



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN							OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO		AGO
Gestión de Direccionamiento Estratégico	Ajuste al PAA		100% ↓	Trimestral	33			33		66.67		En el tercer trimestre se realizaron 2 publicaciones del Plan Anual de Adquisiciones así: el 03 de julio se publicó la versión No 4 y el 10 de septiembre 20 la versión No 5. Frente al porcentaje parcial de la meta establecida, se refleja cumplimiento al disminuir el número de publicaciones. Comparando el mismo periodo 2019-2020, se muestra una disminución significativa de modificaciones al PAA. Las versiones al PAA de la Entidad, pueden ser consultadas en la página https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanEdit/View?Id=95503&HidePreviousVersionsStep=	
	Avance plan de acción		100%	Trimestral	90.63			100		100		Realizando Seguimiento al Plan de acción de la vigencia 2020 y según reporte de la Suite Vision Empresarial para el tercer trimestre se tenía 67 tareas planificadas de las cuales 67 efectivamente se desarrollaron, obteniendo así un cumplimiento del 100%	
	Avance Producto Proyectos		I Trimestre 25% II Trimestre 50% III Trimestre 75%	Trimestral	29			73		82		El proyecto de inversión de la Regional Nororiente con un presupuesto de \$3.000 millones tiene compromisos por \$2.992 millones correspondiente a un 99% y Pagos por \$2.480 millones correspondiente a un 83%.	
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones		90%	Trimestral	100			100		100		De acuerdo a la medición del indicador "Satisfacción del cliente Marketing y Comunicaciones", se puede observar que para el periodo Julio - Septiembre, se recibió 08 solicitudes las cuales fueron resueltas y con 100% de satisfacción.	
	Seguidores Redes Sociales		4% ↑	Trimestral	13.49			12.17		15.29		Durante el 3 trimestre del presente año el Grupo de marketing y Comunicaciones ha venido ejecutando todas las actividades planeadas descritas en el plan anual el cual ha dado como resultado el cumplimiento de la meta prevista para medir este indicador	
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos		95%	Trimestral	80.72			92.72		98.02		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		100		De los contratos suscritos en el periodo, la mayoría han sido ejecutados siguiendo el cronograma establecido dando cumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de la entidad y del contratista, garantizando el desarrollo de los mismos.	
	Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	98			99.39		97.34		Una vez liquidados los contratos, se han realizado las encuestas de satisfacción evidenciando conceptos positivos en las mismas	
Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos		100%	Semestral	100								
Gestión de Producción	Cumplimiento de Producción		95%	Bimestral	100		99.93		99.64		100		La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 87.567 libras de café, se cuenta con una merma establecida para la producción, para este bimestre el promedio de merma fue de 18.8% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el cuarto bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 87.563 libras de café en producto terminado, por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 100%
	Grado de Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	93.98			97.10		99.05		El indicador de Grado de Satisfacción del Cliente de la Dirección de Producción para el tercer trimestre del año 2020, tuvo un porcentaje de cumplimiento del 99%, cumpliendo la meta establecida. Resaltándose con mayor puntuación en la encuesta, los conceptos de sabor del producto, aroma, atención a requerimientos, Planes de distribución, Tiempos de Entrega y servicios postventa, lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores.	
	Nivel de satisfacción al cliente - CADS		95%	Trimestral	99.08			99.33		98.87		En el indicador de satisfacción a nivel nacional de ¿Nivel de satisfacción al Cliente - CADS-Nacional? se logra alcanzar un porcentaje del 98,87% (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 30 de septiembre) a los clientes directos (unidades). <ul style="list-style-type: none"> 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 retraso en el cargue del indicador el día 07 de octubre por lo que retraso el cargue a nivel Nacional y oportunidad en el análisis. 	

