

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

1. RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad principal de los indicadores de gestión por procesos, es servir de herramienta objetiva para la toma de decisiones que permitan mejorar continuamente la gestión de los procesos de la Empresa. Es así que mediante este documento se podrá conocer como fue el comportamiento de los procesos durante el primer y segundo trimestre de la vigencia 2016.

Es importante mencionar que en el primer trimestre se reportaron 48 de 53 indicadores es decir el 90,57%, presentándose un aumento en el porcentaje de reporte para el segundo trimestre, ya que se reportaron 68 de 70 indicadores por reportar, es decir, el 97,14%, disminuyendo a 2 el número de indicadores no reportados, los cuales se detallan en el análisis general que se describe más adelante.

Luego de realizar el análisis de desempeño de los indicadores, a continuación se explicará en forma muy sucinta su comportamiento durante el primero y segundo trimestre de 2016.

- El cumplimiento general de las metas de todos los indicadores de gestión que debieron reportarse para el primer trimestre fue del 69,05%, para el segundo trimestre el nivel de cumplimiento fue del 73,98%, observándose un mejoramiento del 4,93%
- El comparativo de desempeño por procesos para los dos trimestres, evidencia que en el primer trimestre el cumplimiento promedio fue del 73,44%, mientras que para el segundo trimestre se presentó un cumplimiento del 73,20%. Siendo los procesos de Gestión Ambiental (0% de cumplimiento en el primer trimestre), y Gestión del suelo (29% en el segundo trimestre), los de menor desempeño.
- El análisis por dependencia/área arrojó un nivel de cumplimiento promedio del 72,91%, en el trimestre I, y un promedio del 82,65% en el trimestre II. Siendo las Direcciones Técnica y Corporativa las que presentan un menor desempeño en los dos trimestres transcurridos de la presente vigencia.
- La tendencia de los indicadores por tipología (eficiencia, eficacia ó efectividad), presenta un desempeño promedio para el primer trimestre del 64,81% y para el segundo trimestre del 69,71%.
- De otra parte, de los 53 indicadores a reportar en el primer trimestre el 52,83% (28 indicadores), presentan un desempeño satisfactorio y en el segundo trimestre de los 70 indicadores el 60,0% (42 indicadores), presenta este mismo desempeño.
- Es pertinente resaltar que en el trimestre I, 16 indicadores (30,19%), presentan un desempeño inaceptable y para el trimestre II, 19 indicadores (28,57%), presentan este mismo

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016



desempeño. Para lo cual los líderes de proceso deberán analizar dichos indicadores y de considerarlo necesario, plantear acciones correctivas para dar cumplimiento a la meta establecida en las hojas de vida de dichos indicadores.

En la última parte del presente documento, se establecen algunas recomendaciones por parte de la Oficina Asesora de Planeación, que pueden servir de herramienta a los líderes de proceso para lograr el mejoramiento continuo de los procesos que tienen a su cargo.

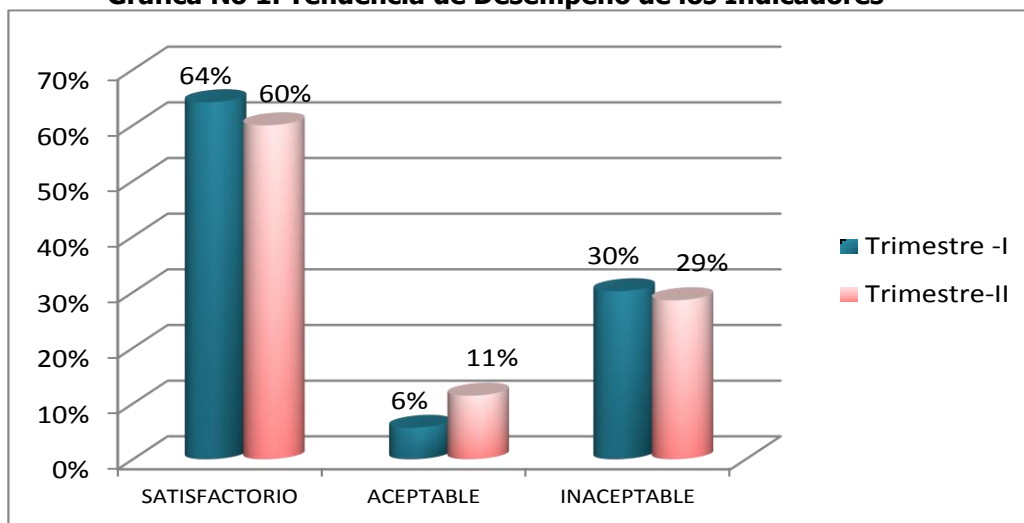
INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

2. ANALISIS GENERAL DE RESULTADOS


En esta sección se explicara el comportamiento general de los indicadores de gestión durante los dos primeros trimestres del año 2016.

-  Con el fin de poder establecer la oportunidad en el reporte de información a la Oficina Asesora de Planeación, mediante memorando con radicado 2015-0891-I del 18 de diciembre de 2015, solicito el reporte de los resultados de seguimiento a los indicadores de cada proceso correspondientes al cuarto trimestre de 2015, estableciendo una fecha máxima para la entrega de dicho reporte. En este sentido, es importante recalcar que de los 17 procesos que tenían la obligación de reportar sus indicadores durante el cuarto trimestre de 2015, 16 procesos reportaron oportunamente.
-  Por otra parte, la tendencia de desempeño de los indicadores, se encuentra de la siguiente manera, aclarando que en el porcentaje de indicadores inaceptables se encuentran aquellos indicadores que no fueron reportados.

Grafica No 1. Tendencia de Desempeño de los Indicadores

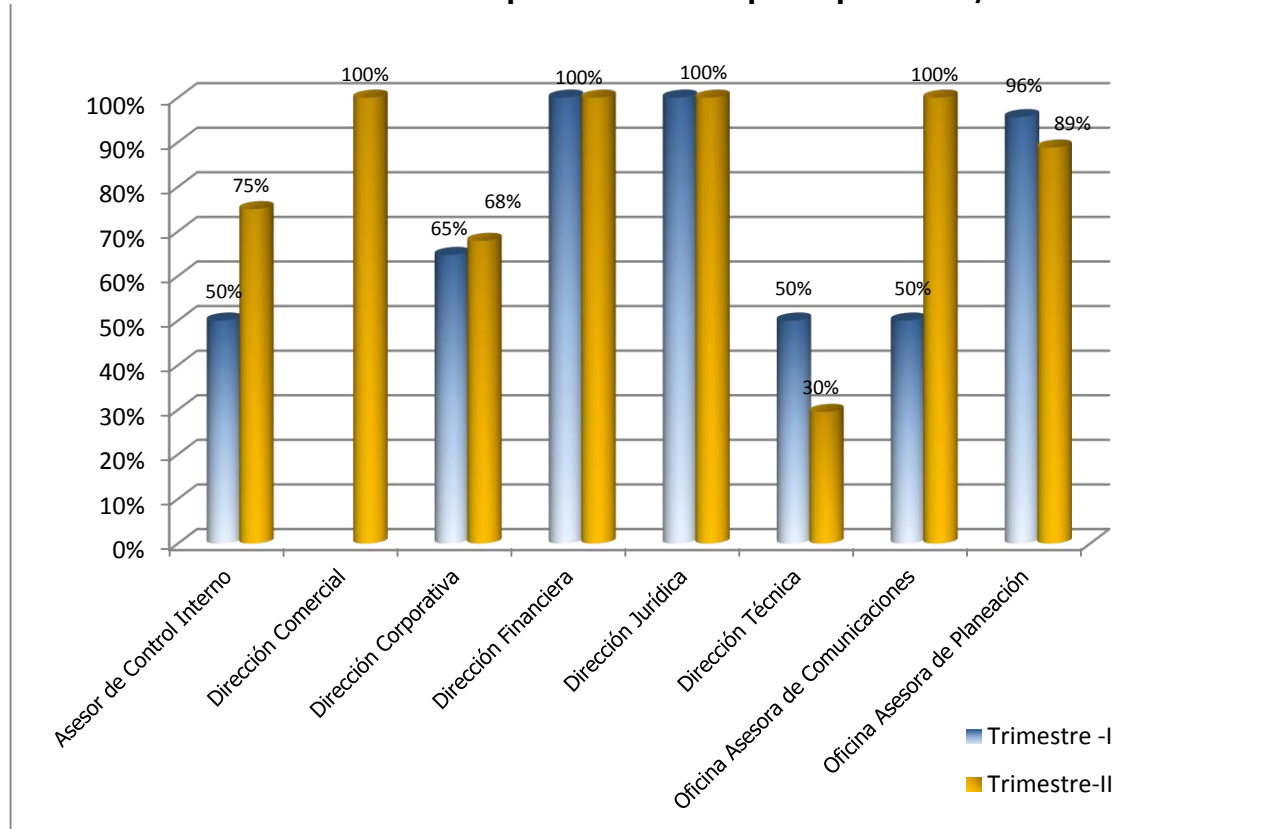


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

-  Al efectuar el análisis por dependencia/área se observa un cumplimiento promedio total de la entidad para el primer trimestre del 72,91% y para el segundo trimestre del 82,65% siendo la Dirección Financiera, la Dirección Jurídica, la Dirección Comercial y la Oficina Asesora de Planeación las que presentan mejor desempeño en el cumplimiento de las metas planteadas en los indicadores en los dos trimestres.

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

Grafica No 2. Desempeño Indicadores por Dependencia/Área



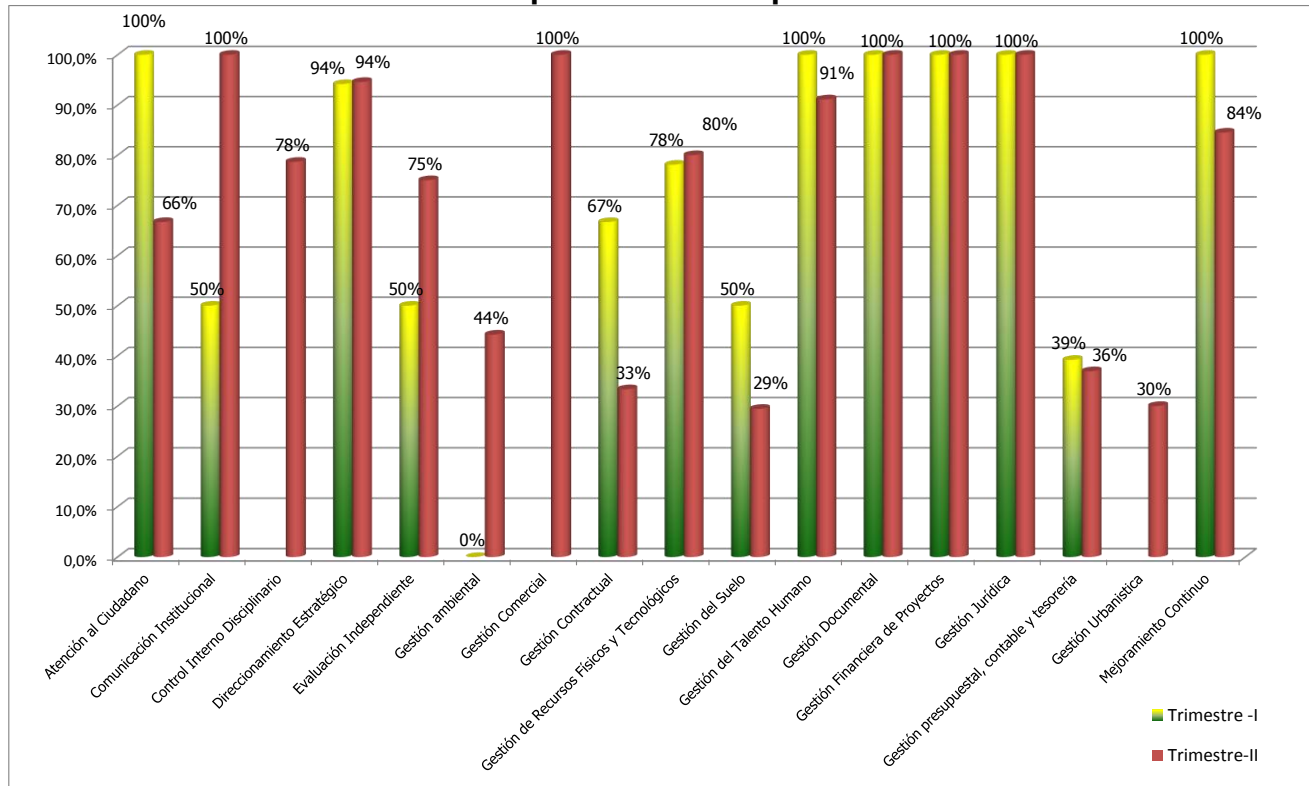
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En lo que hace referencia a los procesos, se presenta un cumplimiento promedio para los dos trimestres del 71,51%, siendo relevante aportar que los menores desempeños reflejados en el primer trimestre fueron Gestión Ambiental y Gestión Presupuestal, Contable y Tesorería. Por otra parte, para el segundo trimestre los procesos que presentaron menor desempeño fueron Gestión del Suelo, Gestión Urbanística y Gestión Contractual.



INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

Gráfica No 3. Desempeño Indicadores por Proceso 2016

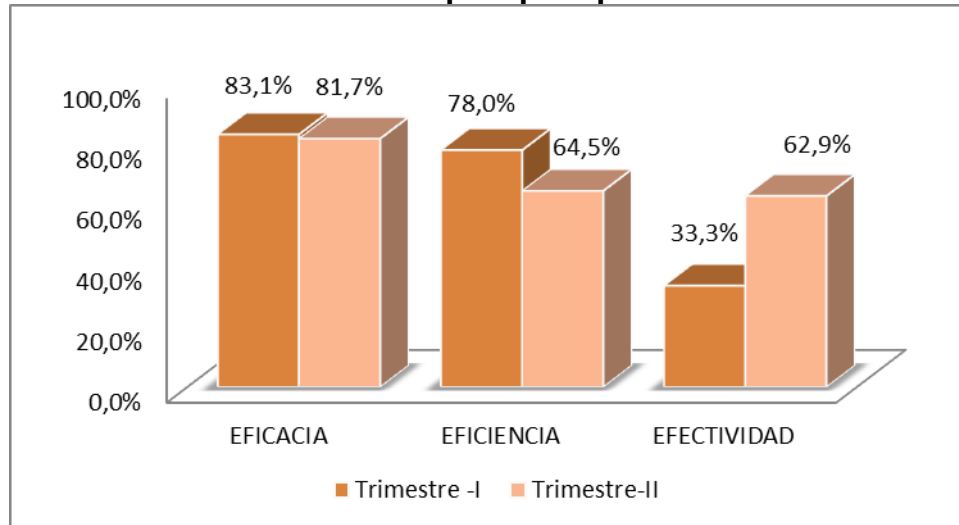


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En lo referente al tipo de indicador se evidencia que en los dos trimestres, los indicadores de eficacia (cumplimiento de objetivos), presentan un comportamiento similar con un cumplimiento del 83.1% y 81.7% respectivamente. No es así el comportamiento de los indicadores de eficiencia (objetivo en relación con los recursos), y los de eficacia (impacto), como se puede observar en la siguiente gráfica:

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

Gráfica No 4. Desempeño por Tipo de Indicador



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En lo pertinente a los indicadores que no fueron reportados, se presenta un mejoramiento en el reporte de indicadores entre los dos trimestres, observándose que el proceso de evaluación independiente presenta en los 2 trimestres indicadores si reportar, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro No 1. Total Indicadores NO Reportados por Proceso

Proceso	Trimestre I	Trimestre II
Atención al Ciudadano		1
Evaluación Independiente	1	1
Gestión ambiental	2	
Gestión presupuestal, contable y tesorería	2	
TOTAL	5	2

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Igualmente es importante tener en cuenta, que aquellos indicadores que fueron reportados en el segundo trimestre y presentaron resultado inaceptable, deben ser analizados por los líderes de proceso a fin de desarrollar acciones que permitan dar cumplimiento a las metas de estos indicadores. En la siguiente tabla se presentan aquellos indicadores que presentaron desempeño inaceptable. Los que se encuentran sombreados, son aquellos indicadores que no fueron reportados en el trimestre.

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

Cuadro No 2. Total Indicadores con desempeño inaceptable en el segundo trimestre de 2016

Dependencia	Proceso	Indicador
Asesora de Control Interno	Evaluación Independiente	Oportunidad en la realización de auditorías internas
Dirección Corporativa	Atención al Ciudadano	Calidad en la respuesta a quejas y solicitudes radicadas en el SDQS
		Disminución en el material rechazado
	Gestión ambiental	Consumo de Papel
		Gestión Integral de residuos
		Promedio expedición minutas procesos de mínima cuantía
	Gestión Contractual	Promedio expedición minutas procesos de mínima cuantía
	Control Interno Disciplinario	Procesos disciplinarios en indagación preliminar
	Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos	Costo del mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de cómputo de la ERU
		Costo de reparaciones locativas
	Gestión presupuestal, contable y tesorería	Ejecución Presupuestal
		Eficacia en la Programación y ejecución del PAC
		Oportunidad en la Publicación de los Estados Financieros
Oportunidad, en la entrega de informes del proceso a entes de control		
Dirección Técnica	Gestión del Suelo	Cumplimiento en el diagnostico social
		Oferta de compras notificadas
		Evaluación del acompañamiento a la gestión social
		Adquisición de predios disponibles
	Gestión Urbanística	Suelo Habilitado para VIP
Oficina Asesora de Planeación	Mejoramiento Continuo	Acciones con seguimiento en el periodo

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

En la siguiente tabla se presenta el estado general de los indicadores por cada proceso para el primer y segundo trimestre de 2016.

DEPENDENCIA	PROCESO	NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	META	RESULTADO	
					TRIM-I	TRIM-II
Asesor de Control Interno	Evaluación Independiente	Eficacia en la presentación de informes externos	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Fortalecimiento de la Cultura de Autocontrol	MENSUAL	90%	0%	100%
		Eficacia del Plan de Acción	TRIMESTRAL	90%	90%	100%
		Oportunidad en la realización de auditorías internas	TRIMESTRAL	90%	0%	0%
Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento en la ejecución del Proyecto de Inversión	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Cumplimiento del Plan de Acción	TRIMESTRAL	90%	100%	100%
		Evaluación en el logro de los indicadores de gestión	TRIMESTRAL	80%	66%	67%
	Mejoramiento Continuo	Nivel de interiorización del sistema de gestión de calidad y MECI en la ERU	SEMESTRAL	75%	N/A	64%
		Porcentaje de riesgos cuya valoración disminuye después de controles	SEMESTRAL	80%	N/A	100%
		Porcentaje de compromisos revisión por la dirección con cumplimiento	SEMESTRAL	95%	N/A	100%
		Acciones con seguimiento en el periodo	TRIMESTRAL	95%	100%	50%
Oficina Asesora de Comunicaciones	Comunicación Institucional	Cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones	TRIMESTRAL	100%	0%	100%
		Atención a los requerimientos de comunicación institucional	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Oportunidad en la atención de solicitudes en las redes sociales	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Participación en medios de comunicación	TRIMESTRAL	50%	0%	100%
Dirección Técnica	Gestión del Suelo	Cumplimiento en el diagnóstico social	BIMENSUAL	100%	100%	0%
		Oferta de compras notificadas	TRIMESTRAL	90%	100%	0%
		Ofrecimiento de Gestión Social	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Evaluación del acompañamiento a la gestión social	TRIMESTRAL	70%	0%	0%

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

DEPENDENCIA	PROCESO	NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	META	RESULTADO	
					TRIM-I	TRIM-II
Dirección Técnica	Gestión del Suelo	Adquisición de predios disponibles	SEMESTRAL	70%	N/A	33%
	Gestión Urbanística	Suelo Habilitado para VIP	SEMESTRAL	90%	N/A	27%
Dirección Financiera	Gestión Financiera de Proyectos	Oportunidad en la modelación de proyectos	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Eficiencia en la entrega de evaluaciones financieras estáticas y valoración de iniciativas para planes parciales	TRIMESTRAL	8 días Hábiles	5,7	1
		Eficiencia en la entrega de evaluaciones financieras estáticas y valoración de iniciativas para Unidades de Actuación Urbanística (UAU)	TRIMESTRAL	3 días Hábiles	2	1
Dirección Comercial	Gestión Comercial	Nivel de estructuración Comercial de iniciativas	SEMESTRAL	80%	N/A	100%
		Ejecución del plan de mercadeo de Gestión comercial	SEMESTRAL	100%	N/A	100%
		Desarrollo del Marketing Relacional	SEMESTRAL	80%	N/A	100%
Dirección Jurídica	Gestión Jurídica	Eficiencia en la asignación de derechos de petición	MENSUAL	3 días calendario	1	1,3
		Desempeño en la emisión de conceptos jurídicos por asesores	MENSUAL	15 días calendario	1	0
		Realización de comités de conciliación	TRIMESTRAL	100%	100%	100%
		Tiempo de respuesta a solicitudes realizadas mediante memorando y oficios de terceros	MENSUAL	15 días calendario	1	9,6
		Cumplimiento compromisos asignados comités y/o reuniones de la Dirección Jurídica	MENSUAL	90%	100%	100%
Dirección Corporativa	Atención al Ciudadano	Oportunidad en la respuesta a quejas y soluciones registrados en el SDQS	MENSUAL	100%	100%	100%
		Calidad en la respuesta a quejas y solicitudes radicadas en el SDQS	MENSUAL	80%	100%	0%
		Calidad de la atención personalizada a usuarios	MENSUAL	90%	91%	92%

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016





DEPENDENCIA	PROCESO	NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	META	RESULTADO	
					TRIM-I	TRIM-II
Dirección Corporativa	Control Interno Disciplinario	Procesos disciplinarios en indagación preliminar	SEMESTRAL	100%	N/A	36%
		Procesos disciplinarios archivados	SEMESTRAL	Por demanda	N/A	3
		Procesos Disciplinarios en investigación	SEMESTRAL	Por demanda	N/A	3
	Gestión Ambiental	Consumo Per cápita de agua	MENSUAL	0,58 m3	0%	0,43
		Consumo per cápita de energía	MENSUAL	61,11 Kw/h	0%	50,76
		Disminución en el material rechazado	MENSUAL	3 kg	5,7	5,5
		Consumo de Papel	MENSUAL	25 resmas	38,99	34,5
		Gestión Integral de residuos	SEMESTRAL	100%	N/A	21%
	Gestión Contractual	Promedio tiempo publicación estudios previos en el Sistema SECOP	MENSUAL	4 días calendario	1	3
		Promedio expedición minutas de prestación de servicios	BIMENSUAL	4 días calendario	2	5
		Promedio expedición minutas procesos de mínima cuantía	BIMENSUAL	4 días calendario	20	20
	Gestión Documental	Oportunidad en la entrega de documentos solicitados	MENSUAL	90%	100%	100%
		Eficiencia en la realización de capacitaciones de gestión documental	TRIMESTRAL	70%	71%	100%
	Gestión del Talento Humano	Porcentaje de cumplimiento en el programa de Bienestar	SEMESTRAL	90%	N/A	60%
		Porcentaje de satisfacción del usuario en lo relacionado con las actividades de Bienestar	SEMESTRAL	90%	N/A	94%
		Porcentaje de participación en el programa de Bienestar	SEMESTRAL	90%	N/A	98%
		Porcentaje de cumplimiento en el proceso de inducción y reinducción	SEMESTRAL	90%	N/A	80%
		Porcentaje de Cumplimiento en las Actividades Programadas de capacitación	SEMESTRAL	90%	N/A	86%
		Porcentaje de participación en las actividades de capacitación	TRIMESTRAL	90%	93%	78%
		Calidad de la incorporación de las novedades de nómina	MENSUAL	5%	2%	2,53%

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

DEPENDENCIA	PROCESO	NOMBRE INDICADOR	PERIODICIDAD	META	RESULTADO	
					TRIM-I	TRIM-II
Dirección Corporativa	Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos	Disponibilidad en el servicio de Red	MENSUAL	100%	100%	100%
		Costo del mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de cómputo de la ERU	TRIMESTRAL	25%	66%	75%
		Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de impacto bajo	MENSUAL	15 días calendario	100%	100%
		Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de impacto medio	MENSUAL	5 días	100%	100%
		Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de impacto alto	MENSUAL	12 horas	100%	100%
		Costo de reparaciones locativas	TRIMESTRAL	25%	58%	57%
		Oportunidad en la entrega de materiales y suministros	MENSUAL	8 días calendario	9,5	8,3
		Oportunidad en el pago de los servicios públicos	MENSUAL	5 días calendario	3	3
		Oportunidad en la actualización en inventario de bienes individuales	MENSUAL	3 días calendario	2	0
		Disponibilidad de los bienes y servicios contratados	MENSUAL	2 días calendario	100%	100%
	Gestión presupuestal, contable y tesorería	Ejecución Presupuestal	MENSUAL	90%	39%	68%
		Eficacia en la Programación y ejecución del PAC	MENSUAL	90%	0%	9%
		Eficacia en la realización de pagos	MENSUAL	100%	96%	99%
		Oportunidad en la Publicación de los Estados Financieros	MENSUAL	10 días Hábiles	0	0%
		Oportunidad, en la entrega de informes del proceso a antes de control	MENSUAL	2 días calendario	0	0%

INFORME RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRES DEL AÑO 2016

3. RECOMENDACIONES GENERALES

-  Efectuar por parte de cada líder de proceso un análisis de los indicadores actuales para determinar la pertinencia que tienen con el objetivo y actividades actuales de cada proceso, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
-  Plantear por parte de los líderes de los procesos de Evaluación Independiente, Atención al Ciudadano, Gestión Ambiental, Gestión Contractual Control Interno Disciplinario, Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, Gestión Presupuestal, Contable y Tesorería, Gestión del Suelo, Gestión Urbanística y Mejoramiento Continuo, acciones correctivas que permitan efectuar ajustes al desarrollo de las actividades del proceso, a fin de llegar a la meta establecida en los indicadores que presentan comportamiento inaceptable.
-  Analizar los rangos de interpretación de los indicadores en cada uno de los procesos, a fin de poder establecer parámetros más ajustados de acuerdo al comportamiento actual de cada indicador de proceso.
-  Para aquellos procesos que en la cuarta medición presentaron un cumplimiento del 100%, o superior, se recomienda hacer una revisión de las hojas de vida de los indicadores y los resultados durante los dos trimestres de 2016, para determinar si se ajustan los parámetros de medición con el fin de hacer más útil la medición de dichos indicadores.