



20241200002451CS
17/04/2024, 12:35 p. m.
INDICADORES DE GESTIÓN
Dep: ORCINA ASESORA DE PLANEACION
Folio: 29 Anexo: 0
USUARIO: PRESENCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

I TRIMESTRE 2024

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARIN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....3

1.1. ANTECEDENTES3

2. DESARROLLO DEL TEMA4

2.1. DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN4

2.2. INDICADORES DE GESTION6

 GESTION DE COMUNICACIONES6

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO7

 GESTION DE MEJORA INSTITUCIONAL8

 ALIANZA INTERINSTITUCIONAL.....8

 GESTIÓN DE LA OPERACIÓN.....9

 GESTIÓN DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA10

 GESTIÓN JURÍDICA.....12

 GESTIÓN DEL SERVICIO.....13

 GESTION DE PROCESOS DISCIPLINARIOS15

 GESTION FINANCIERA.....15

 GESTION DOCUMENTAL.....17

 GESTIÓN CONTRACTUAL18

 GESTIÓN ADMINISTRATIVA19

 GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN21

2.3. INDICADORES AMBIENTALES.....23

2.4. INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....24

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES26

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. INTRODUCCION

El presente informe es elaborado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, dando cumplimiento a la acción programada en el marco del Plan de Acción Institucional 2024 que dice "Emitir informe de gestión del proceso que contenga los resultados de la gestión realizada durante el periodo reportado - I trimestre DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO" y tiene el propósito de poner a disposición de la alta gerencia una herramienta organizacional oportuna que facilite la generación de cursos de acción en la Supervigilancia.

Así mismo, se divide en dos secciones, la primera trata los antecedentes en los que se menciona a groso modo la gestión adelantada durante la vigencia 2024 a fin de lograr el reporte verás y oportuno, el funcionamiento de la plataforma Suite Visión Empresarial / Módulo de Indicadores, así como la medición de aspectos relevantes para la entidad. En la segunda parte, se abordan los indicadores de gestión desde una óptica descriptiva, mientras en la tercera y última, se desglosa el comportamiento de los indicadores por proceso en lo corrido del año y se emiten recomendaciones para la mejora.

El contenido de este informe contempla los indicadores de todos los procesos de la Supervigilancia cuyas periodicidades de medición se encuentren dentro del primer trimestre 2024.

1.1. ANTECEDENTES

La Supervigilancia cuenta con un **Manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004)** que contiene toda la información a tener en cuenta para la formulación, seguimiento, modificación y evaluación de estas herramientas y ficha técnica de indicador (FOR-DES-120-042) cuya última versión se encuentra vigente desde 22 de febrero de 2024.

Durante la vigencia 2023, la Oficina Asesora de Planeación realizó acciones para fortalecer el reporte oportuno y verás de los indicadores de gestión de los procesos de la Supervigilancia, teniendo en cuenta que el plazo establecido en el **Manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004)** es durante los primeros 5 días hábiles mes vencido. El siguiente cuadro registra las fechas límite de reporte programadas para 2024.

CRONOGRAMA 2024 I SEMESTRE		CRONOGRAMA 2024 II SEMESTRE	
PERIODO	FECHA DE REPORTE	PERIODO	FECHA DE REPORTE
ENERO	07/02/2024	JULIO	8/08/2024
FEBRERO	07/03/2024	AGOSTO	6/09/2024
MARZO	05/04/2024	SEPTIEMBRE	7/10/2024
ABRIL	8/05/2024	OCTUBRE	8/11/2024
MAYO	11/06/2024	NOVIEMBRE	6/12/2024
JUNIO	8/07/2024	DICIEMBRE 2024	10/01/2025

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación ha brindado el debido acompañamiento a los procesos con el fin de revisar los indicadores vigentes y encontrar nuevas maneras de medir la gestión, labor que se realizó durante el año 2023 y que continúa en 2024. No obstante, esta oficina aún se encuentra a la espera de que algunos procesos adopten las sugerencias brindadas desde la pasada vigencia por lo que, para el 2024, se espera que los procesos misionales y algunos de apoyo generen nuevos indicadores o acojan la propuesta de la Oficina Asesora de Planeación.

Adicionalmente, producto de la auditoria externa de calidad realizada en 2023 por ICONTEC, el organismo certificador registró observaciones relevantes frente a los indicadores de gestión vigentes, por lo que desde la Oficina Asesora de Planeación se están adelantando gestiones que permitan contar con una batería de indicadores de gestión que dé respuesta a dichas observaciones. No obstante, se requiere del compromiso de la alta dirección y de los procesos pues son los responsables de medir su gestión de manera veraz y oportuna.

Así mismo, durante el primer trimestre de la vigencia en curso, la Oficina Asesora de Planeación ha recibido 1 solicitud de reprocesamiento de variables de parte de la Oficina Asesora Jurídica.

2. DESARROLLO DEL TEMA

2.1. DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

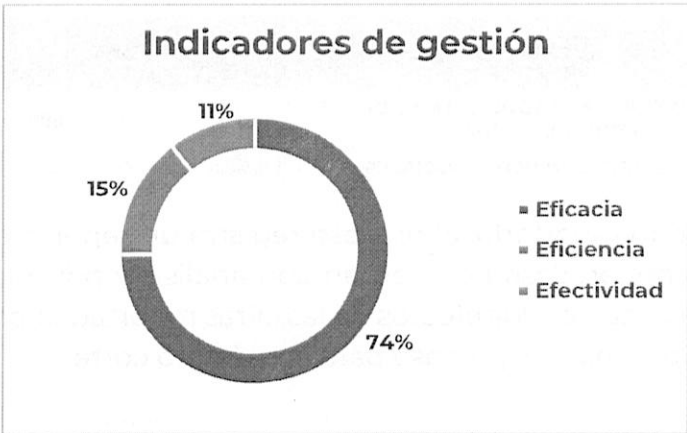
Actualmente la Supervigilancia cuenta con **70 indicadores vigentes** (46 de gestión, 5 ambientales y 18 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), que se dividen por procesos así:

PROCESO		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTAL
Direccionamiento Estratégico	Estratégicos	2	1		3
		4			4
		2			2
		3			3
			1		1
Gestión de la Operación	Misionales	2			2
		3			3
		1	8		9
Gestión del Control, Inspección y Vigilancia	Apoyo	3		1	4
		4		1	5
		15	6	3	24
		2	1		3
		2			2
		1			1

