

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020									
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Gestión de Direccionamiento Estratégico	Ajuste al PAA		100% ↓	Trimestral	33		33		Para el segundo trimestre se le realizó la publicación de la versión No 3 al Plan Anual de Adquisiciones. Teniendo en cuenta que se estableció 3 publicaciones como máximo en el trimestre, se cumple con el indicador establecido, toda vez que se han disminuido las publicaciones, lo cual refleja que la planificación de las necesidades ha mejorado.		
	Avance plan de acción		100%	Trimestral	90,63		100		Realizando seguimiento al avance del Plan de acción de la Vigencia 2020 en el periodo comprendido del 1ero de abril a 30 de junio de 2020 se tenían planificados 27 tareas y de las cuales 27 fueron ejecutadas y finalizadas por los responsables de desarrollar dichas tareas, la medición del 100% corresponde a la buena gestión que han tenido los funcionarios de la Agencia Logística para el cumplimiento del Plan Estratégico y así a la misión institucional, encabezada por el Director General. Se adjunta reporte realizado por la herramienta SVE en donde se puede evidenciar dicha información		
	Avance Producto Proyectos		I Trimestre 25% II Trimestre 50%	Trimestral	29		73		Suscrita escritura pública de compraventa el Jueves 4 de junio de 2020, en trámites registrales (última etapa), se realiza pago por \$ 656 millones de pesos		
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones		90%	Trimestral	100		100		En el segundo trimestre del 2020, el Grupo de Marketing y Comunicaciones recibió 11 solicitudes de apoyo, de las cuales el 100% tuvo respuesta en los tiempos establecidos y la realización de 11 encuestas de satisfacción, con resultados de 10 excelente y 1 bueno, concluyendo que el trabajo del equipo tiene buena aceptación, gestión y calidad en el apoyo prestado.		
	Seguidores Redes Sociales		4% ↑	Trimestral	13.49		12.17		El Grupo de Marketing y Comunicaciones ha desarrollado en durante el segundo trimestre , estrategias de inbound Marketing el cual ayudó aumentar el engagement y el crecimiento exponencial de seguidores en nuestras redes sociales. Adjunto información de la estadística que se maneja de manera permanente de lo antes mencionado.		
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos		95%	Trimestral	90.72		92.72		De procesos iniciados, algunos no cumplieron con el cronograma establecido para el desarrollo del proceso. Se recomienda a los funcionarios, generar estrategias para dar publicidad con mayor oportunidad, en los procesos de contratación		
	Contratos ejecutados en tiempo		95%	Trimestral	100		99.21		Se hace verificación aleatoria de los contratos, para evidenciar el cumplimiento de todas las gestiones administrativas que acompañan la ejecución contractual, donde algunos de los contratos revisados, presentan falencias en la totalidad de la documentación que se debe subir y las actividades que deben realizar los responsables inmersos en la ejecución. Adjunto acta de revisión		
	Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	98		99.39		En la encuesta se evalúan los factores como: Calidad del bien y/o servicio, tiempo de entrega, condiciones de recibo y funcionamiento después de la entrega. La evaluación se realiza en una escala de excelente a deficiente, considerando en la medición los conceptos positivos entre bueno y excelente. En las encuestas aplicadas se ha presentado evaluación en la satisfacción del cliente en la escala de bueno y excelente para 15 de las 16, una con concepto regular, donde el supervisor manifiesta el retraso en la entrega de los bienes y servicios contratados; sin embargo, se verifican los informes de supervisión para corroborar lo informado, no encontrando soportes para la toma de acciones al respecto. Se anexa encuesta con calificación regular. Los informes pueden ser consultados en el SECOPi.		
Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos		100%	Semestral	100						
1. Proveer soluciones logísticas en abastecimientos, mantenimientos y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, cumpliendo los requisitos y normas aplicables.	Cumplimiento de Producción		95%	Bimestral	100		99.93		99.64		La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 64.930 libras de café, se cuenta con una mermas establecida para la producción del 18,7% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el tercer bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 64.695 libras de café en producto terminado, por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 99,6%.
	Grado de Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	93.98		97.10		Para la evaluación de satisfacción del cliente de la Dirección de Producción - Planta Procesadora de Café, se estableció la aplicación de encuestas a través de la creación de un formulario en la página de encuestas de la ALFM https://www.agencialogistica.gov.co/col/content/medid-n-satisfacci-n-cliente-procesadora-de-caf La encuesta enviada contó con 10 preguntas en donde fueron respondidos 10 formularios. Se verificó que se obtuvo un 97% como resultado de Satisfacción del producto CAFE AGLO, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #3 y #4 (Esta última con 6 variables evaluadas) en donde se incluyen criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno de ellos, la tabulación final se tomó con los conceptos de calificación 3, 4 y 5 como concepto positivos; el total de conceptos se toma de la sumatoria de respuestas para las preguntas 3 y 4. Las calificaciones mas altas se encuentran en el aroma, sabor del producto, Atención a requerimientos y Planes de distribución lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores. Se pudo analizar que una de las situaciones que impacta el resultado son: el servicio Post venta y presentación, lo que nos indica la necesidad de verificar la mejorara continua en la experiencia después de la compra y mantener la relación con los clientes, además verificar y analizar el por qué la presentación del producto no es la mas aceptable. Se revisaron las observaciones descritas a continuación, encontrando satisfacción por el producto. Además de tener una sugerencia de parte de los clientes, quienes manifiestan la necesidad de cambio del empaque del producto y la bolsa de reempaque.		
	Nivel de satisfacción al cliente - CAD'S		95%	Trimestral	99.08		99.33		En el indicador de satisfacción a nivel nacional de ?Nivel de satisfacción al Cliente - CAD'S-Nacional? se logra alcanzar un porcentaje del 99.33% (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 junio) a los clientes directos (unidades). * Es importante aclarar que se trabaja en pro de la mejora demostrar que trabajamos bajo unos parámetros para la satisfacción de nuestros clientes como el abastecimiento oportuno, calidad y de acuerdo con las cantidades requeridas. * A la fecha no se reporta ninguna novedad que llegue afectar de manera relevante esta medición. * Adicional la Regional Centro, se retrasó en el cargo del indicador el día 07 de julio por lo que retraso el cargo a nivel Nacional y oportunidad en el análisis.		
	Satisfacción de Usuarios - Catering		95%	Trimestral	98		97		Para el segundo trimestre del año 2020 El indicador de ?Satisfacción de Usuarios Catering-Nacional? a nivel nacional 65,794 fueron conceptos satisfactorios, lo que equivale al 97,5%, sobrepasando la meta establecida del 95% para el indicador de gestión, para lograr estas mediciones, se tienen en cuenta parámetros como oportunidad, cantidad y calidad, medidos a través del libro de conceptos el cual es diligenciado por los usuarios directos (soldados) que toman la alimentación en los comedores de tropas administrados a nivel nacional. * Es importante aclarar que cada una de las Regionales trabaja en pro de la mejora continua, para ello se tiene en cuenta los parámetros de gramaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio. * Por último a la fecha no se reporta novedad que llegue afectar de manera relevante esta medición.		
	Concepto Sanitario - Catering		80%	Cuatrimestral	92.37				Para el primer cuatrimestre del 2020, la ALFM cuenta con ciento dieciocho (118) comedores de tropa administrados (106 Ejército, 11 Fuerza Aérea, 1 Armada), de los cuales 111 comedores tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 92,37% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%. Las Regionales están realizando las gestiones pertinentes ante los ETS, para solicitar las visitas sanitarias y así renovar los conceptos de aquellos comedores que se encuentran vencidos al corte de la medición, no obstante, por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, estas visitas se han aplazado, hasta tanto sea levantado el estado de emergencia decretado por el Presidente de la república. Entre los meses de enero, febrero y abril se recibieron en administración 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRN, BAEV 3), los cuales administraba la fuerza y está pendiente la renovación del concepto y la generación del mismo para los que no la tienen. No obstante, las Regionales han realizado las gestiones pertinentes para recibir la visita y obtener el concepto Sanitario.		

Planificación del Abastecimiento	Confiabledad de la Información	90%	Trimestral	98.82	98.85	La medición corresponde al segundo trimestre de 2020 durante el cual fueron generados 290 actas de ejecución, avaladas por los supervisores de los Contratos Interadministrativos suscritos con las Fuerzas Armadas. De las cuales 257 se encontraron a conformidad alcanzando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98.85%.
	Eficacia en Compras por BMC	90%	Trimestral	98.23	98.23	En la medición del Indicador de Eficacia en compras por BMC, se logró un porcentaje del 98,23% para el II trimestre 2020 el cual comprende la compra de productos para los meses de junio, julio y agosto, superando la meta establecida; toda vez que de los 113 productos requeridos por las Regionales en las Intenciones de compras, se adquirieron 111 en el Mercado de Compras Públicas de BMC; los únicos productos que no se pudieron adquirir fueron la Mezcla en Polvo para preparar T4 y el el guiso casero, debido a que producto de la emergencia sanitaria incrementaron su precio en más del 100% y no se autorizó este incremento, por lo que se dejaron de comprar y se informó a las Regionales, como se puede observar en documento adjunto.
	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimestral	0		Durante el I Cuatrimestre del Año 2020, la Dirección de Infraestructura tiene en ejecución (3) proyectos. 1. Dictamen de Inspección RETIE de las instalaciones eléctricas del ESM-CAL2. Construcción Edificio 10 Pisos Vivienda Fiscal Oficinas Cantón Caltas3. Construcción del Muelle sobre la margen derecha de Río Magdalena en instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la ARC.De acuerdo al seguimiento realizado en el cumplimiento contractual se encuentran en curso actuaciones Administrativas Sancionatorias, constituidas el año inmediatamente anterior; a la fecha en el periodo verificado no se han adelantado nuevas sanciones por incumplimiento.
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del 2020, la Dirección de Infraestructura, elaboro el paquete técnico para pasar a SGC, en el proceso de estructuración de los proyectos de de: 1. Terminación I Etapa del CRF BASANQ. Inspección RETIE del Hospital de Calt3. Interventoría I Etapa del CRF BASANSe adjunta el cuadro de seguimiento donde se consignas los proyectos estructurados durante el I Cuatrimestre
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del presente año, se termino el proyecto de construcción del Muelle sobre la margen derecha del Río Magdalena, en Instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la Armada nacional, suscribiendo el Acta de Recibo a Satisfacción el 24 ENE 2020, del cual se adjunta documento firmado por las partes.
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase II. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible desocho desde plantas de abastecimientos.
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parámetros de control y la mejora en el relacionamiento estratégico con la Armada Nacional y la Dirección General marítima
	Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99.85	99.90	El fortalecimiento de la red de valor de la Entidad, ha impactado positivamente el cumplimiento de los tiempos de entrega definidos en los contratos interadministrativos, dado que se han articulado las coordinaciones logísticas con proveedores y clientes a fin de mejorar la oportunidad en los suministros.
Cumplimiento en la contratación de la Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	90%	Semestral		65.63	El resultado del indicador refleja un nivel de cumplimiento del 65.62% es preciso indicar que los retrasos para la apertura de procesos tiene que ver con la actual situación económica generada por el COVID 19, en tanto que algunos bienes y servicios requeridos por DEBUSA, no se encuentran disponibles en el mercado por efecto de las medidas adoptadas por el gobierno nacional, retrasando la conformación de estudios de mercado y el normal desarrollo de los procesos.Nota: El documento adjunto no se entrega en formato PDF por la cantidad de información contenida en el.	



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
2. Fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente, la responsabilidad que les compete y la cultura organizacional.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20			100			Para el segundo trimestre de 2020, se tienen 915 tareas relacionadas con los planes que comprende el MIPG. Las mismas se documentaron y gestionaron efectivamente en la herramienta SVE y, en consecuencia, se da cumplimiento a lo previsto para el II Trimestre. Se adjunta el correspondiente reporte.
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%			94.55			En el segundo trimestre de 2020 se miden 55 indicadores de gestión en la oficina principal, de los cuales 52 alcanzaron su respectiva meta. La diferencia de los tres indicadores que presentan incumplimiento se relacionan con los procesos de gestión jurídica, seguimiento y evaluación (Oficina de Control Interno) y planificación del abastecimiento. Las razones de su incumplimiento se encuentra detallado en la información de cada indicador, de igual manera se adjunta el correspondiente soporte. Por último, es preciso señalar el constante acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la medición de los indicadores, así como la colaboración ante las eventualidades e inquietudes que surjan fruto de esta actividad.
	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral	95.67			97.53			Se evidencia un cumplimiento en los resultados de la encuesta de satisfacción
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	100%	Trimestral	90.63			100			Realizando seguimiento al avance del Plan de acción de la Vigencia 2020 en el periodo comprendido del 1ero de abril a 30 de junio de 2020 se tenían planificadas 27 tareas y de las cuales 27 fueron ejecutadas y finalizadas por los responsables de desarrollar dichas tareas, la medición del 100% corresponde a la buena gestión que han tenido los funcionarios de la Agencia Logística para el cumplimiento del Plan Estratégico y así a la misión institucional, encabezada por el Director General. Se adjunta reporte realizado por la herramienta SVE en donde se puede evidenciar dicha información
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100			100			En el segundo trimestre del 2020, el Grupo de Marketing y Comunicaciones recibió 11 solicitudes de apoyo, de las cuales el 100% tuvo respuesta en los tiempos establecidos y la realización de 11 encuestas de satisfacción, con resultados de 10 excelente y 1 bueno, concluyendo que el trabajo del equipo tiene buena aceptación, gestión y calidad en el apoyo prestado.
	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98			99.39			En la encuesta se evalúan los factores como: Calidad del bien y/o servicio, tiempo de entrega, condiciones de recibo y funcionamiento después de la entrega. La evaluación se realiza en una escala de excelente a deficiente, considerando en la medición los conceptos positivos entre bueno y excelente. En las encuestas aplicadas se ha presentado evaluación en la satisfacción del cliente en la escala de bueno y excelente para 15 de las 16, una con concepto regular, donde el supervisor manifiesta el retraso en la entrega de los bienes y servicios contratados; sin embargo, se verifican los informes de supervisión para corroborar lo informado, no encontrando soportes para la toma de acciones al respecto. Se anexa encuesta con calificación regular. Los informes pueden ser consultados en el SECOPII.
	Gestión de Talento Humano	Cumplimiento Plan de bienestar	100%	Semestral	100						Para el Primer Semestre del año 2020, se realizaron actividades del Plan de Bienestar, relacionadas con Cumpleaños, Día de la Mujer, Día del Hombre, Día del Servidor Público y Medición del Clima Laboral.
	Cumplimiento Plan de Capacitación	100%	Semestral	138						Se ejecutaron actividades relacionadas con charlas o cursos virtuales con el apoyo de la Caja de Compensación familiar CAFAM: Cursos Varios, de 8 y 24 horas; 2. Charla Salud Emocional y Manejo del Estrés; 3. Conferencia Día del Servidor Público	
	Rotación de personal	10% ↓	Trimestral	1.32			0.65			Teniendo en cuenta el promedio para el segundo trimestre se observa que: abril ingresos fueron 13 desvinculados 4, funcionarios al finalizar 1096; Mayo ingresos 1 y retiros 8, funcionarios al final 1098; junio ingresos 12 y retiros 5, funcionarios al final periodo 1099.	

Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0	0	Para el segundo Trimestre de 2020, no se presentó incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, antimalware y firewall se mitigan y se evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad. Así mismo la Oficina TIC, realiza campañas de prevención y sensibilización a través Boletines de Seguridad, los cuales se envían a nivel general por correo electrónico; sobre posibles ataques, teniendo en cuenta que dada la emergencia sanitaria se han proliferado correos de tipo SAPM y PHISHING entre otros, alusivos a ayudas o datos de registro de COVIT-19, mediante los cuales se puede ver afectada tanto la entidad como los funcionarios a nivel personal, con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro.
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92	98.33	Se ha presentado cumplimiento del indicador, excediendo la meta establecida
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96.72	95.11	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución en la oportunidad, teniendo en cuenta que muchos requerimientos tenían que ver con temas relacionados a Trabajo en casa, esto sin dejar de sobrepasar la meta propuesta en el indicador. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución de la satisfacción pero sin dejar de sobrepasar la Meta propuesta. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.
Planificación del Abastecimiento	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parámetros de control y la mejora en el relacionamiento estratégico con la Armada Nacional y la Dirección General Marítima.
	Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	100	100	El indicador de satisfacción al cliente de buceo y salvamento, permite evidenciar la efectividad del proceso administrativo de la Agencia Logística, y el nivel de cumplimiento del departamento de buceo y salvamento frente a los servicios de inspecciones subacuáticas prestados a las diferentes Agencias Marítimas.



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN						OBSERVACIONES			
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO				
3. Mantener 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 Administrativa	Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Trimestral	100						100	En este indicador podemos evidenciar que en algunas regionales se han realizado mantenimientos y en otras no, debido a la demora en la asignación presupuestal y formalización de los contratos		
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Ajuste al PAA	100% ↓	Trimestral	33							33	Para el segundo trimestre se le realizó la publicación de la versión No 3 al Plan Anual de Adquisiciones. Teniendo en cuenta que se estableció 3 publicaciones como máximo en el trimestre, se cumple con el indicador establecido, toda vez que se han disminuido las publicaciones, lo cual refleja que la planificación de las necesidades ha mejorado.	
		Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63							100	Realizando seguimiento al avance del Plan de acción de la Vigencia 2020 en el periodo comprendido del 1ero de abril a 30 de junio de 2020 se tenían planificadas 27 tareas y de las cuales 27 fueron ejecutadas y finalizadas por los responsables de desarrollar dichas tareas, la medición del 100% corresponde a la buena gestión que han tenido los funcionarios de la Agencia Logística para el cumplimiento del Plan Estratégico y así a la misión institucional, encabezada por el Director General. Se adjunta reporte realizado por la herramienta SVE en donde se puede evidenciar dicha información	
		Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25% II Trimestre 50%	Trimestral	29							73	Suscrita escritura pública de compraventa el Jueves 4 de junio de 2020, en trámites registrales (última etapa), se realiza pago por \$ 656 millones de pesos	
	Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0							0	Para el segundo Trimestre de 2020, no se presentó incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, antimallware y firewall se mitigan y se evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad. Así mismo la Oficina TIC, realiza campañas de prevención y sensibilización a través Boletines de Seguridad, los cuales se envían a nivel general por correo electrónico; sobre posibles ataques, teniendo en cuenta que dada la emergencia sanitaria se han proliferado correos de tipo SAPM y PHISHING entre otros, alusivos a ayudas o datos de registro de COVID-19, mediante los cuales se puede ver afectada tanto la entidad como los funcionarios a nivel personal, con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro.	
		Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92							98.33	Se ha presentado cumplimiento del indicador, excediendo la meta establecida	
		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96.72							95.11	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución en la oportunidad, teniendo en cuenta que muchos requerimientos tenían que ver con temas relacionados a Trabajo en casa, esto sin dejar de sobrepasar la meta propuesta en el indicador. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.	
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85							98.96	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución de la satisfacción pero sin dejar de sobrepasar la Meta propuesta. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.	
	Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral								99.09	Atendiendo a que la finalidad del indicador es medir cuanto de los DRCXC que son colocado en Banco y por CUN es recaudado y en que proporcionalidad. Lo cual ascendió a \$22.502.575.386, de los cuales se recaudaron \$22.010.372.94, quedando el valor de \$492.202.900.1, que corresponden a 2%, en atención a que la meta de cumplimiento de este indicador es del 90%, se da por cumplido en atención a que se dio cumplimiento	
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100							100	Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos	
		Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 65%	Trimestral	53,6							74.46	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado	
		Seguimiento liquidez autorizada	98%	Mensual								97.83	99.60	99.94
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	100						99.93	99.64	La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 64.930 libras de café, se cuenta con una merma establecida para la producción del 18,7% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el tercer bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 64.695 libras de café en producto terminado, por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 99,6%	

Planificación del Abastecimiento	Confiabilidad de la Información	90%	Trimestral	98.82	98.85	La medición corresponde al segundo trimestre de 2020 durante el cual fueron generadas 260 actas de ejecución, avaladas por los supervisores de los Contratos Interadministrativos suscritos con las Fuerzas Militares. De las cuales 257 se encontraron a conformidad alcanzando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98.85%.
	Optimización de Recursos en Compras por BMC	 3%	Trimestral	6.57	3.09	La medición para el II trimestre 2020, del Indicador de Optimización de Recursos en Compras Centralizadas por BMC, corresponde a las compras efectuadas para hacer entregas en los meses de Junio, Julio y Agosto, la cual se vio afectada porque dichas compras fueron efectuadas a finales del mes de abril y principios de Mayo, en Estado de Emergencia Sanitaria por COVID-19, lo cual impactó directamente en los precios de los productos; por esta razón no se superó la meta establecida; sin embargo, se logró alcanzar el 3.09% cumpliendo con la meta del Indicador. El precio de los productos que se vieron más afectados fueron los productos importados y de primera necesidad como granos, aceite, arroz etc; debido también al alza del dólar el precio de los insumos para la producción Nacional incrementó, aun cuando se informaban de beneficios tributarios, la escasez de insumos y productos y la baja de la producción en las fábricas se redujo hasta en un 50%. Se adjunta, análisis del valor proyectado para compras vs el valor cerrado o comprado.
	Calidad de los proyectos	30% 	Cuatrimestral	0		Durante el I Cuatrimestre del Año 2020, la Dirección de infraestructura tiene en ejecución (3) proyectos. 1. Dictamen de inspección RETIE de las instalaciones eléctricas del ESM-CALI2, Construcción Edificio 10 Pisos Vivienda Fiscal Oficiales Cantón Caldas3. Construcción del Muelle sobre la margen derecha de Río Magdalena en instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la ARC. De acuerdo al seguimiento realizado en el cumplimiento contractual se encuentran en curso actuaciones Administrativas Sancionatorias, constituidas el año inmediatamente anterior; a la fecha en el periodo verificado no se han adelantado nuevas sanciones por incumplimiento.
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del 2020, la Dirección de Infraestructura, elaboro el paquete técnico para pasar a SGC, en el proceso de estructuración de los proyectos de de: 1. Terminación I Etapa del CRF BASAN2. Inspección RETIE del Hospital de Cali3. Interventoría I Etapa del CRF BASANSe adjunta el cuadro de seguimiento donde se consignas los proyectos estructurados durante el I Cuatrimestre
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del presente año, se termino el proyecto de construcción del Muelle sobre la margen derecha del Río Magdalena, en Instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la Armada nacional, suscribiendo el Acta de Recibo a Satisfacción el 24 ENE 2020, del cual se adjunta documento firmado por las partes.
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.
	Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	100	100	El indicador de satisfacción al cliente de buceo y salvamento, permite evidenciar la efectividad del proceso administrativo de la Agencia Logística, y el nivel de cumplimiento del departamento de buceo y salvamento frente a los servicios de inspecciones subacuáticas prestados a las diferentes Agencias Marítimas.
	Cumplimiento en la contratación de la Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	90%	Semestral	65.63		El resultado del indicador refleja un nivel de cumplimiento del 65.62% es preciso indicar que los retrasos para la apertura de procesos tiene que ven con la actual situación económica generada por el COVID 19, en tanto que algunos bienes y servicios requeridos por DEBUSA, no se encuentran disponibles en el mercado por efecto de las medidas adoptadas por el gobierno nacional, retrasando la conformación de estudios de mercado y el normal desarrollo de los procesos. Nota: El documento adjunto no se entrega en formato PDF por la cantidad de información contenida en el.

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020										
		INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN						OBSERVACIONES	
ENE	FEB				MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO				
4. Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante la modernización de la infraestructura física y tecnológica, la incorporación de nuevos procesos y procedimientos así como el rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza de nuestros clientes.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MPG	100%	Trimestral	99.20					100	Para el segundo trimestre de 2020, se tienen 915 tareas relacionadas con los planes que comprende el MPG. Las mismas se documentaron y gestionaron efectivamente en la herramienta SVE y, en consecuencia, se da cumplimiento a lo previsto para el II Trimestre. Se adjunta el correspondiente reporte.	
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%					94.55	En el segundo trimestre de 2020 se miden 55 indicadores de gestión en la oficina principal, de los cuales 52 alcanzaron su respectiva meta. La diferencia de los tres indicadores que presentan incumplimiento se relacionan con los procesos de gestión jurídica, seguimiento y evaluación (Oficina de Control Interno) y planificación del abastecimiento. Las razones de su incumplimiento se encuentra detallado en la información de cada indicador, de igual manera se adjunta el correspondiente soporte. Por último, es preciso señalar el constante acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la medición de los indicadores, así como la colaboración ante las eventualidades e inquietudes que surjan fruto de esta actividad.	
	Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos	95%	Trimestral						100	Se ha dado cumplimiento al indicador.	
		Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Trimestral						100	En este indicador podemos evidenciar que en algunas regionales se han realizado mantenimientos y en otras no, debido a la demora en la asignación presupuestal y formalización de los contratos.	
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	100%	Trimestral	90.63					100	Realizando seguimiento al avance del Plan de acción de la Vigencia 2020 en el periodo comprendido del 1ero de abril a 30 de junio de 2020 se tenían planificadas 27 tareas y de las cuales 27 fueron ejecutadas y finalizadas por los responsables de desarrollar dichas tareas, la medición del 100% corresponde a la buena gestión que han tenido los funcionarios de la Agencia Logística para el cumplimiento del Plan Estratégico y así a la misión institucional, encabezada por el Director General. Se adjunta reporte realizado por la herramienta SVE en donde se puede evidenciar dicha información.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PQRD	100%	Trimestral	99.17					97.78	Durante el II trimestre de la presente vigencia se registraron un total de 45 PQRD, de las cuales 44 se contestaron dentro del término legal establecido, se adjuntan los informes PQRD de abril y mayo, el informe del mes de junio se proyecta a mediados de año.	
		Efectividad en el análisis de ideas	80%	Trimestral	90					81.82	Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 se obtuvo un registro de 22 ideas en el Banco de ideas, de las cuales 18 fueron analizadas por parte del comité de Innovación, lo que indica que la medición para el trimestre es del 82% de efectividad en el análisis de ideas. Se obtuvo una participación en el banco de ideas en la siguiente proporción: 59.09% por parte de Gestión de Innovación, Desarrollo Organizacional y Gestión Integral el 22.73%, Gestión TICS el 9.09 %, contratación y Gestión Jurídica cada uno con 4.55%.	
		Índice de Investigaciones exitosas	80%	Semestral							83.33	En el primer semestre del 2020, se tomaron 6 temas a investigar, de los cuales se realizaron 5 en su totalidad y fueron implementadas como mejoras en la Entidad, lo que indica que se obtuvo una medición semestral del 83,33% en el índice de investigaciones exitosas. Los temas objeto de investigaciones fueron: Gestión del conocimiento, conocimiento tácito, conocimiento explícito, analítica institucional, implementación código de barras y transacción MB 21 del sistema SAP, en cuanto al código de barras se continuará investigando con el fin de analizar si es viable implementar en la entidad.
	Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos	95%	Trimestral	80.72					92.72	De procesos iniciados, algunos no cumplieron con el cronograma establecido para el desarrollo del proceso. Se recomienda a los funcionarios, generar estrategias para dar publicidad con mayor oportunidad, en los procesos de contratación.	
		Contratos ejecutados en tiempo	95%	Trimestral	100					99.21	Se hace verificación aleatoria de los contratos, para evidenciar el cumplimiento de todas las gestiones administrativas que acompañan la ejecución contractual, donde algunos de los contratos revisados, presentan falencias en la totalidad de la documentación que se debe subir y las actividades que deben realizar los responsables inmersos en la ejecución. Adjunto acta de revisión.	
		Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98					99.39	En la encuesta se evalúan los factores como: Calidad del bien y/o servicio, tiempo de entrega, condiciones de recibo y funcionamiento después de la entrega. La evaluación se realiza en una escala de excelente a deficiente, considerando en la medición los conceptos positivos entre bueno y excelente. En las encuestas aplicadas se ha presentado evaluación en la satisfacción del cliente en la escala de bueno y excelente para 15 de las 16, una con concepto regular, donde el supervisor manifiesta el retraso en la entrega de los bienes y servicios contratados; sin embargo, se verifican los informes de supervisión para corroborar lo informado, no encontrando soportes para la toma de acciones al respecto. Se anexa encuesta con calificación regular. Los informes pueden ser consultados en el SECOP.	
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100%	Trimestral	107					102	Se ha dado cumplimiento a los informes de Ley y a las Auditorías Programadas, lográndose exceder la META del 100% en 107% para el Primer Semestre y en 102% para el segundo trimestre, con la realización de cinco (5) actividades que no estaban programadas. (Auditorías de Gestión y reacción Inmediata e Informe de los posibles actos de corrupción, conductas, infracciones e irregularidades graves contra la administración). Se adjunta como soporte informe de Indicadores - 2do Trimestre 2020.	
		Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	90%	Trimestral	106					78.57	Para realizar el análisis y/o desarrollar la fórmula del Cumplimiento del Indicador se tuvo en cuenta el total de hallazgos formulados preliminarmente y el total de hallazgo que quedaron en firme en los informes finales en el primer trimestre y segundo de 2020, producto del cumplimiento al programa anual de Auditorías ítem 72. Desarrollar y Ejecutar el Programa anual de Auditorías, para lo cual en el segundo trimestre se presentaron en los informes preliminares 14 hallazgos de los cuales, durante el tiempo de subsanación, dio a los procesos de acuerdo a los procedimientos establecidos, quedaron en firme 11 ya que se presentaron los soportes que subsanaban las novedades, lo anterior en referencia 3 informes de auditoría presentados a la Dirección General en el 2do trimestre del 2020.	
	Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10%	Trimestral	0					0	Para el segundo Trimestre de 2020, no se presentó incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, antimalware y firewall se mitigan y se evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad. Así mismo la Oficina TIC, realiza campañas de prevención y sensibilización a través de Boletines de Seguridad, los cuales se envían a nivel general por correo electrónico; sobre posibles ataques, teniendo en cuenta que dada la emergencia sanitaria se han proliferado correos de tipo SAPM y PHISHING entre otros, alusivos a ayudas o datos de registro de COVID-19, mediante los cuales se puede ver afectada tanto la entidad como los funcionarios a nivel personal, con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro.	
Disponibilidad de servicios		95%	Trimestral	97.92					98.33	Se ha presentado cumplimiento del indicador, excediendo la meta establecida.		
Oportunidad en el soporte técnico		80%	Trimestral	96.72					95.11	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución en la oportunidad, teniendo en cuenta que muchos requerimientos tenían que ver con temas relacionados a Trabajo en casa, esto sin dejar de sobrepasar la meta propuesta en el indicador. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.		
Satisfacción del cliente		85%	Trimestral	98.85					98.96	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución de la satisfacción pero sin dejar de sobrepasar la Meta propuesta. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.		
Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral						99.09	Atendiendo a que la finalidad del indicador es medir cuanto de los DRXCX que son colocado en Banco y por CLIN es recaudado y en que proporcionalidad. Lo cual ascendió a \$22.502.675.386, de los cuales se recaudaron \$22.010.372.94, quedando el valor de \$492.202.900,1, que corresponden a 2%, en atención a que la meta de cumplimiento de este indicador es del 90%, se da por cumplido en atención a que se dio cumplimiento.		
	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100					100	Se Cumplió con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos.		
	Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 65%	Trimestral	53,6					74.46	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado.		
Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	93.98					97.10	Para la evaluación de satisfacción del cliente de la Dirección de Producción - Planta Procesadora de Café, se estableció la aplicación de encuestas a través de la creación de un formulario en la página de encuestas de la ALFM https://www.agencialogistica.gov.co/es/content/medici-n-satisfacci-n-cliente-procesadora-de-cafe La encuesta enviada contó con 10 preguntas en donde fueron respondidos 10 formularios. Se verificó que se obtuvo un 97% como resultado de Satisfacción del producto CAFE AGLO, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #3 y #4 (Esta última con 6 variables evaluadas) en donde se incluyen criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno de ellos; la tabulación final se tomó con los conceptos de calificación 3, 4 y 5 como concepto positivos; el total de conceptos se toma de la sumatoria de respuestas para las preguntas 3 y 4. Las calificaciones más altas se encuentran en el aroma, sabor del producto, Atención a requerimientos y Planes de distribución lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores. Se pudo analizar que una de las situaciones que impacta el resultado son: el servicio Post venta y presentación, lo que nos indica la necesidad de verificar la mejora continua en la experiencia después de la compra y mantener la relación con los clientes, además verificar y analizar el por qué la presentación del producto no es la más aceptable. Se revisaron las observaciones descritas a continuación, encontrando satisfacción por el producto. Además de tener una sugerencia de parte de los clientes, quienes manifiestan la necesidad de cambio del empaque del producto y la bolsa de reempaque.		
	Satisfacción de Usuarios - Catering	95%	Trimestral	98					97	Para el segundo trimestre del año 2020 El indicador de ?Satisfacción de Usuarios Catering-Nacional? a nivel nacional 65,794 fueron conceptos satisfactorios, lo que equivale al 97,5%, sobrepasando la meta establecida del 95% para el indicador de gestión, para lograr estas mediciones, se tienen en cuenta parámetros como oportunidad, cantidad y calidad, medidos a través del libro de conceptos el cual es diligenciado por los usuarios directos (soldados) que toman la alimentación en los comedores de tropas administrados a nivel nacional. * Es importante aclarar que cada una de las Regionales trabaja en pro de la mejora continua, para ello se tiene en cuenta los parámetros de gramaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio. * Por último a la fecha no se reporta novedad que llegue afectar de manera relevante esta medición.		

	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimstral	92.37		<p>Para el primer cuatrimestre del 2020, la ALFM cuenta con ciento dieciocho (118) comedores de tropa administrados (106 Ejército, 11 Fuerza Aérea, 1 Armada), de los cuales 111 comedores tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 92.37% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%.</p> <p>Las Regionales están realizando las gestiones pertinentes ante los ETS, para solicitar las visitas sanitarias y así renovar los conceptos de aquellos comedores que se encuentran vencidos al corte de la medición, no obstante, por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, estas visitas se han aplazado, hasta tanto sea levantado el estado de emergencia decretado por el Presidente de la república.</p> <p>Entre los meses de enero, febrero y abril se recibieron en administración 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRIN, BAEV 3), los cuales administraba la fuerza y está pendiente la renovación del concepto y la generación del mismo para los que no la tienen. No obstante, las Regionales han realizado las gestiones pertinentes para recibir la visita y obtener el concepto Sanitario.</p>
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimstral	0		<p>Durante el I Cuatrimestre del Año 2020, la Dirección de Infraestructura tiene en ejecución (3) proyectos: 1. Dismamen de Inspección RETE de las instalaciones eléctricas del ESM-CALZ. Construcción Edificio 10 Pisos Vivienda Fiscal Oficiales Cantón Caldas3. Construcción del Muelle sobre la margen derecha de Río Magdalena en instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la ARC. De acuerdo al seguimiento realizado en el cumplimiento contractual se encuentran en curso actuaciones Administrativas Sancionatorias, constituidas el año inmediatamente anterior; a la fecha en el periodo verificado no se han adelantado nuevas sanciones por incumplimiento.</p>
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Cíviles	95%	Cuatrimstral	100		<p>Durante el I Cuatrimestre del 2020, la Dirección de Infraestructura, elaboro el paquete técnico para pasar a SGC, en el proceso de estructuración de los proyectos de de: 1. Terminación I Etapa del CRF BASANZ. Inspección RETE del Hospital de Caliz. Interventoría I Etapa del CRF BASANZ, adjunta el cuadro de seguimiento donde se consignan los proyectos estructurados durante el I Cuatrimestre</p>
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Cíviles	95%	Cuatrimstral	100		<p>Durante el I Cuatrimestre del presente año, se termino el proyecto de construcción del Muelle sobre la margen derecha del Río Magdalena, en Instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la Armada nacional, suscribiendo el Acta de Recibo a Satisfacción el 24 ENE 2020, del cual se adjunta documento firmado por las partes.</p>
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	<p>El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.</p>
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	<p>El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parámetros de control y la mejora en el relacionamiento estratégico con la Armada Nacional y la Dirección General marítima.</p>
	Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99.85	99.90	<p>El fortalecimiento de la red de valor de la Entidad, ha impactado positivamente el cumplimiento de los tiempos de entrega definidos en los contratos interadministrativos, dado que se han articulado las coordinaciones logísticas con proveedores y clientes a fin de mejorar la oportunidad en los suministros.</p>



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas ambientales.	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral	95.87			97.53			Se evidencia un cumplimiento en los resultados de la encuesta de satisfacción
	Gestión de Talento Humano	Consumo de agua	-	Trimestral	13.04			5.58			En esta vigencia se realizara la línea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición
		Consumo de energía	-	Trimestral	8.49			338.15			En esta vigencia se realizara la línea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición
		Generación de residuos ordinarios	-	Trimestral	106.9			203.15			En esta vigencia se realizara la línea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Generación de Residuos Peligrosos	-	Mensual	21.35	31.24	22.91	18.33	19.83	21.93	En esta vigencia se realizara la línea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Generación de residuos reciclables	-	Trimestral	28.7			117.79			En esta vigencia se realizara la línea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Limpieza y Desinfección de Locaciones	10% ↓	Trimestral	2			1.57			Se realizan las actividades de limpieza y desinfección rutinarias, presentando pocas novedades que ameriten limpieza y desinfección extraordinaria debido a contingencias
Manejo Integrado Plagas	10% ↓	Trimestral	0.62			0			La presencia de plagas en el primer trimestre ha sido baja, los casos en los que se ha presentado se han manejado correctamente		

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020									
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
6. Implementar el Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20			100			Para el segundo trimestre de 2020, se tienen 915 tareas relacionadas con los planes que comprende el MIPG. Las mismas se documentaron y gestionaron efectivamente en la herramienta SVE y, en consecuencia, se da cumplimiento a lo previsto para el II Trimestre. Se adjunta el correspondiente reporte.
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100			100			En el segundo trimestre del 2020, el Grupo de Marketing y Comunicaciones recibió 11 solicitudes de apoyo, de las cuales el 100% tuvo respuesta en los tiempos establecidos y la realización de 11 encuestas de satisfacción, con resultados de 10 excelente y 1 bueno, concluyendo que el trabajo del equipo tiene buena aceptación, gestión y calidad en el apoyo prestado.
	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	5%↓	Mensual	1.32	1.64	2.50	1.12	1.23	1.18	Si bien se han presentado ausentismos, los mismos han estado dentro de la meta establecida
		Cobertura de PVE DME	70%	Trimestral	96.15			83.81			Se realizo encuesta DME con cubrimiento en la oficina principal del 84%
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral	100						Se ha dado cumplimiento a las actividades planeadas
		Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Anual							
		Frecuencia de Accidentalidad	2%	Mensual	0.18	0.45	0.55	0.27	0.27	0.09	Se han presentaron accidentes laborales sin llegar a sobrepasar la meta establecida
		Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual							
		Prevalencia de la Enfermedad Laboral	2000↓	Anual							
		Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	0	Anual							
Severidad de Accidentalidad	10%↓	Mensual	3.6	4.09	4.55	2.78	3.28	2.29	Se han presentado accidentes que han ocasionado días cargados y días perdidos por accidente sin exceder meta		

**MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020**

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
7. Generar una cultura preventiva y de control ante el consumo de sustancias psicoactivas	Gestión de Talento Humano	Cobertura de programa preventivo de sustancias psicoactivas	70%	Trimestral		100				95	Se dio cobertura de actividad de correo informativo para cumplimiento PVE



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION						OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	
8. Administrar los archivos de la entidad	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20			100			Para el segundo trimestre de 2020, se tienen 915 tareas relacionadas con los planes que comprende el MIPG. Las mismas se documentaron y gestionaron efectivamente en la herramienta SVE y, en consecuencia, se da cumplimiento a lo previsto para el II Trimestre. Se adjunta el correspondiente reporte.
	Gestión Administrativa	Consulta y préstamo de documentos	90%	Bimestral	100	100		100			Las solicitudes realizadas en los meses de mayo y junio de 2020 en el archivo central fueron requeridas por la mesa de ayuda y correo electrónico, las cuales se les dio su trámite oportuno, en algunos casos se presentaron retrasos porque los datos suministrados no fueron claros en el momento de realizar la búsqueda.
		Cumplimiento de transferencias documentales	90%	Cuatrimestral	94.20						
		Cumplimiento estrategia cero papel	4% ↓	Trimestral	-12.93			-8.49			Como se puede evidencia en el segundo trimestre de la vigencia 2020 hubo una disminución de papel a nivel nacional dado que se realizó capacitación y sensibilización en el uso de las herramientas tecnológicas y en el buen uso de las buenas practicas del consumo de papel, se capacito a los funcionarios en la implementación de la firma digital. 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.
	Gestión de TIC	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92			98.33			Se ha presentado cumplimiento del indicador, excediendo la meta establecida.

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2020										
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN						OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO		
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MPG		100%	Trimestral	99.20					100	Para el segundo trimestre de 2020, se tienen 915 tareas relacionadas con los planes que comprende el MPG. Las mismas se documentaron y gestionaron efectivamente en la herramienta SVE y, en consecuencia, se da cumplimiento a lo previsto para el II Trimestre. Se adjunta el correspondiente reporte.	
	Cumplimiento indicadores de gestión		90%	Trimestral	100%					94.55	En el segundo trimestre de 2020 se miden 55 indicadores de gestión en la oficina principal, de los cuales 52 alcanzaron su respectiva meta. La diferencia de los tres indicadores que presentan incumplimiento se relacionan con los procesos de gestión jurídica, seguimiento y evaluación (Oficina de Control Interno) y planificación del abastecimiento. Las razones de su incumplimiento se encuentra detallado en la información de cada indicador, de igual manera se adjunta el correspondiente soporte. Por último, es preciso señalar el constante acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la medición de los indicadores, así como la colaboración ante las eventualidades e inquietudes que surjan fruto de esta actividad.	
	Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos		95%	Trimestral	100					100	Se ha dado cumplimiento al indicador
Gestión de Direccionamiento Estratégico	Ajuste al PAA		100% ↓	Trimestral	33					33	Para el segundo trimestre se le realizó la publicación de la versión No 3 al Plan Anual de Adquisiciones. Teniendo en cuenta que se estableció 3 publicaciones como máximo en el trimestre, se cumple con el indicador establecido, toda vez que se han disminuido las publicaciones, lo cual refleja que la planificación de las necesidades ha mejorado.	
	Avance plan de acción		100%	Trimestral	90.63					100	Realizando seguimiento al avance del Plan de acción de la Vigencia 2020 en el periodo comprendido del 1ero de abril a 30 de junio de 2020 se tenían planificadas 27 tareas y de las cuales 27 fueron ejecutadas y finalizadas por los responsables de desarrollar dichas tareas, la medición del 100% corresponde a la buena gestión que han tenido los funcionarios de la Agencia Logística para el cumplimiento del Plan Estratégico y así a la misión institucional, encabezada por el Director General. Se adjunta reporte realizado por la herramienta SVE en donde se puede evidenciar dicha información.	
	Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25% II Trimestre 50%		Trimestral	29					73	Suscita escritura pública de compraventa el Jueves 4 de junio de 2020, en trámites registrales (última etapa), se realiza pago por \$ 656 millones de pesos	
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PQRD		100%	Trimestral	99.17					97.78	Durante el II trimestre de la presente vigencia se registraron un total de 45 PQRD, de las cuales 44 se contestaron dentro del término legal establecido, se adjuntan los informes PQRD de abril y mayo, el informe del mes de junio se encuentra a mediados de julio.	
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos		95%	Trimestral	80.72					92.72	De procesos iniciados, algunos no cumplieron con el cronograma establecido para el desarrollo del proceso. Se recomienda a los funcionarios, generar estrategias para dar publicidad con mayor oportunidad, en los procesos de contratación.	
	Contratos ejecutados en tiempo		95%	Trimestral	100					99.21	Se hace verificación aleatoria de los contratos, para evidenciar el cumplimiento de todas las gestiones administrativas que acompañan la ejecución contractual, donde algunos de los contratos revisados, presentan deficiencias en la totalidad de la documentación que se debe subir y las actividades que deben realizar los responsables inmersos en la ejecución. Adjunto acta de revisión	
	Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	98					99.39	En la encuesta se evalúan los factores como: Calidad del bien y/o servicio, tiempo de entrega, condiciones de recibo y funcionamiento después de la entrega. La evaluación se realiza en una escala de excelente a deficiente, considerando en la medición los conceptos positivos entre bueno y excelente. En las encuestas aplicadas se ha presentado evaluación en la satisfacción del cliente en la escala de bueno y excelente para 15 de las 16, una con concepto regular, donde el supervisor manifiesta el retraso en la entrega de los bienes y servicios contratados; sin embargo, se verifican los informes de supervisión para corroborar lo informado, no encontrando soportes para la toma de acciones al respecto. Se anexa encuesta con calificación regular. Los informes pueden ser consultados en el SECOPI.	
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual		100%	Trimestral	107					102	Se ha dado cumplimiento a los informes de Ley y a las Auditorías Programadas, lográndose exceder la META del 100% en 107% para el Primer Semestre y en 102% para el segundo trimestre, con la realización de cinco (5) actividades que no estaban programadas, (Auditorías de Gestión y reacción inmediata e Informe de los posibles actos de corrupción, conductas, infracciones e irregularidades graves contra la administración). Se adjunta como soporte informe de Indicadores - 2do Trimestre 2020.	
	Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno		90%	Trimestral	106					78.57	Para realizar el análisis y/o desarrollar la formula del Cumplimiento del Indicador se tuvo en cuenta el total de hallazgos formulados preliminarmente y el total de hallazgo que quedaron en firme en los informes finales en el primer trimestre y segundo de 2020, producto del cumplimiento al programa anual de Auditorías ítem 2. Desarrollar y Ejecutar el Programa anual de Auditorías, para lo cual en el segundo trimestre se presentaron en los informes preliminares 14 hallazgos de los cuales, durante el tiempo de subsanación, dado a los procesos de acuerdo a los procedimientos establecidos, quedaron en firme 11 ya que se presentaron los soportes que subsanaban las novedades, lo anterior en referencia 3 informes de auditoría presentados a la Dirección General en el 2do trimestre del 2020.	
Gestión de Talento Humano	Cumplimiento Plan de bienestar		100%	Semestral						100	Para el Primer Semestre del año 2020, se realizaron actividades del Plan de Bienestar, relacionadas con Cumpleaños, Día de la Mujer, Día del Hombre.	
	Cumplimiento Plan de Capacitación		100%	Semestral						138	Se ejecutaron actividades relacionadas con charlas o cursos virtuales con el apoyo de la Caja de Compensación familiar CAFAM. Cursos Varios, de 8 y 24 horas; 2. Charla Salud Emocional y Manejo del Estrés; 3. Conferencia Día del Servidor Público	
	Rotación de personal		10% ↓	Trimestral	1.32					0.65	Teniendo en cuenta el promedio para el segundo trimestre se observa que: abril ingresos fueron 13 desvinculados 4, funcionarios al finalizar 1096; Mayo ingresos 1 y retiros 8, funcionarios al final 1098; junio ingresos 12 y retiros 5, funcionarios al final periodo 1099.	
	Cumplimiento ejecución sanciones disciplinarias		80%	Semestral						100	Para el primer semestre de 2020 quedaron ejecutoriados 8 fallos sancionatorios	
	Ausentismo		5% ↓	Mensual	1.32	1.64	2.50	1.12	1.23	1.18	Si bien se han presentado ausentismos, los mismos han estado dentro de la meta establecida	
	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo		100%	Cuatrimestral						100	Se ha dado cumplimiento a las actividades planeadas	
	Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo		100%	Anual								
	Frecuencia de Accidentalidad		2%	Mensual	0.18	0.45	0.55	0.27	0.27	0.09		Se han presentado accidentes laborales sin llegar a sobrepasar la meta establecida
	Incidencia Enfermedad Laboral		0	Anual								
	Prevalencia de la Enfermedad Laboral		2000	Anual								
Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales		0	Anual									
Severidad de Accidentalidad		10% ↓	Mensual	3.6	4.09	4.55	2.78	3.28	2.29		Se han presentado accidentes que han ocasionado días cargados y días perdidos por accidente sin exceder meta	

9. Cumplir la normatividad legal vigente

Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0	0	Para el segundo Trimestre de 2020, no se presentó incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, anti-malware y firewall se mitigan y se evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad. Así mismo la Oficina TIC, realiza campañas de prevención y sensibilización a través Boletines de Seguridad, los cuales se envían a nivel general por correo electrónico; sobre posibles ataques, teniendo en cuenta que dada la emergencia sanitaria se han proliferado correos de tipo SAPM y PHISHING entre otros, alusivos a ayudas o datos de registro de COVID-19, mediante los cuales se puede ver afectada tanto la entidad como los funcionarios a nivel personal, con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro.
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92	98.33	Se ha presentado cumplimiento del indicador, excediendo la meta establecida
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96.72	95.11	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución en la oportunidad, teniendo en cuenta que muchos requerimientos tenían que ver con temas relacionados a Trabajo en casa, esto sin dejar de sobrepasar la meta propuesta en el indicador. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	Se puede decir que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19. Hubo una leve disminución de la satisfacción pero sin dejar de sobrepasar la Meta propuesta. Se seguirá promoviendo el uso de la Mesa de Ayuda.
Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral	99.09		Atendiendo a que la finalidad del indicador es medir cuanto de los DRCCX que son colocados en Banco y por CUN es recaudado y en que proporcionalidad. Lo cual ascendió a \$22.502.575.386, de los cuales se recaudaron \$22.010.372.94, quedando el valor de \$492.202.900.1, que corresponden a 2%, en atención a que la meta de cumplimiento de este indicador es del 90%, se da por cumplido en atención a que se dio cumplimiento
	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100	100	Se Cumplió con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
	Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 66%	Trimestral	53.6	74.46	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
	Seguimiento liquidez autorizada	98%	Mensual		97.83 99.60 99.94	Al verificar el indicador "Seguimiento Liquidez Autorizada" al cierre del mes de junio se evidencia un porcentaje nacional de cumplimiento del 99.94%, cumpliendo con la meta establecida, lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo a la información registrada por cada una de las Regionales, superaron la meta establecida del 98%. Se adjunta el resumen del seguimiento de liquidez del mes de junio a nivel nacional, cada una de las regionales adjuntaron la liquidez autorizada y firmada por el Director General, como soporte al momento de registrar los datos de indicador.
Gestión Jurídica	Comité de conciliación	80%	Semestral	50		Teniendo en cuenta la pandemia actual, solo se realizaron 6 comités en el primer semestre al encontrarse cerrados los despachos judiciales y prejudiciales
	Emisión de conceptos Jurídicos	100%	Semestral	100		
	Fallos a favor	60%	Anual			
Operación Logística	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral	92.37		Para el primer cuatrimestre del 2020, la ALFM cuenta con ciento dieciocho (118) comedores de tropa administrados (106 Ejercito, 11 Fuerza Aérea, 1 Armada), de los cuales 111 comedores tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 92.37% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%. Las Regionales están realizando las gestiones pertinentes ante los ETS, para solicitar las visitas sanitarias y así renovar los conceptos de aquellos comedores que se encuentran vencidos al corte de la medición, no obstante, por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, estas visitas se han aplazado, hasta tanto sea levantado el estado de emergencia decretado por el Presidente de la república. Entre los meses de enero, febrero y abril se recibieron en administración 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRN, BAEV 3), los cuales administraba la fuerza y está pendiente la renovación del concepto y la generación del mismo para los que no la tienen. No obstante, las Regionales han realizado las gestiones pertinentes para recibir la visita y obtener el concepto Sanitario.
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimestral	0		Durante el I Cuatrimestre del Año 2020, la Dirección de infraestructura tiene en ejecución (3) proyectos.1. Dictamen de inspección RETIE de las instalaciones eléctricas del ESM-CAL2. Construcción Edificio 10 Pisos Vivienda Fiscal Oficiales Cantón Caldes.3. Construcción del Muelle sobre la margen derecha de Río Magdalena en instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la ARC.De acuerdo al seguimiento realizado en el cumplimiento contractual se encuentran en curso actuaciones Administrativas Sancionatorias, constituidas el año inmediatamente anterior; a la fecha en el periodo verificado no se han adelantado nuevas sanciones por incumplimiento.
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del 2020, la Dirección de Infraestructura, elaboro el paquete técnico para pasar a SGC, en el proceso de estructuración de los proyectos de de: 1. Terminación I Etapa del CRF BASAN2. Inspección RETIE del Hospital de Cal3. Interventoría I Etapa del CRF BASANSe adjunta el cuadro de seguimiento donde se consigna los proyectos estructurados durante el I Cuatrimestre
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		Durante el I Cuatrimestre del presente año, se termino el proyecto de construcción del Muelle sobre la margen derecha del Río Magdalena, en instalaciones del PFA-31 de Infantería de Marina de la Armada nacional, suscribiendo el Acta de Recibo a Satisfacción el 24 ENE 2020, del cual se adjunta documento firmado por las partes.
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubrificantes	98%	Trimestral	99.53	100	El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.

Elaboró

Ext 1145