

OBJETIVO DE CALIDAD		PROCESO		INDICADORES POR PROCESO		META		FRECUENCIA		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019									OBSERVACIONES
										MEDICIÓN									
										ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
1. Proveer soluciones logísticas en abastecimiento, mantenimiento y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, generando el cumplimiento de los requisitos y normas.	Gestión de Descomando Estratégico	Avance Proceso Proyectos	0.95	Trimestral	0.00			0.50			0.84			Se adelantó la promesa de compra del inmueble identificado. Se venían desarrollando los procesos de adquisición de equipos y estibas.					
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Seguidores Redes Sociales	4.00	Trimestral	4.51			4.13			4.31			El Grupo de Marketing y Comunicaciones ha desarrollado campañas que han logrado incrementar el engagement en las redes sociales, así mismo los seguidores han aumentado significativamente.					
	Planificación del Abastecimiento	Confiablez de la Información	90.00	Trimestral	98.08			97.57			98.79			Se generaron 245 actas de ejecución regional en el tercer trimestre de 2019, las cuales fueron verificadas y cruzadas con los subgerentes de los comités interadministrativos, de las cuales 242 se encontraban en conformidad, representando un porcentaje de confiabilidad en la información del 98.78%.					
		Eficiencia en Compras por BMC	90.00	Trimestral	98.82			97.70			98.98			En el tercer trimestre 2019 las Regionales solicitaron la adquisición de 98 productos a través del escenario de Compras Públicas de la BMC, de los cuales se compraron 97 en modo de negocio; con una eficiencia en compras por BMC del 98%, debido a que sólo el producto Aviatea en tanto no se pudo cerrar porque la presentación requerida por la institución en tanto y generado dicho presentación en otro país. Lo que generó que se fuera a deslizar esta base y se solicitara adición del producto de una operación anterior.					
		Calidad de los Proyectos	30.00	Cuatrimestral	16.67						6.67			EN EL CUATRIMESTRE DEL AÑO 2019 SE ENCUENTRAN EN EJECUCIÓN (15) PROYECTOS, DE LOS CUALES EL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DEL MUEBLE Y APRESTADO NAVAL, PRESENTA INCUMPLIMIENTO, SE ENVÍAN MEMORANDO CON EL QUE SE SOLICITA A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS, INICIAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTRA EL CONDUCTO INTERVENIENTE, INTERVENIDORA DEL PPAI; CONTRATO NO. 001 565-2017, DE LO CUAL, SE ANEXA EL CUADRO DE LOS PROYECTOS EN EJECUCIÓN Y EL MEMORANDO DE SOLICITUD (SIBO) PROCESO.					
		Eficiencia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95.00	Cuatrimestral	100.00						100.00			EN EL CUATRIMESTRE DEL AÑO 2019 SE ADELANTA LA REVISIÓN Y ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE (7) PROCESOS DE LA ALPM Y LOS ENCARGADOS POR LAS FUERZAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA MADUREZ TÉCNICA, LOS CUALES SE PASARON A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS Y LAS REGIONALES QUE SOLICITARON ESTE APOYO, DE LOS CUALES, (2) SE TERMINARON Y ESTÁN EN LIQUIDACIÓN, (3) ESTÁN EN EJECUCIÓN Y (2) EN ESTRUCTURACIÓN; SE ADELANTA EL CUADRO DE SEGUIMIENTO Y LOS SOPORTES DEL ENMDO DE LA INFORMACIÓN.					
		Seguimiento a Control y Cambios	30.00	Cuatrimestral	16.67						26.67			EN EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS CAMBIOS REALIZADOS A LOS CONTRATOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS, SE REALIZARON EN EL OMBÚ DE LAS (16) QUE ESTÁN EN EJECUCIÓN CORRESPONDIENDO A LA PRIORIDAD EN EL PLAZO DE EJECUCIÓN VIO ADICIÓN AL RECURSO, TODO EN PRO DE LA MEJORA DE LOS PROYECTOS O LA IDENTIFICACIÓN DE MAYORES CANTIDADES QUE SE PRESENTAN EN EL DESARROLLO DE LAS OBRAS, SE ANEXA EL CUADRO CON LAS DESCRIPCIONES DE LOS PROYECTOS Y LOS DOCUMENTOS DE MODIFICACIÓN COMO SOPORTE.					
		Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98.00	Trimestral	99.38			100.00			99.70			Para el tercer trimestre de 2019 el resultado que se ha obtenido gracias al fortalecimiento del modelo de operación implementado para la unidad de negocio a nivel nacional.					
		Nivel de Satisfacción del Cliente	98.00	Trimestral	99.43			100.00			99.63			El resultado nacional del indicador de Satisfacción de cliente para la Unidad de Negocio Planación y Operación Logística Clase III, durante el segundo tercer Trimestre de 2019, refleja que el modelo de operación de la Entidad.					
	Oportunidad en la Entrega	98.00	Trimestral	100.00			99.42			98.61			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 contratos de asociación se han aplicado compensaciones en favor de los clientes.						
Gestión de la Contratación	Liquidación de Contratos	90.00	Trimestral	76.54			96.52			48.75			Se evidencia incumplimiento de la meta establecida, De los 83 contratos pendientes por liquidar a julio de 2019, se han realizado 59 liquidaciones, dando un avance del 48.96%, no cumpliendo con la meta propuesta.						
Operación Logística	Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	103.81	99.45	98.94	98.84	98.91	100.00	100.00	99.00	98.99	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores.						
	Cumplimiento de Producción	95.00	Trimestral	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 según institucional de abastecer a las regionales y clientes. En los resultados obtenidos se viene evidenciando una reducción desde la vigencia anterior de la misma de producción del café llegando a obtener índices del 16%. En donde ya se realizó el ajuste del parámetro de meta el cual se encontraba del 17 al 22% y para la fecha a través del formato de CONTROL DE TONOTOS se establece un nuevo parámetro de 16 al 20%. Lo cual le permite a la Planta procesadora de café mejorar sus índices de producción. Así mismo, a través de la optimización del proceso productivo en cuanto a la ejecución de las actividades operativas como el mantenimiento de los equipos permite que la producción se venga mejorando sustancialmente.						
	Satisfacción de Usuarios Catering	95.00	Trimestral	98.00			98.00			99.00			El indicador de satisfacción a nivel nacional de "Satisfacción de Usuarios Catering Nacional" se logra alcanzar un porcentaje del 99% (cumplimiento sobre pasado), 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). (Reporte del indicador (PDF) y los correos de solicitud de carga de los datos). A su vez, a la fecha no se reporta ninguna novedad que haga afectar de manera relevante esta medición. Comentario Reiteración del indicador: Adicional se le recomienda a las regionales adjuntar al carga del dato del indicador los soportes como evidencia y el análisis correspondiente de la medición alcanzada.						
	Nivel de Satisfacción del Cliente Carb	95.00	Trimestral	99.22			98.92			102.75			El indicador de satisfacción a nivel nacional de "satisfacción a nivel nacional de los CAD 3" se logra alcanzar un porcentaje del 128.28% (cumplimiento sobre pasado), 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). (Reporte del indicador (PDF) y los correos de solicitud de carga de los datos). A su vez, a la fecha no se reporta ninguna novedad que haga afectar de manera relevante esta medición. Comentario Reiteración del indicador: Adicional se le recomienda a las regionales adjuntar al carga del dato del indicador los soportes como evidencia y el análisis correspondiente de la medición alcanzada.						
	Concepto Sanitario	80.00	Cuatrimestral	98.31						226.52			Para el segundo cuatrimestre del 2019, la ALPM cuenta con 75 (setenta y cinco) comedores con concepto sanitario favorable y 31 (treinta y uno) con concepto sanitario favorable con requerimiento, para un total de 106 comedores, lo que equivale al 91% de los 115 comedores administrados a nivel nacional, porcentaje que cumple con la meta establecida a nivel nacional. Los 10 comedores de tipo que deben por concepto Sanitario componer 8 a la Regional Centro y 1 a la Regional Líbros Orientales, este último se encuentra en mantenimiento por parte de la Fuerza, una vez se haga entrega de las abasteciones y se verifique por parte de la ALPM que cumplen se solicitará visita de secretaría de salud. Se les hace la solicitud a las Regionales Pacifico y Caribe para que se corrijan los datos ingresados en el herramienta, el razón que fueron cargados los porcentajes de cumplimiento por parte de secretaría de salud y no el número de comedores con concepto sanitario, aun así, se envía correo electrónico para que se realice la gestión que corresponda según reporte de regionales.						