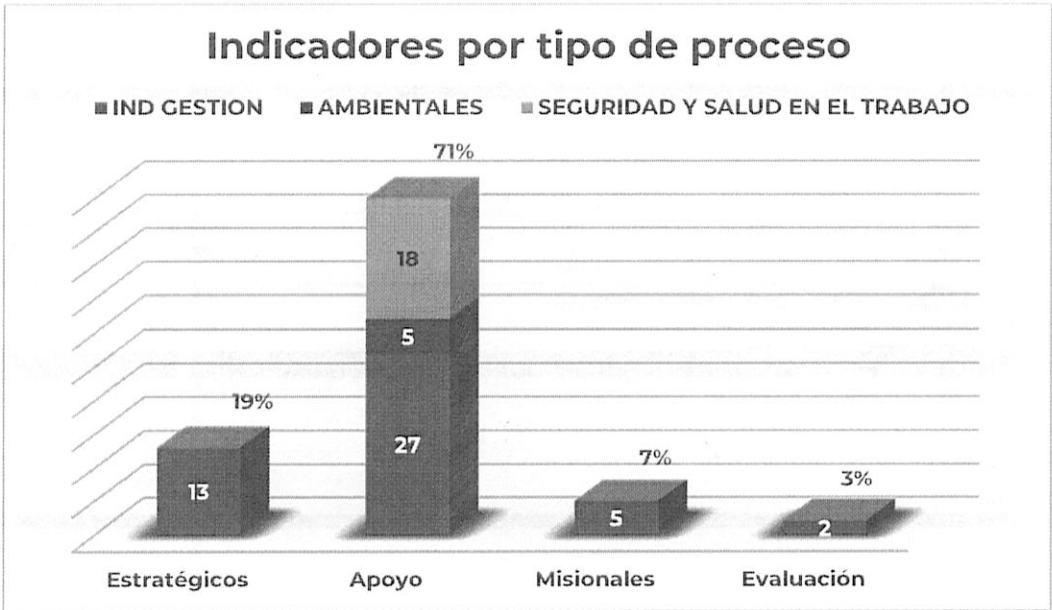
NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTAL
Gestión Procesos Disciplinarios	1	1		2
Gestión de Evaluación y Seguimiento	2			2
Total IG	35	7	5	47
Total SGA	0	5	0	5
Total SST	12	6	0	18
TOTAL	47	18	5	70

La SuperVigilancia cuenta con 47 indicadores de gestión los cuales se dividen por tipología como se observa en el siguiente gráfico:



Así mismo, la entidad cuenta con 18 indicadores de seguridad y salud en el trabajo y 5 indicadores ambientales, para un total de 70 indicadores. Así mismo, se observa que el **90%** de los indicadores se encuentran en los procesos de apoyo y estratégicos, como se muestra en el siguiente gráfico:



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante el primer trimestre de la vigencia para los indicadores con frecuencia de medición mensual, bimensual y trimestral.

2.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Para el corte del primer trimestre 2024, de los 47 indicadores de gestión vigentes, 35 registran frecuencia de medición mensual, bimensual y trimestral.

GESTION DE COMUNICACIONES

INDICADOR	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Eficacia	100%	69%	-	-	-
NUMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	Eficacia	10%	0%	-	-	-

Para el periodo reportado, el proceso registra un reporte parcial ya que los indicadores del proceso no cuentan con análisis y por ende, no es posible conocer en contexto y los efectos de las cifras reportadas, como tampoco las acciones que tomará el proceso para el próximo corte.

Valor: 0.000000
Fecha de Cierre: 31-Mar-2024 23:59

RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Fecha: Mar
31-Mar-2024 23:59

Meta: 100.00
PORCENTAJE

Valor: 69.17
PORCENTAJE

Estado:  Malo

Cumplimiento: 69.16%

Tendencia: 

Resultados

Análisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historia de Cambios

¿Del responsable de analizar?

¿Comentarios?

Analizo el valor reportado por GESTION DE COMUNICACIONES, responsable de analizar el indicador

Calidad

Eficacia

Soluciones

No se han reportado Calidad

No se han reportado Eficacia

No se han reportado Soluciones

Soportes

No se han reportado Soportes

Acciones

Nombre

Descripción

Responsable

Fecha inicio

Estado

Valor: 0.000000
Fecha de Cierre: 31-Mar-2024 23:59

NUMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

Fecha: Mar
31-Mar-2024 23:59

Meta: 10.00
PORCENTAJE

Valor: 0
PORCENTAJE

Estado:  Malo

Cumplimiento: .00%

Tendencia: 

Resultados

Análisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historia de Cambios

¿Del responsable de analizar?

¿Comentarios?

Analizo el valor reportado por GESTION DE COMUNICACIONES, responsable de analizar el indicador

Calidad

Eficacia

Soluciones

No se han reportado Calidad

No se han reportado Eficacia

No se han reportado Soluciones

Soportes

No se han reportado Soportes

Acciones

Nombre

Descripción

Responsable

Fecha inicio

Estado

Se recomienda al proceso realizar el reporte completo.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTION DE MEJORA INSTITUCIONAL

INDICADOR	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Eficacia	80%		-		-
EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA LA GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES	Eficacia	90%	82%	-	-	-
CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS DE CALIDAD	Eficacia	95%	95%	-	-	-
SALIDAS NO CONFORMES CON TRATAMIENTO	Eficacia	99%	100%	-	-	-

Los indicadores del proceso, se comportaron acorde a lo esperado. No obstante, el indicador “Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades” en el que se reporta la ejecución de las acciones asociadas a los planes de riesgos de gestión y corrupción y Plan de oportunidades de contexto, se situó 8 puntos porcentuales por debajo de la meta debido a que quedaron 5 tareas pendientes por reportar. En consecuencia, se procedió a generar las alertas a los procesos responsables a través de los enlaces, instando al reporte de los pendientes en la brevedad posibles.

ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

INDICADOR	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales	6,00	1,38	2,00	10,86	-	-	-
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		-	-	-	-	-	-

Se observó que el tiempo de respuesta a las solicitudes de consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales se incrementó considerablemente con respecto a lo observado en periodos anteriores. La causa principal según lo reportado por el proceso es debido a las fallas en el gestor documental como se observa en el análisis del indicador.

