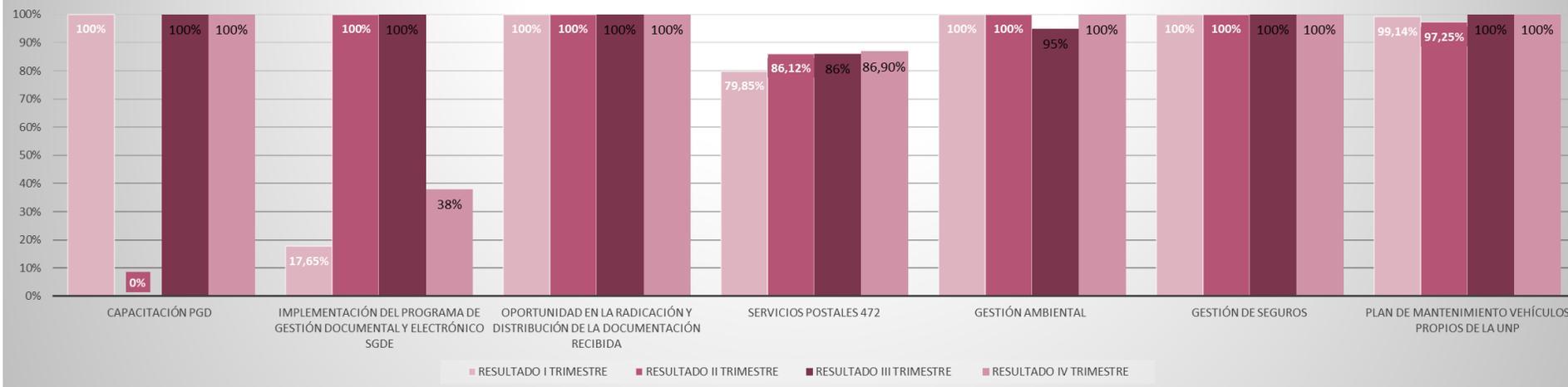


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión Administrativa															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							6	6	100%	100%	
Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE	SI	100%	Trimestral	Efectividad							6	16	37,50%	38%	
Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	SI	100%	Trimestral	Eficiencia	9427	9427	100%	8296	8296	100%	8218	8218	100%	100%	
Servicios Postales 472	SI	100%	Trimestral	Eficacia	4941	5525	89,43%	5241	5839	89,76%	4415	5434	81%	86,90%	
Gestión Ambiental	SI	100%	Trimestral	Eficacia	11	11	100%	16	16	100%	11	11	100%	100%	
Gestión de Seguros	SI	80%	Trimestral	Eficacia							19	19	100%	100%	
Mantenimiento vehículos propios de la UNP	SI	100%	Trimestral	Eficacia	98	98	100%	102	102	100%	69	69	100%	100%	

COMPARATIVO III - IV 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 cuarto trimestre se realizaron seis (6) capacitaciones según lo programado, referente a Ley general de archivos como: Organización cronológica, alineación, foliación, depuración. Rotulación de carpeta y caja, FUID, interpretación de las tablas de gestión documental, ubicación de los formatos en la intranet para los Procesos Misionales de la entidad. Logrando así un 100% de la meta establecida para el indicador.
- Para **“Implementación del programa de Gestión Documental y electrónico SGDE”**, Para este último trimestre (octubre, noviembre y diciembre), se dio inicio a las 9 actividades cuyo porcentaje de avance se encuentra entre 40% y 75% , su finalización depende de los procesos internos que deben desarrollarse al interior de la UNP, relacionados con la Gestión del Cambio lo anterior significa que las tareas no se podrán como terminado al 100% hasta que no sé del cumplimiento con la verificación y capacitación que demanda cada una de ellas.
- **“Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida”**, para este trimestre se recibieron 12.205 documentos físicos entre estos circulares, tutelas, oficios, derechos de petición y correos electrónicos 13.736, para un total de 25.941. Se realiza la distribución de la documentación oficios, circulares, correos electrónicos, derechos de petición, tutelas y demás documentos son efectivamente recibidos, radicados y distribuidos en tiempos reales a las diferentes dependencias de la Entidad., cumpliendo con el procedimiento de Radicación y Correspondencia, llegando así a lograr la meta del 100% durante los cuatro trimestres del año.

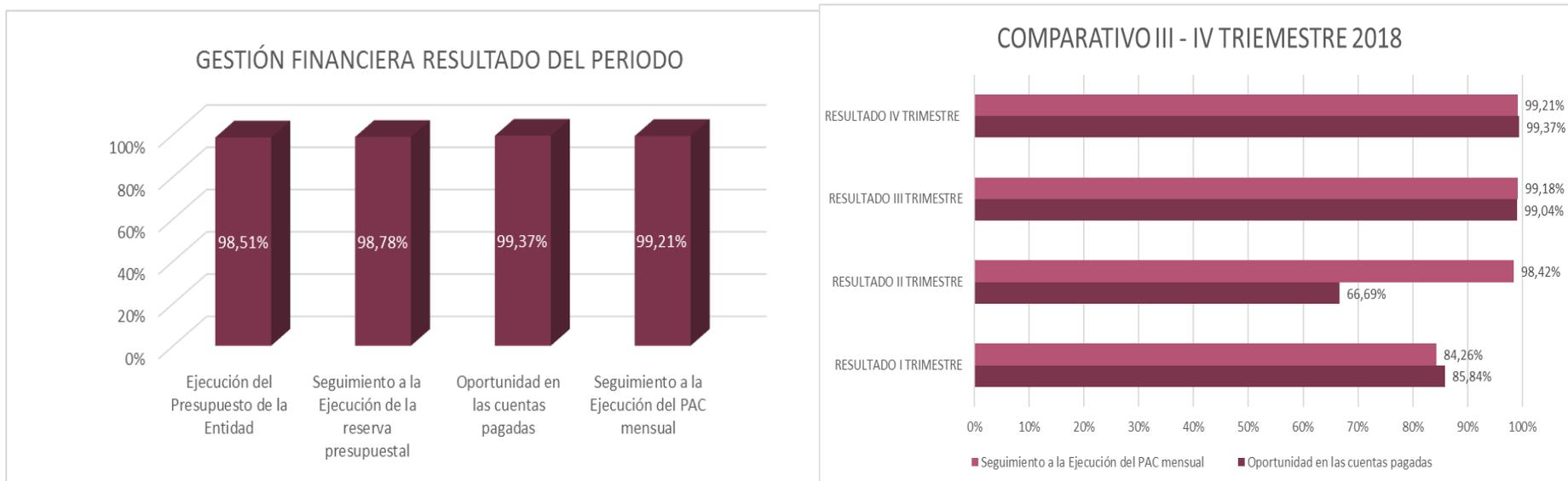
- El indicador **“Servicios Postales 472 “**, Para el cuarto trimestre del año, se entregó efectivamente al destinatario 14.597 oficios y se generaron envíos por parte de la Unidad Nacional de Protección – UNP un total de 16.798. Este reporte es generado según la información enviada por la empresa servicios 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, logrando así un avance promedio de 86.90%.
- Para **“Gestión Ambiental”**, se realizó y se programó 38 actividades de las cuales se ejecutaron en su totalidad para este trimestre para este correspondientes a PIGA Y MIPG entre otras, logrando alcanzar un porcentaje promedio del trimestre de 100%. Es de resaltar Se logro dar cumplimiento del 98.8% del plan de trabajo propuesto para la vigencia 2018 relacionado con gestión ambiental institucional; cabe resaltar que estas actividades se plasmaron para implementación a nivel Bogotá y se hace necesario que todas las estrategias realizadas para cumplimiento de normatividad ambiental sean aplicadas a nivel nacional.
- El indicador **“Gestión de Seguros “**, Para el tercer cuarto trimestre correspondiente al periodo de octubre, noviembre y diciembre, la Unidad Nacional de Protección UNP, Se presento diecinueve (19) 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 cuatro trimestres de la vigencia 2018.
- Finalmente, el indicador de **“Mantenimiento vehículos propios de la UNP”**, Para el cuarto trimestre del año (octubre, noviembre y diciembre), se aprobaron 269 solicitudes de mantenimiento para el equipo de transporte propiedad de la entidad, de las cuales se solicitaron 269 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 se atendieron servicios de mantenimiento a blindajes de los vehículos propios de la Entidad, como también se atendió el mantenimiento correctivo de la lancha UNP-2 y la Negrita 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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	SI	95%	Anual	Efectividad							8,17953E+11	8,30364E+11	98,51%	98,51%	
Seguimiento a la Ejecución de la reserva presupuestal	SI	100%	Anual	Eficacia							13514547353	13681304226	98,78%	98,78%	
Oportunidad en las cuentas pagadas	SI	100%	Mensual	Eficiencia	873	876	99,66%	834	849	98,23%	1604	1607	99,81%	99,37%	
Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual	SI	95%	Mensual	Eficacia	62447780944	63181022943	98,84%	64044117351	64220641103	99,73%	81944309142	82685237537	99,10%	99,21%	



El proceso de **Gestión Financiera** tiene establecido 4 indicadores, que a continuación se relaciona su comportamiento:

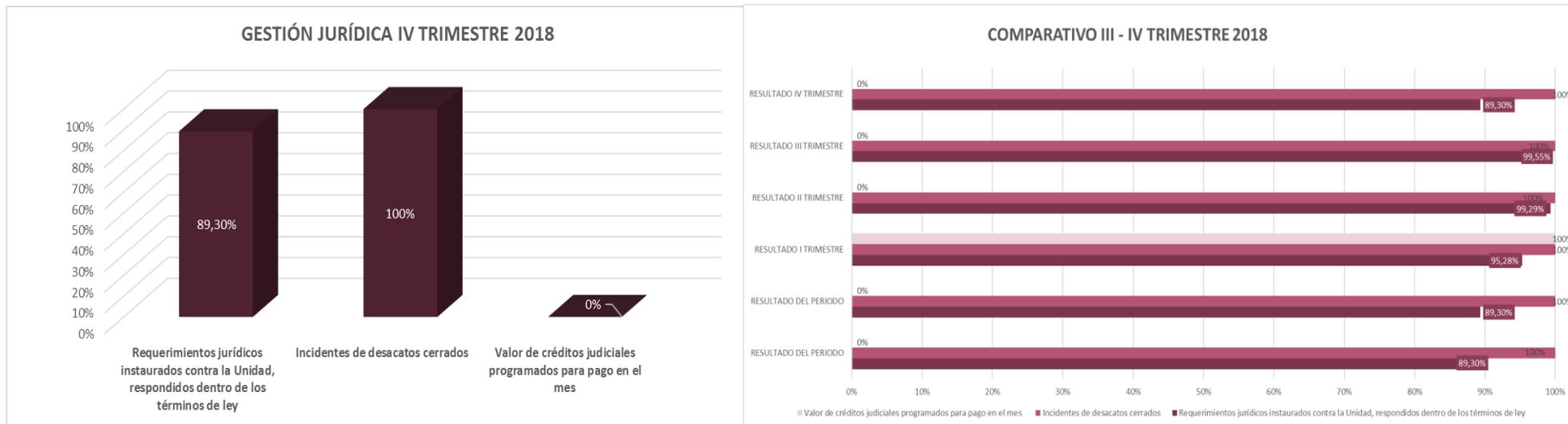
- **“Ejecución del Presupuesto de la Entidad”** para cerrar vigencia 2018, la entidad cuenta con una apropiación vigente de \$817.953.161.330 de los cuales se han obligado \$830.363.870.243, presenta un avance de 98.51%
- Para el **“Seguimiento a la Ejecución de la reserva presupuestal”** La Reserva presupuestal constituida para esta vigencia 2018 fue de Trece mil seiscientos ochenta y un millones trescientos cuatro mil doscientos veintiséis pesos con veintidós centavos M/CTE, de los cuales el 98,78% es decir Trece mil quinientos catorce millones quinientos cuarenta y siete mil trescientos cincuenta y dos pesos con cincuenta centavos van ejecutados al mes de Diciembre de 2018, Quedando un 1,22% es decir Ciento sesenta y seis millones setecientos cincuenta y seis mil ochocientos setenta y tres pesos con setenta y dos centavos pendientes de ejecutar.
- El Indicador **“Oportunidad en las cuentas pagadas”**, Para este trimestre (octubre, noviembre y diciembre), se pagaron oportunamente 3.311 cuentas y de estas se radicaron 3.332, 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 cuarto trimestre en un 99.37%, frente al trimestre anterior el indicador aumento en 0.33 puntos porcentuales.
- Para **“Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual”**, durante los meses comprendidos entre octubre y noviembre presentó un avance de 99.21%, discriminado de la siguiente manera: octubre 98.84%, noviembre 99.73%, septiembre 99.10%, obtiene un resultado satisfactorio, presenta un aumento de 0.03 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	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	227	251	90,44%	172	202	85,15%	185	201	92,04%	89,30%	
Incidentes de desacatos cerrados	SI	100%	Cuatrimstral	Efectividad							6	6	100%	100%	
Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	SI	100%	Mensual	Eficacia	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	



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

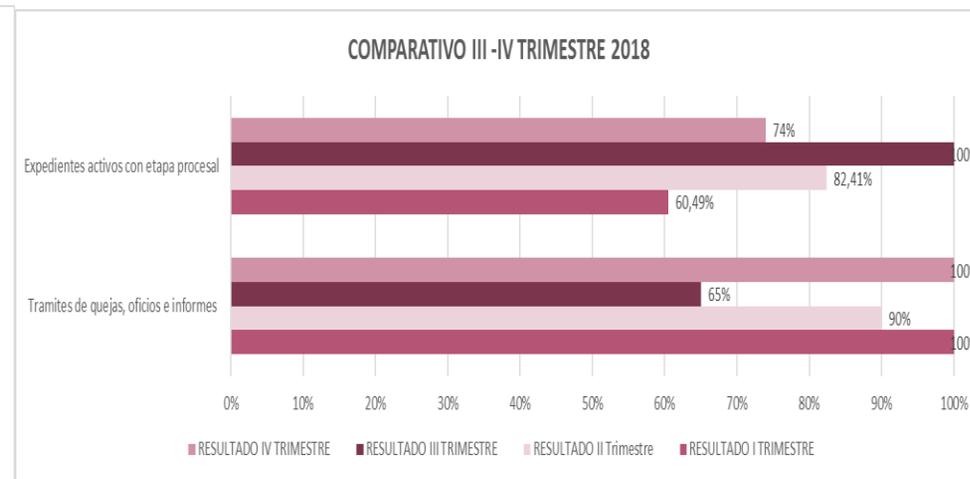
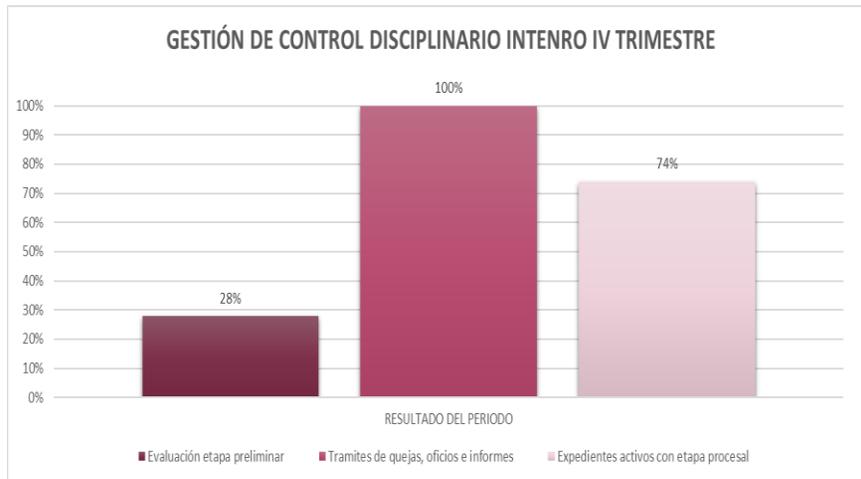
- Para el indicador **“Requerimientos Jurídicos instaurados contra la Unidad respondidos dentro de los términos de ley”**, para este cuarto trimestre el total de requerimientos allegados para dar respuesta fue de 654 y de esos fueron respondidos dentro de los términos de ley 584, dando un avance promedio de 89.30% quedando 70 requerimientos con respuesta extemporánea. Debido al replanteamiento de los productos que se presentó en el mes de octubre se generó un alto impacto en el comportamiento del indicador con respecto a los términos de respuesta de los Recursos de Reposición y otros actos administrativos. En este escenario, la Oficina Asesora Jurídica, realizó un plan choque con la finalidad de nivelar los tiempos de respuesta y aliviar el acumulado que existía en la dependencia desde el mes de agosto y septiembre; esta acción logro mitigar en gran parte el impacto del incumplimiento en los términos de respuesta, no obstante, se espera que, con la modificación del recurso humano y las acciones adelantadas, el incremento del indicador sea progresivo en el año 2019.
- Los **“Incidentes de desacato cerrados”** en el tercer cuatrimestre del año en curso se presentaron 6 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: octubre-diciembre 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	FÓRMULA DE CÁLCULO	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	$((\text{Número de Expedientes con investigaciones Disciplinarias o archivo}) / (\text{Número total de expedientes con indagación preliminar})) * 100$	SI	100%	Semestral	Eficiencia							89	321	28%	28%	
Tramites de quejas, oficios e informes	$((\text{Número de quejas oficios e informes tramitados en el periodo}) / (\text{Número total de quejas oficios o informes recibidos en el periodo})) * 100$	SI	100%	Trimestral	Eficacia							110	110	100%	100%	
Expedientes activos con etapa procesal	$((\text{Número de expedientes de 2012 a 2017 activos que se encuentre con su etapa al día}) / (\text{Número de expedientes de 2012 a 2017 activos})) * 100$	SI	100%	Trimestral	Efectividad							318	431	74%	74%	



El proceso de **Control Disciplinario Interno** tiene establecido 3 indicadores, que continuación se relaciona su comportamiento:

- Frente al indicador **“Evaluación etapa preliminar”, para el segundo semestre de la vigencia 2018** De trecientos veintiunos (321), expedientes que se encuentran en etapa de investigación preliminar, a ochenta y nueve (89) expedientes fueron evaluados para la etapa de investigación disciplinaria., cabe resaltar que otras se encuentran en proceso de evaluación o en otras etapas.
- 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 cuarto trimestre correspondiente octubre, noviembre y diciembre se recibieron ciento veinte (110) Quejas, oficios e informes, 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, logrando así el 100% de la meta establecida.
- Para **“Expedientes activos con etapa procesal”**, Para el cuarto trimestre del 2018 correspondiente a octubre, noviembre y diciembre, se evidencio que los expedientes de 2012 a 2017 activos que se encuentran en su etapa al día fue de trescientos dieciocho (318) y se encuentran en evaluación ciento trece (113) expediente. logrando cumplir con la meta establecida del 100%

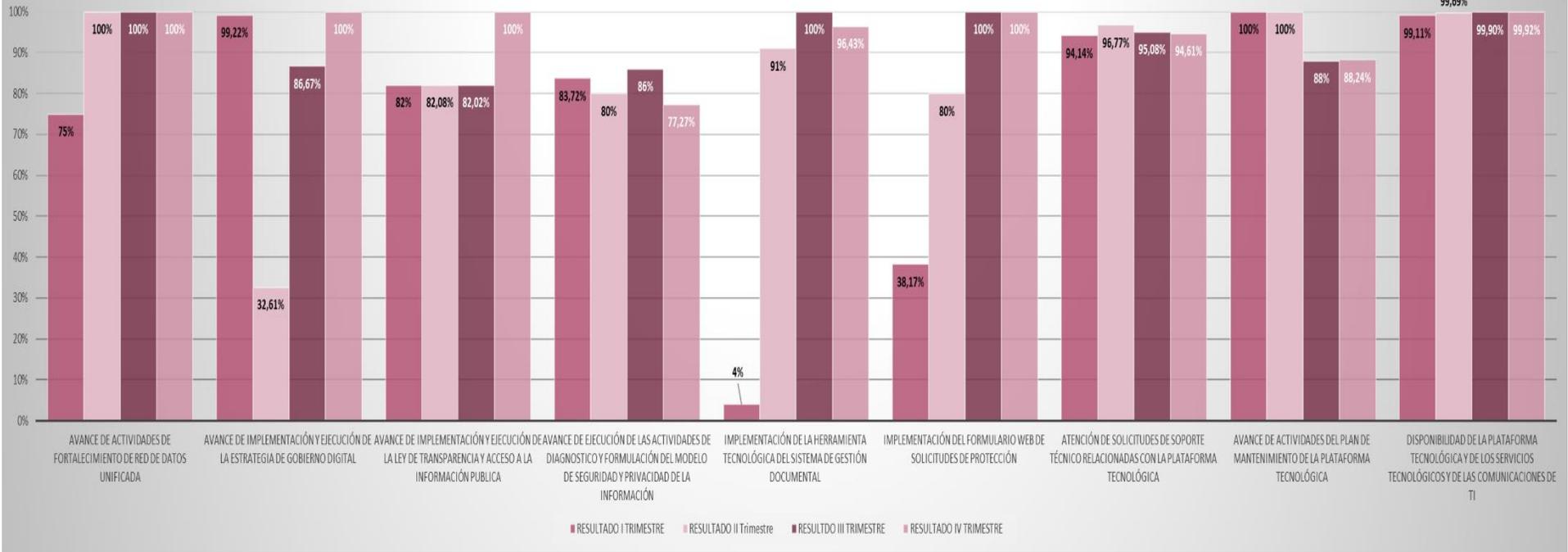


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

Gestión Tecnológica															
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							1	1	100%	100%	
Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	SI	100%	Trimestral	Eficacia							32	32	100%	100%	
Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	SI	100%	Trimestral	Eficacia							23	23	100%	100%	
Avance de ejecución de las actividades de diagnostico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	SI	100%	Mensual	Eficacia	9	14	64,29%	4	4	100%	4	4	100%	77,27%	
Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	SI	100%	Mensual	Eficacia	10	10	100%	11	12	91,67%	6	6	100%	96,43%	
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	1249	1281	97,50%	1196	1259	95%	747	834	90%	94,61%	
Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica	SI	100%	Trimestral	Eficacia							15	17	88,24%	88,24%	
Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI	SI	96%	Mensual	Efectividad	44625	44640	99,97%	43160	43200	99,91%	44592	44640	99,89%	99,92%	

COMPARATIVO III -IV 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 (9) indicadores que a continuación se relaciona sus respectivos seguimientos:

- **“Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada”**, Durante el cuarto trimestre se mantuvo 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, la cual corresponde al seguimiento, monitoreo y control de la red unificada de datos en su disponibilidad, rendimiento y continuidad de la operación. En este sentido, se declara el cumplimiento en un 100% para este periodo.
- El indicador **“Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital”**, Para el reporte del cuarto trimestre de 2018, se identificó como meta de cumplimiento del indicador “Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital” el equivalente a 32 actividades macro relacionadas en la “Matriz Plan de Ajustes y Adecuaciones Política Gobierno Digital” para ser implementadas en su totalidad en la vigencia 2018, logrando así el 100%. Es de resaltar que en el segundo trimestre como parte del proceso de ajuste del instrumento de medición del MIPG, se identificaron 45 actividades a desarrollar para el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno Digital en un periodo de tiempo de cuatro años, sin embargo, se identificaron 32 actividades en el Cronograma de ejecución para la vigencia 2018 como línea base de cumplimiento.

- Para **“Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública”**, Durante el cuarto trimestre de 2018, se ejecutaron 23 actividades de las 23 actividades programas para el cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión integrados en la “Matriz Plan de Ajustes y Adecuaciones”, cuyo resultado de ejecución es el 100%; es de resaltar que para este periodo se generaron cambios normativos surtidos con respecto al instrumento de medición del MIPG, por cuanto fue necesario identificar 28 actividades para el cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 en un periodo de tiempo, sin embargo, se programaron 23 actividades en el Cronograma de la vigencia 2018 como línea base de cumplimiento. Frente a las nuevas directrices, las actividades proyectadas en el Plan de Acción para la vigencia 2019, comprometen la interacción con otros procesos de la Entidad, por lo tanto, se hace necesaria su participación para el logro de objetivos comunes. 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 cuarto trimestre del año, se logró un avance de 77.27%, en la realización de 17 actividades frente a 22 establecidas en el cronograma del Modelo MSPI, para el periodo evaluado. Las actividades ejecutadas permiten dar cumplimiento con el Decreto 1008 de 2018 en cuanto a la adopción de la Política Digital y la Política de Seguridad Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, lo cual representa un gran logro en la madurez de la gestión de la seguridad en la UNP.
- **Implementación de la herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental**”, para el cuarto trimestre, se tenían programadas 28 actividades, de las cuales se realizaron en forma cuantitativa 27, por lo tanto, se logró el cumplimiento del 96.43% de avance en la implementación de la herramienta tecnológica del Proyecto de Sistema de Gestión Documental. Frente al reporte del trimestre anterior el proceso disminuyó en 3.57 puntos porcentuales.
- **Para “Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección”**, Para el cuarto trimestre de 2018 se dio cumplimiento con cuatro (4) tareas programadas para la puesta en producción del Formulario de Solicitudes de Protección parametrizado en la herramienta tecnológica del Sistema de Gestión Documental, asociado al proceso de Gestión de Evaluación de Riesgo y sus procedimientos. En tal sentido, con el desarrollo de estas actividades para la Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección, se logró un resultado del 100% de cumplimiento para este periodo.
- El indicador **“Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica”**, durante el cuarto 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 3374 solicitudes de soporte técnico reportadas, de las cuales se atendieron 3192 casos atendidos. El porcentaje de atención obtenido en promedio fue 94.61% con un déficit de casos no atendidos del 5.39%, proporción que se considera sobresaliente al estar dentro del rango establecido en la meta. Frente a lo reportado del trimestre anterior disminuyó en 0.47 puntos porcentuales, sin embargo, este indicador supera la meta establecida que es del 90%.

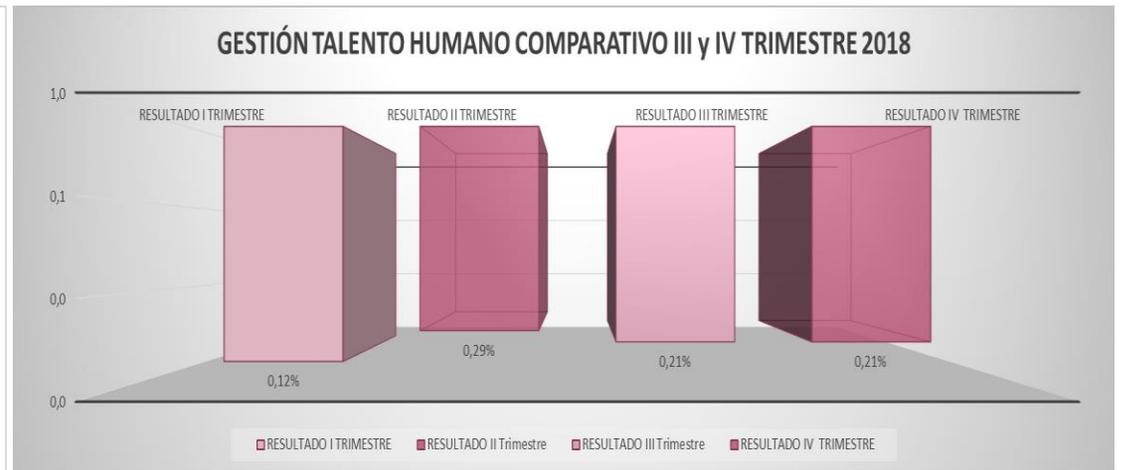
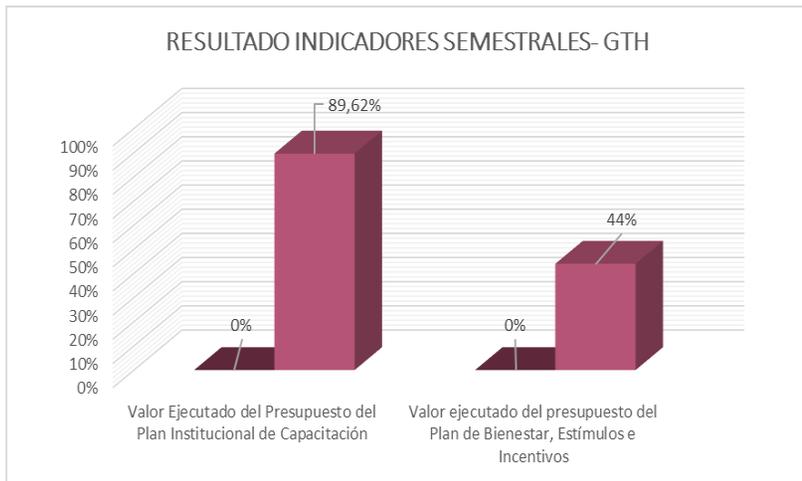
- **“Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica”**, para el cuarto trimestre del año en curso, se ejecutó el mantenimiento de acuerdo con el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica para el presente periodo, con la ejecución de 15 de las 17 actividades programadas. Entre las actividades ejecutadas se realizaron el mantenimiento de: los equipos Aire Acondicionado a nivel nacional; los equipos de cómputo sin garantía y con garantía; de la plataforma Microsoft y se adelantó el proceso de adquisición para el soporte de la plataforma ARCGIS por un año y de algunos sistemas de información de apoyo. Como parte del cumplimiento del indicador “Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la plataforma tecnológica”, durante el cuarto trimestre de 2018, el comportamiento de la plataforma tecnológica que respalda la operación de las 18 sedes, y 83 servicios, fue del 88.24%. manteniendo en la vigencia 2018 en rango satisfactorio.
- Finalmente, el indicador **“Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI”**. Durante el cuarto trimestre la Plataforma y los servicios tecnológicos que se ofrecen en la Entidad, presentaron un comportamiento aceptable, salvo algunos eventos que afectaron la continuidad de la operación, los cuales fueron atendidos y solventados con miembros del equipo técnico y/o con el apoyo de los proveedores de bienes y servicios tecnológicos según los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados. Lo cual se generó un total de 132.480.48 en relación con la cantidad de tiempo total del periodo evaluado - Tiempo de caída de los servicios analizado sobre 132.377 cantidad de tiempo total del periodo evaluado. Logrando un avance para el cuarto trimestre de 99.92%, y frente al trimestre anterior aumento se mantiene el porcentaje de avance; ubicándolo en un rango satisfactorio en la vigencia 2018 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 PERÍODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL	R A N G O S			
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA							
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERÍODO					
Evaluación de desempeño con nivel sobresalientes de funcionarios de carrera administrativa	NO	10%	Anual	Efectividad	REPORTADO EN ABRIL									258	268	96,27%	96,27%	
Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	SI	95%	Semestral	Eficiencia										1763100000	1967400000	89,62%	89,62%	
Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	SI	95%	Semestral	Eficiencia										577725674	1303958355	44%	44%	
Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	SI	<=1%	Mensual	Eficacia	8	2420	0,33%	4	2383	0,17%	3	2423	0,12%	0,21%				



El proceso de **Gestión de Talento Humano** tiene establecido 4 indicadores para la vigencia 2018, se relaciona el desempeño durante la vigencia 2018:

- El indicador “**Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación**” El Plan Institucional de Capacitación inicio su ejecución a finales de Julio, pero por falta de apoyo de algunas dependencias, y la NO participación de los funcionarios en las jornadas de formación programadas para la vigencia 2018, se tuvo que cancelar formaciones en Bogotá. Así mismo, se dio cobertura en las ciudades las dos formaciones que tuvieron mayor acogida por los funcionarios (Curso de Conducción y Maniobras Evasivas, Diplomado Protección a Personas). Debido a la cancelación de formaciones, y a que en los meses de noviembre y diciembre no se alcanzó a finalizar el contrato, se realizó una prorroga hasta el 31 de marzo de 2019, para finalizar el contrato con la Universidad del Rosario, el monto faltante por ejecutar es: \$ 204.300.000 pesos. A razón de lo anterior su avance en el segundo semestre fue de 89.62%.
- Para “**Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos**” en el segundo semestre No se cumplió con el 100% de la ejecución del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos ya que el operador contratista designado mediante proceso licitatorio bajo el contrato N° 0590 de 2018 presentó repetidos incumplimientos de los cuales se derivó un proceso de audiencia del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, lo cual llevo un avance del 44.31% para este periodo. Es de resaltar que el porcentaje de ejecución se tuvieron en cuenta los valores relacionados en cuatro facturas emitidas por el operador contratista. De estas cuatro facturas, las dos últimas radicadas por el contratista fueron rechazadas por inconsistencias en los valores y por falta de los informes solicitados por la supervisora del contrato, de esa manera, es importante tener en cuenta que este porcentaje de ejecución puede sufrir alguna variación una vez sean aceptadas las facturas corregidas.

- El indicador ***“Índice de accidentalidad que generó incapacidad o evento mortal”***, Durante el cuarto trimestre presentaron (15) accidentes laborales con 78 días de incapacidad, se disminuyó tanto la severidad (días perdidos por incapacidad) como la frecuencia (número de accidentes) con respecto al trimestre inmediatamente anterior. La accidentalidad en este periodo obedece a lesiones deportivas frente a falta de autocuidado (caídas a diferente nivel, cortaduras realizando decoración navideña, etc.). El número de funcionarios y personas con prestaciones de servicio sobre el cual se calculó este indicador fue de 7226, estando dentro del rango de la meta establecida. para un resultado promedio de 0.21%, logrando mantenerse durante la vigencia 2018 en un rango satisfactorio.

- ***“Evaluación de desempeño con nivel sobresaliente de funcionarios de carrera administrativa”*** Durante el mes de febrero de 2018 se realizó la fijación de compromisos para la evaluación del periodo 01 de febrero 2018 al 31 de enero 2019, a doscientos sesenta y ocho (268) funcionarios de carrera administrativa. A 31 de enero de 2019 fueron evaluados doscientos cincuenta y ocho (258) funcionarios de carrera administrativa. Lo anterior debido al retiro de cuatro (4) personas y situaciones administrativas especiales que se presentaron con seis (6) funcionarios, (3 privación de la libertad – 2 incapacidad medico laboral superior a 180 días – 1 sin fijación de compromisos) por lo cual no fue posible realizar el proceso de evaluación. Por lo tanto, es insatisfactorio el comportamiento del indicador.

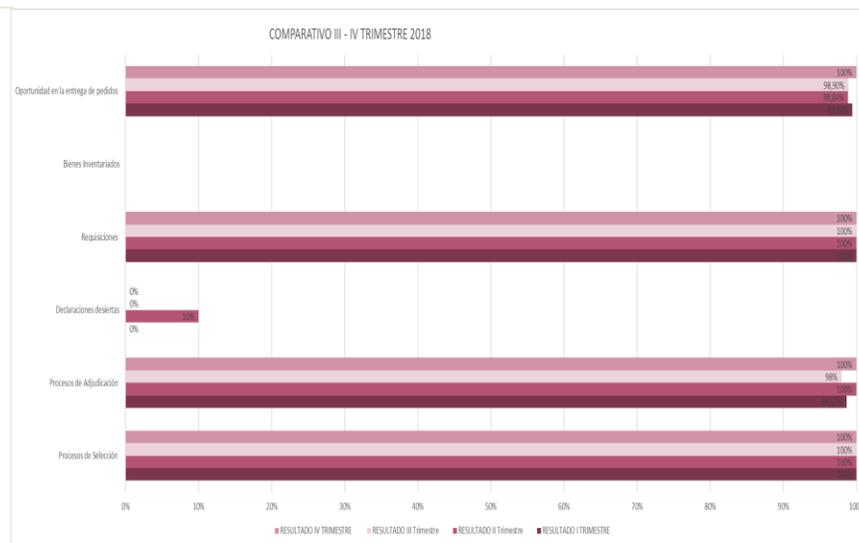
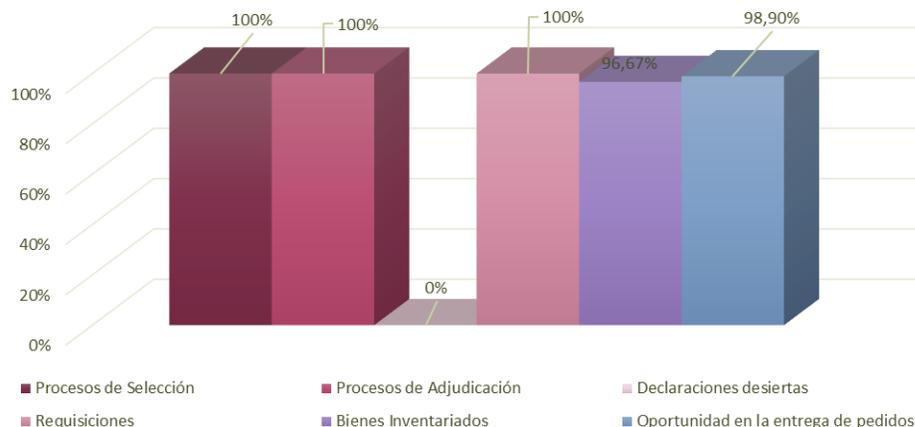


Indicadores Macro Proceso de Apoyo

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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							169	169	100%	100%	
Procesos de Adjudicación	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							169	169	100%	100%	
Declaraciones desiertas	SI	40%	Trimestral	Efectividad							0	169	0%	0%	
Requisiciones	SI	100%	Trimestral	Eficiencia							521	521	100%	100%	
Bienes Inventariados	SI	100%	Anual	Eficacia							29	30	96,67%	96,67%	
Oportunidad en la entrega de pedidos	SI	90%	Trimestral	Efectividad							521	521	100%	100%	

GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS IV TRIMESTRE 2018



El proceso de **Adquisición y Administración de Bienes y Servicios** tiene establecido seis (6) indicadores, a continuación, se relaciona su comportamiento:

- El indicador **“Procesos de Selección”**, para el cuarto 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 159 procesos bajo las modalidades de selección de, mínima cuantía, selección abreviada, licitación pública, y contratación directa, reportando el 100% de eficacia durante el trimestre. Es de resaltar que, en el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones del año 2018, a pesar de las diferentes dificultades que se presentaron, el grupo de contratación dio cumplimiento en su totalidad a lo proyectado
- Para **“Procesos de Adjudicación”**, durante el cuarto trimestre de 2018 el número de procesos adjudicados y proyectados en el Plan Anual de Adquisiciones fue de 175, los cuales se ejecutaron oportunamente, Logrando el 100% de cumplimiento. Los conceptos ejecutados fueron los siguientes: Licitación Pública, selección abreviada, contratación mínima cuantía, contratación directa.
- La **“Declaraciones desiertas”** frente a lo reportado para el cuarto trimestre del año en curso y respecto al trimestre anterior, el indicador de número de procesos desiertos se mantuvo en 0%. Es de aclarar que la UNP podrá declarar desierto los procesos de selección, únicamente por motivos o causas que

impidan la escogencia objetiva de una oferta, como son: Cuando no se presente oferta alguna, ninguna de las ofertas se ajuste a las condiciones consignadas en la presente invitación Pública y Por motivos o causas contempladas en la ley o que impidan la escogencia objetiva del contratista. En lo recorrido del año 2018 se presentó declaratorias desiertas, sin embargo, el grupo de contratación reviso las obligaciones contempladas en los pliegos de cada proceso mitigando las declaratorias desiertas.

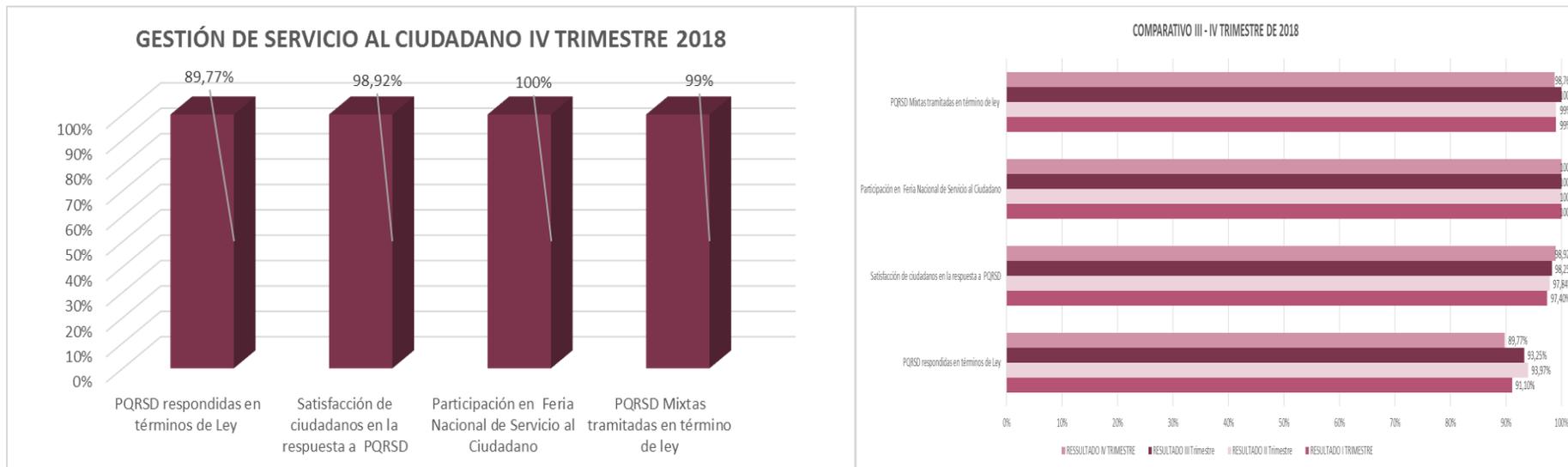
- El indicador **“Requisiciones”**, Durante el cuarto trimestre del año, se recibieron 521 solicitudes para la entrega de bienes consumibles (papelería e insumos de oficina) y devolutivos por parte de las diferentes grupos y coordinaciones de la Entidad, solicitudes que fueron atendidas en su totalidad y oportunamente, de esta manera dando cumplimiento con la meta del indicador. Es de resaltar que este indicador durante los cuatro trimestres del año ha mantenido la meta establecida y desempeñándose satisfactoriamente.
- A Los **“Bienes Inventariados”**, se les realizó la toma de inventario físico anual para la vigencia 2018, en la verificación de bienes devolutivos tales como: mobiliario, equipos tecnológicos, vehículos administrativos, chalecos blindados, armamento y accesorios, y medios de comunicación de acuerdo con el cronograma aprobado por la Secretaria General, a 29 GURP y Oficinas de Enlaces a nivel nacional. Actualmente se adelanta el inventario en las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá (Américas, Bodega de Vehículos y Puente Aranda. Logrando así un comportamiento de 96.67%
- La **“Oportunidad en la entrega de pedidos”**, Durante el cuarto trimestre del año, se recibieron 521 solicitudes para la entrega de bienes consumibles (papelería e insumos de oficina) y devolutivos por parte de las diferentes grupos y coordinaciones de la Entidad, solicitudes que fueron atendidas en su totalidad y oportunamente, de esta manera dando cumplimiento con la meta del indicador. Una vez recibidas las solicitudes, se revisó la existencia en el inventario (TNS) y bodega, se embalo y despachó los bienes de acuerdo con la disponibilidad de bienes.



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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	840	906	92,72%	791	893	88,58%	650	742	87,60%	89,77%	
Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD	SI	100%	Mensual	Efectividad	83	84	98,81%	139	139	100%	53	55	96,36%	98,92%	
Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	SI	100%	Trimestral	Eficacia							0	0	100%	100%	
PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	300	300	100%	318	320	99,38%	208	208	100%	99,76%	



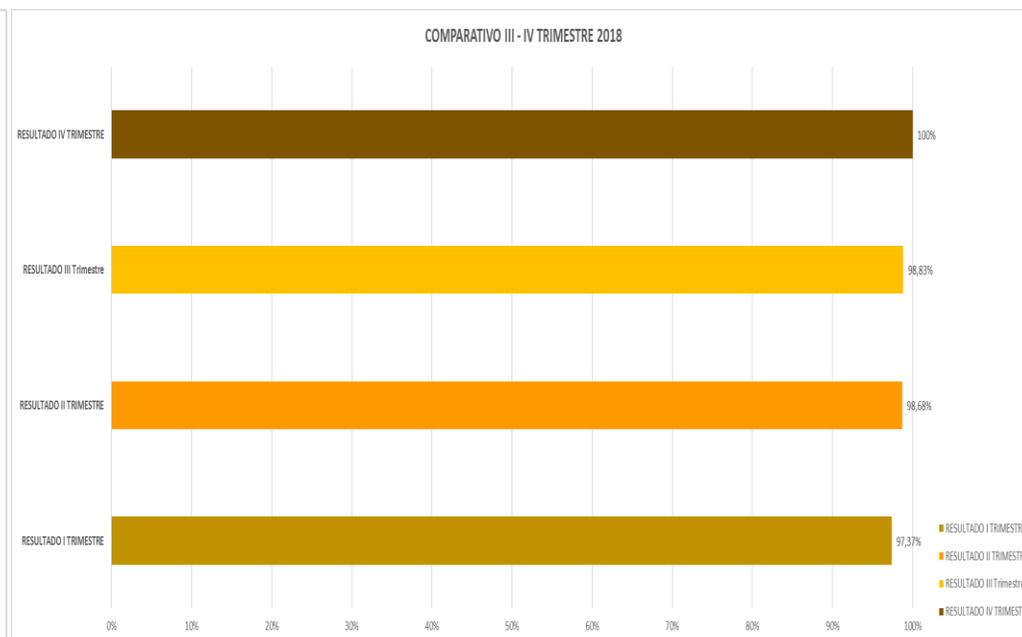
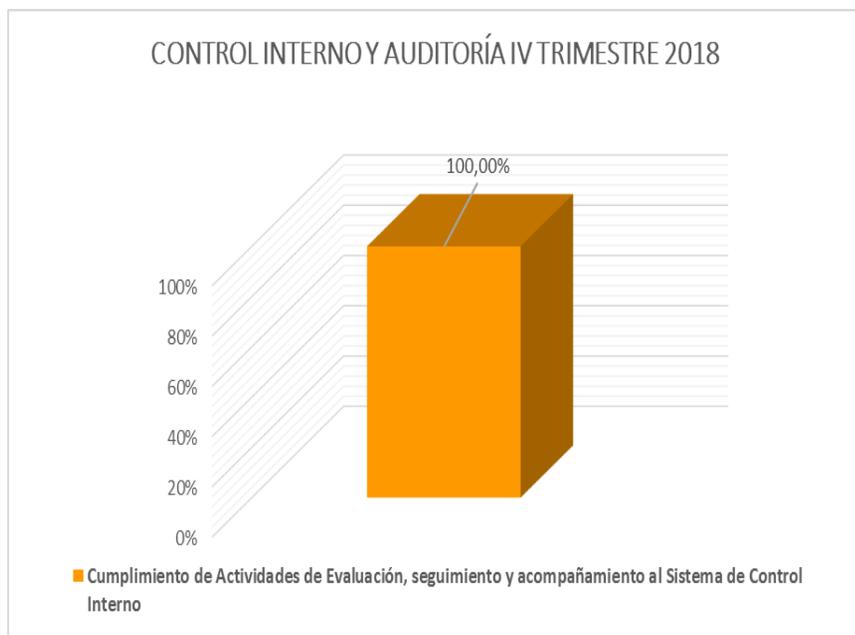
- El indicador **“PQRSD respondidas en términos de ley”**, con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el cuarto trimestre, se recibieron para responder en términos un total de 2541, de ese total fueron respondidas 2281 de lo que infiere que la Entidad respondió en términos de ley en un 89.77%, el restante 10.23% 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 presentado 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 disminuyo en 0.87 puntos porcentuales.
- Para **“Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD”**, en el cuarto trimestre de los **278 ciudadanos** encuestados a nivel nacional, 275 han quedado satisfechos con el servicio que presta la UNP, en consideración como BUENO un promedio 98.92% 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 1.08% 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 cuatro trimestres del año se ha ubicado en un rango satisfactorio, sin embargo, disminuyo en 0.03 puntos porcentuales frente al reporte del III trimestre del año.
- El indicador **“Participación en Feria Nacional de Servicio al Ciudadano”**, Para este último trimestre no aplica debido a que el Departamento Nacional de Planeación no invito la entidad a participar en Feria alguna. Por lo tanto, su comportamiento es 0, sin embargo, no significa que este incumpliendo el indicador por lo cual se marca en rango satisfactorio.
- **“PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley”**, en el cuarto trimestre de 2018, se recibieron un total de **828 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 **826** en términos de ley exigidos durante el periodo. De esta manera, se respondió un 99.76%, presentando una disminución de 0.24 puntos porcentuales frente al anterior trimestre.



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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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							122	122	100%	100%	



Para el cuarto trimestre la **Oficina de Control interno** obtuvo un 100% de cumplimiento del indicador entre el número de actividades programadas y el número de actividades ejecutadas, es de resaltar que para el trimestre en evaluación no se programaron auditorías de gestión; sin embargo, se dio apertura en el mes de diciembre y por solicitud de la Dirección la auditoría a la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

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	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	100%
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														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	2803	2819	99,43%	2937	2968	98,96%	2719	3000	90,63%	96,27%
Gestión de Medidas de Protección														
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	454	466	97,42%	307	315	97,46%	180	188	95,74%	97,1%
Gestión Especializada de Seguridad y Protección														
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
INDICADORES TRANSVERSALES														
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	MEDICIÓN APARTIR DE NOVIEMBRE			91	155	58,71%	88	109	80,7%	67,80%

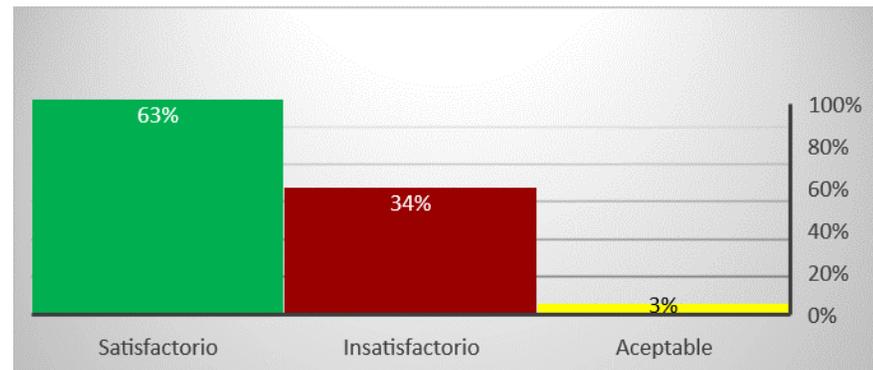
Gestión Jurídica														
NOMBRE INDICADOR	REPORTA PARA ESTE PERIODO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ACUMULADO TRIMESTRAL
					DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			DATOS FÓRMULA			
					NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL PERIODO	
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	22	22	100%	25	25	100%	32	32	100%	100%
Gestión Tecnológica														
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	0	0	100%	1	1	100%	1	1	100%	100%
Gestión Talento Humano														
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%
PQRSD respondidas en términos de Ley	SI	100%	Mensual	Eficiencia	51	51	100%	28	28	100%	22	25	88%	97%
Gestión de Servicio al Ciudadano														
INDICADORES TRANSVERSALES														
Auto revisión por procesos	SI	100%	Semestral	Eficacia							1	1	100%	100%
ACOM Resultado de Auto revisiones	SI	100%	Semestral	Efectividad							0	0	100%	100%

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

Periodicidad	Número de Indicadores	Peso Porcentual
Mensual	31	47%
Trimestral	22	33%
Cuatrimestral	3	5%
Semestral	7	10%
Anual	4	5%
Total	67	100%

- En este informe se analizaron 67 indicadores con periodicidad mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y Anual; los cuales obtuvieron de acuerdo con los rangos establecidos, los siguientes resultados en el trimestre de 2018:

Número de Indicadores	Peso Porcentual	Rango
42	63%	Satisfactorio
2	3%	Aceptable
23	34%	Insatisfactorio
67	100%	TOTAL



- De los 67 indicadores de Gestión, se encuentra 42 en rango satisfactorio que corresponde al 63% en esta categoría, que a continuación se relaciona:

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Ejecución de los Seguimientos de los Planes de Ley	100%
		Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	100%
		Actividades Comité de Genero	100%
		Ejecución Plan de Acción	98,04%
		Estrategia formulada en el Plan Estratégico Institucional	97.44%
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Auto revisión por procesos	100%
		ACOM Resultado de Auto revisiones	0%
		Acompañamientos a procesos	100%
	MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas
Enviar a los Evaluados la Resolución de los casos que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM			100%
Efectividad en el Trámite de Emergencia			100%
DE APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	Ejecución del Presupuesto de la Entidad	98,51%
		Seguimiento a la Ejecución de la reserva presupuestal	98,78%
		Oportunidad en las cuentas pagadas	99,37%
		Seguimiento a la Ejecución del PAC mensual	99,21%
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Capacitación PGD	100%
		Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	100%
		Servicios Postales 472	86,90%
		Gestión Ambiental	100%
		Gestión de Seguros	100%
		Mantenimiento vehículos propios de la UNP	100%

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	
DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Incidentes de descatos cerrados	100%	
		GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Tramites de quejas, oficios e informes	100%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de actividades de fortalecimiento de Red de Datos Unificada	100%
			Avance de implementación y ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital	100%
			Avance de implementación y ejecución de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	100%
			Implementación de la Herramienta Tecnológica del Sistema de Gestión Documental	96,43%
			Implementación del Formulario WEB de Solicitudes de Protección	100%
		Atención de solicitudes de Soporte Técnico relacionadas con la plataforma tecnológica	96,41%	
		Avance de actividades del Plan de Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica	88.24%	
		Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica y de los Servicios Tecnológicos y de las Comunicaciones de TI	99.92%	
		GESTIÓN TALENTO HUMANO	Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	89,62%
			Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	0.21%
	Evaluación de desempeño con nivel sobresaliente de funcionarios de carrera administrativa		96,27	
	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	GESTIÓN ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Procesos de Selección	100%
			Procesos de Adjudicación	100%
			Declaraciones desiertas	0%
		Requisiciones	100%	
		Bienes Inventariados	96,67%	
		Oportunidad en la entrega de pedidos	100%	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	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

- Del total de indicadores analizados, dos (2) se encontraron en rango aceptable que corresponden al 3%.

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
DE APOYO	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Expedientes activos con etapa procesal	74%
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Avance de ejecución de las actividades de diagnóstico y formulación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información	77.27%

- El 35% que corresponde a veinte y tres (23) indicadores en el rango insatisfactorio, de los 66 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	98.64%
		Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	57.94%
		Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	53%
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Medios de Comunicación</i>	95.71%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Chalecos Blindados</i>	61.69%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección- <i>Botones de Apoyo</i>	93.04%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección un vehículo</i>	87.60%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución</i>	89.45%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección</i>	93%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>implementación personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución</i>	90%
		Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	96%
		Efectividad de las medidas de Protección	0.04%
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	94.02%

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
MISIONAL	GESTIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	Implementación de Medidas de Protección	32.46%
		Agentes escoltas en el ejercicio de sus funciones	89.13%
DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Implementación del Programa de Gestión Documental y electrónico SGDE	38%
	GESTIÓN JURÍDICA	Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	89.30%
		Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	0%
	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Evaluación etapa preliminar	28%
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	44%
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PQRSD respondidas en términos de Ley	89.77%
		Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD	98.92%
		PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley	99.76%

- 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	% DE CUMPLIMIENTO
MISIONAL	GESTIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	Oportunidad en las Ordenes de trabajo -OT presentadas al GVP	98.64%
		Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	57.94%
		Oportunidad en los Trámites brindados a las Solicitudes de Protección	53%
	GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Medios de Comunicación</i>	95.71%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Chalecos Blindados</i>	61.69%
		% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección - <i>Botones de Apoyo</i>	93.04%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección un vehículo</i>	87.60%
		% de Ejecución de la Implementación de vehículos- <i>implementaciones personas que se les aprueba vehículos por resolución</i>	89.45%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>solicitudes personas que se les otorga como medida de protección hombres de Protección</i>	93%
		% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección - <i>implementación personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución</i>	90%
		Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	96%
		Efectividad de las medidas de Protección	0.04%
		Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	94.02%

MACRO PROCESO	PROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO
MISIONAL	GESTIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	Implementación de Medidas de Protección	32.46%
		Agentes escoltas en el ejercicio de sus funciones	89.13%
DE APOYO	GESTIÓN JURÍDICA	Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	89.30%
		Valor de créditos judiciales programados para pago en el mes	0%
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	44%
		GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PQRSD respondidas en términos de Ley
	Satisfacción de ciudadanos en la respuesta a PQRSD		98.92%
	PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley		99.76%

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.
- ✓ 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.
- ✓ Para el fortalecimiento de la gestión adelantada por los procesos, el Grupo de Planeación Estratégica y Mejoramiento Continuo apoyó la definición de los lineamientos para el seguimiento y medición de los resultados de la gestión y desempeño institucional de la UNP. En tal sentido, fue expedida la Resolución interna No. 1820 el pasado 20 de diciembre de 2018.



LUZ ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO
 Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gina Milena Plaza Alarcón		30/01/2019
Revisó	Ignacio Jesús Cabrales Pava		30/01/2019
Aprobó	Luz Angélica Vizcaino Solano		30/01/2019
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.			