



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN			OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	
1. Proveer soluciones logísticas en abastecimientos, mantenimientos y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, garantizando el cumplimiento de los requisitos y normas.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0.00			El indicador no presenta un avance, toda vez que se está adelantando ante el DNP, el MHCP y el MDN la solicitud de registro de proyecto y traslado presupuestal, del proyecto "Construcción de la Regional Tolima Grande" al de "Compra Irregular Regional Antioquia Chocó", lo cual no permite tener un avance frente a las variables que conforman el presente indicador.
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Seguidores Redes Sociales	4.00	Trimestral	4.51			Durante el primer trimestre que va corrido del 2019 el Grupo de Marketing y Comunicaciones ha realizado campañas, estrategias y tácticas establecidas dentro del Plan de Marketing y Comunicaciones 2019, dando así como resultado su cumplimiento a la meta establecida para la dirección estratégica de la Entidad. Para la próxima medición esperamos seguir creciendo nuestra comunidad digital y caminar siempre hacia la búsqueda de crear marketing de contenido atractivos para los stakeholders de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. Tener en cuenta: Los datos suministrados son de las redes sociales oficiales de la Entidad, teniendo en cuenta que estos valores pueden subir o bajar en cuanto al crecimiento de seguidores.
	Planificación del Abastecimiento	Confiability de la Información	90.00	Trimestral	98.08			Se generaron 208 actas de ejecución regional en el primer trimestre de 2019, las cuales fueron verificadas y cruzadas con los supervisores de los contratos Interadministrativos, de las cuales 204 se encontraban a conformidad, alcanzando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98.08%.
		Eficacia en Compras por BMC	90.00	Trimestral	98.82			El resultado de este indicador para el I trimestre 2019 fue de 98,82%, toda vez que de 85 productos requeridos para compras se adquirieron 84, debido a que no se pudo negociar el producto Pollo para la Regional Llanos orientales porque el incremento para la vigencia 2019 que realizó ALFM fue del 2,29% correspondiente al IPA y el mercado solicitó mayor aumento en los precios; sin embargo, se superó la meta propuesta por la Dirección para el I trimestre 2019 en este indicador.
		Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98.00	Trimestral	99.38			Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
		Nivel de Satisfacción del Cliente	98.00	Trimestral	99.43			El resultado de la medición del indicador de Satisfacción del Cliente para el primer trimestre de 2019, refleja el grado de conformidad de los usuarios de la Unidad de Negocio frente a los atributos del servicio definidos por la Entidad, evidenciando la efectividad de los procesos de adquisición a través de los cuales se han fortalecido los requisitos de cumplimiento por parte de los proveedores y su impacto en los precios de los bienes y servicios clase III, ofertados por la Entidad.
		Oportunidad en la Entrega	98.00	Trimestral	100.00			Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
	Gestión de la Contratación	Liquidación de Contratos	90.00	Trimestral	76.54			Se evidencia incumplimiento de la meta establecida, sin contar con el análisis del valor obtenido
		Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	98.20	117.48	98.94	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95.00	Trimestral	100.00			En atención a la proyección de producción de la planta procesadora de café, se cuenta con una merna establecida para la producción entre el 17 y 22% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el primer trimestre se obtiene un total de libras procesadas de 164.500 y una resultado neto de producción de 134.695 libras de café en producto terminado. De acuerdo a los controles establecidos dentro del proceso se realiza un seguimiento a la producción dando cumplimiento con los abastecimientos requeridos por las regionales y los clientes.
