



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1. Proveer soluciones logísticas en abastecimientos, mantenimientos y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, garantizando el cumplimiento de los requisitos y normas.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0			50,00			84			100			Se finiquitó la adquisición de la sede Antioquia Chocó, con la inauguración realizada el día 13 DIC 2019. El proyecto tuvo un valor total de \$5.350 millones, y ejecución presupuestal del 100%.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Seguidores Redes Sociales	4.00	Trimestral	4,51			4,13			4,31			4,56			El Grupo de Marketing y Comunicaciones realizó las estrategias establecidas el plan de marketing y comunicaciones para el año inmediatamente anterior con el fin de generar mayor interacción y crecimiento en las redes sociales.	
	Planificación del Abastecimiento	Confiabilidad de la Información	Confiabilidad de la Información	90.00	Trimestral	98,08			97,57			98,78			98,85			En la vigencia se dio cumplimiento al indicador encontrando que la mayoría de actas de ejecución estuvieron conformes generando confiabilidad en la información
		Eficacia en Compras por BMC	Eficacia en Compras por BMC	90.00	Trimestral	98,82			97,7			98,98			100			Se puede analizar que se están realizando correctamente las compras, que se cumplen con las necesidades del mercado en cuanto a las fichas técnicas de negociación y de producto, y que además se está cumpliendo con lo requerido por los clientes.
		Calidad de los Proyectos	Calidad de los Proyectos	30.00	Cuatrimestral	16,67			6,67			6,25						Al final de la vigencia se evidencia que la medición del indicador estuvo por debajo del rango de tolerancia establecida
		Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95.00	Cuatrimestral	100,00			100,00			100,00						Se presentó cumplimiento del indicador, observando que los proyectos estructurados contaron con su respectiva revisión técnica por parte de la Dirección de Infraestructura y su envió a la Subdirección de Contratación para su trámite
		Seguimientos a controles y/o cambios	Seguimientos a controles y/o cambios	30.00	Cuatrimestral	16,67			26,67			25,00						Se ejecutaron proyectos, de los cuales algunos presentaron novedades relacionadas con la necesidad de adicionar recursos y/o tiempo para su terminación; debido a la identificación en la ejecución de la necesidad de incluir No previstos y/o mejoras y así mismo se requiere prorrogar para su ejecución
		Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98.00	Trimestral	99,38			100,00			99,70			99,73			El resultado alcanzado en el tercer trimestre de 2019 refleja el fortalecimiento de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, atendiendo con la debida oportunidad las novedades que pueden presentarse en el desarrollo de las operaciones de suministro de abastecimientos clase III; así mismo se ha trabajado en la estandarización de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto, 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 adicionalmente el diseño de la matriz de condiciones técnicas por tipo de producto y sitio de entrega, ha contribuido al mejoramiento del control de trazabilidad en las operaciones de suministro
		Nivel de Satisfacción del Cliente	Nivel de Satisfacción del Cliente	98.00	Trimestral	99,43			100			99,63			100			El resultado alcanzado en la evaluación de satisfacción al cliente, evidencia el nivel de servicio alcanzado por la entidad, en relación con el suministro de combustibles, grasas y lubricantes, así mismo la materialización de los servicios post venta complementarios, como fue el I seminario de capacitación en lubricación al cual asistieron representantes de los clientes Armada Nacional, Dirección General Marítima, y se extendió al Ejército Nacional
	Oportunidad en la Entrega	Oportunidad en la Entrega	98.00	Trimestral	100,00			99,63			98,61			100,00			El resultado alcanzado refleja el impacto de la nueva herramienta de gestión con la que cuenta La Unidad de Negocio denominada ? Matriz de Condiciones Técnicas?, que permite evidenciar El análisis de las condiciones logísticas y las variables de seguridad, condiciones sociales de las Zonas y lugares de entrega, concertando con los clientes tiempos de pedidos y plazos de suministros Que permitan garantizar el desarrollo de las operaciones del cliente.  La oportunidad en la entrega es evaluada por los clientes también en las actas de recibo a satisfacción	
	Gestión de la Contratación	Liquidación de contratos	Liquidación de contratos	90.00	Trimestral	76,54			85,19			69,65			100,41			La medición del indicador evidencia que en los tres primeros trimestres no se dio cumplimiento a la meta establecida, no obstante, en el último se logró tramitar la liquidación de los contratos.
		Satisfacción del Cliente	Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	85,45	99,45	98,94	98,84	98,91	100	100	99	98,99	98,99	100	99,02	El resultado de la medición comprueba un cumplimiento aceptable del indicador explicado en la percepción buena que tienen los clientes de los bienes y servicios entregados por la Entidad
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	Cumplimiento de Producción	95.00	Trimestral	100,00			100,00			100,00			100,00			Se realiza evaluación de la producción de la planta de café generada en donde se viene cumpliendo con el objetivo y misión institucional de abastecer a las regionales y clientes.
		Grado de Satisfacción del Cliente	Grado de Satisfacción del Cliente	95.00	Trimestral	81,94			92,71			92,71			92,00			Al final de la medición se evidencia un resultado inferior a la meta establecida, situación explicada en la baja participación de usuarios en las encuestas realizadas y la necesidad de reforzar el servicio al cliente y las condiciones técnicas del producto
		Nivel de Satisfacción del Cliente - CADS	Nivel de Satisfacción del Cliente - CADS	95.00	Trimestral	99,22			98,92			102,75			99,51			El referido indicador logra alcanzar un porcentaje general 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
Concepto Sanitario		Concepto Sanitario	80.00	Cuatrimestral	98,31			226,52			89,57						Para el tercer cuatrimestre del 2019, la ALFM cuenta con 78 (setenta y ocho) comedores con concepto sanitario favorable y 30 (treinta) con concepto sanitario favorable con requerimientos para un total de 108 comedores lo que corresponde al 92.27% de los 115 comedores administrados, el porcentaje cumple con la meta establecida a nivel nacional.  Los 7 comedores que faltan por concepto sanitario corresponden seis (6) al regional centro y uno (1) a la regional Llanos Orientales. De los cuales están pendientes por mantenimiento y adecuaciones y una vez se haga la entrega se verifica y se procede a la solicitud de la vista de secretaría de salud. Se hace la recomendación a todas las regionales de verificar muy bien los datos antes de realizar el cargue de cada una de las variables, para así evitar reprocesos e incumplimientos.	
Satisfacción de Usuarios Catering	Satisfacción de Usuarios Catering	95.00	Trimestral	98,00			98,00			99,00			98,00			el aludido indicador logra alcanzar un porcentaje 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 del libro de conceptos (hasta el 31 de diciembre/2019) a los clientes directos (soldados).		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN											ANÁLISIS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	
2. Adoptar y fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente y a la responsabilidad que les asiste.	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	85,45	99,45	98,94	98,84	98,91	100	100	99	98,99	98,99	100	El resultado de la medición comprueba un cumplimiento aceptable del indicador explicado en la percepción buena que tienen los clientes de los bienes y servicios entregados por la Entidad
	Gestión de Talento Humano	Cumplimiento Plan de Bienestar	100.00	Semestral	98,57						100					En la vigencia la medición del indicador estuvo aceptable, cumplimiento el aludido plan
		Cumplimiento Plan de Capacitación	100.00	Semestral	96,72						100					En la vigencia la medición del indicador estuvo aceptable, cumplimiento el aludido plan
		Rotación de personal	10	Trimestral	-1,90			0,95			1,67		1,01		La medición del indicador se mantuvo en un rango bajo del valor de tolerancia	
	Gestión de TIC	Cumplimiento Sanciones Disciplinarias	80.00	Semestral	100						80					En la vigencia la medición si bien arrojó un dato superior a la meta establecida, no se cuenta con información que permita evidenciar el cumplimiento del mismo
		Oportunidad en el soporte técnico	80.00	Trimestral	83,05			86,03			90,26		95,75		El indicador de Oportunidad en el Soporte tuvo un aumento considerable teniendo en cuenta que se han adoptado estrategias para mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios.	
		Satisfacción del Cliente	80.00	Trimestral	93,83			97,62			97,67		97,59		La medición del indicador cumplió la meta establecida	



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3. Garantizar la sostenibilidad financiera y el uso eficiente de los recursos, para atender oportunamente los abastecimientos y servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	95	Trimestral	0			50,00			84			100			Se finiquitó la adquisición de la sede Antioquia Chocó, con la inauguración realizada el día 13 DIC 2019. El proyecto tuvo un valor total de \$5.350 millones, y ejecución presupuestal del 100%.
	Planificación del Abastecimiento	Optimización de Recursos en Compras por BMC	3,00	Trimestral	3,69			3,33			5,14			3,13			La medición del indicador evidencia resultados superiores a la meta establecida, debido a que en las compras realizadas a través de BMC se optimizaron recursos en la negociación generando ahorro.
		Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95,00	Cuatrimestral	100,00			100,00			100,00						Se presentó cumplimiento del indicador, observando que los proyectos estructurados contaron con su respectiva revisión técnica por parte de la Dirección de Infraestructura y su envió a la Subdirección de Contratación para su trámite
		Seguimientos a controles y/o cambios	30,00	Cuatrimestral	16,67			26,67			25,00						Se ejecutaron proyectos, de los cuales algunos presentaron novedades relacionadas con la necesidad de adicionar recursos y/o tiempo para su terminación; debido a la identificación en la ejecución de la necesidad de incluir No previstos y/o mejoras y así mismo se requiere prorrogar para su ejecución
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95,00	Trimestral	100,00			100,00			100,00			100,00			Se realiza evaluación de la producción de la planta de café generada en donde se viene cumpliendo con el objetivo y misión institucional de abastecer a las regionales y clientes.
	Gestión Financiera	Identificación de Recaudos	90,00	Trimestral	99,26			99,13			99,09			99,33			La medición del indicador siempre estuvo por encima de la meta
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad	90,00	Trimestral	90,14			95,95			99,44			98,20			Las cuentas fiscales fueron entregadas dentro de los términos establecidos por la Dirección Financiera.
		Margen Operacional	0,90	Trimestral	9,00			7,00			4,00			3,00			Una vez analizado el indicador de margen operacional (ventas ? costos de ventas) por unidad de negocio se evidencia: La unidad de negocio más productiva para la Entidad son los CAD 'S los cuales aportan un 57,12% de la utilidad, debido a las negociaciones de Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de los productos orientados a las unidades militares. Los comedores de tropa aportan un 27,05% de utilidad operacional, igualmente como consecuencia de las compras realizadas mediante Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de la producción de las materias primas. La unidad de combustible aporta en un 5,52% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 55% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar y Convenio Ecopetrol. La procesadora de café aporta en la utilidad operacional en un 2,03% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisfacen las unidades militares. La unidad de créditos representa el 6,59% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartera. La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 1,63% sobre el margen operacional mientras que contratos aporta el 1% sobre la misma. Las unidades no productivas en este periodo fueron raciones de campaña y otras unidades de negocio (panadería y centro vacacional.
		Rentabilidad Neta de Ventas	0,90	Trimestral	13,00			9,00			5,00			5,00			Una vez analizado el indicador de Rentabilidad neta de ventas por unidad de negocio se evidencia: Que de las unidades de Negocio establecidas en la entidad solo están siendo productivas las siguientes unidades cad's 56 % tostadora de café 4 % buceo y salvamento 4 % sección créditos 15 % Mientras que las demás unidades de Negocios están adsorbiendo la utilidad que las descritas anteriormente generan Comedores de Tropa Raciones Contratos Combustibles Sede Vacacional Mientras que por otros conceptos como recuperación por pólizas de seguro gestionadas por oficina ppal. Y rendimientos por generación en las inversiones realizadas están generando mayores ingresos aun cuando estas no son unidades de negocio. Otros ingresos ordinarios 14 % Rendimientos 7%
		Ejecución del Presupuesto	100	Trimestral	39,33			60,53			75,87			99,25			Este indicador tiene una meta progresiva, por lo tanto al final de la vigencia se observa su cumplimiento
		Gestión Administrativa	Actualización de inventarios físicos	100	Semestral	100,00			100,00			100,00			100,00		
	Gestión de TIC	Avance de proyectos TIC	90	Trimestral	100			100			100			100			En la vigencia 2019 se dio cumplimiento al indicador
		Disponibilidad de servicios	90	Trimestral	98,89			99,12			98,25			97,59			La medición del indicador siempre estuvo por encima de la meta



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4. Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante la incorporación de nuevos procesos y procedimientos así como el rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza de nuestros clientes.	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PQRD	100.00	Trimestral	100			98,79			97,48			100			En la vigencia la medición del indicador obtuvo valores de cumplimiento aceptables, comprobando que la mayoría de PQRD fueron resueltas dentro del término señalado en la Ley.
		Efectividad de Generación de Ideas	80	Trimestral	85			154,55			100			84,62			La medición del indicador cuenta con valores superiores a la meta establecida, debido a que los funcionarios de la entidad presentaron ideas que han sido registradas y se encuentran en estudio y viabilidad de desarrollo
		Índice de investigaciones Exitosas	80	Semestral	100						80						Un tema objeto de investigación investigado fue implementado al 100% (cartelera Digital), toda vez que finalizó con la puesta en marcha como mejora para la Entidad. Actualmente 3 investigaciones se encuentran en etapa de implementación y 1 pendiente por implementar, como lo es la Arquitectura Empresarial. Dentro de los temas investigados se tienen: Creación de Cooperativas en Colombia, arquitectura empresarial, Gestión del conocimiento, Energía fotovoltaica y Cartelera Digital.
	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento del Plan de Trabajo del SIG oficina principal	97.00	Trimestral	100			100			100			100			La medición del indicador evidencia cumplimiento respecto a la meta establecida, observando que se adelantaron las tareas previstas en el plan de trabajo
	Planificación del Abastecimiento	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98.00	Trimestral	99,38			100,00			99,70			99,73			El resultado alcanzado en el tercer trimestre de 2019 refleja el fortalecimiento de los parámetros de control y seguimiento a los proveedores y el mejoramiento de la comunicación con los clientes, atendiendo con la debida oportunidad las novedades que pueden presentarse en el desarrollo de las operaciones de suministro de abastecimientos clase III; así mismo se ha trabajado en la estandarización de documentos y protocolos para el suministro de combustibles por modalidades de abastecimiento y tipos de producto. 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 adicionalmente el diseño de la matriz de condiciones técnicas por tipo de producto y sitio de entrega, ha contribuido al mejoramiento del control de trazabilidad en las operaciones de suministro
		Nivel de Satisfacción del Cliente	98.00	Trimestral	99,43			100			99,63			100			El resultado alcanzado en la evaluación de satisfacción al cliente, evidencia el nivel de servicio alcanzado por la entidad, en relación con el suministro de combustibles, grasas y lubricantes, así mismo la materialización de los servicios post venta complementarios, como fue el I seminario de capacitación en lubricación al cual asistieron representantes de los clientes Armada Nacional, Dirección General Marítima, y se extendió al Ejército Nacional
		Oportunidad en la Entrega	98.00	Trimestral	100,00			99,63			98,61			100,00			El resultado alcanzado refleja el impacto de la nueva herramienta de gestión con la que cuenta La Unidad de Negocio denominada ? Matriz de Condiciones Técnicas?, que permite evidenciar El análisis de las condiciones logísticas y las variables de seguridad, condiciones sociales de las Zonas y lugares de entrega, concertando con los clientes tiempos de pedidos y plazos de suministros Que permitan garantizar el desarrollo de las operaciones del cliente. La oportunidad en la entrega es evaluada por los clientes también en las actas de recibo a satisfacción
	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	85,5	99,5	98,94	98,84	98,91	100	100	99	98,99	98,99	100	99,02	El resultado de la medición comprueba un cumplimiento aceptable del indicador explicado en la percepción buena que tienen los clientes de los bienes y servicios entregados por la Entidad
	Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente	95.00	Trimestral	81,94			92,71			92,71			92,00			Al final de la medición se evidencia un resultado inferior a la meta establecida, situación explicada en la baja participación de usuarios en las encuestas realizadas y la necesidad de reforzar el servicio al cliente y las condiciones técnicas del producto
	Gestión Administrativa	Cero Papel	6.00	Trimestral	-1,06			15,82			-20,39			5,42			La medición del indicador evidencia cumplimiento del indicador, destacando que el consumo de papel disminuyó y los funcionarios de la entidad han venido usando las herramientas tecnológicas y el sistema de información disponibles en la entidad
Cumplimiento de Transferencias Documentales		90.00	Semestral	100						96,47						El resultado de la medición del indicador evidencia cumplimiento del mismo; de igual manera se llevó a cabo el cronograma de transferencias y cada dependencia organizó sus expedientes de conformidad con la norma aplicable	
Actualización de Inventarios Físicos		100.00	Semestral	100						100						Al final de la vigencia se comprueba un cumplimiento parcial del indicador, toda vez que solo figura el dato del primer semestre; por lo tanto, no se tiene información suficiente que permita disponer un seguimiento al indicador	
Nivel de Satisfacción del Servicio		100.00	Trimestral	96,06			96,53			97,17			97,07			Se evidencia un cumplimiento aceptable del indicador, sin embargo, no se cuenta con la información del último trimestre. Además, no figura seguimiento a los datos	

	Identificación de Recaudos	90,00	Trimestral	99,26	99,13	99,09	99,33	La medición del indicador siempre estuvo por encima de la meta
Gestión Financiera	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad	90,00	Trimestral	90,14	95,95	99,44	98,20	Las cuentas fiscales fueron entregadas dentro de los términos establecidos por la Dirección Financiera.
	Margen Operacional	0,90	Trimestral	9,00	7,00	4,00	3,00	Una vez analizado el indicador de margen operacional (ventas menos costos de ventas) por unidad de negocio se evidencia: La unidad de negocio más productiva para la Entidad son los CAD'S los cuales aportan un 57.12% de la utilidad, debido a las negociaciones de Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de los productos ofertados a las unidades militares. Los comedores de tropa aportan un 27.05% de utilidad operacional, igualmente como consecuencia de las compras realizadas mediante Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de la producción de las materias primas. La unidad de combustible aporta en un 5.52% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 55% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar y Convenio Ecopetrol. La procesadora de café aporta en la utilidad operacional en un 2.03% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisfacen las unidades militares. La unidad de créditos representa el 6.59% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartera. La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 1.63% sobre el margen operacional mientras que contratos aporta el 1% sobre la misma. Las unidades no productivas en este periodo fueron raciones de campaña y otras unidades de negocio (panadería y centro vacacional).
	Rentabilidad Neta de Ventas	0,90	Trimestral	13,00	9,00	5,00	5,00	Una vez analizado el indicador de Rentabilidad neta de ventas por unidad de negocio se evidencia: Que de las unidades de Negocio establecidas en la entidad solo están siendo productivas las siguientes unidades cad's 56 % tostadora de café 4 % buceo y salvamento 4 % sección créditos 15 %  Mientras que las demás unidades de Negocios están adsorbiendo la utilidad que las descritas anteriormente generan Comedores de Tropa Raciones Contratos Combustibles Sede Vacacional Mientras que por otros conceptos como recuperación por pólizas de seguro gestionadas por oficina ppal. Y rendimientos por generación en las inversiones realizadas están generando mayores ingresos aun cuando estas no son unidades de negocio. Otros ingresos ordinarios 14 % Rendimientos 7%
	Ejecución del Presupuesto	100	Trimestral	39,33	60,53	75,87	99,25	Este indicador tiene una meta progresiva, por lo tanto al final de la vigencia se observa su cumplimiento
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del plan de acción anual	100,00	Trimestral	100	102,70	100	100	En la vigencia se comprueba un cumplimiento total del indicador, observando el cumplimiento del plan de acción anual
Gestión de TIC	Oportunidad en el soporte técnico	80,00	Trimestral	83,05	86,03	90,26	95,75	El indicador de Oportunidad en el Soporte tuvo un aumento considerable teniendo en cuenta que se han adoptado estrategias para mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios.
	Satisfacción del Cliente	80,00	Trimestral	93,83	97,62	97,67	97,59	La medición del indicador cumplió la meta establecida



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas para el cumplimiento de la normativa ambiental.	Gestión de Talento Humano	Control de Residuos	100.00	Trimestral	100			100			100			100			En la vigencia la medición si bien arrojo valores que dan cumplimiento a la meta establecida, no se cuenta con información adicional que permita profundizar en el seguimiento del indicador
		Efectividad Programa Integrado Plagas	0.00	Trimestral	1,89			2,53			1,24			0			Los valores de la medición del indicador evidencian incumplimiento respecto a la meta establecida; además, no se cuenta con información adicional que permita efectuar seguimiento al indicador
		Variación en Consumo de Agua	5.00	Bimestral	85,47		74,25		60,37		1,50		-8,19		-2,73		En la vigencia se evidencia que la medición del indicador estuvo muy por encima de la meta establecida; además, no se cuenta con información disponible para determinar el cumplimiento del mismo
		Variación en Consumo de Energía	5.00	Bimestral	-9,05		2,10		-8,38		16,10		-0,56		3,46		El resultado de la medición del indicador evidencia valores diferentes en los bimestres, dentro de los cuales no se alcanzó la meta establecida; adicionalmente no se encuentra información que permita inferir el seguimiento al indicador



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
6. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0			50,00			84			100			Se finiquitó la adquisición de la sede Antioquia Chocó, con la inauguración realizada el día 13 DIC 2019. El proyecto tuvo un valor total de \$5.350 millones, y ejecución presupuestal del 100%.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PQRD	100,00	Trimestral	100			98,79			97,48			100			En la vigencia la medición del indicador obtuvo valores de cumplimiento aceptables, comprobando que la mayoría de PQRD fueron resueltas dentro del término señalado en la Ley.	
	Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos	100,00	Semestral	100,00						100,00						El resultado de la medición del indicador permite comprobar el cumplimiento de la meta establecida, observando que la emisión de conceptos jurídicos se desarrolló de conformidad con las normatividad vigente salvaguardando la seguridad jurídica de la entidad	
		Comité de conciliación	80	Semestral							233,33						De acuerdo a las citaciones realizadas por la Procuraduría General y las citación a las audiencias iniciales dentro de los procesos laborales y administrativos, se realizaron 58 cesiones del comité de defensa y conciliación de la entidad, cumpliendo a cabalidad con lo ordenado por la norma durante la vigencia 2019. De igual manera, vale aclarar que este indicador se estableció en el segundo semestre de la vigencia, con el fin de corresponder las directrices del MIPG	
		Fallos a favor	60	Anual							78,95						En la vigencia 2019 se profirieron 19 fallos judiciales de los cuales 15 fueron a favor de la entidad y 4 en contra de la entidad. De los 4 fallos en contra 2 resolvieron no condenar económicamente a la entidad, 1 fue conciliado y 1 se pago el 50% de la condena.	
	Gestión de Talento Humano	Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100,00	Anual	100												Este indicador cumplió su meta en la vigencia	
		Ausentismo	10	Mensual							0,90	1,11	1,42	1,65	2,18	1,54	1,43	Este indicador se estableció según la reciente normatividad relacionada con la SST, por ello su medición se generó desde junio, con valores por debajo de la tolerancia establecida
		Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual	183,49												No existe análisis del indicador.	
		Prevalencia de la enfermedad laboral	0	Anual	1376,15												No existe análisis del indicador.	
		Proporción de accidentes de trabajo mortales	0	Anual	0												En el transcurso del 2019 se presentaron 57 accidentes laborales a nivel nacional logrando una disminución del 33% con el año anterior 2018(79 accidentes laborales) y 0 accidentes mortales	
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del plan de acción anual	100,00	Trimestral	100			102,70			100			100			En la vigencia se comprueba un cumplimiento total del indicador, observando el cumplimiento del plan de acción anual	
		Efectividad de la Funcion Evaluadora de la Oficina de Control Interno	80	Trimestral	91,67			100,00			91,67			90			Durante el periodo se ejecutaron 15 auditorias, de las cuales se generaron 50 hallazgos en su informes preliminares y dejando en firme 45 de ellos. lo anterior obedeciendo al concepto de beneficio de auditoria, establecido en los procedimientos del proceso.	
	Gestión de la contratación	Liquidación de contratos	90,00	Trimestral	76,54			85,19			69,65			100,41			La medición del indicador evidencia que en los tres primeros trimestres no se dio cumplimiento a la meta establecida, no obstante, en el último se logró tramitar la liquidación de los contratos.	
		Satisfacción del Cliente	100,00	Mensual	85,45	99,45	98,94	98,84	98,91	100	100	99	98,99	98,99	100	99,02	El resultado de la medición comprueba un cumplimiento aceptable del indicador explicado en la percepción buena que tienen los clientes de los bienes y servicios entregados por la Entidad	
	Gestión de TIC	Avance de proyectos TIC	90	Trimestral	100			100			100			100			En la vigencia 2019 se dio cumplimiento al indicador	
		Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10	Trimestral	2			1			2,04			0			En la vigencia 2019 se dio cumplimiento al indicador	
		Disponibilidad de servicios	90	Trimestral	98,89			98,12			98,25			97,59			La medición del indicador siempre estuvo por encima de la meta	
	Gestión Financiera	Margen Operacional	0,90	Trimestral	9,00			7,00			4,00			3,00			Una vez analizado el indicador de margen operacional (ventas ? costos de ventas) por unidad de negocio se evidencia: ?La unidad de negocio más productiva para la Entidad son los CAD'S los cuales aportan un 57,12% de la utilidad, debido a las negociaciones de Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de los productos ofertados a las unidades militares. ?Los comedores de tropa aportan un 27,05% de utilidad operacional, igualmente como consecuencia de las compras realizadas mediante Bolsa mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de la producción de las materias primas. ?La unidad de combustible aporta en un 5,52% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 55% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar y Convenio Ecopetrol. ?La procesadora de café aporta en la utilidad operacional en un 2,03% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisfacen las unidades militares. ?La unidad de créditos representa el 6,59% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartera. ?La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 1,63% sobre el margen operacional mientras que contratos aporta el 1% sobre la misma. ?Las unidades no productivas en este periodo fueron raciones de campaña y otras unidades de negocio (panadería y centro vacacional ?	
Rentabilidad Neta de Ventas		0,90	Trimestral	13,00			9,00			5,00			5,00			Una vez analizado el indicador de Rentabilidad neta de ventas por unidad de negocio se evidencia: Que de las unidades de Negocio establecidas en la entidad solo están siendo productivas las siguientes unidades cad's 56 % tostadora de café 4 % buceo y salvamento 4 % sección créditos 15 % Mientras que las demás unidades de Negocios están adsorbiendo la utilidad que las descritas anteriormente generan Comedores de Tropa Raciones Contratos Combustibles Sede Vacacional Mientras que por otros conceptos como recuperación por pólizas de seguro gestionadas por oficina ppal. Y rendimientos por generación en las inversiones realizadas están generando mayores ingresos aun cuando estas no son unidades de negocio. Otros ingresos ordinarios 14 % Rendimientos 7%		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
7. Proteger la integridad de todos los funcionarios mediante la aplicación de los lineamientos referentes a seguridad y salud en el trabajo	Gestión del Talento Humano	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nacional	100.00	Cuatrimestral	100				98,71				100				Se comprueba un cumplimiento aceptable del indicador, con resultados cercanos a la meta establecida; por otro lado, si bien se han realizado actividades para responder al SG-SST, no se cuenta con información suficiente que permita realizar seguimiento al indicador
		Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Anual	100												El indicador cumplió su meta en la vigencia
		Frecuencia de accidentalidad	3,00	Mensual	0,00	0,72	1,06	0,71	0,37	0,36	0,36	0,74	1,06	1,08	0,36	1,08	El indicador se mantuvo por debajo del rango de tolerancia
		Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual	183,49												Este indicador se estableció en la vigencia 2019 atendiendo a la normatividad relacionada con SST. Al ser nuevo, se dejó con una meta de cero (0) y su comportamiento arrojó un valor superior a la referida meta, dicho resultado obedece a que en el año se presentaron enfermedades laborales. Así para la siguiente vigencia es conveniente modificar la meta por un valor de tolerancia aceptable para la entidad.
		Prevalencia de la enfermedad laboral	0	Anual	1,376,15												Este indicador se estableció en la vigencia 2019 atendiendo a la normatividad relacionada con SST. Al ser nuevo, se dejó con una meta de cero (0) y su comportamiento arrojó un valor superior a la referida meta, dicho resultado obedece a que en el año se presentaron enfermedades laborales. Así para la siguiente vigencia es conveniente modificar la meta por un valor de tolerancia aceptable para la entidad.
		Proporción de accidentes de trabajo mortales	0	Anual	0												En el transcurso del 2019 se presentaron 57 accidentes laborales a nivel nacional logrando una disminución del 33% con el año anterior 2018(79 accidentes laborales) y 0 accidentes mortales
		Severidad de accidentalidad	0	Mensual								219,38	12,14	227,43	582,52	397,80	566,16

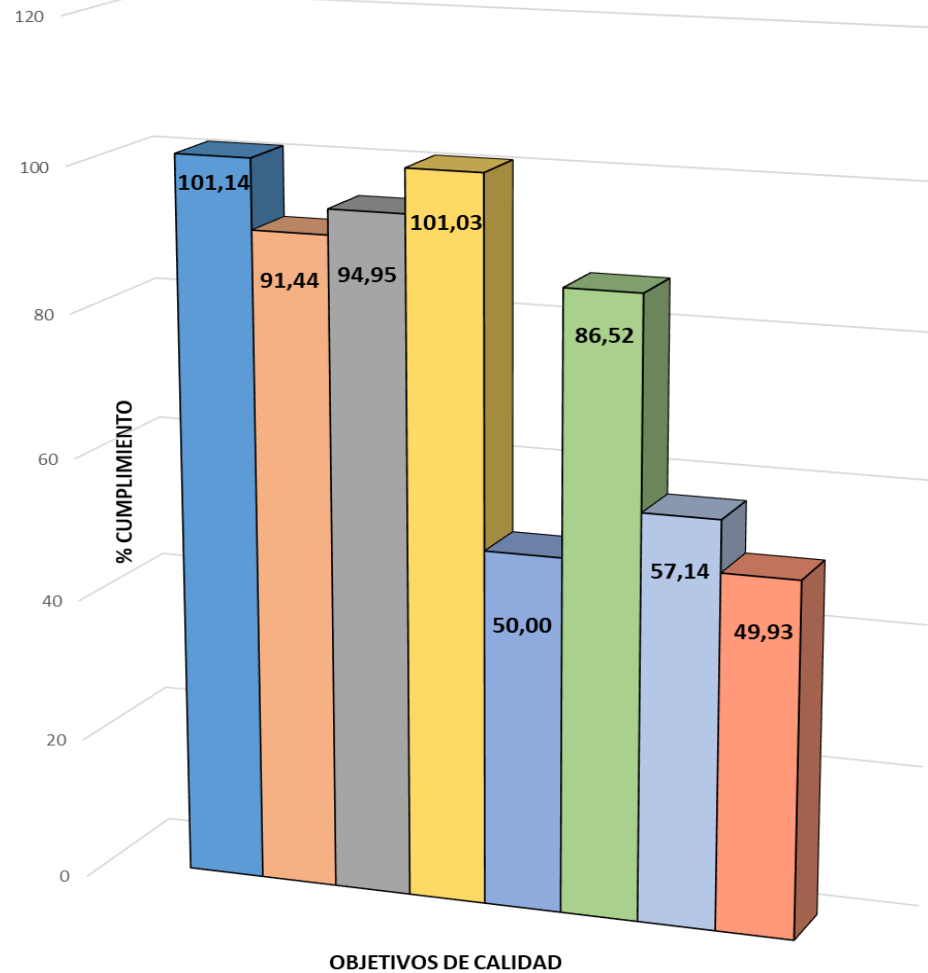




MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN												ANÁLISIS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
8. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.	Gestión de Talento Humano	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo-Nacional	100.00	Cuatrimestral	100			98,71			100			Se comprueba un cumplimiento aceptable del indicador, con resultados cercanos a la meta establecida; por otro lado, si bien se han realizado actividades para responder al SG-SST, no se cuenta con información suficiente que permita realizar seguimiento al indicador			
		Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Anual	100												El indicador cumplió su meta en la vigencia
		Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual	183,49						Este indicador se estableció en la vigencia 2019 atendiendo a la normatividad relacionada con SST. Al ser nuevo, se dejó con una meta de cero (0) y su comportamiento arrojó un valor superior a la referida meta, dicho resultado obedece a que en el año se presentaron enfermedades laborales. Así para la siguiente vigencia es conveniente modificar la meta por un valor de tolerancia aceptable para la entidad.						
		Prevalencia de la enfermedad laboral	0	Anual	1376,15						Este indicador se estableció en la vigencia 2019 atendiendo a la normatividad relacionada con SST. Al ser nuevo, se dejó con una meta de cero (0) y su comportamiento arrojó un valor superior a la referida meta, dicho resultado obedece a que en el año se presentaron enfermedades laborales. Así para la siguiente vigencia es conveniente modificar la meta por un valor de tolerancia aceptable para la entidad.						
		Proporción de accidentes de trabajo mortales	0	Anual	0						En el transcurso del 2019 se presentaron 57 accidentes laborales a nivel nacional logrando una disminución del 33% con el año anterior 2018(79 accidentes laborales) y 0 accidentes mortales						
		Severidad de accidentalidad	0	Mensual								219,38	12,14	227,43	582,52	397,80	566,16



- 1. Proveer soluciones logísticas en abastecimientos, mantenimientos y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, garantizando el cumplimiento de los requisitos y normas.
- 2. Adoptar y fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente y a la responsabilidad que les asiste.
- 3. Garantizar la sostenibilidad financiera y el uso eficiente de los recursos, para atender oportunamente los abastecimientos y servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado.
- 4. Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante la incorporación de nuevos procesos y procedimientos así como el rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza de nuestros clientes.
- 5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas para el cumplimiento de la normativa ambiental.
- 6. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- 7. Proteger la integridad de todos los funcionarios, mediante la aplicación de los lineamientos referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 8. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.