	Grado de Satisfacción del Cliente - Producción	95.00	Trimestral	81.94			92.71			92.71			Se realiza evaluación de la satisfacción del cliente de café. La planta de raciones de campaña para la presente vigencia no presenta producción por cuanto no se suscribió contrato interadministrativo.						

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019														
				MEDICIÓN												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OBSERVACIONES		
3. Garantizar la sostenibilidad financiera y el uso eficiente de los recursos, para atender oportunamente los abastecimientos y servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0.00				0.50				0.84	Se adelantó la promesa de compraventa del inmueble identificado. Se vienen desarrollando los procesos de adquisición de equipos y estibas.		
	Planificación del Abastecimiento	Optimización de Recursos en Compras por BMC	3.00	Trimestral	3.69				3.33					5.14	Para el tercer trimestre 2019 la Dirección de Abastecimientos Clase I, proyectó adquisición de víveres en el escenario de Compras públicas de la Bolsa Mercantil de Colombia por valor de \$48.750.765.338 y logró pluralidad de oferentes en algunos de los lotes publicados, lo que se refleja en puja de precios y eficiencia en la adquisición, siendo el valor de compra \$46.245.536.121 con un porcentaje de Optimización de Recursos del 5,14%, logrando cumplir la meta establecida en la medición y con un ahorro de \$2.505.227.217 en adquisición de víveres secos y cármicos.	
		Calidad de los Proyectos	30.00	Cuatrimestral	16.67									6.67	EN EL II CUATRIMESTRE DEL AÑO 2019 SE ENCUENTRAN EN EJECUCIÓN (15) PROYECTOS, DE LOS CUALES EL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DEL MUELLE Y ARTEFACTO NAVAL PRESENTA INCUMPLIMIENTO, SE ENVÍO UN MEMORANDO CON EL QUE SE SOLICITÓ A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS, INICIAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTRA EL CONSORCIO INTERINTERANERÍA, INTERVENTORÍA DEL PFA31, CONTRATO NO. 001-055-2017, DE LO CUAL SE ANEXA EL CUADRO DE LOS PROYECTOS EN EJECUCIÓN Y EL MEMORANDO DE SOLICITUD DEBIDO PROCESO.	
		Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95.00	Cuatrimestral	100.00									100.00	EN EL "II CUATRIMESTRE" DEL AÑO 2019 SE ADELANTÓ LA REVISIÓN Y ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE (7) PROCESOS; DE LA ALFM Y LOS ENCARGADOS POR LAS FUERZAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA MADUREZ TÉCNICA, LOS CUALES SE PASARON A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS Y LAS REGIONALES QUE SOLICITARON ESTE APOYO, DE LOS CUALES: (2) SE TERMINARON Y ESTÁN EL LIQUIDACIÓN, (2) ESTÁN EN EJECUCIÓN Y (2) EN ESTRUCTURACIÓN. SE ADJUNTA EL CUADRO DE SEGUIMIENTO Y LOS SOPORTES DEL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN	
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95.00	Trimestral	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. En los resultados obtenidos se viene evidenciando una reducción desde la vigencia anterior de la merma de producción del café llegando a obtener índices del 16%. En donde ya se realizó el ajuste del parámetro de merma el cual se encontraba del 17 al 22% y para la fecha a través del formato de CONTROL DE TOSTIÓN se establece un nuevo parámetro de 16 al 20%. Lo cual le permite a la Planta procesadora de café mejorar sus índices de producción. Así mismo, a través de la optimización del proceso productivo en cuanto a la ejecución de las actividades operativas como el mantenimiento de los equipos permite que la producción se venga mejorando sustancialmente.	
															Identificación de Recaudos	90.00
	Gestión Financiera	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	Se realizó un cumplimiento del 99.44% lo que quiere decir que las unidades de negocio entregaron las cuentas fiscales en la fecha establecida por la Dirección General en conjunto con la Dirección Financiera.
			Margen Operacional	9.00	Trimestral	9.00				7.00					4.00	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 58% 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% 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% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 50% 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 1% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisficieron las unidades militares. -La unidad de créditos representa el 6% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartas. -La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 2% 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) (Se toma comentario de una variable)
			Rentabilidad Neta de Ventas	9.00	Trimestral	13.00				9.00					-	Con relación a los indicadores de margen operacional y rentabilidad neta se evidencia una variación porcentual, esto de acuerdo a los siguientes conceptos: - Los ingresos de la unidad de negocio combustible tienen una disminución debido a la reducción de clientes cuyas ventas representaban aproximadamente el 50% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar, Armada Nacional y Convenio Ecopetrol. - La unidad de negocio de raciones de campaña en el primer semestre no tiene ningún proceso contractual. - La unidad de negocio de CAD S presenta un comportamiento positivo de acuerdo a la relación de las compras por bolsa mercantil y subasta inversa, teniendo así un precio favorable frente a los mercados, además el aumento de las solicitudes de víveres secos de las diferentes unidades militares, la mitigación de la pérdida de mercancía, el vencimiento de la misma. - La unidad de negocio de comedores tiene un mejor comportamiento, derivado al incremento del parte de los soldados, causado por los trasladados de las diferentes unidades militares, así mismo la disminución de los costos de acuerdo a la mejora en la concertación de los menús, el control y verificación de los precios. - Con relación al concepto de otros ingresos, corresponde a la recuperación del deterioro de cartera (Ri- contrato de incorporaciones del Ejército Nacional), recuperación en pago de incapacidades servicio de alojamiento del centro vacacional, arrendamiento de espacios mercantiles, pago del siniestro de la Regional Caribe, reconocimiento de gastos de cuota de audite del periodo anterior, rendimientos financieros generado por las cuentas bancarias, reconocimiento del 4 mil por gigos de víveres frescos a las unidades militares, comisión de los créditos por libranzas de los bancos. - Con lo referente al concepto de otros gastos, se realizaron bajas de bienes muebles por encontrarse en estado inservible, obsoleto o en desuso.
			Ejecución del Presupuesto	35.00	Trimestral	39.33					60.63					75.87
Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios Físicos	100.00	Semestral					100								
Gestión de TIC'S	Gestión de TIC'S	Avance de Proyectos TIC	90.00	Trimestral	100.00				100.00					100.00	A la fecha se vienen cumpliendo con todas las actividades programadas de conformidad al cronograma, para tal fin se anexa el informe de supervisión del contrato.	
		Disponibilidad de servicios	90.00	Trimestral	98.89				99.12						98.25	Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN							OBSERVACIONES		
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO		AGOSTO	SEPTIEMBRE
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PORD		100.00	Trimestral		100.00		98.79			97.48		Para el segundo trimestre del año, se evidenciaron 3 peticiones vencidas en el mes de abril a cargo de la Subdirección General de Contratación, de la Oficina Asesora Jurídica. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana emite memorando a los responsables exhortándolos al cumplimiento de los términos establecidos en la ley. Cabe mencionar que el informe PQR del mes de junio está en proyección, sin embargo, para el citado mes no se reportaron peticiones vencidas.	
	Efectividad de Generación de Ideas		80.00	Trimestral		85.00					100.00		Para el Tercer trimestre de la vigencia 2019 se registraron 13 ideas en el Banco por parte de los funcionarios, de las cuales 11 fueron analizadas mediante comité de Innovación el día 23 de agosto 2019, es decir, que se obtuvo el 84.02% de efectividad en el análisis de ideas. Quedando pendientes por analizar 2 ideas las cuales se analizarán en el próximo comité. Del 100% de ideas analizadas por el comité, se obtuvo que el 81.81% se les dará viabilidad como mejoras, realizando las respectivas mesas de trabajo con los procesos o partes competentes. De las ideas registradas, se observa que el 31% de participación fue del Grupo de Innovación y Redes de Valor, el 15% por parte de Seguimiento y evaluación y Gestión Administrativa cada uno y de Gestión de Direcciónamiento estratégico, Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, Gestión TICs, Operación Logística y Gestión del Talento Humano el 8% cada uno.	
	Índice de Investigaciones exitosas		80.00	Semestral			100.00							En el primer semestre del 2019, se realizaron investigaciones de 8 temas, las cuales fueron tomadas como referencia de las ideas registradas en el banco de ideas. Actualmente las (8) investigaciones se encuentran en etapa de implementación y aguardan a proyectos y mejoras de mediano y largo plazo. Dentro de los temas investigados se tienen: método para evaluar proyectos de innovación, implementación de Telerabaja, Energía solar fotovoltaica, Inducción en las organizaciones, Control Digital Tickets de alimentación, Hornos comit, Aprovechamiento de residuos orgánicos y desechos visual en equipos de cómputo. Es importante resaltar que la investigación nos ayuda a una mejor optimización en las tareas y objetivos a cumplir en cada proyecto.
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento del Plan de Trabajo del SIG oficina principal		97.00	Trimestral		100.00				100.00			Para el tercer trimestre del año 2019 se planificaron 10 actividades en el plan de trabajo del SIG, estas actividades se cumplieron en su totalidad sin ninguna novedad, lo cual se evidencia en el valor del 100% alcanzado para el periodo de medición. Se aclara que las tareas se encuentran documentadas y cumplidas en la herramienta SVE en el Plan de trabajo SIG.	
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubrificantes		98.00	Trimestral		99.38		100			99.70		Para el tercer trimestre de 2019 el resultado que se ha obtenido gracias al fortalecimiento del modelo de operación implementado para la unidad de negocio a nivel nacional	
Planificación del Abastecimiento	Nivel de Satisfacción del Cliente		98.00	Trimestral		99.43		100			99.63		El resultado nacional del indicador de Satisfacción de cliente para la Unidad de Negocio Planeación y Operación Logística Clase II, durante el segundo tercer Trimestre de 2019, refleja que el modelo de operación de la Entidad	
	Oportunidad en la Entrega		98.00	Trimestral		100.00		99.42			98.61		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 contratos de asociación se han aplicado compensaciones en favor de los clientes.	
Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente		100.00	Mensual	103.81	99.45	98.94	98.84	98.91	100.00	100.00	99.00	98.99	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores
Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente - Producción		95.00	Trimestral		81.94		92.71			92.71		Se realiza evaluación de la satisfacción del cliente de café. La planta de raciones de campaña para la presente vigencia no presenta producción por cuanto no se suscribió contrato interadministrativo.	
	Cero Papel		6.00	Trimestral		-1.06		15.82			-20.39		Como se puede evidenciar en el primer trimestre de la vigencia 2019 hubo una disminución de papel a nivel nacional dado que se realizó capacitación y sensibilización al uso de las herramientas tecnológicas y en el buen uso de buenas prácticas del consumo de papel, se capacito a los funcionarios en la implementación de la firma digital, esto para dar cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 004 del 03 de abril de 2012 "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública", y las directrices internas que tiene la entidad las cuales se encuentran en la Directiva Permanente No 14 del 15 de junio de 2018.	
Gestión Administrativa	Cumplimiento de transferencias documentales		90.00	Semestral				100					De acuerdo al cronograma enviado se dio cumplimiento a la transferencias documentales	
	Actualización de Inventarios Físicos		100.00	Semestral				100					No se tiene consolidado el indicador dado que hasta el 04/06/2019 se surtió la vacante de Almacenerista de la Regional Llanos, por lo cual esta sede no presenta dato del indicador	
	Nivel de Satisfacción del Servicio		100.00	Trimestral		96.06		96.53			97.17		Se realizó encuesta de satisfacción del servicio mediante la Intranet institucional, a Nivel Nacional se obtuvo un total de 1688 conceptos de los cuales 1623 fueron positivos, para un porcentaje promedio de 96.5%, la pregunta que se calificó con más bajo porcentaje fue la de si se le había realizado levantamiento físico del inventario de activos fijos en el último año la cual obtuvo 18 puntos negativos, por lo cual se verificó con el Grupo de Almacén dado que se han llevado a cabo las actualizaciones de inventarios programadas en cada una de las oficinas. También se realizó una encuesta con el fin de los funcionarios tomaran conciencia de algunos aspectos que los implicaban en cuanto al cuidado de su área de trabajo y trato con el personal.	
Gestión Financiera	Identificación de Rescaldos		90.00	Trimestral		-		-			-			
	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad		90.00	Trimestral		90.14		-			99.44		Se realizó un cumplimiento del 99.44% lo que quiere decir que las unidades de negocio entregaron las cuentas fiscales en la fecha establecida por la Dirección General en conjunto con la Dirección Financiera.	
	Margen Operacional		100.00	Trimestral		9.00		7.00			4.00		Una vez analizado el indicador de margen operacional (ventas - costos de ventas) por unidad de negocio se evidencian: -La unidad de negocio más productiva para la Entidad son los CAD'S los cuales aportan un 58% de la utilidad, debido a las negociaciones de Bóla mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de los productos ofertados a las unidades militares. -Los comedores de tropa aportan un 27% de utilidad operacional, igualmente como consecuencia de las compras realizadas mediante Bóla mercantil las cuales han disminuido considerablemente el costo de la producción de las materias primas. -La unidad de combustible aporta en un 5% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 50% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar y Convenio Ecogestral. -La procesadora de café aporta en la utilidad operacional en un 1% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisfacen las unidades militares. -La unidad de créditos representa el 6% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartera. -La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 2% 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) (Se toma comentario de una variable)	
	Rentabilidad Neta de Ventas		100.00	Trimestral		13.00		9.00			-		Con relación a los indicadores de margen operacional y rentabilidad neta se evidencia una variación porcentual, esto de acuerdo a los siguientes conceptos: - Los ingresos de la unidad de negocio combustible tienen una disminución debido a la reducción de clientes cuyas ventas representaban aproximadamente el 50% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar, Armada Nacional y Convenio Ecogestral. - La unidad de negocio de raciones de campaña en el primer semestre no tiene ningún proceso contractual. - La unidad de negocio de CAD'S presenta un comportamiento positivo de acuerdo a la relación de las compras por bóla mercantil y subasta inversa, teniendo así un precio favorable frente a los mercados, además el aumento de las solicitudes de viveres secos de las diferentes unidades militares, la mitigación de la pérdida de mercancía, el vencimiento de la misma. - La unidad de negocio de comedores tiene un mejor comportamiento, derivado al incremento del parte de los soldados, causado por los resultados de las diferentes unidades militares, así mismo la disminución de los costos de acuerdo a la mejora en la concertación de los menús, el control y verificación de los precios. - Con relación al concepto de otros ingresos, corresponde a la recuperación del deterioro de cartera (K6) contrato de incorporaciones del Ejército Nacional, recuperación en pago de incapacidades, servicio de alojamiento del centro vacacional, arrendamiento de espacios mercantiles, pago del siniestro de la Regional Caribe, reconocimiento de gastos de cuota de audit del periodo anterior, rendimiento financiero generado por las cuentas bancarias, reconocimiento del 4 x mil por giro de viveres frescos a las unidades militares, comisión de los créditos por libranzas de los bancos. - Con lo referente al concepto de otros gastos, se realizaron bajas de bienes muebles por encontrarse en estado inservible, desbotado o en desuso.	
	Ejecución del Presupuesto		35.00	Trimestral		39.33		60.63			75.87		Se comprueba el cumplimiento del indicador	
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual		100.00	Trimestral		100.00		102.70			100.00		Para obtener el indicador, se tuvo en cuenta los informes de Ley e informes de seguimiento y auditoría realizados por los funcionarios de la oficina de control interno, dando cumplimiento a las actividades programadas en cada uno de los meses objeto de la verificación, evidenciándose para en el Periodo julio-septiembre de 2019, la oficina de control interno programó un total de cincuenta y seis (56) actividades y se dieron cumplimiento a cincuenta y cuatro (54) actividades, de las programadas para el trimestre, quedando dos (02) actividades pendientes por realizar correspondientes a la entrega de dos (02) Auditorías correspondientes a Auditoría de Fudra y Auditoría Rubro de Bienestar Oficina Principal, las cuales se deben entregar en el mes de octubre de 2019. No obstante a lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas, se realizaron (02) actividad que no estaban programada realizar en este trimestre, correspondiente a la realización del informe semestral de evaluación de la gestión por dependencias, e igualmente se dio cumplimiento a una actividad pendiente del Trimestre anterior (junio-19) correspondiente a la entrega de un Informe de Auditoría en el mes de Julio de 2019, dando cumplimiento al total de las actividades programadas para el trimestre.	
	Oportunidad en el Soporte Técnico		80.00	Trimestral		83.05		86.03			90.26		La regional Nororient se identifica con un porcentaje del 94.74% del cumplimiento del indicador frente a la meta establecida del 80%. Solo nueve (3) casos estuvieron fuera de los ANS, esto debido a que requieren solución y apoyo por parte de la oficina de soporte técnico, los cuales se encuentran en proceso de solución, sin registrar un total de 57 casos en el 3er trimestre evidenciando la solución efectiva dentro de los plazos establecidos de los requerimientos del soporte técnico en la Regional.	
Gestión de TICs	Satisfacción del Cliente (Informática)		80.00	Trimestral		93.63		57.49			97.67		Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados	

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.



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas para el cumplimiento de la normativa ambiental.	Gestión de Talento Humano	Control de Residuos	100.00	Trimestral	100.00			100.00			100.00			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Efectividad Programa Integrado Plagas	0.00	Trimestral	1.89			2.53			1.24			Se comprueba el incumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Variación en Consumo de Agua	5.00	Bimestral	85.473		74.251		60.365		1.50			Se aumentó el consumo de agua durante este bimestre, debido a las diferentes actividades de bienes y reuniones administrativas realizadas.
		Variación en Consumo de Energía	5.00	Bimestral	-9.05		2.10		-8.38		16.10			En las campañas de sensibilización de ahorro de energía a los funcionarios ha dado buenos resultados, se seguira trabajando en estas campañas para obtener un mayor ahorro.

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019													
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
6. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance Producto Proyectos	0.95	Trimestral	0.00			0.50			0.84			Se adelantó la promesa de compraventa del inmueble identificado. Se vienen desarrollando los procesos de adquisición de equipos y estibas.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión Oportuna a las PQRD	100.00	Trimestral	100			98.79			97.48			Para el segundo trimestre del año, se evidenciaron 3 peticiones vencidas en el mes de abril a cargo de la Subdirección General de Contratos, de la Dirección Financiera y la Oficina Asesora Jurídica. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana emite memorando a los responsables exhortándolos al cumplimiento de los términos establecidos en la ley. Cabe mencionar que el informe PQR del mes de junio está en proyección, sin embargo, para el citado mes no se reportaron peticiones vencidas.	
	Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos	100.00	Semestral	100									En el primer semestre del año 2019 se emitieron 32 conceptos jurídicos solicitados, los conceptos fueron rendidos dentro de los términos legales otorgados para ello, evidenciándose una correcta y oportuna asesoría jurídica a Nivel Nacional, reduciendo en beneficio de la imagen Institucional, sobre los temas específicos de PAC, Ventas de vehículos donados, Vigencias expiradas, impuestos, Suscripción de convenios de corredores, disposición final de combustible, anteproyecto de Presupuesto, Estados Financieros.	
	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	10.00	Mensual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100.00	Trimestral	100.00			102.70			100.00			Para obtener el Indicador, se tuvo en cuenta los informes de Ley e informes de seguimientos y auditoría realizados por los funcionarios de la oficina de control interno, dando cumplimiento a las actividades programadas en cada uno de los meses objeto de la verificación, evidenciándose para en el Periodo julio-septiembre de 2019, la oficina de control interno programó un total de cincuenta y seis (56) actividades y se dieron cumplimiento a cincuenta y cuatro (54) actividades, de las programadas para el trimestre, quedando dos (02) actividades pendientes por realizar correspondientes a la entrega de dos (02) Auditorías correspondientes a: Auditoría de Fudra y Auditoría Rubro de Bienestar Oficina Principal, las cuales se deben entregar en el mes de octubre de 2019. No obstante a lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas, se realizaron (02) actividad que no estaban programada realizar en este trimestre, correspondiente a la realización del informe semestral de evaluación de la gestión por dependencias, e igualmente se dio cumplimiento a una actividad pendiente del Trimestre anterior (junio-19) correspondiente a la entrega de un Informe de Auditoría en el mes de Julio de 2019. dando cumplimiento al total de las actividades programadas para el trimestre.	
		Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	80.00	Trimestral	91.67			100.00						Se comprueba una medición que cuenta con un valor superior a la meta establecida, encontrando que se establecieron 11 hallazgos establecidos de los 12 hallazgos que se establecieron en el informe preliminar, por haber cancelado por considerar que haberse sustentado y efectuado los controles necesarios para subsanar el hallazgo. En el trimestre abril-junio del 2019, se terminaron un total de siete (07) Auditorías, que había iniciado la oficina de control interno a las diferentes áreas y procesos de la Entidad, y en las mismas se establecieron un total de 32 Hallazgo en los informes preliminares y dando aplicabilidad al procedimiento de traslado los auditores líderes remitieron dichos informes por el lapso de cinco días con el fin de que se presentaran las aclaraciones y justificaciones y/o evidencias sobre los hallazgos y no se justificaron técnicamente los mismos quedando en firme los 32 hallazgos en los informes finales de las Auditorías No. 006,007,008,009,010,011 y 012 de 2019.	
	Gestión de la Contratación	Liquidación de Contratos	90.00	Trimestral	76.54			96.52			48.75			Se evidencia incumplimiento de la meta establecida. De los 83 contratos pendientes por liquidar a julio de 2019, se han realizado 39 liquidaciones, dando un avance del 46.98%, no cumpliendo con la meta propuesta.	
		Satisfacción del Cliente	100.00	Mensual	103.81	99.45	98.94	98.84	98.91	100.00	100.00	99.00	98.99	Se comprueba una medición aceptable respecto a la meta establecida, pero no cuenta con análisis de los valores.	
	Gestión Financiera	Margen Operacional	100.00	Trimestral	9.00			7.00			4.00			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 58% 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% 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% a la utilidad operacional debido a la disminución en ventas que representaban aproximadamente el 50% 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 1% ya que su primordial objetivo es proveer las diferentes unidades de negocio que satisfacen las unidades militares. *La unidad de créditos representa el 6% de las utilidades operacionales gracias a su gestión de recuperación de cartera. *La unidad de negocio de buceo y salvamento representa un 2% 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) (Se toma comentario de una variable)	
		Rentabilidad Neta de Ventas	100.00	Trimestral	13.00			9.00						Con relación a los indicadores de margen operacional y rentabilidad neta se evidencia una variación porcentual, esto de acuerdo a los siguientes conceptos: * Los ingresos de la unidad de negocio combustible tienen una disminución debido a la reducción de clientes cuyas ventas representaban aproximadamente el 50% de ingresos, en el primer semestre del 2019 se tienen procesos contractuales con Dimar, Armada Nacional y Convenio Ecopetrol. * La unidad de negocio de raciones de campaña en el primer semestre no tiene ningún proceso contractual. * La unidad de negocio de CAD'S presenta un comportamiento positivo de acuerdo a la relación de las compras por bolsa mercantil y subasta inversa, teniendo así un precio favorable frente a los mercados, además el aumento de las solicitudes de viveres secos de las diferentes unidades militares, la mitigación de la pérdida de mercancía, el vencimiento de la misma. * La unidad de negocio de comedores tiene un mejor comportamiento, derivado al incremento del parte de los soldados, causado por los traslados de las diferentes unidades militares, así mismo la disminución de los costos de acuerdo a la mejora en la concertación de los menús, el control y verificación de los precios. * Con relación al concepto de otros ingresos, corresponde a la recuperación del deterioro de cartera (Kb- contrato de incorporaciones del Ejército Nacional), recuperación en pago de incapacidades, servicio de alojamiento del centro vacacional, arrendamiento de espacios mercantiles, pago del siniestro de la Regional Caribe, reconocimiento de gastos de cuota de audite del periodo anterior, rendimientos financieros generado por las cuentas bancarias, reconocimiento del 4 x mil por giros de viveres frescos a las unidades militares, comisión de los créditos por libranzas de los bancos. * Con lo referente al concepto de otros gastos, se realizaron bajas de bienes muebles por encontrarse en estado inservible, obsoleto o en desuso.	
Gestión de TICs	Disponibilidad de servicios	90.00	Trimestral	98.89			99.12			98.25			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados.		
	Afectación de Usuarios por Incidentes de Seguridad Informática	10.00	Trimestral	2.00			1.00			2.04			La principal afectación sigue siendo el ingreso de correo con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM. En uno de los casos el usuario abrió el correo e infectó el equipo, con lo que fue necesario formatearlo y reinstalar todo el sistema operativo y los aplicativos.		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
7. Proteger la integridad de todos los funcionarios, mediante la aplicación de los lineamientos referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	10.00	Mensual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Frecuencia de accidentalidad en la entidad	3.00	Mensual	0.09	0.18	0.47	0.37	0.66	0.28	0.28	1.14	0.64	El resultado de la medición del indicador estuvo por debajo de la meta establecida; además, no se cuenta con información disponible para determinar el cumplimiento del mismo.	
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Cuatrimestral	100.00			98.71			Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados				



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2019



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION								OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO		
8. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	10.00	Mensual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Se comprueba el cumplimiento del indicador, sin embargo, no figura análisis de los valores registrados
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.00	Cuatrimstral	100.00				98,71					