		Satisfacción de Usuarios Catering	95.00	Trimestral	98.00			Desde el 27 de marzo se realiza la solicitud a todas las regionales con el fin de recabarles el cargue de los datos de los indicadores y sus comentarios acorde al corte (I trim) y el fin de vigencia, el día 15 de abril al ver que hubo inconsistencias en el cargue de la información, se recaba que dicho cargue se debe realizar lo más pronto posible y también se identifica que los diferentes usuarios han presentado inconvenientes con el correcto cargue en la SVE. Tras realizar las diferentes solicitudes por medio de WhatsApp, como institucionales y llamadas telefónicas a los encargados de realizar dicha gestión, finalmente se logró que se realizara el cargue correspondiente a la medición del I trimestre, en todas las regionales. Finalmente, en el indicador de satisfacción a nivel nacional de "Satisfacción de Usuarios Catering-Nacional" se logra alcanzar un porcentaje del 98% (cumplimiento), quedando en estado de cumplimiento frente a la meta proyectada del 95% para el indicador de gestión. Teniendo presente parámetros como oportunidad, cantidad y calidad medidos por medio de encuestas (hasta el 31 de marzo) a los clientes directos (unidades). Es importante aclarar que se trabaja en pro de la mejora demostrar que trabajamos bajo unos parámetros de gramaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio. (Adjunto se carga el cuadro consolidado nacional y el reporte de la SVE). (Adjunto se carga el cuadro consolidado nacional (Excel), el reporte del indicador (PDF) y los correos de solicitud de cargue de los datos). A su vez, a la fecha no se reporta ninguna novedad que llegue afectar de manera relevante esta medición. Adicional algunas regionales presentaron inconvenientes con la herramienta como lo fueron Norte y Tolima que con lo cual la Oficina de Planeación apoyo para que ellos logran hacer dicho cargue así sea tardío. Comentario Retroalimentación del Indicador: Adicional se le recomienda a las regionales adjuntar al cargue del dato del indicador los soportes como evidencia y el análisis correspondiente de la medición alcanzada.
		Nivel de Satisfacción del Cliente Cads	95.00	Trimestral	99.22			Desde el 27 de marzo se realiza la solicitud a todas las regionales con el fin de recabarles el cargue de los datos de los indicadores y sus comentarios acorde al corte (I trim) y el fin de vigencia, el día 15 de abril al ver que hubo inconsistencias en el cargue de la información, se recaba que dicho cargue se debe realizar lo más pronto posible y también se identifica que los diferentes usuarios han presentado inconvenientes con el correcto cargue en la SVE. Tras realizar las diferentes solicitudes por medio de WhatsApp, como institucionales y llamadas telefónicas a los encargados de realizar dicha gestión, finalmente se logró que se realizara el cargue correspondiente a la medición del I trimestre, en todas las regionales. Finalmente, en el indicador de satisfacción a nivel nacional de "satisfacción a nivel nacional de los CAD'S" se logra alcanzar un porcentaje del 99.22% (cumplimiento), quedando en estado de cumplimiento frente a la meta proyectada del 95% para el indicador de gestión. Teniendo presente parámetros como oportunidad, cantidad y calidad medidos por medio de encuestas (hasta el 31 de marzo) a los clientes directos (unidades). (Adjunto se carga el cuadro consolidado nacional (Excel), el reporte del indicador (PDF) y los correos de solicitud de cargue de los datos). A su vez, a la fecha no se reporta ninguna novedad que llegue afectar de manera relevante esta medición. Adicional algunas regionales presentaron inconvenientes con la herramienta como lo fueron Norte y Tolima que con lo cual la Oficina de Planeación apoyo para que ellos logran hacer dicho cargue así sea tardío.
	Grado de Satisfacción del Cliente - Producción	95.00	Trimestral	81.94			Para la evaluación de satisfacción del cliente de la Dirección de Producción, se estableció la aplicación de encuestas a través de la creación de un formulario en página de encuestas de la ALFM (https://www.agencialogistica.gov.co/es/conten/satisfacci-n-cliente-cal-ago). La encuesta enviada contó con 5 preguntas en donde fueron respondidos 9 formularios, para la tercera pregunta se estableció 6 parámetros diferentes, con lo cual se obtuvo un total de 72 conceptos. La primera pregunta se toma como respuesta filtro para establecer que las personas que respondieron las encuestas han consumido o tenido relación con el proceso de Raciones de Campaña lo que es un criterio de respuesta y que sean incluidas dentro de la tabulación como aporte para la medición, se observa que el mayor porcentaje de personas que respondieron la encuesta consumen las raciones dos o tres veces al mes. Al igual, la pregunta # 5 no se incluye en la tabulación ya que son observaciones y se verifica las observaciones presentadas para determinar acciones para mejora de los resultados de la medición. A través de la página web se obtuvo la tabulación de las preguntas con lo cual se verifico que se obtuvo un 82% como resultado de Satisfacción del cliente, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #1 el consumo superior al mes (Una o más veces a la semana, Dos o tres veces al mes y Una vez al día), para las preguntas # 2 y # 3 (en donde se incluyen 6 criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno) se tomó las calificaciones de 7 a 10 y para la pregunta #4 se toma como concepto positivo el SI. Se pudo analizar que una de las situaciones que mas impacta el resultado es el servicio post venta, conceptos frente a la relación calidad- precio y la variedad de productos. Lo que nos indica la necesidad de verificar las situaciones que se presentan con el servicio al cliente reforzando principalmente la comunicación con el cliente, claridad en los procesos logísticos del producto y verificar las políticas de precio del producto. Se revisaron las observaciones en las encuestas encontrando que alta cantidad se refieren a la variedad y sabor de los productos no cuentan con buena aceptabilidad.	

**MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019**

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN			OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	
2. Adoptar y fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente y a la responsabilidad que les asiste.	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	98.20	117.48	98.94	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
	Gestión de TIC'S	Oportunidad en el Soporte Técnico	80.00	Trimestral	83.05			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Satisfacción del Cliente (Informatica)	80.00	Trimestral	93.83			



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN			OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	
3. Garantizar la sostenibilidad financiera y el uso eficiente de los recursos, para atender oportunamente los abastecimientos y servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0.00			El indicador no presenta un avance, toda vez que se está adelantando ante el DNP, el MHCP y el MDN la solicitud de registro de proyecto y traslado presupuestal, del proyecto "Construcción de la Regional Tolima Grande" al de "Compra inmueble Regional Antioquia Chocó", lo cual no permite tener un avance frente a las variables que conforman el presente indicador.
	Planificación del Abastecimiento	Optimización de Recursos en Compras por BMC	3.00	Trimestral	3.69			Para el I trimestre 2019 se obtuvo una meta de 3,69% en el indicador de Optimización de Recursos en Compras por BMC; lo cual se logró por puja de precios de productos: cárnicos, aceite, alimento granulado, atún, bebida achocolatada, caldo de gallina, chocolate de mesa, color, comino, leche, mayonesa, salchicha, salsa de tomate, arveja, frijol, harina, pasta, refresco, azúcar, lenteja, mezcla en polvo para preparar Té, jamonada, arroz entre otros, logrando eficiencia en el presupuesto disponible para salir a rueda de negocios.
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95.00	Trimestral	100.00			En atención a la proyección de producción de la planta procesadora de café, se cuenta con una merma establecida para la producción entre el 17 y 22% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el primer trimestre se obtiene un total de libras procesadas de 164.500 y una resultado neto de producción de 134.695 libras de café en producto terminado. De acuerdo a los controles establecidos dentro del proceso se realiza un seguimiento a la producción dando cumplimiento con los abastecimientos requeridos por las regionales y los clientes.
	Gestión Financiera	Identificación de Recaudos	90.00	Trimestral	-			
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad	90.00	Trimestral	90.14			
		Margen Operacional	100.00	Trimestral	10.00			
		Rentabilidad Neta de Ventas	100.00	Trimestral	15.00			
	Gestión de TIC'S	Ejecución del Presupuesto	35.00	Trimestral	39.33			Se comprueba el cumplimiento del indicador
Disponibilidad de servicios		90.00	Trimestral	98.89			Se comprueba el cumplimiento del indicador	

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019							
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN			OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR		
4. Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante la incorporación de nuevos procesos y procedimientos así como el rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza de nuestros clientes.	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PQRD	100.00	Trimestral	100			Para el primer trimestre de la presente vigencia se registraron un total de 242 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, no se identificó vencimiento de términos a la hora de dar la respuesta. Posteriormente se adjuntará el informe trimestral el cual se dirige al Ministerio de Defensa.	
		Efectividad de Generación de Ideas	80.00	Trimestral	85.00			Para el primer trimestre de la vigencia 2019, se registraron 20 ideas en el Banco de ideas por parte de los funcionarios así: Del total de las ideas registradas se observa mayor participación por parte de Planificación del Abastecimiento con el 40%, seguido de Operación Logística con un 25%, Gestión de Direcciónamiento Estratégico con el 15%, la Secretaría General, Gestión TIC S., Gestión del Talento Humano y Gestión de Innovación y Redes de valor cada uno con una participación del 5%. De las 20 Ideas registradas en el Banco 17 fueron analizadas por el Comité de Innovación los días 22 de febrero, 8 y 14 de marzo del presente año. Como resultados de las reuniones con el comité de Innovación se concretó que el 11,76% de las ideas registradas en la herramienta apuntan al desarrollo de proyectos de mediano y largo plazo y el 88,24% son mejoras a corto y mediano plazo que se pueden implementar en diferentes procesos de la entidad, por tanto se debe continuar realizando las investigaciones pertinentes y mesas de trabajo con las partes competentes para el desarrollo de cada una. Es importante resaltar que el desarrollo de estas ideas innovadoras apuntan a la optimización en la gestión, satisfacción del cliente y la buena imagen de la Entidad.	