Valor: 0.00
Fecha de Consulta: 21/04/2024 12:35

Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	6.00	10.86		19.04%	↑
31/03/2024 12:35	0.00	0.00	Meta		

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historial de Cambios

Definición de la variable

Definición de la variable

Definición de la variable

Soportes

Archivos adjuntos (2)

Número	Nombre	Tamaño
1	ANÁLISIS EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES PENALES MARZO 2024.xlsx	14.00 KB
2	ANÁLISIS EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES PENALES MARZO 2024.xlsx	100.00 KB

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

INDICADOR	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
SERVICIO NO CONFORME	Eficacia	2%	1,43	-	-	-
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO OPERACIONES	Eficacia	35%	53,31	-	-	-

El proceso reportó de manera oportuna sus indicadores, sin embargo se observa que el análisis no cuenta con soporte que permita evidenciar el origen de lo reportado en las variables. Se registra mejoraría en el comportamiento de ambos indicadores respecto al periodo anterior.

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 31-Mar-2024 23:59

EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO OPERACIONES

Fecha

Meta

Valor

Estado

Completitud

Tendencia

Mar

35.00

53.31

100.00%

↑

31-Mar-2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excedente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historial de Cambios

Quié el responsable de analizar

Componentes

Analisis del valor realizado por GESTION DE LA OPERACION, responsable de analizar el indicador

Contexto

Objetivo

Indicadores

Contexto

Objetivo

Indicadores

Soportes

Acciones

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 31-Mar-2024 23:59

SERVICIO NO CONFORME

Fecha

Meta

Valor

Estado

Completitud

Tendencia

Mar

2.00

1.43

100.00%

↓

31-Mar-2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excedente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historial de Cambios

Quié el responsable de analizar

Componentes

Analisis del valor realizado por GESTION DE LA OPERACION, responsable de analizar el indicador

Contexto

Objetivo

Indicadores

Contexto

Objetivo

Indicadores

Soportes

Acciones

No obstante, es importante mencionar que, respecto al indicador “Efectividad del servicio operaciones” en el que se reporta la eficacia en la atención de los trámites, se observa que el indicar tiene una meta del 35%, debiendo ser esta cercana al 100%. Por tanto, se recomienda poner especial atención a la actualización de este indicador.

Frente al indicador “Servicio no conforme” en el que la Delegada registra la proporción de SNC respecto a los actos administrativos (en adelante AA) emitidos en el periodo, se observa que el proceso reporta la expedición de 1.754 AA durante el I trimestre 2024, de los cuales solo 25 se identificaron como SNC. No obstante, lo reportado por el proceso en el indicador no es

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Valor: 0.000000
Fecha de Consulta: 31/Mar/2024 2:59

EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCESOS SANCIONATORIOS

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	90.00	157.07		100.00%	↑
31/Mar/2024 2:59	PORCENTAJE	PORCENTAJE	Excelente		

Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Analice el valor evaluado por USUARIO DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, responsable de evaluar el indicador

Causa	Efecto	Soluciones
El grupo de Sanciones tiene expectativas elevadas de los cuales parte el fenómeno de la calidad, principalmente a raíz de los errores en el manejo de las sanciones, además de la falta del recurso humano y tecnológico.	La operatividad del fenómeno de la calidad	Mayor efectividad en el manejo de sanciones de los equipos, mejorar en el recurso humano y tecnológico.

Soportes

No se han registrado Soportes

Acciones

Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

El indicador “Efectividad en la atención de procesos sancionatorios”, registra error en el reporte puesto que, la variable numerador “No. de actuaciones de impulso procesal del periodo” (633) no puede ser superior a la variable denominador “No. de actuaciones de impulso procesal planeadas” (403). De manera que se reiteran las observaciones realizadas en periodos anteriores:

- Revisar y ajustar la programación de los impulsos teniendo en cuenta la realidad institucional y subir la meta al 100%.
- Así mismo, el análisis del indicador debe explicar el origen de la diferencia entre lo programado y lo ejecutado, dado que por segundo periodo consecutivo se registra el mismo comportamiento por encima de la meta y el análisis no permite inferir las causas teniendo en cuenta las dificultades reportadas en el campo “Efectos” para alcanzar la meta, lo que no resulta coherente.
- Adjuntar como soporte los documentos establecidos en la ficha técnica del indicador como fuente de información:
 - Formato Base sanciones -FOR-GCI-230-001
 - Plan de descongestión de la vigencia

Valor: 0.000000
Fecha de Consulta: 31/Mar/2024 2:59

Visitas de Inspección

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	80.00	58.97		73.71%	↓
31/Mar/2024 2:59	PORCENTAJE	PORCENTAJE	Malo		

Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Analice el valor evaluado por USUARIO DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, responsable de evaluar el indicador

Causa	Efecto	Soluciones
Durante el primer trimestre del presente año fiscal, el Grupo de Inspecciones tenía previsto llevar a cabo un total de 39 visitas, según lo establecido en el Plan Anual 2024. Sin embargo, de estas visitas programadas, el grupo logró realizar únicamente 23 inspecciones. De estas, 11 fueron clasificadas como visitas extraordinarias y 12 como visitas ordinarias.	El Grupo de Inspección no pudo llevar a cabo todas las visitas planificadas para el primer trimestre del año 2024, lo que resultó en la falta de cumplimiento de la meta establecida para este periodo, que consistió en un total de 39 visitas. Esta situación impidió alcanzar el objetivo del 100% programado. El incumplimiento se debió a las dificultades internas que enfrentó la entidad, las cuales afectaron significativamente al grupo de inspecciones. Entre estas dificultades se encontraron los cambios en las directivas administrativas, que generaron la falta de programación de visitas planificadas y la constante falta en el gestor documental Enigma, por más de dos semanas consecutivas, al igual que las intermitentes intermitencias en el servicio en el mes de marzo. Este último, ocasionó la no realización de las diferentes visitas administrativas como lo es el auto consumo, programación de visitas, informe ejecutivo, memorandos y oficios, entre otros. Siendo estas acciones no atribuidas al grupo de inspección, lo que conllevó a que el indicador quedara en rojo.	Para abordar la situación descrita y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas para el Grupo de Inspección, es crucial identificar y resolver las dificultades internas que están afectando la ejecución de las inspecciones, tales como los cambios en las directivas administrativas y las fallas técnicas del gestor documental de la entidad. En este sentido, resulta fundamental comenzar a las nuevas directivas las metas asignadas en el plan anual de visitas, así como el progreso actual en relación con las inspecciones programadas para el año 2024. Asimismo, es necesario colaborar con las áreas responsables para implementar medidas transitorias o definitivas destinadas a remediar las fallas técnicas presentadas en el gestor documental. Este enfoque busca evitar cualquier incumplimiento de las metas establecidas y, al mismo tiempo, mejorar la capacidad del Grupo de Inspecciones para cumplir con sus objetivos y responsabilidades de manera efectiva y eficiente.

Archivos adjuntos (1)

Nombre	Tip	Tamaño
BASE PROGRAMACION VISITAS ORDINARIAS		20.00 KB

Soportes

No se han registrado Soportes

Acciones

Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Respecto al indicador “Visitas de inspección”, se observa comportamiento desfavorable explicado por en proceso en el campo “Efectos” del análisis del indicador así “El incumplimiento se debió a las dificultades internas que enfrentó la entidad, las cuales afectaron significativamente al grupo de inspecciones. Entre estas dificultades se encontraron los cambios en las directivas administrativas, que generaron la falta de programación de visitas planificadas y la constante falla en el gestor documental Esigna, por más de dos semanas consecutivas, al igual que las invariables intermitencias en el servicio en el mes de marzo. Este último, ocasionó la no realización de los diferentes actos administrativos como lo es el auto comisorio, preparación de visitas, informe ejecutivo, memorandos y oficios, entre otros. Siendo estos factores no atribuibles al grupo de inspección, lo que conllevó a que el indicador quedara en rojo.

GESTIÓN JURÍDICA

INDICADOR	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
FALLOS A FAVOR DE LA ENTIDAD	Efectividad	90%		-		-
ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACION	Eficacia	80%	44%	-	-	-
DEFENSA JUDICIAL	Eficacia	80%	100%	-	-	-
CARTERA RECAUDADA	Eficiencia	10%	5%	-	-	-

Se observa que el proceso reportó de manera oportuna sus indicadores. Se recomienda completar el análisis del indicador “Cartera Recaudada”.

Valores: Sin registrar
Fecha de Cauda: 31 Mar 2024 23:59

ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACION

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar 31 Mar 2024 23:59	80.00 PORCENTAJE	44.29 PORCENTAJE	 Malu	55.35%	

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historial de Cambios

El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor registrado por GESTION JURIDICA, responsable de analizar el indicador

Causas

Efectos

Soluciones

Las actividades relacionadas a que la contratación de personal en el presente momento fue demorada, siendo así se comparó con personal calificado, y la contratación y atención falló en el gestor documental ESIGNA.

No estar cumpliendo oportunamente los recursos, lo que afecta la configuración del sistema procesal positivo de la Entidad para recibir los recursos, para recibir el aumento de los recursos por transferir.

Definir una mesa de trabajo de recursos con el objetivo de pasar de los abogados del Grupo de Recursos.

Soportes

Archivos adjuntos (1)

#

Nombre

Tipo

Tamaño

1

Indicador Recursos (Reposicion y apelacion) - marzo 2024.xlsx

10.08 KB

Acciones

Nombre

Descripción

Responsable

Fecha límite

Estado

El indicador “Atención de los recursos de reposición y apelación”, registró un comportamiento desfavorable respecto a la meta, explicado según el proceso por demoras en la contratación del personal de apoyo y por las fallas del gestor documental.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Valor: Sin grupo
Fecha de Consulta: 31/Mar/2024 2:59

DEFENSA JUDICIAL

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	80	100	Excelente	100.00%	→
31/Mar/2024 2:59	PORCENTAJE	PORCENTAJE			

Resultados **Análisis** Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor resultado por GESTION JUDICIAL, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
En el primer trimestre del año 2024, se realizaron diez (10) actividades de conciliación (mediación), los cuales fueron atendidos dentro de los primeros 15 días.	Al atender los casos que llegaron en este periodo en los tiempos de 15, garantiza a la entidad que no se materialice ningún litigio.	No se han registrado Soluciones

Soportes

Archivos adjuntos (0)

Número	Tip	Fecha
1	Indicador Gestión Judicial - actividades conciliación 2024	31/03/2024

Acciones

Número	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

El indicador "Defensa Judicial", tuvo un comportamiento favorable, no obstante, se reitera la recomendación del seguimiento anterior: "Se recomienda reformular este indicador hacia el resultado, teniendo en cuenta que su comportamiento actual está basado solo en la primera etapa que es la conciliación, no permite medir de manera completa la gestión de la defensa judicial de la entidad."

Valor: Sin grupo
Fecha de Consulta: 31/Mar/2024 2:59

CARTERA RECAUDADA

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	10	5	Buena	51.00%	↓
31/Mar/2024 2:59	PORCENTAJE	PORCENTAJE			

Resultados **Análisis** Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor resultado por GESTION JUDICIAL, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
No se han registrado causas	No se han registrado Efectos	No se han registrado Soluciones

Soportes

No se han registrado Soportes

Acciones

Número	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

El indicador "Cartera Recaudada" tuvo un comportamiento bueno respecto a la meta. No obstante, se observa que el indicador no cuenta con análisis y por ende no ofrece información sobre dicho comportamiento. Se recomienda completar el análisis y adjuntar evidencia.

GESTIÓN DEL SERVICIO

INDICADOR	Tipo de indicador	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
RESPUESTA OPORTUNA PQRS	Eficacia	90%	40%	64%	4%	-	-	-
SATISFACCION DEL USUARIO - Canales de atención	Eficacia	70%			188%			
GESTION DE NOTIFICACIONES	Eficacia	70%			32%			

Se observa reporte oportuno de los indicadores del proceso.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Respecto al indicador "Satisfacción del usuario – Canales de atención" se observa error en el cálculo del indicador. Teniendo en cuenta los valores reportados el indicador alcanzó un nivel de satisfacción del 187%. Esto es, por encima de la meta 70%.

Se recomienda al proceso solicitar el reprocesamiento de las variables, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004).

GESTION DE NOTIFICACIONES					
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Abr	70	32	Alto	45.05%	↓
01/04/2024 23:59					
PORCENTAJE					
PORCENTAJE					
Alto					
Resultado					
Análisis					
Información de la variable					
Comentarios					
Metas siguientes					
Historia de Cambios					
Del responsable de analizar					
Comentarios					
Análisis del valor medido por el sistema del sistema, responsable de analizar el indicador					
Causas					
Efectos					
Soluciones					
Archivos adjuntos (1)					
Archivos adjuntos (2)					
Archivos adjuntos (3)					

Respecto al indicador "Gestión de notificaciones" se observa comportamiento desfavorable, debido a "Alta rotación de personal, suspensión de términos en las fechas 25 de enero al 2 de febrero, 22 de marzo al 5 de abril, fallas en la plataforma Esigna, no hay firmas para oficios", según lo reportado por el proceso.