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.	Operación Logística	Satisfacción de Usuarios - Catering	95%	Trimestral	98	97	99	<p>Para el tercer trimestre del año 2020 El indicador de ?Satisfacción de Usuarios Catering-Nacional? a nivel nacional 69.996 fueron conceptos satisfactorios, lo que equivale al 99%, sobrepasando la meta establecida del 95% y aumentando en referencia a la medición del trimestre pasado 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.</p> <p>Es importante aclarar pese a la emergencia sanitaria que afronta actualmente el país por el COVID 19, la ALFM ha dado cumplimiento en cada una de las etapas del proceso productivo garantizando la entrega de los alimentos en cada comedor de tropa, con calidad, oportunidad y cuidando los protocolos de bioseguridad que se requieren para la prestación del servicio.</p> <p>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.</p> <p>Por último a la fecha no se reporta novedad que llegue a afectar de manera relevante esta medición.</p>
	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral	92.37	88.98	<p>Para el segundo 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 comedor tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 88,98% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%.</p> <p>Por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, las visitas por los ETS han sido aplazadas y a su vez hasta tanto no sea levantada por el estado la emergencia, estas no se podrán actualizar en los comedores que se encuentran con vencidos a corte de la mención, No obstante cada una de las Regionales siguen realizando las gestiones pertinentes ante las ETS, solicitando las visitas sanitarias y así ser renovados dichos conceptos.</p> <p>De los tres 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRIN, BAEV 3), que fueron recibidos en el primer cuatrimestre y estaban pendientes para visitas, se lograron obtener los conceptos sanitarios favorables.</p> <p>Se recomienda a todas las regionales hacer los análisis correspondientes en cada indicador.</p>		
Planificación del Abastecimiento	Confiabilidad de la Información	90%	Trimestral	98.82	98.85	98.92	De 278 actas de ejecución regional generadas, verificadas y cruzadas con los supervisores de los contratos Interadministrativos en el tercer trimestre de 2020, se recibieron a conformidad 275, alcanzando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98,92%.	
	Eficacia en Compras por BMC	90%	Trimestral	98.23	98.23	98.77	La medición del Indicador de Eficacia en compras por BMC, logró un porcentaje del 98.77% para el III trimestre 2020, el cual incluye las compras efectuadas para los meses de septiembre, octubre y noviembre 2020; de 81 productos requeridos a nivel nacional por las Regionales, se cerraron en ruedas de negocios de la Bolsa Mercantil de Colombia 80; toda vez que, el producto Carne en Salsa no se pudo adquirir debido a que los mandantes vendedores no se presentaron a la negociación, porque era muy poca la cantidad requerida y no les daba para cubrir los costos logísticos de producción y entrega a la ALFM, este producto sólo lo requiere el CAD de Villavicencio y es producido para la entidad, lo anterior fue informado a la Regional Llanos en su momento. Adicionalmente, en la primera rueda de esta negociación, no se logró cerrar el producto Mezcla en Polvo para preparar Té, debido a que los mandantes manifestaban que el precio era muy bajo; razón por la cual se consultó a la Dirección General y a las Regionales si era viable incrementar el precio del producto para republicar la compra, lo cual fue aceptado excepto por las Regionales Centro y Tolima Grande.	
	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimestral	0	0	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura realiza 2 proyectos; Edificio 10 pisos y terminación I Etapa CRF-BASAN, no se han solicitado debidos proceso a los contratistas, se adjunta cuadro de proyectos y el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto		
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no adelanto estructuración Técnica para procesos de selección de contratos de obra o conexos, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto		
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no termino ningún proyecto de obra, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto		
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	100	Para el tercer trimestre de 2020, se obtuvo un nivel de cumplimiento que permitió superar la meta establecida, gracias a la optimización de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, garantizando el cumplimiento de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto, de acuerdo a las matrices técnicas y de operación diseñadas. Aunado a lo anterior las obligaciones contractuales de los contratos de asociación han permitido incluir servicios post venta que favorecen a los clientes de la Entidad.	
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	99.69	El resultado nacional del indicador de Satisfacción de cliente para la Unidad de Negocio Planeación y Operación Logística Clase III, durante el tercer Trimestre de 2020, refleja que el modelo de operación de la Entidad, responde adecuadamente a las expectativas de los clientes y/o usuarios de la Entidad, en relación con el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; evidenciado en los resultados de tabulación de las encuestas diseñadas para tal fin. La gestión de la Entidad ha permitido renovar las relaciones comerciales con clientes y la consecución de nuevos negocios como es el caso del Instituto Agustín Codazzi; asimismo la presentación de oferta comercial a Satena, para el suministro de combustible tipo JET A1, bajo la modalidad ALA DE AVION. Aunado a lo anterior como mejora al proceso se implemento la encuesta en la pagina web de la entidad, para facilitar el diligenciamiento por parte de los representantes de los clientes	
	Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99.85	99.90	99.52	El resultado alcanzado en el indicador de oportunidad de entrega de combustible a nivel nacional, refleja el impacto del fortalecimiento de la estandarización de los requisitos técnicos, jurídicos y financieros que deben cumplir los proveedores a nivel nacional, en relación con las operaciones de suministro y los tiempos de entrega definidos en los contratos interadministrativos; cuando se han presentado retrasos para el caso de los contrato de asociación se han aplicado compensaciones en favor de los clientes; adicional el fortalecimiento a los mecanismo de control y seguimiento, por parte de regionales y supervisores a las operaciones de suministro, frente a la información disponible en siscom	
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 III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20			100			100			Se realiza el seguimiento de las actividades planificadas correspondientes a los planes que conforman el MIPG, se evidencia un cumplimiento total de 100% a las actividades programadas. Se debe fortalecer la oportunidad en el cargue de datos toda vez que algunas de las tareas fueron reportadas fuera de su tiempo planificado lo cual potencializa el riesgo de incumplimiento de alguno de los planes.
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%			94.55			95.56			Se realiza el seguimiento a la medición de los indicadores de gestión de la oficina principal correspondientes al tercer trimestre de 2020. Se aclara que de la totalidad de indicadores medidos (45), figuran 2 sin medición por parte de los respectivos responsables; situación que se ve reflejada en el porcentaje de cumplimiento del presente indicador. Sobre esto último se continuará recordando y reiterando a los responsables la obligación de realizar las mediciones oportunamente.
	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral	95.87			97.53			97.72			En los resultados se evidencia un nivel de satisfacción muy bueno , debido a que se ah prestado atención en los casos de la mesa de ayuda.
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63			100			100			Realizando Seguimiento al Plan de acción de la vigencia 2020 y segun reporte de la Suite Vision Empresarial para el tercer trimestre se tenia 67 tareas planificadas de las cuales 67 efectivamente se desarrollaron, obteniendo asi un cumplimiento del 100%
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100			100			100			De acuerdo a la medición del indicador "Satisfacción del cliente Marketing y Comunicaciones", se puede observar que para el periodo Julio - Septiembre, se recibió 08 solicitudes las cuales fueron resueltas y con 100% de satisfacción.
	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98			99.39			97.34			Una vez liquidados los contratos, se han realizado las encuestas de satisfacción evidenciando conceptos positivos en las mismas
	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			0.53			EL PROMEDIO DE PERSONAS VINCULADAS PARA EL TERCER TRIMESTRE ES DE 5.67 CORRESPONDIENTE A: JULIO 5, AGOSTO 6, SEPTIEMBRE 6.	

2. Fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente, la responsabilidad que les compete y la cultura organizacional.

Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0	0	0.71	Para el Tercer Trimestre de 2020, la entidad fue saturada con correos tipo SPAM, situación que generó que algunos de los funcionarios fueran presas de incidentes de correos maliciosos, ocasionando infección a sus equipos y generaron cadenas de correos ocasionando denegación del correo, a pesar que a través de las herramientas seguridad de protección perimetral, en el antispaam, antimalware y firewall se bloquea este tipo de mensajes de correos; no obstante la Oficina TIC's, a través de boletines de seguridad, ha venido en la ardua tarea de informar y sensibilizar a todos los funcionarios con el fin de evitar este tipo de ataques, es de resaltar que debido a que 5 funcionarios fueron víctima de este tipo de correos se y que 3 fueron reiterativos a pesar de haber sido informados a través de boletines de seguridad; la Dirección General impartió la orden, que el funcionario que fuera víctima de este tipo de incidentes previamente informado, será sancionado con la suspensión de los servicios tecnológicos y solo le activaran los servicios con la autorización del Director General. De acuerdo a lo anterior, la Oficina TIC, implementó las difusiones a través de la troncal telefónica sobre los mensajes de correos maliciosos y sigue informando a través de correos electrónicos con los boletines de seguridad, sobre los correos maliciosos que siguen llegando, en razón que dada la emergencia sanitaria se ha proliferado este tipo de correos SAPM, así mismo a través de la Dirección se impartieron instrucciones sobre omisión de los funcionarios que afecten los servicios informáticos previamente siendo alertados se le hará un llamada de atención con anotación al folio de vida, por poner en riesgo la seguridad informática de la entidad.
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92	98.33	97.88	Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnologica adecuado de acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organizacion.
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96,72	95.11	97.11	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes: 1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP. 3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del Covid A pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	107.42	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes.1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP.3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del CovidA pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.
Planificación del Abastecimiento	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	99.69	El resultado nacional del indicador de Satisfacción de cliente para la Unidad de Negocio Planeación y Operación Logística Clase III, durante el tercer Trimestre de 2020, refleja que el modelo de operación de la Entidad, responde adecuadamente a las expectativas de los clientes y/o usuarios de la Entidad, en relación con el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; evidenciado en los resultados de tabulación de las encuestas diseñadas para tal fin. La gestión de la Entidad ha permitido renovar las relaciones comerciales con clientes y la consecución de nuevos negocios como es el caso del Instituto Agustín Codazzi; asimismo la presentación de oferta comercial a Satena, para el suministro de combustible tipo JET A1, bajo la modalidad ALA DE AVION. Aunado a lo anterior como mejora al proceso se implemento la encuesta en la pagina web de la entidad , para facilitar el diligenciamiento por parte de los representantes de los clientes
	Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	100	100	100	Durante el tercer trimestre de 2020, se implementó mejora en el indicador, en la creación la encuesta de manera virtual en la página web de la Entidad, para facilitar el acceso a los diferentes clientes para su diligenciamiento. Referente al resultado se puede evidenciar la conformidad de las Agencias Marítimas en relación a los servicios de inspección prestados por el DEBUSA y su concordancia con los precios del mercado; situación que ha permitido a la Entidad en colaboración con DEBUSA, conformar una UT con COTECMAR, para participar en procesos de selección de proveedores con Ecopetrol con la expectativa de contratación a 5 años, aprovechando las ventajas competitivas del Departamento de Buceo y Salvamento de la Armada Nacional y la sólida estructura administrativa, presupuestal y contractual de la Entidad



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
	Gestión Administrativa	Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Trimestral	100					100			90	La mayoría de regionales ejecutaron las actividades planeadas dando cumplimiento a su totalidad. No obstante, la regional Tolima Grande no presentó medición del período, situación que afectó el resultado final del indicador.
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Ajuste al PAA	100% ↓	Trimestral	33					33			66.67	En el tercer trimestre se realizaron 2 publicaciones del Plan Anual de Adquisiciones así: el 03 de julio se publicó la versión No 4 y el 10 de septiembre/20 la versión No 5. Frente al porcentaje parcial de la meta establecida, se refleja cumplimiento al disminuir el número de publicaciones. Comparando el mismo período 2019-2020, se muestra una disminución significativa de modificaciones al PAA. Las versiones al PAA de la Entidad, pueden ser consultadas en la página https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanEdit/View?Id=95503&HidePreviousVersionsStep=
		Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63					100			100	Realizando Seguimiento al Plan de acción de la vigencia 2020 y según reporte de la Suite Vision Empresarial para el tercer trimestre se tenía 67 tareas planificadas de las cuales 67 efectivamente se desarrollaron, obteniendo así un cumplimiento del 100%
		Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25% II Trimestre 50% III Trimestre 75%	Trimestral	29					73			82	El proyecto de inversión de la Regional Nororienté con un presupuesto de \$3.000 millones tiene compromisos por \$2.992 millones correspondiente a un 99% y Pagos por \$2.480 millones correspondiente a un 83%.
Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0					0			0.71	Para el Tercer Trimestre de 2020, la entidad fue saturada con correos tipo SPAM, situación que generó que algunos de los funcionarios fueran presas de incidentes de correos maliciosos, ocasionando infección a sus equipos y generaron cadenas de correos ocasionando denegación del correo, a pesar que a través de las herramientas seguridad de protección perimetral, en el antispam, antimalware y firewall se bloquea este tipo de mensajes de correos; no obstante la Oficina TIC's, a través de boletines de seguridad, ha venido en la ardua tarea de informar y sensibilizar a todos los funcionarios con el fin de evitar este tipo de ataques, es de resaltar que debido a que 5 funcionarios fueron víctima de este tipo de correos se y que 3 fueron reiterativos a pesar de haber sido informados a través de boletines de seguridad; la Dirección General impartió la orden, que el funcionario que fuera víctima de este tipo de incidentes previamente informado, será sancionado con la suspensión de los servicios tecnológicos y solo le activaran los servicios con la autorización del Director General. De acuerdo a lo anterior, la Oficina TIC, implementó las difusiones a través de la troncal telefónica sobre los mensajes de correos maliciosos y sigue informando a través de correos electrónicos con los boletines de seguridad, sobre los correos maliciosos que siguen llegando, en razón que dada la emergencia sanitaria se ha proliferado este tipo de correos SAPM, así mismo a través de la Dirección se impartieron instrucciones sobre omisión de los funcionarios que afecten los servicios informáticos previamente siendo alertados se le hará un llamada de atención con anotación al folio de vida, por poner en riesgo la seguridad informática de la entidad.	
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92					98.33			97.88	Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica adecuado de acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organización.	

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.		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96,72	95.11	97.11	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes: 1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP. 3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del Covid A pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.				
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	107.42	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes:1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP.3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del CovidA pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.				
	Gestión Financiera		Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral	99.09	97.82		Para el segundo cuatrimestre del año 2020, de un total de \$24.470.686.208 se recaudaron \$22.802.203.612,68 que corresponde al 94% del total total colocado en COP. estos DRCXC representan los dineros ingresados a las cuentas de Banco de la Agencia Logistica mas lo que ingresa por cuenta unica Nacional(CUN). cabe mencionar que lo que se recauda a traves d elas Regionales no queda registrado en la oficina principal sino que lo muestra cada una de las Regionales en sus indicadores			
			Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100	100	100	Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos			
			Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 65% III Trimestre 76%	Trimestral	53,6	74.46	82.06	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado			
			Seguimiento liquidez autorizada	98%	Mensual		97.83	99.60	99.94	99.89	99.66	99.95
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	100	99.93	99.64	100	La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 87.567 libras de café, se cuenta con una merma establecida para la producción, para este bimestre el promedio de merma fue de 18,8% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el cuarto bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 87.563 libras de café en producto terminado, por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 100%			
		Confiabilidad de la Información	90%	Trimestral	98.82	98.85	98.92	De 278 actas de ejecución regional generadas, verificadas y cruzadas con los supervisores de los contratos Interadministrativos en el tercer trimestre de 2020, se recibieron a conformidad 275, alcanzando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98,92%.				

Planificación del Abastecimiento	Optimización de Recursos en Compras por BMC	↑ 3%	Trimestral	6.57	3.09	10.66	La medición para el indicador de Optimización de Recursos en Compras, en el III trimestre 2020 fue del 10,66% correspondiente a la eficiencia en las compras para los meses de septiembre, octubre y noviembre 2020; de notando la disminución de los precios del mercado y la recuperación del mismo, lo cual generó mayores ahorros en las compras de los productos a través del Mercado de Compras Públicas de la BMC, por esta razón se superó la meta establecida para este indicador y contrario a la medición anterior, donde apenas se logró cumplir con la meta. Los productos que tuvieron mayor eficiencia fueron el Arroz, los frijoles, las harinas, la lenteja, el aceite, el alimento granulado, y el atún. Se adjunta, análisis de valor proyectado para compras vs valor cerrado en ruedas, la Base de datos donde se detalla el valor de eficiencia por producto se encuentra en la carpeta compartida de la Dirección Clase I, toda vez que es un archivo con mucha información.
	Calidad de los proyectos	↓ 30%	Cuatrimestral	0	0	0	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura realiza 2 proyectos; Edificio 10 pisos y terminación I Etapa CRF-BASAN, no se han solicitado debidos proceso a los contratistas, se adjunta cuadro de proyectos y el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100	100	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no adelanto estructuración Técnica para procesos de selección de contratos de obra o conexos, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100	100	Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no termino ningún proyecto de obra, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	100	Para el tercer trimestre de 2020, se obtuvo un nivel de cumplimiento que permitió superar la meta establecida, gracias a la optimización de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, garantizando el cumplimiento de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto, de acuerdo a las matrices técnicas y de operación diseñadas. Aunado a lo anterior las obligaciones contractuales de los contratos de asociación han permitido incluir servicios post venta que favorecen a los clientes de la Entidad.
	Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	100	100	100	Durante el tercer trimestre de 2020, se implementó mejora en el indicador, en la creación la encuesta de manera virtual en la página web de la Entidad, para facilitar el acceso a los diferentes clientes para su diligenciamiento. Referente al resultado se puede evidenciar la conformidad de las Agencias Marítimas en relación a los servicios de inspección prestados por el DEBUSA y su concordancia con los precios del mercado; situación que ha permitido a la Entidad en colaboración con DEBUSA, conformar una UT con COTECMAR, para participar en procesos de selección de proveedores con Ecopetrol con la expectativa de contratación a 5 años, aprovechando las ventajas competitivas del Departamento de Buceo y Salvamento de la Armada Nacional y la sólida estructura administrativa, presupuestal y contractual de la Entidad
	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 conformacion 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 infomacion contenida en el.



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG		100%	Trimestral	99.20				100			100	Se realiza el seguimiento de las actividades planificadas correspondientes a los planes que conforman el MIPG, se evidencia un cumplimiento total de 100% a las actividades programadas. Se debe fortalecer la oportunidad en el cargue de datos toda vez que algunas de las tareas fueron reportadas fuera de su tiempo planificado lo cual potencializa el riesgo de incumplimiento de alguno de los planes.	
	Cumplimiento indicadores de gestión		90%	Trimestral	100%				94.55			95.56	Se realiza el seguimiento a la medición de los indicadores de gestión de la oficina principal correspondientes al tercer trimestre de 2020. Se aclara que de la totalidad de indicadores medidos (45), figuran 2 sin medición por parte de los respectivos responsables; situación que se ve reflejada en el porcentaje de cumplimiento del presente indicador. Sobre esto último se continuará recordando y reiterando a los responsables la obligación de realizar las mediciones oportunamente.	
Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos		95%	Trimestral	100				100			100	Se ha dado cumplimiento al indicador	
	Cumplimiento Planes de Mantenimiento		90%	Trimestral	100				100			90	La mayoría de regionales ejecutaron las actividades planeadas dando cumplimiento a su totalidad. No obstante, la regional Tolima Grande no presentó medición del período, situación que afectó el resultado final del indicador.	
Gestión de Dirección y Estrategia	Avance plan de acción		100%	Trimestral	90,63				100			100	Realizando Seguimiento al Plan de acción de la vigencia 2020 y según reporte de la Suite Visión Empresarial para el tercer trimestre se tenía 67 tareas planificadas de las cuales 67 efectivamente se desarrollaron, obteniendo así un cumplimiento del 100%	
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PQRD		100%	Trimestral	99.17				97.78			100	Para el III Trimestre 2020. No se evidenció que las peticiones se respondieran fuera de los términos de ley, por lo cual se cumple la meta. Para soportar la información suministrada se cargan los Informes Mensuales Julio y Agosto, queda pendiente Septiembre se esta recopilando la información.	
	Efectividad en el análisis de ideas		80%	Trimestral	90				81.82			77.78	Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020 se obtuvo un registro de 9 ideas en el Banco de ideas, de las cuales 7 fueron analizadas por parte del comité de innovación, las dos restantes quedan pendientes para analizar en comité que se programe para el mes de octubre 2020. Lo anterior indica que la medición para el tercer trimestre es del 78% de efectividad en el análisis de ideas. Se evidenció una participación en el banco de ideas en la siguiente proporción: Gestión Administrativa, Gestión de Dirección y Estrategia, Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, Operación Logística y Planificación del Abastecimiento cada una con el 11.11% y Gestión de Innovación y Redes de Valor con el 44.44%.	
	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			98.02	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			100	De los contratos suscritos en el período, la mayoría han sido ejecutados siguiendo el cronograma establecido dando cumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de la entidad y del contratista, garantizando el desarrollo de los mismos.	
	Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	98				99.39			97.34	Una vez liquidados los contratos, se han realizado las encuestas de satisfacción evidenciando conceptos positivos en las mismas	
Cumplimiento del Plan de Acción Anual	Cumplimiento del Plan de Acción Anual		100%	Trimestral	107				102			106	Para el trimestre evaluado (julio-agosto-septiembre) la oficina de control interno tenía programado la realización de 47 actividades divididas entre los funcionarios de la oficina, de las cuales se realizaron las 47 actividades mas 3 adicionales que surgieron de instrucciones y directrices emitidas por la dirección general, dando un cumplimiento al indicar del 106%	
	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 subsacción, 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.	

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.	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Efectividad de los planes de mejoramiento	100%	Trimestral	* Indicador creado para el III Trimestre de 2020		65	<p>Para el trimestre evaluado (julio ? agosto ? septiembre) de acuerdo a los informes de planes de mejoramiento de los meses nombrados y a la información cargada en la herramienta Suite Visión Empresarial, se tenían programados cerrar 18 hallazgos, así: Julio 2020: 14 hallazgos, Agosto 2020: 1 hallazgo, Septiembre 2020: 3 hallazgos. Se evidencia que de los 18 hallazgos programados para cierre, solo se cerraron oportunamente 11, quedando 7 hallazgos no cerrados efectivamente dentro del trimestre evaluado, teniendo en cuenta que las evidencias adjuntas no fueron efectivas para la subsanación de los mismos, los cuales fueron prorrogados a meses posteriores, y se relacionan a continuación:</p> <p>1.Hallazgo HOCI-0381Proceso: Gestión de la ContrataciónDependencia: Oficina Principal Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución</p> <p>2.Hallazgo HOCI-0408Proceso: Operación Logística Dependencia: Regional Amazonia Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado</p> <p>3.Hallazgo HOCI-0409Proceso: Operación LogísticaDependencia: Regional AmazoniaFecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado</p> <p>4.Hallazgo HOCI-0411Proceso: Operación LogísticaDependencia: Regional AmazoniaFecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado</p> <p>5.Hallazgo HOCI-0343Proceso: Gestión de la ContrataciónDependencia: Oficina PrincipalFecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución</p> <p>6.Hallazgo HOCI-0344Proceso: Gestión de la ContrataciónDependencia: Oficina PrincipalFecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución</p> <p>7.Hallazgo HOCI-0356Proceso: Gestión de la ContrataciónDependencia: Oficina PrincipalFecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución</p>
	Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0	0	0.71	<p>Para el Tercer Trimestre de 2020, la entidad fue saturada con correos tipo SPAM, situación que generó que algunos de los funcionarios fueran presas de incidentes de correos maliciosos, ocasionando infección a sus equipos y generaron cadenas de correos ocasionando denegación del correo, a pesar que a través de las herramientas seguridad de protección perimetral, en el antispam, antimalware y firewall se bloquea este tipo de mensajes de correos; no obstante la Oficina TIC's, a través de boletines de seguridad, ha venido en la ardua tarea de informar y sensibilizar a todos los funcionarios con el fin de evitar este tipo de ataques. es de resaltar que debido a que 5 funcionarios fueron víctima de este tipo de correos se y que 3 fueron reiterativos a pesar de haber sido informados a través de boletines de seguridad; la Dirección General impartió la orden, que el funcionario que fuera víctima de este tipo de incidentes previamente informado, será sancionado con la suspensión de los servicios tecnológicos y solo le activaran los servicios con la autorización del Director General.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, la Oficina TIC, implementó las difusiones a través de la troncal telefónica sobre los mensajes de correos maliciosos y sigue informando a través de correos electrónicos con los boletines de seguridad, sobre los correos maliciosos que siguen llegando, en razón que dada la emergencia sanitaria se ha proliferado este tipo de correos SAPM, así mismo a través de la Dirección se impartieron instrucciones sobre omisión de los funcionarios que afecten los servicios informáticos previamente siendo alertados se le hará un llamada de atención con anotación al folio de vida, por poner en riesgo la seguridad informática de la entidad.</p>
		Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92	98.33	97.88	Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnologica adecuado de acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organizacion.
		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96.72	95.11	97.11	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes: 1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP. 3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del Covid A pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	107.42	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes:1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP.3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del CovidA pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.
	Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral	99.09		97.82	Para el segundo cuatrimestre del año 2020, de un total de \$24.470.686.208 se recaudaron \$22.802.203.612.68 que corresponde al 94% del total total colocado en COP. estos DRXCX representan los dineros ingresados a las cuentas de Banco de la Agencia Logística mas lo que ingresa por cuenta unica Nacional(CUN), cabe mencionar que lo que se recauda a través de las Regionales no queda registrado en la oficina principal sino que lo muestra cada una de las Regionales en sus indicadores
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100	100	100	Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
		Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 65% III Trimestre 76%	Trimestral	53.6	74.46	82.06	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
		Grado de Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	93.98	97.10	99.05	El indicador de Grado de Satisfacción del Cliente de la Dirección de Producción para el tercer trimestre del año 2020, tuvo un porcentaje de cumplimiento del 99%, cumpliendo la meta establecida. Resaltándose con mayor puntuación en la encuesta, los conceptos de sabor del producto, aroma, atención a requerimientos, Planes de distribución, Tiempos de Entrega y servicios postventa, lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores.



Operación Logística	Satisfacción de Usuarios - Catering	95%	Trimestral	98	97	99	<p>Para el tercer trimestre del año 2020 El indicador de ?Satisfacción de Usuarios Catering-Nacional? a nivel nacional 69,996 fueron conceptos satisfactorios, lo que equivale al 99%, sobrepasando la meta establecida del 95% y aumentando en referencia a la medición del trimestre pasado 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.</p> <p>Es importante aclarar pese a la emergencia sanitaria que afronta actualmente el país por el COVID 19, la ALFM ha dado cumplimiento en cada una de las etapas del proceso productivo garantizando la entrega de los alimentos en cada comedor de tropa, con calidad, oportunidad y cuidando los protocolos de bioseguridad que se requieren para la prestación del servicio.</p> <p>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 a afectar de manera relevante esta medición.</p>
	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral	92.37		88.98	<p>Para el segundo 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 comedor tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 88,98% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%.</p> <p>Por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, las visitas por los ETS han sido aplazadas y a su vez hasta tanto no sea levantada por el estado la emergencia, estas no se podrán actualizar en los comedores que se encuentran con vencidos a corte de la mención. No obstante cada una de las Regionales siguen realizando las gestiones pertinentes ante las ETS, solicitando las visitas sanitarias y así ser renovados dichos conceptos.</p> <p>De los tres 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRIN, BAEV 3), que fueron recibidos en el primer cuatrimestre y estaban pendientes para visitas, se lograron obtener los conceptos sanitarios favorables.</p> <p>Se recomienda a todas las regionales hacer los análisis correspondientes en cada indicador.</p>
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	 30%	Cuatrimestral	0		0	<p>Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura realiza 2 proyectos; Edificio 10 pisos y terminación I Etapa CRF-BASAN, no se han solicitado debidos proceso a los contratistas, se adjunta cuadro de proyectos y el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto</p>
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		100	<p>Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no adelanto estructuración Técnica para procesos de selección de contratos de obra o conexos, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto</p>
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100		100	<p>Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no termino ningún proyecto de obra, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto</p>
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	100	<p>Para el tercer trimestre de 2020, se obtuvo un nivel de cumplimiento que permitió superar la meta establecida, gracias a la optimización de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, garantizando el cumplimiento de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto, de acuerdo a las matrices técnicas y de operación diseñadas. Aunado a lo anterior las obligaciones contractuales de los contratos de asociación han permitido incluir servicios post venta que favorecen a los clientes de la Entidad.</p>
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100	98.65	99.69	<p>El resultado nacional del indicador de Satisfacción de cliente para la Unidad de Negocio Planeación y Operación Logística Clase III, durante el tercer Trimestre de 2020, refleja que el modelo de operación de la Entidad, responde adecuadamente a las expectativas de los clientes y/o usuarios de la Entidad, en relación con el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; evidenciado en los resultados de tabulación de las encuestas diseñadas para tal fin. La gestión de la Entidad ha permitido renovar las relaciones comerciales con clientes y la consecución de nuevos negocios como es el caso del Instituto Agustín Codazzi; asimismo la presentación de oferta comercial a Satena, para el suministro de combustible tipo JET A1, bajo la modalidad ALA DE AVION. Aunado a lo anterior como mejora al proceso se implemento la encuesta en la pagina web de la entidad , para facilitar el diligenciamiento por parte de los representantes de los clientes</p>
	Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99.85	99.90	99.52	<p>El resultado alcanzado en el indicador de oportunidad de entrega de combustible a nivel nacional, refleja el impacto del fortalecimiento de la estandarización de los requisitos técnicos, jurídicos y financieros que deben cumplir los proveedores a nivel nacional, en relación con las operaciones de suministro y los tiempos de entrega definidos el contratos interadministrativos, cuando se han presentado retrasos para el caso de los contratos de asociación se han aplicado compensaciones en favor de los clientes; adicional el fortalecimiento a los mecanismo de control y seguimiento, por parte de regionales y supervisores a las operaciones de suministro, frente a la información disponible en siscom</p>



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
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			97.72			En los resultados se evidencia un nivel de satisfacción muy bueno , debido a que se ah prestado atención en los casos de la mesa de ayuda.
	Gestión de Talento Humano	Consumo de agua	-	Trimestral	13.04			5.58			5.21			En esta vigencia se realizara la linea 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			8.60			En esta vigencia se realizara la linea 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			259.35			En esta vigencia se realizara la linea 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	17.44	17.73	17.12	En esta vigencia se realizara la linea 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			107.37			En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Limpieza y Desinfeccion de Locaciones	10% ↓	Trimestral	2			1.57			0.62			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			0.62			La presencia de plagas en el tercer trimestre ha sido baja, los casos en los que se ha presentado se han manejado correctamente

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020													
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
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			100			Se realiza el seguimiento de las actividades planificadas correspondientes a los planes que conforman el MIPG, se evidencia un cumplimiento total de 100% a las actividades programadas. Se debe fortalecer la oportunidad en el cargue de datos toda vez que algunas de las tareas fueron reportadas fuera de su tiempo planificado lo cual potencializa el riesgo de incumplimiento de alguno de los planes.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100			100			100			De acuerdo a la medición del indicador "Satisfacción del cliente Marketing y Comunicaciones", se puede observar que para el periodo Julio - Septiembre, se recibió 08 solicitudes las cuales fueron resueltas y con 100% de satisfacción.	
	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	5% ↓	Mensual	1.32	1.64	2.50	1.12	1.23	1.18	1.15	1.68	1.24	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			100			Se obtuvo una participación de 280 funcionarios, de 280 funcionarios programados se dio alcance a la actividad mediante correo electrónico obteniendo una cobertura del 100%	
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral	100			99.30						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	0.46	0.36	0.27	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	0.55	0.45	1	Se han presentado accidentes que han ocasionado días cargados y días perdidos por accidente sin exceder la meta			



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020





OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
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				95.45	Se obtuvo una participación del 147 funcionarios en el mes, de 154 programados para trabajar los días miércoles del mes de septiembre obteniendo una cobertura del 95%



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
8. Administrar los archivos de la entidad	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20			100			100			Se realiza el seguimiento de las actividades planificadas correspondientes a los planes que conforman el MIPG, se evidencia un cumplimiento total de 100% a las actividades programadas. Se debe fortalecer la oportunidad en el cargue de datos toda vez que algunas de las tareas fueron reportadas fuera de su tiempo planificado lo cual potencializa el riesgo de incumplimiento de alguno de los planes.
	Gestión Administrativa	Consulta y préstamo de documentos	90%	Bimestral	100	100		100	100		Las solicitudes realizadas en los meses de julio y agosto de 2020 en el archivo central fueron trece (13), las cuales se realizaron a través de la mesa de ayuda, se informa la novedad presentada con el Caso No. 33543 solicitud búsqueda de los aportes a pensión de la Sra. Luz Blanquicet Barragán de la Reg. Villavicencio, se verifica desde el año 1990 hasta el 2010 en los libros de cuentas fiscales de esta Regional, lo cual demoró un periodo de 30 días para entregar la totalidad del requerimiento y para el Caso No. 34673 solicitud búsqueda de la orden de trabajo o contrato de trabajo de la Sra. Luz Blanquicet Barragán teniendo en cuenta que esta funcionaria trabaja en una regional se re direcciona dicha solicitud de búsqueda a la Regional Villavicencio.			
		Cumplimiento de transferencias documentales	90%	Cuatrimestral	94.20			100			Transferencias programads de acuerdo al Memorando No. 20202160048993ALSDG-ALSG-ALDAT-GA-GD-216 DEL12 de Febrero de 2020, para el II Cuatrimestre de la vigencia se encuentran programas las áreas de:Grupo de Administración y Desarrollo del Talento HumanoGrupo NóminaGrupo Seguridad y Saud en el TrabajoGrupo de Servicios AdministrativosGrupo de Adquisiciones y SuministrosGrupo Gestión DocumentalDirección GeneralGrupo de Seguridad y Protección del PatrimonioOficina Control interno DisciplinarioLas cuales cumplieron la transferencia pri aria de las vigencias 2016 y 2017.			
		Cumplimiento estrategia cero papel	4% ↓	Trimestral	-12.93			-8.49			-9.98			Para el tercer trimestre de la vigencia del 2020 de los meses de Julio a septiembre de acuerdo a los datos suminsitrados del consumo de papel por parte del almacen general se evidencio que hubo una disminucion de 239 resmas de papel en la oficina principa, donde por parte de gestión documental se han brindado capacitaciones en cuanto a la directiva permanente No 14 del 2018 donde se brinda los lineamientos de estrategia de cero papel, y en cuanto a las politicas de gestión documental para el uso adecuado de la herramienta ORFEO y las herramientas tecnologicas con que cuenta la entidad
		Gestión de TIC	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92			98.33			97.88		

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2020												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20				100				100	Se realiza el seguimiento de las actividades planificadas correspondientes a los planes que conforman el MIPG, se evidencia un cumplimiento total de 100% a las actividades programadas. Se debe fortalecer la oportunidad en el cargue de datos toda vez que algunas de las tareas fueron reportadas fuera de su tiempo planificado lo cual potencializa el riesgo de incumplimiento de alguno de los planes.	
	Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%				94.55				95.56	Se realiza el seguimiento a la medición de los indicadores de gestión de la oficina principal correspondientes al tercer trimestre de 2020. Se aclara que de la totalidad de indicadores medidos (45), figuran 2 sin medición por parte de los respectivos responsables; situación que se ve reflejada en el porcentaje de cumplimiento del presente indicador. Sobre esto último se continuará recordando y reiterando a los responsables la obligación de realizar las mediciones oportunamente.	
	Actualización de Inventarios físicos	95%	Trimestral	100				100				100	Se ha dado cumplimiento al indicador	
Gestión de Dirección y Estrategia	Ajuste al PAA	100% ↓	Trimestral	33				33				66.67	En el tercer trimestre se realizaron 2 publicaciones del Plan Anual de Adquisiciones así: el 03 de julio se publicó la versión No 4 y el 10 de septiembre/20 la versión No 5. Frente al porcentaje parcial de la meta establecida, se refleja cumplimiento al disminuir el número de publicaciones. Comparando el mismo periodo 2019-2020, se muestra una disminución significativa de modificaciones al PAA. Las versiones al PAA de la Entidad, pueden ser consultadas en la página https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanEdit/View?Id=95503&HidePreviousVersionsStep=	
	Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63				100				100	Realizando Seguimiento al Plan de acción de la vigencia 2020 y según reporte de la Suite Vision Empresarial para el tercer trimestre se tenía 67 tareas planificadas de las cuales 67 efectivamente se desarrollaron, obteniendo así un cumplimiento del 100%	
	Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25% II Trimestre 50% III Trimestre 75%	Trimestral	29				73				82	El proyecto de inversión de la Regional Nororiental con un presupuesto de \$3.000 millones tiene compromisos por \$2.992 millones correspondiente a un 99% y Pagos por \$2.480 millones correspondiente a un 83%.	
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PQRD	100%	Trimestral	99.17				97.78				100	Para el III Trimestre 2020. No se evidenció que las peticiones se respondieran fuera de los términos de ley, por lo cual se cumple la meta. Para soportar la información suministrada se cargan los Informes Mensuales Julio y Agosto, queda pendiente Septiembre se esta recopilando la información.	
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos	95%	Trimestral	80.72				92.72				98.02	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				100	De los contratos suscritos en el periodo, la mayoría han sido ejecutados siguiendo el cronograma establecido dando cumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de la entidad y del contratista, garantizando el desarrollo de los mismos.	
	Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98				99.39				97.34	Una vez liquidados los contratos, se han realizado las encuestas de satisfacción evidenciando conceptos positivos en las mismas	
Gestión de Control Interno	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100%	Trimestral	107				102				106	Para el trimestre evaluado (julio-agosto-septiembre) la oficina de control interno tenía programado la realización de 47 actividades divididas entre los funcionarios de la oficina, de las cuales se realizaron las 47 actividades más 3 adicionales que surgieron de instrucciones y directrices emitidas por la dirección general, dando un cumplimiento al indicador del 106%	
	Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	90%	Trimestral	106				78.57				* Indicador desactivado por solicitud del proceso	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, 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.	

9. Cumplir la normatividad legal vigente	<p>Gestión de Seguimiento y Evaluación</p>	<p>Efectividad de los planes de mejoramiento</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>* Indicador creado para el III Trimestre de 2020</p>	<p>65</p>	<p>Para el trimestre evaluado (julio ? agosto ? septiembre) de acuerdo a los informes de planes de mejoramiento de los meses nombrados y a la información cargada en la herramienta Suite Visión Empresarial, se tenían programados cerrar 18 hallazgos, así: Julio 2020: 14 hallazgos, Agosto 2020: 1 hallazgo, Septiembre 2020: 3 hallazgos. Se evidencia que de los 18 hallazgos programados para cierre, solo se cerraron oportunamente 11, quedando 7 hallazgos no cerrados efectivamente dentro del trimestre evaluado, teniendo en cuenta que las evidencias adjuntas no fueron efectivas para la subsanación de los mismos, los cuales fueron prorrogados a meses posteriores, y se relacionan a continuación: 1.Hallazgo HOCI-0381Proceso: Gestión de la ContrataciónDependencia: Oficina Principal Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución 2.Hallazgo HOCI-0408Proceso: Operación Logística Dependencia: Regional Amazonia Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado 3.Hallazgo HOCI-0409Proceso: Operación Logística Dependencia: Regional Amazonia Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado 4.Hallazgo HOCI-0411Proceso: Operación Logística Dependencia: Regional Amazonia Fecha inicial: 30-07-2020Prorrogado a fecha: 20-08-2020Estado: Cerrado 5.Hallazgo HOCI-0343Proceso: Gestión de la Contratación Dependencia: Oficina Principal Fecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución 6.Hallazgo HOCI-0344Proceso: Gestión de la Contratación Dependencia: Oficina Principal Fecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución 7.Hallazgo HOCI-0356Proceso: Gestión de la Contratación Dependencia: Oficina Principal Fecha inicial: 30-09-2020Prorrogado a fecha: 30-10-2020Estado: En ejecución</p>						
	<p>Gestión de Talento Humano</p>	<p>Cumplimiento Plan de bienestar</p>	<p>100%</p>	<p>Semestral</p>	<p>100</p>	<p>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.</p>							
	<p>Cumplimiento Plan de Capacitación</p>	<p>100%</p>	<p>Semestral</p>	<p>138</p>	<p>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</p>								
	<p>Rotación de personal</p>	<p>10% ↓</p>	<p>Trimestral</p>	<p>1.32</p>	<p>0.65</p>	<p>0.53</p>	<p>EL PROMEDIO DE PERSONAS VINCULADAS PARA EL TERCER TRIMESTRE ES DE 5.67 CORRESPONDIENTE A: JULIO 5, AGOSTO 6, SEPTIEMBRE 6.</p>						
	<p>Cumplimiento ejecución sanciones disciplinarias</p>	<p>80%</p>	<p>Semestral</p>	<p>100</p>	<p>Para el primer semestre de 2020 quedaron ejecutoriados 8 fallos sancionatorios</p>								
	<p>Ausentismo</p>	<p>5% ↓</p>	<p>Mensual</p>	<p>1.32</p>	<p>1.64</p>	<p>2.50</p>	<p>1.12</p>	<p>1.23</p>	<p>1.18</p>	<p>1.15</p>	<p>1.68</p>	<p>1.24</p>	<p>Si bien se han presentado ausentismos, los mismos han estado dentro de la meta establecida</p>
	<p>Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>100%</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>100</p>	<p>99.30</p>	<p>Se ha dado cumplimiento a las actividades planeadas</p>							
	<p>Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	
	<p>Frecuencia de Accidentalidad</p>	<p>2%</p>	<p>Mensual</p>	<p>0.18</p>	<p>0.45</p>	<p>0.55</p>	<p>0.27</p>	<p>0.27</p>	<p>0.09</p>	<p>0.46</p>	<p>0.36</p>	<p>0.27</p>	<p>Se han presentaron accidentes laborales sin llegar a sobrepasar la meta establecida</p>
	<p>Incidencia Enfermedad Laboral</p>	<p>0</p>	<p>Anual</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	
<p>Prevalencia de la Enfermedad Laboral</p>	<p>2000</p>	<p>Anual</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>		
<p>Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales</p>	<p>0</p>	<p>Anual</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>		
<p>Severidad de Accidentalidad</p>	<p>10% ↓</p>	<p>Mensual</p>	<p>3.6</p>	<p>4.09</p>	<p>4.55</p>	<p>2.78</p>	<p>3.28</p>	<p>2.29</p>	<p>0.55</p>	<p>0.45</p>	<p>1</p>	<p>Se han presentado accidentes que han ocasionado días cargados y días perdidos por accidente sin exceder la meta</p>	
<p>Gestión de TIC</p>	<p>Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática</p>	<p>10% ↓</p>	<p>Trimestral</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0.71</p>	<p>Para el Tercer Trimestre de 2020, la entidad fue saturada con correos tipo SPAM, situación que generó que algunos de los funcionarios fueran presas de incidentes de correos maliciosos, ocasionando infección a sus equipos y generaron cadenas de correos ocasionando denegación del correo, a pesar que a través de las herramientas seguridad de protección perimetral, en el antispam, antimailware y firewall se bloquea este tipo de mensajes de correos; no obstante la Oficina TIC's, a través de boletines de seguridad, ha venido en la ardua tarea de informar y sensibilizar a todos los funcionarios con el fin de evitar este tipo de ataques, es de resaltar que debido a que 5 funcionarios fueron víctima de este tipo de correos se y que 3 fueron reiterativos a pesar de haber sido informados a través de boletines de seguridad; la Dirección General impartió la orden, que el funcionario que fuera víctima de este tipo de incidentes previamente informado, será sancionado con la suspensión de los servicios tecnológicos y solo le activaran los servicios con la autorización del Director General. De acuerdo a lo anterior, la Oficina TIC, implementó las difusiones a través de la troncal telefónica sobre los mensajes de correos maliciosos y sigue informando a través de correos electrónicos con los boletines de seguridad, sobre los correos maliciosos que siguen llegando, en razón que dada la emergencia sanitaria se ha proliferado este tipo de correos SAPM, así mismo a través de la Dirección se impartieron instrucciones sobre omisión de los funcionarios que afecten los servicios informáticos previamente siendo alertados se le hará una llamada de atención con anotación al folio de vida, por poner en riesgo la seguridad informática de la entidad.</p>						
<p>Disponibilidad de servicios</p>	<p>95%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>97.92</p>	<p>98.33</p>	<p>97.88</p>	<p>Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica adecuado de acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organización.</p>							
<p>Oportunidad en el soporte técnico</p>	<p>80%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>96.72</p>	<p>95.11</p>	<p>97.11</p>	<p>Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes: 1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP. 3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del Covid A pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.</p>							

	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85	98.96	107.42	Teniendo en cuenta los valores recibidos del 3er trimestre 2020, se puede decir que el indicador se cumplió a pesar de algunos inconvenientes:1. Se hizo sumatoria de los casos registrados en la Mesa de Ayuda SAP-3. El contrato de Mantenimiento y soporte técnico a nivel de servidores se completo para el mes de julio por temas presentados por pandemia presentada del CovidA pesar de todo esto se puede reportar el cumplimiento alcanzando la meta y en proceso de mejora continua.
Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral	99.09	97.82		Para el segundo cuatrimestre del año 2020, de un total de \$24.470.686.208 se recaudaron \$22.802.203.612,68 que corresponde al 94% del total total colocado en COP, estos DRCXC representan los dineros ingresados a las cuentas de Banco de la Agencia Logistica mas lo que ingresa por cuenta unica Nacional(CUN), cabe mencionar que lo que se recauda a traves d elas Regionales no queda registrado en la oficina principal sino que lo muestra cada una de las Regionales en sus indicadores
	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100	100	100	Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
	Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40% II Trimestre 65% III Trimestre 76%	Trimestral	53,6	74.46	82.06	Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
	Seguimiento liquidez autorizada	98%	Mensual		97.83 99.60 99.94 99.89 99.66 99.95		Al verificar el indicador ?Seguimiento Liquidez Autorizada? al cierre del mes de Septiembre se evidencia un porcentaje nacional de cumplimiento del 99,95%, 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 99,5%. Se adjunta el resumen del seguimiento de liquidez del mes de Septiembre a nivel nacional, cada una de las regionales debiera adjuntar la liquidez autorizada y firmada por el Director General, como soporte al momento de registrar los datos del 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	88.98		Para el segundo 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 comedor tiene concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado emitidos por parte de los entes territoriales de salud (ETS), lo que es equivalente a un 88,98% sobrepasando la meta nacional, la cual es del 80%. Por la situación actual que se presenta en el país frente al COVID-19, las visitas por los ETS han sido aplazadas y a su vez hasta tanto no sea levantada por el estado la emergencia, estas no se podrán actualizar en los comedores que se encuentran con vencidos a corte de la mención, No obstante cada una de las Regionales siguen realizando las gestiones pertinentes ante las ETS, solicitando las visitas sanitarias y así ser renovados dichos conceptos. De los tres 3 comedores de tropa (BASNC2, GEMRIN, BAEV 3), que fueron recibidos en el primer cuatrimestre y estaban pendientes para visitas, se lograron obtener los conceptos sanitarios favorables. Se recomienda a todas las regionales hacer los analisis correspondientes en cada indicador.
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimestral	0	0		Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura realiza 2 proyectos: Edificio 10 pisos y terminación I Etapa CRF-BASAN, no se han solicitado debidos proceso a los contratistas, se adjunta cuadro de proyectos y el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100		Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no adelanto estructuración Técnica para procesos de selección de contratos de obra o conexos, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100	100		Durante el II Cuatrimestre del año 2020, la Dirección de Infraestructura no termino ningún proyecto de obra, se adjunta el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación de lo expuesto
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53	100	100	Para el tercer trimestre de 2020, se obtuvo un nivel de cumplimiento que permitió superar la meta establecida, gracias a la optimización de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, garantizando el cumplimiento de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto, de acuerdo a las matrices técnicas y de operación diseñadas. Aunado a lo anterior las obligaciones contractuales de los contratos de asociación han permitido incluir servicios post venta que favorecen a los clientes de la Entidad.

Elaboró