	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento del Plan de Trabajo del SIG oficina principal	97.00	Trimestral	100.00			Se tenía previstas para el 1er trimestre 2 actividades la elaboración del PAAC y la elaboración del programa de auditorías, las cuales se cumplieron	
	Planificación del Abastecimiento	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98.00	Trimestral	99.38			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados	
		Nivel de Satisfacción del Cliente	98.00	Trimestral	99.43			El resultado de la medición del indicador de Satisfacción del Cliente para el primer trimestre de 2019, refleja el grado de conformidad de los usuarios de la Unidad de Negocio frente a los atributos del servicio definidos por la Entidad, evidenciando la efectividad de los procesos de adquisición a través de los cuales se han fortalecido los requisitos de cumplimiento por parte de los proveedores y su impacto en los precios de los bienes y servicios clase III, ofertados por la Entidad.	
	Gestión de la Contratación	Oportunidad en la Entrega	98.00	Trimestral	100.00			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados	
		Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	98.20	117.48	98.94	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores.	
	Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente - Producción	95.00	Trimestral	81.94			Para la evaluación de satisfacción del cliente de la Dirección de Producción, se estableció la aplicación de encuestas a través de la creación de un formulario en página de encuestas de la ALFM (https://www.agencialogistica.gov.co/conten/satisfacci-n-al-cliente-cal-ago). La encuesta enviada conto con 5 preguntas en donde fueron respondidos 9 formularios, para la tercera pregunta se estableció 6 parametros diferentes, con lo cual se obtuvo un total de 72 conceptos. La primera pregunta se toma como respuesta filtro para establecer que las personas que respondieron las encuestas han consumido o tenido relación con el proceso de Raciones de Campaña lo que da un criterio de respuesta y que sean incluidas dentro de la tabulación como aporte para la medición, se observa que el mayor porcentaje de personas que respondieron la encuesta consumen las raciones dos o tres veces al mes. Al igual, la pregunta # 5 no se incluye en la tabulación ya que son observaciones y se verifica las observaciones presentadas para determinar acciones para mejora de los resultados de la medición. A través de la página web se obtuvo la tabulación de las preguntas con lo cual se verificó que se se obtuvo un 62% como resultado de Satisfacción del cliente, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #1 el consumo superior al mes (Una o más veces a la semana. Dos o tres veces al mes y Una vez al mes), para las preguntas # 2 y # 3 (en donde se incluyen 6 criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno) se tomó las calificaciones de 7 a 10 y para la pregunta #4 se toma como concepto positivo el SI. Se pudo analizar que una de las situaciones que mas impacta el resultado es el servicio post venta, conceptos frente a la relación calidad- precio y la variedad de productos. Lo que nos indica la necesidad de verificar las situaciones que se presentan con el servicio al cliente reforzando principalmente la comunicación con el cliente, claridad en los procesos logísticos del producto y verificar las políticas de precio del producto. Se revisaron las observaciones en las encuestas encontrando que alta cantidad se refieren a la variedad y sabor de los productos no cuentan con buena aceptabilidad.	
	Gestión Administrativa	Cero Papel	6.00	Trimestral	34.77			Como se puede evidencia en el primer trimestre de la vigencia 2019 hubo un incremento de papel a nivel nacional, por lo anterior la oficina principal tomara las acciones pertinentes se enviaron los memorandos No 20192160194143, 20192160193093,20192160194803 de fecha 05 de abril de 2019 a las regionales que se evidencio el incremento donde se solicita se informe los motivos por los cuales se aumento el consumo de papel en la regional, esto para dar cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 004 del 03 de abril de 2012 "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública", y las directrices internas que tiene la entidad las cuales se encuentran en la Directiva Permanente No 14 del 15 de junio de 2018.	
		Nivel de Satisfacción del Servicio	100.00	Trimestral	96.06			Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores.	
	Gestión Financiera	Identificación de Recaudos	90.00	Trimestral	-				
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad	90.00	Trimestral	90.14			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados	
		Margen Operacional	100.00	Trimestral	10.00				
		Rentabilidad Neta de Ventas	100.00	Trimestral	15.00				
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Ejecución del Presupuesto	35.00	Trimestral	39.33				
Cumplimiento del Plan de Acción Anual		100.00	Trimestral	100.00			De las treinta y cinco (35) actividades programadas para el trimestre comprendido entre los meses de enero a marzo de 2019, se dio cumplimiento a las treinta y cinco actividades entre las cuales se destacan informe de Austeridad en el gasto, informe del plan de mejoramiento institucional, informe de seguimiento de Sult, informe de OKOGUJ, entre otros. Cumpliendo así con el 100% de las Actividades programadas.		
Seguimiento Planes de Mejoramiento		100.00	Trimestral	100.00			La oficina de control Interno para el primer trimestre comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2019, concertó la realización mensual de los Seguimiento y evaluación plan de mejoramiento de la CGR, MDN, Revisoría Fiscal evaluación Plan de mejoramiento Institucional, y la presentación del Informe al Señor Director de la Entidad lo cual se cumplió de forma oportuna por los responsables de su seguimiento y evaluación.		
Gestión de TIC'S	Oportunidad en el Soporte Técnico	80.00	Trimestral	83.05					
	Satisfacción del Cliente	80.00	Trimestral	93.83			Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION			OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas para el cumplimiento de la normativa ambiental.	Gestión de Talento Humano	Control de Residuos	100.00	Trimestral	100.00			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Efectividad Programa Integrado Plagas	0.00	Trimestral	1.89			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Variación en Consumo de Agua	5.00	Bimestral			-142.09	
		Variación en Consumo de Energía	5.00	Bimestral			5.06	



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
6. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.	Gestión de Direccionamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0.00				Se evidencia incumplimiento de la meta establecida en razón a que se está adelantando ante el DNP, el MHCP y el MDN la solicitud de registro de proyecto y traslado presupuestal, del proyecto "Construcción de la Regional Tolima Grande" al de "Compra inmueble Regional Antioquia Chocó", lo cual no permite tener un avance frente a las variables que conforman el presente indicador. En la actualidad, el registro del proyecto de la Regional Antioquia Chocó está en trámite ante DNP en su herramienta SUIFP, del cual se adjunta captura de pantalla.
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PQRD	100.00	Trimestral	100.00				Se dio cumplimiento a la meta, observando que para el primer trimestre de la presente vigencia se registraron un total de 242 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, no se identificó vencimiento de términos a la hora de dar la respuesta.
	Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos	100.00	Semestral	N/A				Por su frecuencia de medición, aun no cuenta con el registro de datos
	Gestión de Talento Humano	Nivel de cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Cuatrimestral	100.00				Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100.00	Trimestral	100.00				Se observa el cumplimiento del indicador, resaltando que de las treinta y cinco (35) actividades programadas para el trimestre comprendido entre los meses de enero a marzo de 2019, se dio cumplimiento a la totalidad de ellas, entre las cuales se destacan informe de Austeridad en el gasto, informe del plan de mejoramiento institucional, informe de seguimiento de Suit, informe de OKOGUI, entre otros.
		Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	80.00	Trimestral	91.67				Se comprueba una medición que cuenta con un valor superior a la meta establecida, encontrando que se establecieron 11 hallazgos establecidos de los 12 hallazgos que se establecieron en el informe preliminar, por haber cancelado por considerar que haberse sustentado y efectuado los controles necesarios para subsanar el hallazgo.
	Gestión de la Contratación	Liquidación de Contratos	90.00	Trimestral	76.54				Se evidencia incumplimiento de la meta establecida, sin contar con el análisis del valor obtenido
		Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	98.20	117.48	98.94	98.84	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
	Gestión de TIC'S	Disponibilidad de servicios	90.00	Trimestral	98.89				Se observa que la medición arrojó un valor superior a la meta, sin contar con el análisis del valor registrado
		Afectación de Usuarios por Incidentes de Seguridad Informática	90.00	Trimestral	2.00				Se comprueba incumplimiento de la meta establecida, debido a que la misma quedó mal definida, ya que lo ideal es que el número de usuarios afectados por incidentes de seguridad informática tienda a cero o a un valor muy bajo, que fue efectivamente lo que se valoró en el periodo. Por esta razón el valor es correcto y para el próximo periodo se corregirá la meta.



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
7. Proteger la integridad de todos los funcionarios, mediante la aplicación de los lineamientos referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.	Gestión de Talento Humano	Frecuencia de accidentalidad en la entidad	3.00	Mensual	0.00	0.72	1.06	0,71	El resultado de la medición del indicador estuvo por debajo de la meta establecida; además, no se cuenta con información disponible para determinar el cumplimiento del mismo
		Nivel de cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Cuatrimestral	100.00				Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
8. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.	Gestión de Talento Humano	Nivel de cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Cuatrimstral	100.00				Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados