

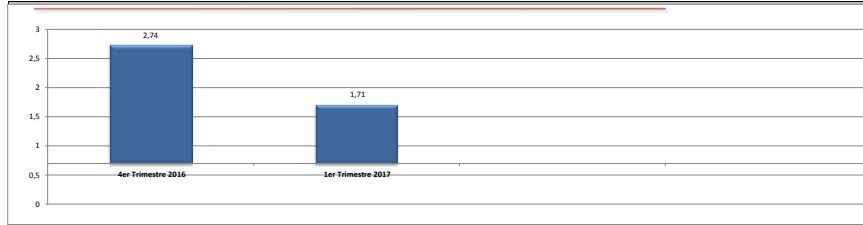


**SUBPROCESO: GESTION E INTEGRACION DE LA CALIDAD
ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION**



INDICADOR: Tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas en la Plataforma Documental del Sistema Integrado de Gestión.

Tabla de Datos	4er Trimestre 2016	1er Trimestre 2017			META
2 Tiempos De Respuesta Solicitudes	680	202			
N° de Solicitudes Recibidas en el Trimestre	248	118			5 DIAS HABILES/ SOLICITUD
Días Hábles / Solicitud	2,74	1,71			



ANÁLISIS DEL INDICADOR

En el Primer trimestre se recibieron 118 solicitudes, se les dio respuesta y trámite en el tiempo establecido, lo que indica que se cumplió con la Meta. Como se observa en cuadro se evidencia que documentos tuvo mayor demanda en actualizaciones, creación y eliminación.

DOCUMENTOS	Actualización de Documentos	Creación de Documentos	Eliminación de Documentos
Caracterización	3		1
Matriz de Comunicaciones	2		1
Procedimientos	29	2	13
Formatos	8	7	25
Manuales	3	1	
Guías	2	4	
Programas			4
Matriz Política de Operación	11		1
Normograma	1		
TOTAL	59	14	45

ANÁLISIS DEL INDICADOR

En el Cuarto trimestre se recibieron 248 solicitudes, de las cuales 239 solicitudes se les dio trámite como se muestra en el cuadro adjunto; como se observa en el cuadro la mayor demanda de actualizaciones en la plataforma documental SIG, son formatos.

DOCUMENTOS	Actualización de Documentos	Creación de Documentos	Eliminación de Documentos	No se les dio Trámite
Caracterización	7	1		
Matriz de Comunicaciones	0	0		
Procedimientos	34	3	24	8
Formatos	65	11	42	1
Manuales	3	3	5	
Guías	2	16		
Programas	7	0	3	
Matriz Política de Operación	8	0		
Normograma	2	0		
TOTAL	128	34	77	9

Nueve (9) solicitudes, no se les dio trámite, debido a que se le remitió las correspondientes observaciones con sus correcciones al Subproceso de Comercialización de Buceo y Salvamento "Procedimiento y Formato", Subproceso de Gestión de Contabilidad "Procedimientos", por medio de correo sig.controldocumentos@agencialogistica.gov.co; las cuales al finalizar el cuatrimestre no se ha recibido las correcciones para su actualización.

se observa en la grafica que el tiempo de respuesta fue de 2,74 días hábiles, lo que indica que se cumplió con la meta establecida.

En el Tercer trimestre se recibieron 96 solicitudes, de las cuales 91 solicitudes se les dio trámite como se muestra en el cuadro adjunto

DOCUMENTOS	Actualización de Documentos	Creación de Documentos	Eliminación de Documentos	No se les dio Trámite
Caracterización	1			1
Matriz de Comunicaciones	6	1	1	
Procedimientos	11	1	2	3
Formatos	18	22	10	
Manuales	1			1
Guías	4	3		
Programas	2			
Matriz Política de Operación	8			
Normograma	1			
TOTAL	52	27	13	5

Cinco (5) solicitudes, no se les dio trámite, debido a que se le remitió las correspondientes observaciones con sus correcciones al Subproceso de Obras Civiles "Caracterización", Subproceso de Abastecimiento de Combustible, Grasas y Lubricantes "Procedimientos y Manual", por medio de correo sig.controldocumentos@agencialogistica.gov.co; las cuales al finalizar el trimestre no se ha recibido las correcciones para su actualización.

se observa en la grafica que el tiempo de respuesta fue de 1,80 días hábiles, lo que indica que se cumplió con la meta establecida.

En el Segundo Trimestre se recibieron 62 solicitudes para actualizar documentos,

- 1 Caracterización
 - 10 Formatos
 - 1 Guía
 - 3 Manuales
 - 24 Matrices de Comunicación
 - 7 Políticas de Operación
 - 10 Procedimientos
- Se Actualizo el Mapa de Procesos, los Objetivos y la Política Integrada de Calidad.

35 solicitudes de documentos nuevos

- 28 Formatos
- 5 Guías
- 1 Plan
- 1 Procedimientos,
- y 15 solicitudes de eliminación de documentos,
- 13 Formatos
- 2 Procedimientos.

Para un total de 112 solicitudes recibidas; de las cuales 78 fueron publicadas en la plataforma documental SIG; 34 solicitudes no se les dio trámite, debido a que se le remitió las correspondientes observaciones con sus correcciones a la oficina de control interno por medio del correo sig.controldocumentos@, las cuales al finalizar el trimestre no han tenido respuesta o no se han solicitado nuevos requerimientos; igualmente se hace mención, que para la revisión de dicha documentación, y debido a su complejidad en tamaño, su tiempo de respuesta por parte de el grupo de Mejoramiento continuo fue de diez (10) días hábiles, tiempo que supera la meta establecida da, pero no incurre en el incumplimiento de la medición y cumplimiento global del indicador. Se observa en la grafica que el tiempo de respuesta fue de 4,24 días hábiles, lo que indica que se cumplió con la meta establecida.

En el trimestre se recibieron 35 solicitudes de actualización documentos, siendo los formatos (16) y procedimiento (9) los tipos de documentos que mas solicitudes se recibieron, dentro de las respuestas emitidas por el SIG, una de las solicitudes del subproceso de administración de servidumbres, como 10 días hábiles, se debió en razón que no lo envió en el formato establecido, debido a lo anterior y en comparación con la medición del trimestre anterior, el tiempo de respuesta del sig, se vio afectado en el aumento de 1,5 %, si embargo no afecto el cumplimiento de la meta.

se observa en la grafica que el tiempo de respuesta fue de 3,06 días hábiles, lo que indica que se cumplió con la meta establecida.

REQUIERE ACCIÓN DE MEJORA?

NO : X

SI :

No.

Líder del Subproceso:

NOMBRE:

MARLEN PARRADO RODRIGUEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

FIRMA:

ORIGINAL FIRMADO