

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

FECHA:	31 de Julio de 2023
PERIODO:	I Semestre de 2023
ELABORADO POR:	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
ÁREA / PROCESO:	Direccionamiento Estratégico

OBJETIVO DEL MONITOREO

Analizar el comportamiento y cumplimiento de los indicadores establecidos para los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.

1. ALCANCE DEL MONITOREO

El alcance del monitoreo realizado por la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos como Segunda Línea de Defensa aplica para el primer semestre de la vigencia (incluye seguimientos primer y segundo trimestre), comprende la validación de la formulación, ejecución y cumplimiento de las metas de los indicadores definidos por los procesos de la Empresa.

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Teniendo en cuenta el resultado de la auditoría interna se suscribe un plan de mejora el cual busca fortalecer los lineamientos documentados en el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores, también incluye acciones de sensibilización , capacitación así como la revisión y actualización de indicadores que midan la eficacia del sistema de gestión de calidad, las acciones establecidas en el plan tienen como fecha de ejecución el segundo semestre de la vigencia 2023 y el primer semestre de la vigencia 2024.

Revisión y formulación de nuevos indicadores para la vigencia, La Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos realizó mesas de trabajo con dos procesos del nivel misional y un proceso del nivel estratégico, en estas mesas se adelantó la revisión y actualización de los indicadores de dichos procesos, para su ejecución se tomaron como insumos los resultados obtenidos en el seguimiento de indicadores de la vigencia 2022 y los resultados de auditorías internas a continuación se relacionan los procesos que realizaron la formulación, actualización y eliminación de indicadores:

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Nombre del Indicador	Tipo de indicador	Observación
Direccionamiento Estratégico	Seguimiento proyectos de inversión	Eficacia	El proceso solicito la eliminación de los indicadores dado que el reporte y seguimiento de estas actividades debe generarse por ley, así mismo los resultados de los dos últimos años muestran un comportamiento en un nivel satisfactorio sin desviaciones así mismo estas acciones tienen seguimiento tanto interna como externamente.
	Seguimiento y monitoreo plan de acción institucional		
Ejecución de proyectos	Liquidación de contratos de obra	Eficacia	El proceso solicita la eliminación del indicador dado el alcance de este la eliminación aplica a partir del segundo trimestre de la vigencia
	Cumplimiento en la elaboración del Diseño de Proyectos.	Eficacia	Se ajusta el objetivo del indicador y la formula.
	Cumplimiento en la ejecución de las obras	Eficacia	Se ajusta el objetivo del indicador
	Cumplimiento de los cronogramas establecidos para el recibo de las obras por parte de las Entidades Estatales y privadas 2023	Eficacia	Se ajusta la formula del indicador.
Evaluación Financiera de proyectos	Oportunidad en la entrega de la información por parte de las Fiduciarias	Eficacia	El proceso ajusta la meta establecida para el segundo trimestre.
	Cumplimiento del cronograma de actividades de gestión del proceso Evaluación financiera de proyectos	Eficacia	Se ajusta la fuente de información

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Nombre del Indicador	Tipo de indicador	Observación
	Porcentaje cumplimiento de actividades para la elaboración fichas de prefactibilidad	Eficacia	El proceso solicita la eliminación del indicador dado el alcance de este la eliminación aplica a partir del segundo trimestre de la vigencia
	Oportunidad en la elaboración de los modelos financieros de los proyectos	Eficacia	Indicador nuevo, su seguimiento aplica a partir del tercer trimestre de la vigencia.
	Oportunidad en el trámite de instrucciones fiduciarias	Eficacia	Indicador nuevo, su seguimiento aplica a partir del tercer trimestre de la vigencia.

Fuente: Elaboración propia

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

3. RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2023

A continuación, se relacionan los colores que determinan los rangos de cumplimiento para los indicadores ejecutados en el primer y segundo trimestre de la vigencia.:

Convenciones	Inaceptable	Regular	Bueno	Satisfactorio
--------------	-------------	---------	-------	---------------

Los resultados por cada proceso son los siguientes:

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Direccionamiento Estratégico	Seguimiento proyectos de inversión	100%	100%	El proceso solicita la eliminación del indicador a partir del segundo trimestre de la vigencia.	
	Seguimiento y monitoreo plan de acción institucional	100%	100%	El proceso solicita la eliminación del indicador a partir del segundo trimestre de la vigencia.	
	Oportunidad en la generación de informes de SIG- MIPG	90%	100%	100%	100%
	Documentos actualizados del SIG	N.A.	50	40	90
	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento ISO 9001:2015	90%	100%	100%	100%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Desarrollo de espacios de gestión del conocimiento y la innovación	N.A.	N.A.	8	8
	Generación de Prototipos	N.A.	N.A.	100%	100%
Gestión de Grupo de Interés	Atención a solicitudes de comunicación.	100%	100%	100%	100%
	Visitas registradas en la página web de la Entidad	95%	93%	128%	111%
Planeación y Seguimiento Integral de Proyectos	Cumplimiento de compromisos derivados del Comité de Proyectos.	80%	73.3%	76.9%	75.1%
Formulación de Instrumentos	Porcentaje de avance en la evaluación y análisis de áreas de oportunidad para la formulación de proyectos de desarrollo y renovación urbana	95%	N.A.	100%	100%
	Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares	95%	100%	98%	99%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Evaluación Financiera de Proyectos	Oportunidad en la entrega de la información por parte de las Fiduciarias	2 día hábil	2	2	2
	Cumplimiento del cronograma de actividades de gestión del proceso Evaluación financiera de proyectos	80%	98%	88.9%	98%
	Oportunidad en la liquidación de obligaciones Urbanísticas	90%	100%	100%	100%
	Porcentaje cumplimiento de actividades para la elaboración fichas de prefactibilidad	80%	100%	El proceso solicita la eliminación del indicador a partir del segundo trimestre de la vigencia.	
	Oportunidad en la elaboración de los modelos financieros de los proyectos	90%	Indicador formulado en el mes de julio del 2023, su medición se reportará a partir del tercer trimestre del 2023.		
	Oportunidad en el trámite de instrucciones fiduciarias	90%	Indicador formulado en el mes de julio del 2023, su medición se reportará a partir del tercer trimestre del 2023.		
Gestión Predial y Social	Atención de unidades sociales y/o personas que requieran asesoría de Gestión Social	N.A.	1326	1031	2357

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Ejecución de Proyectos	Cumplimiento en la elaboración del Diseño de Proyectos	95%	96%	96%	96%
	Cumplimiento en la ejecución de las obras	95%	95%	71.2%	82.9%
	Liquidación contratos de obra	95%	90,3%	El proceso solicita la eliminación del indicador a partir del segundo trimestre de la vigencia.	
	Cumplimiento para la aprobación de los diseños de los Proyectos	95%	90,3%	93.2%	91.2%
	Cumplimiento de los cronogramas establecidos para el recibo de las obras por parte de las Entidades Estatales y privadas	95%	88,6%	100%	94.3%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Comercialización	Cumplimiento en la ejecución actividades del Plan de Acción de comercialización	85%	83,3%	83,3%	83,3%
Gestión Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación directa tramitadas	100%	95%	96%	95%
	Porcentaje de procesos de selección adelantados	100%	100%	100%	100%
	Porcentaje de acompañamiento a los requerimientos de Fiducias	100%	100%	100%	100%
Gestión Jurídica	Cumplimiento en la programación de los Comités de defensa judicial, conciliación y repetición	100%	100%	100%	100%
	Porcentaje de seguimiento a los procesos judiciales	100%	100%	100%	100%
	Oportunidad en la emisión de conceptos jurídicos	70%	100%	100%	100%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión Financiera	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal	1 día	0	-1,3	-0,7
	Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control	1 día	-4,7	-4,3	-3,8
	Oportunidad en la presentación y pago de las Obligaciones Tributarias	0 días calendario	-3	-1,48	-2
	Índice de Liquidez	1.5	2	3	3
	Oportunidad de pagos a proveedores	4 días hábiles	1,5	1,7	1,6

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión de Talento humano	Cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienestar, capacitación y SST)	90%	100%	96%	98%
	Participación en las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienes, capacitación y SST)	70%	84%	134%	100%
	Cumplimiento de las actividades programadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Seguridad en el trabajo.	95%	100%	82%	91%
	Impacto de las capacitaciones del PIC realizadas para la vigencia	4 puntos	4,8	4,75	4,8

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión Ambiental	Uso Sostenible del Agua	N.A.	N.A.	100%	100%
	Consumo per cápita de energía	44kwh	6,3	6	6,2
	Gestión de residuos	100%	100%	100%	100%
	Consumo sostenible	100%	95.9%	100%	98%
	Implementación de prácticas sostenibles	100%	100%	100%	100%
	Consumo de papel	164	2,33	-4,33	-1
	Porcentaje de implementación de aspectos ambientales de las obras en ejecución	80%	94%	95	94,5
Gestión de Servicios Logísticos	Eficiencia en el trámite de cuentas de servicios Públicos	3	3	3	3
	Oportunidad en la atención a solicitudes de Servicios Logísticos	100%	100%	100%	100%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión Documental	Eficiencia en la atención a préstamos	3 días	3	1	2
	Eficacia en la atención a consultas	4 horas	3	2	3
	Efectividad en los tiempos de radicación	1 hora	1	1,8	1,4
Gestión de TIC	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2	5 días	3,1	4,1	3,7
	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1	10	5,6	6,9	6,3
	Disponibilidad de Información Institucional en ownCloud	100%	97%	92%	94%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Atención al Ciudadano	Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias	8 días	7	9,3	8,1
	Satisfacción de usuarios en el punto de atención	80%	70%	64%	67%
Control Disciplinario Interno	Porcentaje de quejas, denuncias o solicitudes internas y externas atendidas oportunamente.	100%	100%	100%	100%
Evaluación y Seguimiento	Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.	90%	97%	99%	98%
	Oportunidad en la Presentación de Informes de Ley Reportados por la Oficina de Control Interno.	90%	100%	98%	99%
	Integralidad, Coherencia y Oportunidad en las Respuestas a los Requerimientos de los Entes de Control	100%	98%	99%	98%

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Proceso	Indicador	Meta 2023	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
	Efectividad de las Acciones Formuladas en los Planes de Mejoramiento por Procesos.	90%	N.A.	92%	92%
	Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoria Comunicados por la Oficina Control Interno.	95%	0%	20%	10%

Fuente: Batería de indicadores II Trimestre

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

Ahora bien, desde la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos se adelantaron las siguientes acciones durante el primer semestre que contribuyen a la mejora en la gestión de indicadores:

Auditoría interna al sistema de gestión de calidad

Para el primer semestre la vigencia se adelantó la auditoría interna al sistema de gestión de calidad por parte de la firma externa RC Consultores en donde se ejerció desde la subgerencia de planeación y administración de proyectos la supervisión de la ejecución del contrato así como el apoyo en las acciones derivadas de la auditoría, dicha auditoría verifico el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, dentro de los requisitos verificados se encuentra el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación, en la revisión de dicho requisito se validaron los indicadores de gestión suscritos por cada proceso y su desempeño; resultado de la auditoría realizada a los 20 procesos se genera una no conformidad y algunas acciones de mejora que se enfocan en la necesidad de revisión, actualización y creación de nuevos indicadores que contribuyan a la medición de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Por lo anterior se establecerá un plan de mejoramiento que permita reforzar la gestión frente a la medición de los procesos de la Empresa.

4. CONCLUSIONES (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)

- Resultado del seguimiento realizado con corte al 30 de junio de la vigencia se tiene que se reporta la ejecución de 57 indicadores de proceso, clasificados en indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, obteniendo así un porcentaje de entrega y reporte del 100%.
- Para el primer semestre de la vigencia se crean dos indicadores para el proceso de Evaluación Financiera de Proyectos los cuales iniciaran su reporte a partir del tercer trimestre del año en curso.
- Para el seguimiento realizado se encuentra en un rango de gestión inaceptable el indicador denominado *“Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoría Comunicados por la Oficina Control Interno.”* Indicador del proceso Evaluación y Seguimiento. Para el proceso mencionado de acuerdo con el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores se sugiere formular un plan de mejoramiento en

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

el cual se incluyan las acciones a ejecutar de acuerdo con la desviación en la medición que se presenta para el indicador.

- Para el proceso de Atención al Ciudadano de acuerdo con el resultado del indicador denominado “*Satisfacción de usuarios en el punto de atención*” que se encuentra en un rango de gestión regular se recomienda definir e incluir acciones preventivas para mejorar el desempeño del indicador en los periodos que restan de la vigencia.
- Para el seguimiento realizado se encuentra en un rango de gestión inaceptable el indicador denominado “*Cumplimiento en la ejecución de las obras*” del proceso Ejecución de proyectos, por lo que el proceso incluye en el análisis del indicador reportado las acciones correctivas que se implementaran en el tercer trimestre, las cuales buscan mejorar los resultados de este.
- Para el primer semestre de la vigencia se destaca como una acción importante la ejecución de la auditoría interna, ya que como resultado de esta se continuará mejorando y fortaleciendo la gestión de indicadores de proceso en la Empresa, en donde de acuerdo con el nivel de madurez del sistema de gestión de calidad se documentarán indicadores de eficacia. Así las cosas, se evidencia que la mayoría de los indicadores están orientados al cumplimiento más no al impacto o efectividad.
- La medición de los indicadores de proceso contribuye a la mejora continua de los mismos, sirve como control de las actividades críticas o claves de cada proceso y de acuerdo con sus resultados se puede fortalecer la ejecución de tiempos y actividades.

5. RECOMENDACIONES (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)

- Se recomienda a los procesos generar el reporte de los indicadores en las hojas de vida disponibles en la intranet, que ya cuentan con la actualización conforme a la nueva marca y diseño institucional.
- Se recomienda a los procesos cuyos indicadores hayan tenido desviaciones en sus resultados (rango regular e inaceptable) para el primer semestre, analizar las conclusiones y recomendaciones generadas desde la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos en este monitoreo y tomar las acciones preventivas y correctivas que correspondan de acuerdo con su rol y responsabilidad en la gestión de indicadores.
- Se recomienda incluir en los análisis de los indicadores la descripción de las variables ya que la misma aportará a generar una mayor comprensión en su lectura.

Monitoreo a la Gestión de Indicadores

- Se sugiere analizar los resultados de los indicadores de cada proceso con el fin de incluir acciones que involucren otros aspectos que puedan medir la gestión del proceso, así como definir metas retadoras de acuerdo con la tendencia del indicador.
- Se sugiere a los líderes operativos de los procesos divulgar con su equipo de trabajo los resultados obtenidos en el seguimiento de los indicadores a cargo de cada proceso, así como las conclusiones y recomendaciones que consideren relevantes de este monitoreo.
- Se recomienda revisar permanentemente como nos aporta la medición de los indicadores y tener en cuenta que cuando los resultados dependan de tercero y no se puedan controlar u orientar acciones hacia la mejora, es mejor establecer otro tipo de monitoreo, pero no indicadore en sí.

Elaboró: Lady López – Contratista SPAP
Revisó y aprobó: Osiris Viñas Manrique – Gerente 039 SPAP