

MEMORANDO

Bogotá, 05-05-2016

No 20161100032017 ALOCI-110



**PARA:** Capitán de Navío Rafael Antonio Llinas Hernández Subdirector General, Encargado de las Funciones de la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

**DE:** Contadora Pública Martha Cecilia Polanía, Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Evaluación de Gestión por dependencias y plan de acción de la Entidad vigencia 2015

En cumplimiento a la Ley 909 de 2004, el artículo 52 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005 y la Circular 04 de 2005, comedidamente me permito presentar al Señor Capitán de Navío Rafael Antonio Llinas Hernández Subdirector General, Encargado de las Funciones de la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, la evaluación de Gestión por dependencias y plan de acción de la Entidad vigencia 2015, así:

### 1. Objetivo

Realizar la evaluación de Gestión por dependencias y plan de acción de la Entidad vigencia 2015 con el fin retroalimentar y/o resaltar las fortalezas y debilidades observadas a la Dirección General para facilitar la toma de decisiones.

### 2. Documentos de Referencia

- Reporte Suite Visión Empresarial
- Información solicitada a las diferentes Oficinas y/o Direcciones de la Entidad
- Informe de los responsables de control interno en las regionales:

Regional	Número de memorando
Amazonia	20163100006047
Antioquia – Choco	20163200007577
Atlántico	20163300007367

Regional	Número de memorando
Centro	20163000010757
Llanos Orientales	20163400021557
Norte	20163600013497
Pacífico	20163700019357
Sur	20163800014097
Tolima Grande	20164000023997

### 3. Limitantes:

- La Oficina de Control Interno a la fecha no recibió informe de seguimiento del plan de acción 2015 por parte de la Oficina Asesora de Planeación
- La Oficina de Control Interno obtuvo acceso al plan de acción 2015 en la Herramienta Suite Visión Empresarial hasta el día lunes 14 de Marzo de 2016
- El plan de acción que se encuentra publicado en la página web no tiene definido responsables a las metas
- La Regional Suroccidente y Nororiente no cuentan con profesionales de Control Interno, por lo tanto no se presenta resultado de su evaluación.

### 4. Resultados de la verificación:

En general el plan de acción obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 84%, desarrollado de la siguiente manera:

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	100%
Modernizar la infraestructura física y tecnológica	100%
Rediseñar y optimizar la estructura organizacional, la planta de personal y los procesos en el marco de la transformación institucional	78%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	56%
Total Ejecución plan	84%

Teniendo en cuenta la limitante de la no definición de responsables en el plan de acción 2015, no se detalla el reporte de cumplimiento por áreas y/o procesos.

## Resultados Nacionales

A continuación se presenta en detalle el seguimiento a cada uno de los objetivos del plan de acción en relación a las metas propuestas para cada uno:

Objetivos institucionales relacionados:															
Objetivo institucional 1: Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes															
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos														
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados												
Lograr un nivel mínimo del 90% promedio en los diferentes criterios de medición que se acuerden con el cliente en los diferentes procesos misionales a través de los cuales se prestan los servicios.	NIVEL DE ACEPTACIÓN / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE a) Oportunidad de entrega b) Condiciones de entrega c) Precio d) Cantidad e) Servicio postventa	100%	Teniendo en cuenta que la meta establecida es del 75% para esta vigencia, se evidencia un porcentaje de cumplimiento anual de los indicadores de satisfacción del cliente, como se detalla a continuación: <table border="1" data-bbox="979 1010 1455 1276"> <thead> <tr> <th>Unidad de Negocio</th> <th>Porcentaje de cumplimiento Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comedores</td> <td>96,5%</td> </tr> <tr> <td>CADs</td> <td>97,0%</td> </tr> <tr> <td>Obras</td> <td>50,0%</td> </tr> <tr> <td>Combustibles</td> <td>99,5%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>85,8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Ver detalle en anexo 1</p>	Unidad de Negocio	Porcentaje de cumplimiento Anual	Comedores	96,5%	CADs	97,0%	Obras	50,0%	Combustibles	99,5%	Total	85,8%
Unidad de Negocio	Porcentaje de cumplimiento Anual														
Comedores	96,5%														
CADs	97,0%														
Obras	50,0%														
Combustibles	99,5%														
Total	85,8%														
Mantener el 85% de los comedores administrados por la ALFM con conceptos sanitarios favorables	Comedores administrados con conceptos sanitarios favorables/ Total Comedores Administrados	100%	De acuerdo al reporte de comedores certificados elaborado por los profesionales y el coordinador de comedores de tropa encargado, se evidencia que de un total de 132 comedores administrados por la ALFM, se encuentran 104 comedores certificados.												
Seguimiento de las entregas de las Raciones de campaña a cada una de las Fuerzas Militares. (Suministrar 500.000 Raciones de campaña a las fuerzas Militares).	N° de Raciones de Campaña Suministradas/500.000	100%	Se evidencia cuadro de relación de raciones de campaña entregadas en la vigencia 2015 firmado por el coordinador del Grupo Gestión Agroindustrial, donde se observa un total de 533.536 raciones entregadas.												

**Objetivos institucionales relacionados:**

Objetivo institucional 1: Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes

Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados

**Evaluación de la oficina de control interno a los compromisos:**

1. Se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 100% en los diferentes criterios de medición que se acuerdan con el cliente, ya que el resultado anual de los mencionados para la vigencia del 2015 fue del 85.8%, se realiza la conversión con relación a la meta es del 75%. La anterior medición se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. Es importante enunciar que el cumplimiento es mayor a la meta inicialmente proyectada según los criterios aplicados.
2. Se observa un porcentaje de cumplimiento en relación a la meta de mantener el 85% de los comedores administrados por la ALFM con conceptos sanitarios favorables ya que de 132 comedores administrados se encuentran 104 comedores certificados.
3. En relación a la meta de seguimiento de las entregas de las Raciones de campaña a cada una de las Fuerzas Militares se observa un porcentaje de cumplimiento mayor a la meta inicial proyectada, ya que estaba previsto entregar 500.000 raciones y se ejecutó la entrega de 533.536 de las mencionadas.

**Recomendaciones de mejoramiento de la oficina de control interno:**

1. Revisar la estructuración de las encuestas de medición del nivel de satisfacción para la medición del cumplimiento de expectativas del cliente, ya que se podrían medir más criterios aplicados en los procesos misionales que permitieran evaluar el cumplimiento de los requisitos del cliente en los diferentes niveles como se detalla a continuación:
  - Encuesta CADS: Revisar la opción de incluir en la encuesta de satisfacción del cliente los criterios de Condiciones de entrega, Cantidad y Servicio postventa para la medición.
  - Encuesta Comedores: Revisar la opción de incluir en la encuesta de satisfacción del cliente los criterios de Oportunidad de entrega y Precio en relación al costo de producción
  - Encuesta de Obras: Revisar la opción de incluir en la encuesta de satisfacción del cliente los criterios de Oportunidad de entrega, Condiciones de entrega y Servicio postventa para la medición.
  - Encuesta combustibles: Revisar la opción de incluir en la encuesta de satisfacción del cliente los criterios de Oportunidad de entrega, Condiciones de entrega y Servicio postventa para la medición.

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 2: Modernizar la infraestructura física y tecnológica			
<b>Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional</b>	<b>Medición de compromisos</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Resultado (%)</b>	<b>Análisis de resultados</b>
Meta 1 Implementar las Fases II y III del Sistema Integrado de Información tipo ERP	2015: % Avance implementación Fase II etapas I,II Y III / 100%	100%	<p>Se evidencia las siguientes actas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de cierre de fase 01 con fecha de 12-03-2015, cuyo objeto es “establecer formalmente la aceptación de la fase de preparación de proyecto dentro del proyecto de implementación de los módulos ERP SAP de compras, almacenes, venta de víveres y combustibles, activos fijos, y la funcionalidad financiera para los módulos a implementar y de las áreas misionales que no se implementen dentro del ERP en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a nivel nacional, que en adelante se conocerá como proyecto de implementación SAP fase II en Agencia Logística de las FFMM”</li> <li>• Acta de cierre de fase 02 con fecha de 17-07-2015, cuyo objeto es “establecer formalmente la aceptación de la fase de diseño de proyecto dentro del proyecto de implementación de los módulos ERP SAP de compras, almacenes, venta de víveres y combustibles, activos fijos, y la funcionalidad financiera para los módulos a implementar y de las áreas misionales que no se implementen dentro del ERP en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a nivel nacional, que en adelante se conocerá como proyecto de implementación SAP fase II en Agencia Logística de las FFMM”</li> <li>• Acta de cierre de fase 03 con fecha de 08-01-2016, cuyo objeto es “establecer formalmente la aceptación de la fase de realización de proyecto dentro del proyecto de implementación de los módulos ERP SAP de compras, almacenes, venta de víveres y combustibles, activos fijos, y la funcionalidad financiera para los módulos a implementar y de las áreas misionales que no se implementen dentro del ERP</li> </ul>



<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 2: Modernizar la infraestructura física y tecnológica			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados
			en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a nivel nacional, que en adelante se conocerá como proyecto de implementación SAP fase II en Agencia Logística de las FFMM”
Adquirir la sede donde funcionara la sede principal de la entidad	Sede Adquirida	100%	Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Escritura 1488 de la notaria 75 de Bogotá D.C, del 20 de Noviembre de 2015</li> <li>Matricula inmobiliaria 50C-1936526</li> </ul>
Adquirir equipos para los CADS	Apiladores eléctricos: 5 Estibadores Manuales: 4 Estibador Electrico:1 Batería Adicional: 1 Montacargas electrico:1 Juego de estanteria:1	100%	Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de compraventa No. 001-133/15 “Adquisición de estantería y equipos de izaje y accesorios para el movimiento de carga (víveres), con destino a la Agencia Logística en los CAD’S a nivel nacional”</li> <li>Entradas de almacén 236 del 2015-12-30 y 01 del 2016-01-26</li> </ul>
Adquirir Hardware para Pos Checkout	Adquirir Hardware para Regionales que soporten el POS CHECKOUT	100%	Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de comisión 001-204 de 2015 para la celebración de operaciones en el mercado de compras públicas – MCP de la bolsa mercantil de Colombia S.A. – BMC, celebrado entre la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y Cooperativa Bursátil LTDA – COOBUR-SATIL</li> <li>Factura de venta 0035-386725</li> <li>Entrada de almacén 02 del 2016-01-27 de los elementos de OFFICESTD OLPNL GOV y HP PRONONE 600 G1 ALO INTEL CORE</li> </ul>

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 2: Modernizar la infraestructura física y tecnológica			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados
Adecuación sede nueva ALFM	Adecuación Data Center Nueva Sede ALFM Red voz y datos y acometida eléctrica en la nueva sede de la ALFM Optimización de la iluminación indirecta de la nueva sede de la nueva sede de la ALFM	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observa contrato interadministrativo 001-203-2015 "Suministro, instalación, integración e interconexión del cableado estructurado logico-electronico y adecuación, desmonte, traslado, suministro y puesta en funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la oficina principal de la ALFM.</li> <li>• Se evidencian actas de entrega de recibo a satisfacción de los siguientes ítems:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación de data center y centros de cableados</li> <li>➤ Red voz y datos</li> <li>➤ Sistema de iluminación para puestos de trabajo</li> <li>➤ Sistema de iluminación de emergencia</li> <li>➤ Desmonte, traslado e instalación sistema control de acceso y cámaras con las cuales cuenta actualmente la entidad ubicada en la dirección AV 26 # 99-25 parque empresarial CONNECTA, hacia las nuevas instalaciones Edificio Trece Oficinas 95-13. Realizar configuración del sistema de control de acceso con la plataforma actual integrando la del nuevo edificio trece oficinas. Implementar funcionalidad de lectora de control de acceso para molinete.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Evaluación de la oficina de control interno a los compromisos:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En relación a la meta Implementar las Fases II y III del Sistema Integrado de Información tipo ERP, se evidenciaron actas de fase 01 Preparación Inicial, fase 02 Diseños y fase 03 Realización, por lo tanto el porcentaje de cumplimiento es del 100% con relación a los programado para la vigencia.</li> <li>2. Se observó escritura y matricula inmobiliaria de la nueva sede de la oficina principal de la entidad por ende el porcentaje de avance para esta meta es del 100%</li> </ol>			

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 2: Modernizar la infraestructura física y tecnológica			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados
<p>3. Con respecto a la meta de Adquirir equipos para los CADS se evidencio el Contrato de compraventa No. 001-133/15 y entradas de almacén 236 del 2015-12-30 y 01 del 2016-01-26, lo anterior conlleva a un porcentaje de cumplimiento del 100%</p> <p>4. Al revisar la meta de Adquirir Hardware para Pos Checkout, se pudo observar que el indicador no permite medir la meta definida para el 2015 que es "Adquirir 45 computadores AIO", sin embargo mediante Contrato de comisión 001-204 de 2015 y entrada de almacén 02 del 2016-01-27, se evidencio la adquisición de 47 computadores.</p> <p>5. Mediante contrato interadministrativo 001-203-2015 se dio cumplimiento a la meta de la Adecuación sede nueva ALFM.</p>			
<b>Recomendaciones de mejoramiento de la oficina de control interno:</b>			
<p>1. Se recomienda realizarlos ajustes al plan de acción en tiempos pertinentes ya que en relación a la meta de "Adquirir Hardware para Regionales que soporten el POS CHECKOUT" y su indicador de medición "Adquirir Hardware para Pos Checkout", la destinación de los computadores cambiaron ya que se destinaron para el proyecto SAP.</p>			

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 3: Rediseñar y optimizar la estructura organizacional, la planta de personal y los procesos en el marco de la transformación institucional			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados
Ejecutar cronograma de implementación nueva planta personal Fase I	Número de actividades ejecutadas/2	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia acta 005 de 2015 de consejo directivo ordinario, mediante la cual se aprueba la misión y la visión propuesta para la ALFM.</li> <li>Se evidencia acta 008 de 2015 de consejo directivo ordinario, mediante la cual se aprueba mapa de procesos, rediseño de procesos y subprocesos; y modelo de operación</li> </ul>



<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 3: Rediseñar y optimizar la estructura organizacional, la planta de personal y los procesos en el marco de la transformación institucional			
Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Medición de compromisos		
	Indicador	Resultado (%)	Análisis de resultados
Avance Plan anticorrupción y de atención y orientación ciudadana	Avance Plan anticorrupción y de atención y orientación ciudadana	90%	Se evidencian los siguientes informes de seguimiento al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando 298 ALOCI 110 del 19 de Mayo de 2015</li> <li>• Memorando 525 ALOCI 110 del 27 de Agosto de 2015</li> <li>• Memorando 887 ALOCI 110 del 30 de Diciembre de 2015</li> </ul>
Implementación y sostenibilidad Estrategia GEL	Implementación y sostenibilidad Estrategia GEL	95%	Mediante memorando 032 ALOPL-140 del 17 de Marzo de 2016 se evidencia informe de seguimiento plan de gobierno en línea – ALFM vigencia 2015

**Evaluación de la oficina de control interno a los compromisos:**

1. En relación a la meta de Ejecutar cronograma de implementación nueva planta personal Fase I, se otorga un porcentaje de avance del 50% ya que de dos actividades propuestas para ejecutar en la vigencia 2015 se realizó la definición Misión, Visión, Organización y Mapa de Procesos de la entidad.
2. En lo que concierne al avance del plan anticorrupción y de atención y orientación ciudadana se otorga un porcentaje de avance del 90%, ya que de acuerdo a los seguimientos realizados por la oficina de control interno, se observó que en la vigencia 2015 la página web se encontró desactualizada, sin embargo, la Dirección General en Diciembre de dicha vigencia gestionó su actualización. Adicionalmente en el componente de rendición de cuentas se debe fortalecer de acuerdo a lo estipulado en el manual único de rendición de cuentas en relación a las acciones e incentivos.
3. De acuerdo a lo evidenciado mediante memorando 032 ALOPL-140 del 17 de Marzo de 2016, se otorga un porcentaje del 95%, ya que de acuerdo a la resolución 1091 del 07 de Octubre de 2014 las reuniones de comité de gobierno en línea son trimestrales y en la vigencia 2015 se realizaron dos, así como también quedo pendiente la aprobación de la política editorial web.

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 3: Rediseñar y optimizar la estructura organizacional, la planta de personal y los procesos en el marco de la transformación institucional			
<b>Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional</b>	<b>Medición de compromisos</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Resultado (%)</b>	<b>Análisis de resultados</b>
<b>Recomendaciones de mejoramiento de la oficina de control interno:</b>			
1. La oficina de control interno recomienda que a los planes de acción de implementación de políticas o estrategias se les realice seguimiento porcentual, con el fin de realizar mediciones que contribuyan a la toma de decisiones a partir del análisis de datos y permita promover el cumplimiento de los mismos.			

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 4: Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto			
<b>Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional</b>	<b>Medición de compromisos</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Resultado (%)</b>	<b>Análisis de resultados</b>
Obtener excedente operacional mínimo del 10% (2015-2018)	Utilidad Operacional Total / Ingresos Totales	0%	Se evidencia en la página web en la dirección <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/la_entidad/informacion_financiera_contable/estados_financieros/estados_actividad_financiera_19647">https://www.agencialogistica.gov.co/la_entidad/informacion_financiera_contable/estados_financieros/estados_actividad_financiera_19647</a> el estado de actividad financiera, económica, social y ambiental por el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre
Obtener excedente neto del 4% (2015-2018)	Utilidad Neta Total / Ingresos Totales	73%	Se evidencia en la página web en la dirección <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/la_entidad/informacion_financiera_contable/estados_financieros/estados_actividad_financiera_19647">https://www.agencialogistica.gov.co/la_entidad/informacion_financiera_contable/estados_financieros/estados_actividad_financiera_19647</a> el estado de actividad financiera, económica, social y ambiental por el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre

<b>Objetivos institucionales relacionados:</b>			
Objetivo institucional 4: Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto			
<b>Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional</b>	<b>Medición de compromisos</b>		
	<b>Indicador</b>	<b>Resultado o (%)</b>	<b>Análisis de resultados</b>
Lograr una ejecución presupuestal del 90% en Funcionamiento e inversión	Total Obligado / Total Apropiación	95.5%	Se evidencia en la página web en la dirección <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/planeacion_gestion_control/sistema_integrado_gestion/indicadores_sistema_integrado_94650/procesos_apoyo/334261">https://www.agencialogistica.gov.co/planeacion_gestion_control/sistema_integrado_gestion/indicadores_sistema_integrado_94650/procesos_apoyo/334261</a> el resultado del indicador de ejecución presupuesto
<b>Evaluación de la oficina de control interno a los compromisos:</b>			
<p>1. De acuerdo a los resultados del estado de actividad financiera, económica, social y ambiental se observó una Utilidad Operacional Total de -\$8.212.771 (Cifras en miles de pesos) y unos Ingresos Totales de \$ 539.266.565 (Cifras en miles de pesos), generando un porcentaje de cumplimiento del -2%, por lo anterior el resultado para la meta de obtener excedente operacional es del 0%, ya que la meta para la vigencia 2015 se propuso un excedente operacional del 3%</p> <p>2. Conforme a los datos del estado de actividad financiera, económica, social y ambiental se evidencio una Utilidad Neta Total de \$ 6.057.766 (Cifras en miles de pesos) y unos Ingresos Totales por \$ 539.266.565 (Cifras en miles de pesos)realizando el cálculo del indicador se obtiene un porcentaje del 1.1%, sin embargo para la vigencia 2015 la meta propuesta es del 1.5%, por lo tanto el cumplimiento del excedente neto es del 73%</p> <p>3. De acuerdo al análisis del indicador de gestión ejecución del presupuesto para el cuarto trimestre se ejecutó un 86% del presupuesto, por tanto, el porcentaje de cumplimiento de esta meta es del 95,5%, ya que la meta para la vigencia del 2015 era del 90%.</p>			
<b>Recomendaciones de mejoramiento de la oficina de control interno:</b>			
<p>1. Realizar seguimiento por autocontrol de los líderes de proceso de las metas asignadas en el plan de acción con el fin de generar alertas a la alta dirección y tomar las medidas correctivas pertinentes.</p>			

## Resultados por Regionales

Cabe resaltar que las regionales participan en el plan de acción en los siguientes objetivos y metas:

Objetivo estratégico 1 “Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes”:

- Meta 1: Lograr un nivel mínimo del 90% promedio en los diferentes criterios de medición que se acuerden con el cliente en los diferentes procesos misionales  
Indicador: Nivel de aceptación / Satisfacción del cliente  
Meta para la vigencia 2015: 75%
- Meta 2: Mantener el 85% de los comedores administrados por la ALFM con conceptos sanitarios favorables  
Indicador: Comedores administrados con conceptos sanitarios favorables/ Total Comedores Administrados  
Meta para la vigencia 2015: 75%

Objetivo estratégico 4 “Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto”:

- Meta 1: Obtener excedente operacional mínimo del 10% (2015-2018)  
Indicador: Utilidad Operacional Total / Ingresos Totales  
Meta Para la vigencia 2015: 3,0%
- Meta 2: Obtener excedente neto del 4% (2015-2018)  
Indicador: Utilidad Neta Total / Ingresos Totales  
Meta Para la vigencia 2015: 1,5%
- Meta 3: Lograr una ejecución presupuestal del 90% en Funcionamiento e inversión  
Indicador: Total Obligado / Total Apropiación  
Meta Para la vigencia 2015: 90,0%

A continuación se muestra de manera global los resultados de las evaluaciones realizadas a los seguimientos del plan de acción de las metas en las que participan las Regionales en su ejecución:

### Regional Amazonia

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	94%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	99%
Total Ejecución plan	96%

### Regional Antioquia – Choco

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	99%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	97%
Total Ejecución plan	98%

### Regional Atlántico

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	68.5%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	93.5%
Total Ejecución plan	81%

### Regional Centro

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	67%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	32%
Total Ejecución plan	49.5%

### Regional Llanos Orientales

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	97%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	34%
Total Ejecución plan	65.5%



### Regional Norte

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	94%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	48.5%
Total Ejecución plan	71.25%

### Regional Pacifico

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	98.5%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	94.5%
Total Ejecución plan	96.5%

### Regional Sur

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	95%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	36%
Total Ejecución plan	65.5%

### Regional Tolima Grande

Objetivo General	Porcentaje de Cumplimiento
Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes	98%
Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto	87%
Total Ejecución plan	93%

### 5. Recomendaciones:

- Definir indicadores que responda a la medición de las metas en función al cumplimiento de las mismas, con el fin de que permitan realizar monitoreo al cumplimiento de los objetivos
- Definir responsables a las metas del plan de acción tanto a nivel nacional y regional

- Realizar las gestiones por parte de la alta dirección para realizar la aprobación del plan de acción antes del 31 de enero de cada vigencia.
- Definir metodología para la elaboración y seguimiento del plan de acción de la entidad.
- Realizar seguimientos de autocontrol al cumplimiento de las metas del plan de acción por parte de los líderes de procesos y directores regionales
- Revisar la estructuración de las encuestas de satisfacción para la medición de la satisfacción del cliente
- Realizar seguimiento porcentual y estadístico a los planes de acción de implementación de políticas o estrategias, con el fin de realizar mediciones que contribuyan a la toma de decisiones a partir del análisis de datos
- Empoderar a los facilitadores de las regionales en la importancia del seguimiento del plan de acción de las metas que aplican a las regionales, permite brindar la asesoría que le asiste a la Oficina Asesora de Planeación.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Cont. Pub. MARTHA CECILIA POLANIA IPUZ  
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: 1

Copias:

1. Subdirección General
2. Oficina Asesora de planeación
3. Oficina Asesora de Jurídica
4. Oficina de Control Interno
5. Oficina de Control Interno Disciplinario
6. Oficina de Tecnología
7. Dirección Administrativa
8. Dirección Financiera
9. Dirección Apoyo Logístico
10. Dirección de Contratación
11. Dirección Cadena de Suministros
12. Dirección Comercial
13. Regional Técnica de Ingenieros
14. Regional Centro

15. Regional Amazonia
16. Regional Antioquia-Choco
17. Regional Atlántico
18. Regional Llanos Orientales
19. Regional Pacifico
20. Regional Nororiente
21. Regional Norte
22. Regional Sur
23. Regional Suroccidente
24. Regional Tolima Grande

ORIGINAL FIRMADO  
Elaboró: Yuli Cristel Peña Arboleda  
Profesional de Defensa

ORIGINAL FIRMADO  
Revisó y aprobó: Martha Cecilia Polania Ipuz  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexo 1

CONSOLIDACION INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE														
Unidades de Negocio	Indicadores	Meses												
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Comedores	Nivel de satisfacción del usuario	97%						96%						96,5%
CADs	Nivel de satisfacción del cliente	98%			96%			97%			97,0%			
Obras	Efectividad proyectos terminados y entregados a satisfacción.	50%						50%						50,0%
Combustibles	Nivel de satisfacción del cliente	100%		100%		98%		100%				99,5%		
<b>TOTAL</b>												<b>85,8%</b>		