GESTION DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

INDICADOR	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
ATENCION DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS	Eficacia	10%	21%	-	-	-
CANTIDAD DE PROCESOS IMPULSADOS POR PROFESIONAL	Eficiencia	50%	76%	-	-	-

Se observa reporte oportuno y completo de los indicadores. Observado el comportamiento del indicador se reitera la recomendación de ajustar las metas a la realidad institucional usando como línea base el 2023.

GESTION FINANCIERA

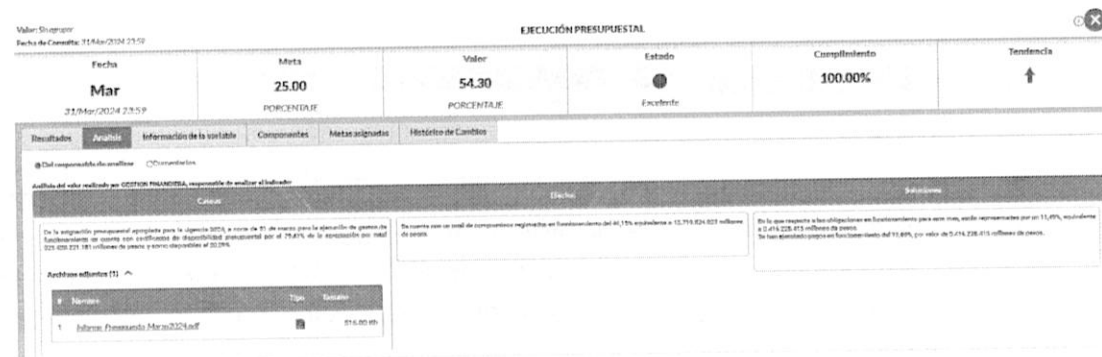
INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	95%	30%	51%	54%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RECAUDO CONTRIBUCIÓN	0%	-	-	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Se observa reporte oportuno y completo de los indicadores

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

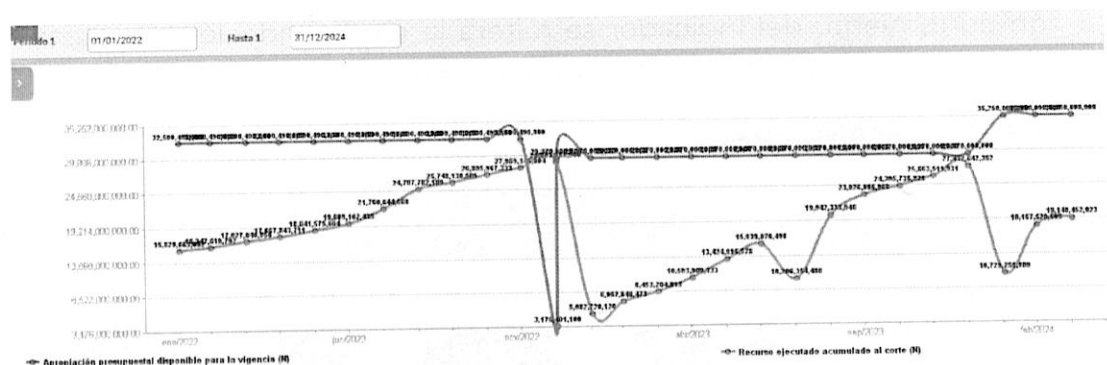


El indicador “Recaudo Contribución” registró un comportamiento acorde a lo esperado para el I trimestre 2024, dado que hasta abril da inicio al reporte de información financiera por parte de los vigilados, insumo primordial para el cálculo y posterior cobro por concepto de contribución.



Se recuerda al proceso que los indicadores con comportamientos por encima de la meta no requieren establecer soluciones.

El indicador “Ejecución Presupuestal”, registró un comportamiento por encima de la meta. Este comportamiento es diferente al registrado en el mismo periodo de la vigencia 2023, pero es coherente con respecto al comportamiento evidenciado en 2022. (Ver siguiente gráfico)



Se recuerda al proceso Gestión Financiera que el reporte de este indicador debe ser concordante con el tablero de control administrado por el Grupo GSED, en atención a las indicaciones por dicha entidad. Ver enlace:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARIN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Se recomienda revisar la pertinencia del indicador y la propuesta de indicador realizada desde la Oficina Asesora de Planeación ya que actualmente este proceso no cuenta con medición de la gestión realizada durante la vigencia 2023.

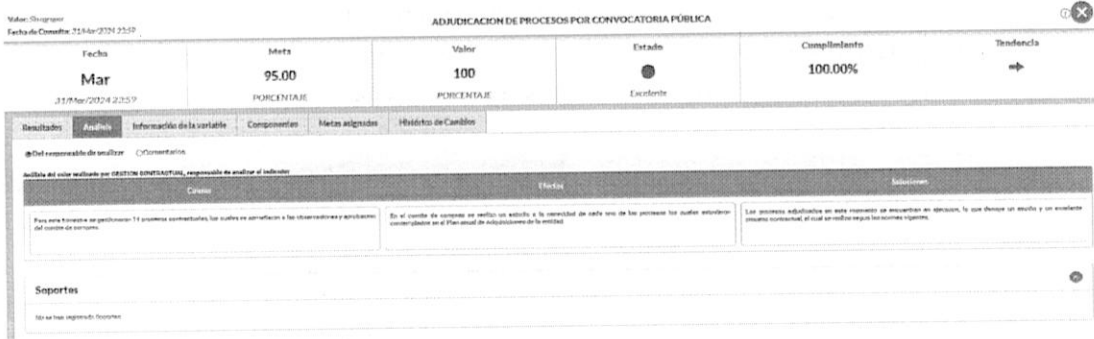
GESTIÓN CONTRACTUAL

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE DE CERTIFICACIONES	90%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA	95%			100%			-			-			-
CONTRATACIÓN OPORTUNA DE LA MODALIDAD DIRECTA	7			2									

Se observa reporte oportuno de indicadores del proceso. No obstante, se continua recomendando que se fortalezca el análisis con el cargue de los soportes acorde a lo establecido como fuentes de información en la ficha técnica de cada indicador.



Observado el comportamiento del indicador “Cumplimiento en la trámite de certificaciones” durante los últimos meses, se recomienda revisar la pertinencia del indicador y buscar otras formas de medición.



Se reiteran las siguientes recomendaciones del 2023:

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Fortalecer el indicador indicando si hubo procesos pendientes por enviar a comité o por adjudicar programados en el Plan Anual de Adquisiciones.
- Adjuntar soportes de lo reportado, teniendo en cuenta que la ficha técnica del indicador establece como fuente de información la base de contratos y las actas de los comités de contratación, como se muestra en la siguiente imagen.

Valor: Sin grupal
Fecha de Censura: 21/04/2024 13:59

CONTRATACIÓN OPORTUNA DE LA MODALIDAD DIRECTA

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar	7.00	2	●	100.00%	↑
31/03/2024 21:59	NÚMERO	NÚMERO	Facilidad		

Resultados Análisis Información de la variable Compromisos Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Contratar

Análisis del indicador realizado por GESTIÓN CONTRACTUAL, responsable de analizar el indicador

Criterio	Detalle	Solución
En el primer trimestre del año 2024 se presentó el grueso de contratación del año, ya que se comenzó a realizar la contratación del presupuesto y se realizó la adjudicación de los contratos y se ejecutó la ejecución de los contratos.	En total fueron 302 contratos los cuales se realizaron dentro de presupuesto 1.72 días lo que significa que el proceso entre la solicitud del contrato y la ejecución del mismo.	seguiramos fortaleciendo los estrategias para que los contratos se puedan adjudicar y entrar a su etapa de ejecución lo antes posible y cumplir con el contrato y la meta para el año 2024.

Soportes

No se han reportado Soportes

El indicador “Contratación oportuna de la modalidad directa” registra cumplimiento de la meta en el primer trimestre 2024. No obstante, se observan debilidades en la medición puesto que según lo indicado por el proceso se tomaron las fechas de solicitud del Registro Presupuestal versus las fechas de firma de los contratos, puesto que no se contaba con la información de las fechas de solicitud/radicación de los procesos contractuales en el grupo de contratos. Por tanto, este indicador no midió el tiempo real de la contratación.

Se recomienda fortalecer la fuente de información recopilando las fechas de radicación de los procesos contractuales, dando cumplimiento a lo establecido en la ficha técnica del indicador vigente que registra como fuente de información la “Base de contratos”.

Considerando que esta medición es muy importante puesto que la alta dirección debe controlar los tiempos de contratación como una medida para reforzar el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones y la ejecución total de los recursos asignados y teniendo en cuenta que los procesos reportan retrasos en el cumplimiento de sus objetivos por falta de personal y demora en los procesos de contratación, para 2024 se recomienda revisar el indicador y garantizar la información para su reporte veras y oportuno.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICADOR	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	100%	67%	-	-	-
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	100%	100%	-	-	-

Página 19 de 29

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703



Código: FOR-GMI-120-006
Fecha aprobación: 26/02/2024
Versión: 01



INDICADOR	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
OPORTUNIDAD EN EL SUMINISTRO DE BIENES DE CONSUMO Y DEVOLUTIVOS	100%	100%	-	-	-
AUSTERIDAD DEL GASTO	10%	NR	-	-	-

Se observa reporte oportuno de 3 indicadores. El indicador Austeridad del gasto, no cuenta con reporte para el I trimestre 2024. Se recomienda dar cumplimiento a los plazos establecidos para el reporte de indicadores en el Manual de Indicadores de Gestión MAN-DES-120-004.

Valor: Sin valor

Fecha de Consulta: 21/04/2024 00:00

AUSTERIDAD DEL GASTO

Fecha

Meta

Valor

Estado

Cumplimiento

Tendencia

Dic

10

-13.56

100.00%

↑

31/03/2024 00:00

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excelente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historico de Cambios

@El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Soportes

Comentarios

Valor: Sin valor

Fecha de Consulta: 21/04/2024 23:59

Mantenimiento de Infraestructura

Fecha

Meta

Valor

Estado

Cumplimiento

Tendencia

Mar

100

67

66.66%

↓

31/03/2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Regular

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historico de Cambios

@El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Soportes

Comentarios

Valor: Sin valor

Fecha de Consulta: 21/04/2024 23:59

Mantenimiento de Vehiculos

Fecha

Meta

Valor

Estado

Cumplimiento

Tendencia

Mar

100.00

100

100.00%

→

31/03/2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excelente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historico de Cambios

@El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Soportes

Comentarios

El indicador "Mantenimiento de infraestructura" no alcanzó la meta, debido a que no se contó con contrato durante el primer mes de la vigencia, lo que retrasó los mantenimientos programados. Se recomienda adjuntar evidencia de los mantenimientos realizados.

Valor: Sin valor

Fecha de Consulta: 21/04/2024 23:59

Mantenimiento de Vehiculos

Fecha

Meta

Valor

Estado

Cumplimiento

Tendencia

Mar

100.00

100

100.00%

→

31/03/2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excelente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historico de Cambios

@El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Soportes

Comentarios

Valor: Sin valor

Fecha de Consulta: 21/04/2024 23:59

Mantenimiento de Vehiculos

Fecha

Meta

Valor

Estado

Cumplimiento

Tendencia

Mar

100.00

100

100.00%

→

31/03/2024 23:59

PORCENTAJE

PORCENTAJE

Excelente

Resultados

Analisis

Información de la variable

Componentes

Metas asignadas

Historico de Cambios

@El responsable de analizar

Comentarios

Analisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Comentarios

Soportes

Comentarios

Se observa que el indicador registró 0 mantenimientos programados y 0 ejecutados debido a que durante el primer trimestre de la vigencia no se contó con contrato para el mantenimiento de los vehículos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Valor: 00.000000
Fecha de Cierre: 31/03/2024 00:00

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar 31/03/2024 00:00	100.00 PORCENTAJE	100.00 PORCENTAJE	● Existente	100.00%	↗

Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de análisis Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTIÓN ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Causa	Efecto	Subefecto
Se cuenta el número de solicitudes y se basó en una respuesta oportuna a cada una de ellas.	Al tener un cumplimiento total en las solicitudes se garantiza la entrega oportuna de los pedidos.	Se requiere continuar dando una respuesta oportuna.

Soportes

No se han registrado soportes

Se observa que durante el primer trimestre se recibieron 41 solicitudes de suministro de bienes de consumo y devolutivos, de las cuales según el proceso se atendieron en su totalidad. Se recomienda fortalecer el análisis e incorporar evidencia de las solicitudes atendidas.

GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Cumplimiento Presupuestal Proyectos PETI	100%						
Porcentaje de avance en cumplimiento de entregables de los proyectos activos del PETI	100%						
Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)	100%	54%	91%	81%	-	-	-
Servicios de soporte	100%	56%	86%	73%	-	-	-
Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	100%			92%			-

Se observa reporte oportuno de indicadores.

Valor: 00.000000
Fecha de Cierre: 31/03/2024 23:59

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar 31/03/2024 23:59	100.00 PORCENTAJE	72.65 PORCENTAJE	● Muto	72.64%	↓

Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de análisis Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN, responsable de analizar el indicador

Causa	Efecto	Subefecto
Se realizó el reporte del indicador para el mes de marzo, donde se registró 100, en marzo, 22 no se cumplieron con los requisitos dentro de la fecha en el formato proporcionado por parte de los usuarios en las solicitudes.	No se cumplen con los ANS de 75 solicitudes, revaloración con la gestión de soporte, a pesar de realizar la lista oportunamente con 100% de cumplimiento, sin embargo no se cumplió con la fecha de entrega de la herramienta dentro del tiempo establecido, lo que impacta en el resultado del indicador.	Se deberá a cargo la socialización con el personal encargado de recibir los casos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos con los usuarios, además, en seguimiento de la realización de campañas de capacitación dirigidas a los usuarios de la Super Vigilancia.

Soportes

Archivos adjuntos (1)

Número	Tipos	Temática
1	Informe de cumplimiento de las solicitudes	001.00.00

Se observa que el indicador cuenta con análisis y evidencia de los soportes recibidos y atendidos.

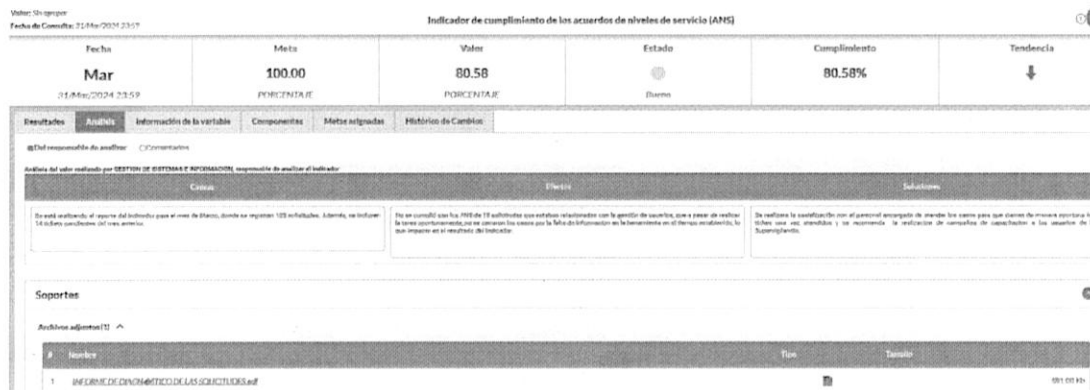
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Se observa reporte completo del indicador. No obstante, se recomienda fortalecer el análisis del indicador, teniendo en cuenta que el líder del proceso como responsable del indicador debe aportar esta información de acuerdo a lo establecido en el Manual de Indicadores de Gestión MAN-DES-120-004.

Así mismo, se recomienda brindar evidencia de las gestiones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento a lo establecido en Manual de política de gestión de incidentes respecto a los servicios TIC MAN-GSI-140-035 y a la Resolución MinTIC 1519 de 2020 cuyo anexo 3 Condiciones mínimas de seguridad indica en su numeral 3.2. Condiciones de seguridad digital:

"Las entidades públicas del orden nacional y territorial, en caso de incidentes cibernéticos graves o muy graves, conforme con los criterios de su sistema de gestión de seguridad digital y seguridad de la información, deberán reportarlos por tardar dentro de las 24 horas siguientes a su detección al CSIRT-Gobierno. Para el resto de los sujetos obligados, deberán reportar al ColCERT del Ministerio de Defensa Nacional."



Se observa que el "Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio – ANS", no alcanzó la meta debido a que en 20 solicitudes no fueron atendidas de acuerdo a lo establecido en los ANS. Según lo reportado por el proceso *"Estas incluyen solicitudes como "Activación y/o inactivación de usuario", "Soporte conexión a Internet" y varias solicitudes individuales como "Reportar Incidentes de Seguridad" y "Solicitud de reportes e informes de aplicativos". Es*

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

imperativo abordar estas áreas para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario dentro del sistema de gestión de incidencias."

2.3. INDICADORES AMBIENTALES

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Generación RESPEL	9,5						-						-
Consumo de Agua	557			602			-			-			-
Consumo de Energia	121,15			130			-			-			-
Consumo de Papel	534			407			-			-			-
Gestión de residuos sólidos	20%		17%		-		-		-		-		-

Se observa reporte oportuno de indicadores. No obstante, dos indicadores registraron comportamiento contrario a lo esperado.

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Para el indicador “Consumo de agua”, se observan soluciones que no corresponden a las causas expresadas por el proceso que indica que el incremento en el consumo se debió a actividades del edificio como lavado de fachadas y planta física. Por ende, se sugiere que las soluciones estén enfocadas hacia la gestión de mejoras frente a la administración de los edificios.

Adicionalmente se recomienda cargar soportes de lo reportado. FOR-GAD-350-021 formato Reporte consumo de agua y FOR-GAD-350-041 Formato Seguimiento programas ambientales.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ejecución del plan de capacitación en SST	80%						-			-			-
Ausentismo por causa médica	1,00	0,71	1,57		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluación Inicial	80%												-
Ejecución del plan de trabajo anual y su cronograma	80%						-			-			-
Evaluación de las condiciones de trabajo	80%												-
Intervención de los peligros identificados y riesgos priorizados	80%						-			-			-
Acciones correctivas ejecutadas	80%						-			-			-
Acciones preventivas ejecutadas	80%						-			-			-
Ejecución Mediciones ambientales ocupacionales	100%												-
Evaluación de las condiciones de salud	80%												-
CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LEY APLICABLES	90%						-						-

Durante el primer trimestre de la vigencia en curso el proceso Gestión de Talento Humano ha venido revisando los indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST. Es por ello, que para el 15 de abril reportó novedades respecto al funcionamiento de la Suite Visión Empresarial, ya que al realizarse la actualización de la versión del aplicativo, este no generó mensajes de captura para el reporte de algunos indicadores con corte al I trimestre 2024. A continuación, se registran los indicadores con novedad.

INDICADOR	Tipo de indicador	Frecuencia	Unidad de medida	META	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024
Severidad de accidentalidad	Eficiencia	Mensual	%	2,00	0,00	0,00	
Frecuencia de Accidentalidad	Eficiencia	Mensual	%	2,00	0,00	0,00	
Ejecución del plan de capacitación en SST	Eficacia	Trimestral	%	80,00			

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INDICADOR	Tipo de indicador	Frecuencia	Unidad de medida	META	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024
Ejecución del plan de trabajo anual y su cronograma	Eficacia	Trimestral	%	80,00			
Acciones correctivas ejecutadas	Eficacia	Trimestral	%	80,00			
Acciones preventivas ejecutadas	Eficacia	Trimestral	%	80,00			

La Oficina Asesora de Planeación, revisará la información suministrada por el proceso y procederá a solicitar soporte al proveedor de la SVE para subsanar estas novedades.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Producto del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa a los indicadores de gestión vigentes al primer trimestre 2024, se emiten los siguientes resultados y se brindan observaciones y recomendaciones para la mejora institucional.

De los 47 indicadores de gestión vigentes, el 74% requieren medición mensual, bimensual o trimestral correspondientes a 35. De estos 35, 25 se encuentran en estado bueno y regular (71%), 8 no alcanzaron la meta (23%), 1 registro error en el reporte y 1 no fue reportado (6%).

Indicador sin reporte

PROCESO	INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar
GESTION ADMINISTRATIVA	Austeridad del gasto	10,00			N/R

Indicador errado

PROCESO	INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar
GESTION DEL SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO - Canales de atención	70,00			187.63

Se recomienda a los procesos tomar acciones tendientes a corregir estas novedades.

Indicadores que no cumplieron la meta

PROCESO	INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar
GESTION DEL SERVICIO	RESPUESTA OPORTUNA PQRS	90,00	40,00	64,00	4,00

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar
ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales	6,00	1,38	2,00	10,86
GESTION DE SISTEMAS E INFORMACION	Servicios de soporte	100,00	56,25	86,13	72,65
GESTION DE CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	Visitas de Inspección	80,00			58,97
GESTION DE COMUNICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	100,00			69,17
GESTION DE COMUNICACIONES	NUMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	10,00			0,00
GESTION JURIDICA	ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACION	80,00			44,29
GESTION DEL SERVICIO	GESTION DE NOTIFICACIONES	70,00			32,00

Observado el comportamiento de los indicadores para el corte reportado, la segunda línea de defensa considera importante llamar la atención de la Alta Dirección sobre:

- La atención oportuna de las PQRSD (Gestión del Servicio) puesto que desde la vigencia anterior, se viene observando de manera consecutiva un comportamiento por debajo de la meta. Esta situación se agudiza por las fallas en el gestor documental.
- La atención de los Trámites (Gestión de la Operación), puesto que, aunque el indicador alcanzó la meta establecida (35%), solo el 53% de los trámites fue atendido con decisión de fondo. Adicionalmente, el indicador no contempla el cumplimiento de los tiempos normados, aspecto considerado de suma importancia por los grupos de valor.

Se reitera la importancia de generar nuevos cursos de acción que permitan superar la contingencia del gestor documental y mejorar los tiempos de respuesta de los trámites y PQRSD. Para ello, la Oficina Asesora de Planeación sugiere:

- Al proceso Gestión del Servicio, medir por procesos la atención oportuna y presentar reportes mensuales con el desempeño por procesos a los jefes de oficina / coordinadores de área y a la Alta Dirección.
- Al proceso Gestión de la Operación, generar indicadores de productividad que permitan medir a los profesionales y contratistas respecto a la atención de los trámites.

Es importante establecer estas acciones teniendo en cuenta que ambos aspectos (PQRSD y trámites) están relacionados directamente con los

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ciudadanos y vigilados que interactúan con la entidad y que las debilidades en la gestión pueden generar efectos adversos en el mediano y largo plazo en los procesos Gestión Jurídica y Gestión de Procesos Disciplinarios.

Las fallas en el gestor documental, generó que algunos indicadores se vieran afectados como Visitas de Inspección, Atención de recursos de reposición y apelación, Gestión de notificaciones.

Respecto al no reporte de indicadores, se recomienda al proceso Gestión Administrativa, generar plan de mejoramiento para evitar que se materialice un incumplimiento al numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la NTC ISO 9001:2015.

Al proceso Gestión de Sistemas e Información se recomienda adoptar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y sus indicadores propuestos por MinTIC en 2021, que permitan medir la implementación del habilitador Seguridad y Privacidad de la Información.

- Respecto a los indicadores de medición del avance de producto y financiero del PETI, que es un instrumento de planeación institucional que contiene la hoja de ruta de los proyectos e iniciativas de tecnologías de información, alineado a los lineamientos de los tres habilitadores de la Política MIPG de Gobierno Digital: (Arquitectura, Seguridad y privacidad de la información y Servicios ciudadanos digitales), se recomienda revisar su periodicidad y que su seguimiento sea trimestral.

Al proceso Gestión del servicio, respecto al indicador de Satisfacción del cliente se le recomienda solicitar reprocesamiento de las variables teniendo en cuenta lo normado en el Manual de indicadores de gestión **MAN-DES-120-004**.

Respecto a los **18 indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo**, el proceso Gestión de Talento Humano reportó algunas novedades que serán evaluadas por la Oficina de Planeación, con el fin de atenderlas y dar solución.

Recomendaciones transversales

- Se continua instando a los procesos a reportar oportunamente los indicadores según lo establecido en el Manual de indicadores de Gestión vigente (5 primeros días hábiles mes vencido), establecer cortes al interior del proceso de ser necesario, para lograr contar con la información cuantitativa y el análisis a tiempo en la Suite Visión Empresarial.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- El análisis del indicador es responsabilidad del líder de proceso, no del gestor de calidad.
- Se recomienda generar planes de mejoramiento a los procesos con indicadores sin reporte completo por más de dos periodos seguidos y con indicadores que se encuentren por debajo de la meta durante dos o más periodos seguidos.
- Los ajustes y modificaciones a los indicadores deben realizarse dando cumplimiento al Manual de Indicadores de Gestión vigente. No obstante, la solicitud de ajuste no exime de, ni pospone, el reporte del indicador, el cual corresponde a lo establecido en la ficha técnica del indicador.
- Se recomienda leer el presente documento y adoptar las recomendaciones.

Atentamente,

MALCOLM
CUERO GUARIN
Firmado digitalmente por
MALCOLM CUERO GUARIN
Fecha: 2024.04.17 11:15:41 -05'00'
MALCOLM CUERO GUARÍN
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA – COORDINADOR GRUPO DE MECI Y CALIDAD MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO