



Radicado No. 115746 /MDN-CGFM-ESDEGUE-DIESG-OFPLE-29-10

Bogotá D.C., 19 de octubre de 2017

Señor Brigadier General
 JOSÉ WILSON ALZATE GOMEZ
 Subdirector de la Escuela Superior de Guerra
 Bogotá D.C.

Asunto: Efectuar Control y seguimiento a los indicadores de gestión del Sistema Integrado de Gestión – tercer trimestre 2017.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Acción 2017 del proceso S01 Mejora Continua, me permito presentar el Informe de verificación selectiva a los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del tercer trimestre de 2017, formulados por los procesos de la Escuela Superior de Guerra, lo anterior a fin de establecer los correctivos necesarios en los análisis generales de los avances (Anexos A) adjunto 7 folios.

Los datos reflejados del indicador de eficacia son los arrojados directamente por la plataforma suite visión empresarial de acuerdo al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el Plan de Acción para 2017 para los diferentes procesos de la Esdegue.

A continuación se presentan las conclusiones del análisis general de los avances de los Indicadores, así:

Grafica actualización de porcentaje de los indicadores por proceso:

- Existen tres colores de Alerta en la evaluación de los Planes de Acción, Indicadores, Riesgos, Proyectos de Inversión y Mejoras, así:

Control y seguimiento indicadores SIG III Trimestre	
Incumplimiento menor a 59%	4,85%
Alerta entre 60% y 89%	2,4%
Cumplimiento mayor a 90%	92,75%

Los procesos cuyo indicador se encuentren en ROJO en la herramienta suite visión empresarial, deben generar acciones correctivas, con el fin de dar solución a las fallas presentadas.

Indicadores en rojo:

- Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas: Se encuentra al -24,17 %
Nombre: Visitas realizadas a la página web Esdegue.
- Proceso A01 Gestión Talento Humano: Se encuentra al 37,50 %
Nombre: Satisfacción con el servicio prestado gestión capital humano

Indicadores en amarillo:

- Proceso A05 Gestión Documental: Se encuentra al 50,00 %
Nombre: Cumplimiento plan de acción del proceso A05.
2. Es necesario que al ingresar los datos de cada variable en la herramienta suite visión empresarial, se realice comentario a éstas y adicionalmente se analice el comportamiento del resultado general del indicador teniendo en cuenta su tendencia, esto sirve como parámetro para la toma de decisiones oportunas y la generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso.
 3. De acuerdo al Decreto 4110 de 2004 Artículo 3°, Ley 1474 de 2011 Art. 74, Ley 1712 de 2014, Art. 9, literal d. y a las políticas de desarrollo administrativo. A 31 de enero de cada vigencia se debe publicar en la página Web de la Escuela Superior de Guerra, los Indicadores y Mapa de Riesgos Anticorrupción. Así mismo, trimestralmente se publica el informe de gestión. Los cuales no se encuentran publicados en la página WEB de la escuela.
 4. Todos los documentos que son soporte o evidencia de tareas o actividades en la Suite Visión Empresarial (Planes de Acción, Indicadores, Riesgos, Proyectos de Inversión y Mejoras) deben estar debidamente firmados y ser coherentes con la misma. De igual forma aquellas evidencias que tengan clasificación de seguridad superior a reservado no deben ser cargadas en la Suite Visión Empresarial, pero sí se debe especificar su clasificación, radicado y ubicación del documento.

Respetuosamente,

Coronel. ROLANDO PERAZA TRASLAVIÑA
Jefe Oficina Planeación Estratégica

Elaboro: FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN
Profesional Defensa Sistema Integrado de Gestión

Anexo, Análisis generales de los avances (Anexos A) adjunto 7 folios

ANÁLISIS GENERAL DE LOS AVANCES

"Anexo A"

E01 Direccionamiento Estratégico:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Porcentaje de cumplimiento plan de acción proceso direccionamiento estratégico.

Descripción de la meta: Desarrollar el 100% de las actividades programadas en el trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Al verificar la información en la suite visión empresarial se cumplió con el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción 2017 tercer trimestre. Es de aclarar falta comentario de análisis, acción de mejora y soportes del primer trimestre 2017.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Oportunidad en la respuesta de requerimientos jurídicos.

Descripción de la meta: Total requerimientos resueltos en términos de ley / total de requerimientos solicitados en términos de ley.

Fórmula: Dar respuesta a los requerimientos en el plazo y términos previstos en la ley.

Trimestral al 100% cada trimestre

Se evidencia a 30 de septiembre de 2017, un porcentaje de cumplimiento del 100% relacionado con las respuestas a los requerimientos jurídicos durante el tercer trimestre de 2017, así:

Al verificar la suite visión empresarial se observa que en el trimestre se tramitaron 57 requerimientos judiciales dirigidos al personal CEM, CAEM y orgánico de la Esdegue. Se tramitaron 11 despachos comisorios de investigaciones disciplinarias en contra del personal CEM Esdegue.

c) Indicador de: Eficiencia

Nombre del indicador: Porcentaje PQRS Esdegue atendidas en términos de ley.

Fórmula: Reporta el número de PQRS atendidas en términos de ley / número de PQRS recibidas en el trimestre.

Descripción de la meta: Resolver las PQRS que se reciban en el trimestre en términos de ley.

Trimestral al 100% cada trimestre

Se evidencia en la plataforma suite visión empresarial en este trimestre se tramitaron 33 PQRS, la mayoría de peticiones son de pasantía de personal de universidades y todas las peticiones se tramitaron en el término legal oportuno.



E02 Comunicaciones Estratégicas:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de acción proceso E02.

Descripción de la meta: El cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción anual del proceso E02.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Indicador trimestral, se proyecta el 100%

Las actividades programadas en el Plan de Acción para el tercer trimestre de 2017 es de 100% de cumplimiento, las evidencias se pueden consultar en el módulo planes de la suite visión empresarial, así mismo se recomienda realizar comentario de análisis.

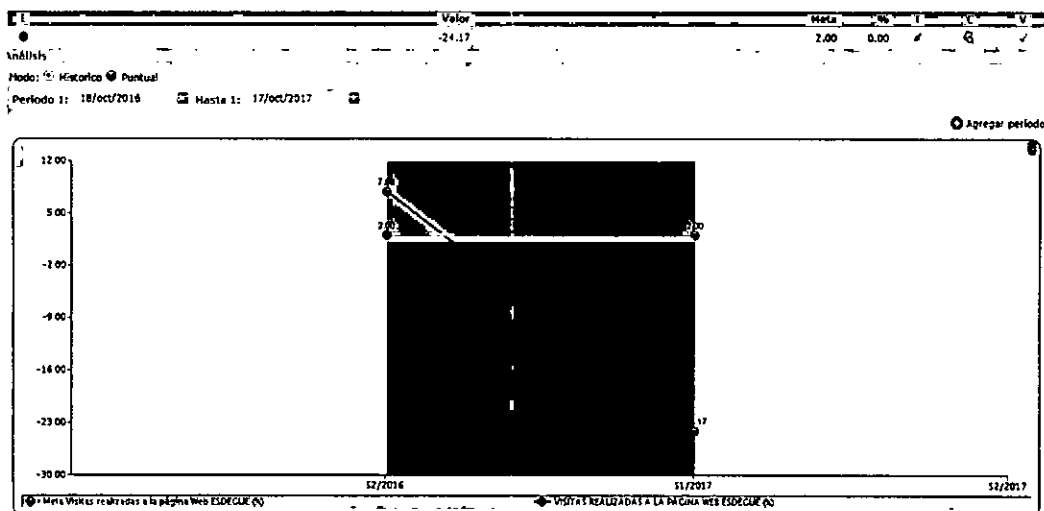
b) Indicador de: Efectividad

Nombre: Visitas realizadas a la página web Esdegue.

Descripción de la meta: Mide la visibilidad y posicionamiento de la Esdegue a través del número de visitas a la página web.

Fórmula: Variación porcentual del número de visitas a la página web Esdegue.

Indicador semestral, se proyecta el 2% de cumplimiento, se verificará por parte del proceso E02 un plan correctivo para el segundo semestre año 2017.



Verificar indicador para realizar acción de mejora, evidenciar análisis por qué el indicador se encuentra en rojo; así mismo realizar los comentarios correspondientes de acuerdo a la suite visión empresarial; Es necesario revisar y complementar el análisis de causa porque no está articulado con las acciones propuestas a desarrollar.

c) Indicador de: Eficacia

Nombre: Transparencia y acceso a la información.

Descripción de la meta: Número de actividades publicadas en uno de los canales o medios de difusión / total de actividades Esdegue realizadas.

Fórmula: Publicar entre el 80% y 90% de las actividades realizadas en Esdegue.

Proyecciones de cumplimiento:

Segundo trimestre: proyecta un valor de 80% meta de cumplimiento

Tercer Trimestre: 90%

Cuarto Trimestre 90%

Falta análisis, comentario y soportes del primer trimestre 2017.

Falta actualizar variables, comentario y soportes tercer trimestre.

Se recomienda elaborar informe sobre el estado del indicador dado que es reiterativo la falta de análisis.

E03 Internacionalización:

a) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Ponencias desarrolladas por visitas extranjeras.

Descripción de la meta: Por lo menos obtener el 10% de ponencias respecto al número de visitas atendidas en el semestre.

Fórmula: Número de ponencias presentadas / número de visitas extranjeras atendidas.

El proceso E03 manifiesta que en el primer semestre de 2017 se recibieron dos visitas únicamente por parte de México y la India, de las cuales se presentó una (01) ponencia por parte de la delegación de México dirigida a la Comunidad Académica de la ESDEGUE. Es de observar que el resultado del 50% se debe al bajo número de visitas recibidas, toda vez que las mismas no dependen de la planeación ni del Departamento ni de la Escuela Superior de Guerra. Teniendo en cuenta que es la primera vez que se procesa este indicador, la información base que se tenía de registros anteriores es de 6 a 8 visitas por semestre.

b) Indicador de: Efectividad

Nombre: Impacto convenios internacionales Esdegue.

Descripción de la meta: De acuerdo con la escala de puntuación determinada para evaluar el impacto de los convenios la meta para la vigencia 2017 es obtener por lo menos el 25% del puntaje designado para medir los beneficios obtenidos.

Fórmula: $(\text{Puntaje de beneficios logrado} / \text{puntaje de beneficios esperados}) * 100$.

De conformidad con la meta establecida de desarrollar actividades y obtener beneficios como mínimo en el 25% de los convenios vigentes, en el primer semestre de 2017, se cumplió con la meta establecida.

c) Indicador de: Eficacia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso E03.

Descripción de la meta: Mide el porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron tramitadas a la oficina jurídica frente al número de PQRS recibidos de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica.

Fórmula: Reporta el número de PQRS tramitadas a la oficina jurídica / número PQRS recibidas de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica.

Proyecta un cumplimiento del 100% del tercer trimestre del año 2017, el Proceso E03 no recibió PQRS de otras fuentes.

M01 Programas de Educación:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Porcentaje de cumplimiento plan de acción M01.

Descripción de la meta: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Fórmula: Cumplir el 100% de las actividades programadas del trimestre.

Se cumplió el 95.92% de las actividades programadas en el plan de acción 2017 del Proceso M01. Las evidencias se pueden consultar en la SVE - Módulo Planes. Faltan dos actividades que no se pudieron subir debido a un cambio en las Directrices de llamarse "Políticas de trámite" pasó a ser "Directiva de trámites", en esa transición no fue posible cargarlas dentro del tiempo establecido, así mismo se recomienda realizar comentario de análisis del resultado.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Deserción estudiantil maestría seguridad y defensa.

Descripción de la meta: Que la deserción de los estudiantes no supere el 15%.

Fórmula: Número de estudiantes que no finalizaron el semestre de la maestría en seguridad y defensa nacionales, / el número de estudiantes matriculados en el semestre de la maestría en seguridad y defensa nacionales (regular - cem).

La deserción estudiantil se debe a motivos personales, laborales, incapacidades médicas y cambio de ciudad. Es necesario aclarar que la deserción para este semestre disminuyó al 8% lo que indica que en los últimos cuatro semestres ha venido disminuyendo. Así mismo se recomienda mantener la meta en un 15%. Para el programa.

c) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Deserción estudiantil maestría estrategia y geopolítica.

Descripción de la meta: Que la deserción de los estudiantes no supere el 10%.

Fórmula: Número de estudiantes que no finalizaron el semestre de la maestría en estrategia y geopolítica, dividido el número total de los estudiantes matriculados en el semestre de la maestría en estrategia y geopolítica.

Indicador semestral descendente, se proyecta el 10% con un valor de 3.51 a fecha 30 de junio de 2017, se recomienda realizar comentario y soportes informe análisis de datos - Cambios en la información del indicador.

d) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Deserción estudiantil en la maestría en DDHH y DICA.

Descripción de la meta: Número de estudiantes que no finalizaron el semestre de la maestría en derechos humanos y DICA, dividido el número total de los estudiantes matriculados en el semestre de la maestría en DDHH y DICA.

Fórmula: Que la deserción de los estudiantes no supere el cinco (5%).

En el primer semestre 2017 no se presentó deserción en la maestría en DDHH y DICA; se adjunta cuadro estadístico.

e) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Deserción estudiantil maestría ciberseguridad y ciberdefensa.

Descripción de la meta: Que la deserción de los estudiantes no supere el cinco (5%).

Fórmula: Número de estudiantes que no finalizaron el semestre de la maestría en ciberseguridad y ciberdefensa, dividido el número total de los estudiantes matriculados en el semestre de la maestría en ciberseguridad y ciberdefensa.

Indicador semestral descendente, se proyecta el 5%, por lo anterior se puede evidenciar el soporte en la plataforma suite visión empresarial.

f) Indicador de: eficacia

Nombre: Resultados autoevaluación maestría en DDHH Y DICA.

Recomendación: Falta actualizar variables y comentario de análisis.

g) Indicador de: eficacia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso M01.

Recomendación: Falta actualizar variables, comentario de análisis y sus respectivos soportes del indicador.

M02 Sistema de Investigación:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso M02.

Descripción de la meta: Dar trámite a la oficina jurídica del 100% de las PQRS que reciba el proceso por parte de otras fuentes distintas a la oficina jurídica.

Fórmula: Reporta el número de PQRS tramitadas a la oficina jurídica / número PQRS recibidas de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica.

Proyecta un cumplimiento del 100% Para el Tercer Trimestre de 2017, recibió una (1) PQRS por correo electrónico, la cual fue enviada a la Oficina de Jurídica para darle respuesta oportuna. Se anexa la evidencia en la plataforma suite visión empresarial.

b) Indicador de: Eficacia

Nombre: Porcentaje de cumplimiento plan de acción proceso sistema de investigación.

Descripción de la meta: Cumplir el 100% de las actividades programadas para el tercer trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

El proceso manifiesta que en el tercer trimestre, se obtuvo un cumplimiento del 95.12% siendo satisfactorio y la actividad del Departamento CREES no se completó el documento de memorias del evento científico en la Suite, se devolvió la tarea por parte del representante del proceso para su corrección por no cumplir con parámetros de forma (Normas APA, referencias bibliográficas, página legal, entre otras) por lo cual se está corrigiendo el documento y va a ser cargado oportunamente para cumplir con la tarea en mención.

c) Indicador de: Efectividad

Nombre: Publicación de artículos indexados y capítulos de libro por investigadores Esdegue.

Descripción de la meta: Para el tercer semestre, octubre de 2016 a marzo de 2017, se cumplió con la meta del 50% establecida en el indicador obteniendo 54.84%, se llevó a cabo la publicación de 17 productos entre capítulos de libro y artículos de investigación con categoría de indexación sobre 31 productos de investigación (capítulos de libro y artículos de investigación) presentados por los docentes - investigadores.

Se adjunta el cuadro sobre los datos del indicador y la evidencia de los 17 productos entre capítulos de libro y artículos de investigación producidos.

Fórmula: Artículos de investigación y capítulos de libro publicados / artículos de investigación y capítulos de libro presentados por los docentes.

Para el Primer Semestre, abril a septiembre de 2017, se cumplió con la meta del 50% establecida en el indicador obteniendo 77.27%, se llevó a cabo la publicación de 17 productos entre capítulos de libro y artículos de investigación con categoría de indexación sobre 22 productos de investigación (capítulos de libro y artículos de investigación) presentados por los docentes – investigadores.

Se adjunta el cuadro sobre los datos del indicador y la evidencia de los 17 productos entre capítulos de libro y artículos de investigación producidos, evidenciados en la plataforma suite visión empresarial.

M03 Programas de Extensión, Proyección Social y Graduados:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de actividades proceso M03.

Descripción de la meta: Cumplir el 100% de las actividades programadas para el trimestre.
Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Se cumplió el 90.91% de las actividades programadas en el plan de acción 2017 del tercer trimestre, las evidencias se pueden consultar en la suite visión empresarial módulo de planes se recomienda análisis de actividades sin cumplir y en que impacta al proceso M03.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Deserción estudiantil en cursos y diplomados Esdegue programas CAMI y CODENAL.

Descripción de la meta: Número de estudiantes que no finalizaron el programa CAMI y CODENAL dividido en el número de estudiantes matriculados en los programas.

Fórmula: Que la deserción de los estudiantes no supere el 5%.

Indicador semestral, se proyecta el 5% de la meta con un cumplimiento del 3.45 año 2017.

c) Indicador de: Efectividad

Nombre: Resultados autoevaluación de los programas.

Descripción de la meta: Obtener un 85% de las preguntas de la encuesta con calificación de 4 o superior.

Fórmula: Número de preguntas calificadas con una escala superior o igual a 4 / No. Preguntas realizadas.

Según el proceso M03 manifiesta que los programas desarrollados y evaluados en el tercer semestre de 2017, exaltando el resultado del promedio evidenciado en los informes de auto evaluación, ubicándonos en la escala de muy bueno y excelente, convirtiéndose en una fortaleza de los cursos. Se adjunta: Resultados de los Informes de autoevaluación de los cursos desarrollados del primer semestre evidenciados en la suite visión empresarial.

S01 Mejora Continua:

a) Indicador de: efectividad

Nombre: Satisfacción del usuario frente a la auditoria, conferencias y talleres SIG.

Descripción de la meta: Obtener el 85% de las respuestas en calificación 3 o 4.

Fórmula: Número de respuestas calificadas en 3 (de acuerdo) y 4 (total acuerdo) / número de respuestas evaluadas.

Para el primer semestre año 2017 el proceso logro un 117.65 % de cumplimiento frente a la meta establecida del 85%. Específicamente se evaluó mediante encuesta de satisfacción los dos talleres realizados en temas de indicadores y riesgos.

b) Indicador de: Eficacia

Nombre: Desarrollo acciones correctivas y preventivas derivadas de auditorías internas y externas de calidad.

Descripción de la meta: Desarrollar el 50% de las acciones correctivas y preventivas concertadas para el período (depende de terceros).

Fórmula: Acciones correctivas y preventivas desarrolladas / acciones correctivas y preventivas programadas en el periodo.

El proceso indica en la Suite visión empresarial "En el primer semestre 2017 se lleva un avance del 28% en el desarrollo de las acciones de mejora derivadas de auditoría interna y auditoría externa de certificación. Analizando la meta de cumplimiento del indicador, se obtuvo un 33% de cumplimiento de lo programado para el primer semestre 2017, lo cual frente a la meta establecida del 50% nos da un cumplimiento del 66,67% quedando en estado de ALERTA. Lo anterior en razón a que los procesos SIG presentan retraso en el cumplimiento de las acciones, en algunos casos generado por traslados del personal y necesidad de inducción para los nuevos funcionarios que asumen los cargos."

c) Indicador de: Eficacia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso S01.

Descripción de la meta: Dar trámite a la oficina jurídica del 100% de las PQRS que reciba el proceso por parte de otras fuentes distintas a la oficina jurídica.

Fórmula: Reporta el número de PQRS tramitadas a la oficina jurídica / número PQRS recibidas de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica.

Cumplimiento del 100% trimestral.

En el tercer trimestre 2017 el Proceso S01 Mejora Continua no recibió Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

S02 Autoevaluación Institucional:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de actividades proceso S02.

Descripción de la meta: Cumplir el 100% de las actividades programadas para el trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

De acuerdo a la información reportada en la Suite visión empresarial, el proceso cumplió el 100 % de las actividades programadas en el plan de acción en el tercer trimestre 2017, Porcentaje de avance Plan de Acción del proceso Autoevaluación Institucional 93.10 %, así mismo debe realizar comentario de análisis.

b) Indicador de: Eficacia

Nombre: Muestra representativa de la población objeto de los cursos de ley y maestrías.

Descripción de la meta: El 90% de los instrumentos aplicados deben tener una muestra representativa respecto a la población objeto.

Fórmula: Número de instrumentos aplicados con tamaño muestral representativo en el trimestre / total de instrumentos aplicados en el trimestre.

Proyecta un cumplimiento del 100% del tercer trimestre por encima de la meta.

Se obtuvieron muestras representativas para 99 informes. El objetivo de este indicador es garantizar un alto nivel de confianza en la información, para la toma de decisiones. Debido a que no se obtiene el total de las muestras en todos los informes, estos aún no han sido generados por la oficina de autoevaluación, intentando conseguir las muestras representativas para todos y se realizó la aplicación de 112 instrumentos de evaluación de las diferentes actividades desarrolladas por la Esdegue; se recomienda realizar comentario de análisis y documentos soporte.

c) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Oportunidad en la entrega de informes de autoevaluación institucional.

Descripción de la meta: El 95% de los informes de autoevaluación institucional deben entregarse al finalizar el tercer trimestre.

Fórmula: Mide el tiempo de respuesta utilizado para la entrega de informes de autoevaluación institucional, los cuales deben realizarse en un término de 15 días antes de la finalización del trimestre.

Durante el tercer trimestre año 2017 se obtuvo un cumplimiento del 100% de 2017, se entregaron 61 informes de autoevaluación institucional a las dependencias de la Esdegue que lo solicitaron, así mismo se recomienda realizar comentario de análisis y documentos soporte.

A01 Gestión Talento Humano:

a) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Nivel de ausentismo promedio.

Descripción de la meta: La meta del porcentaje promedio de ausentismo no debe superar el 12%.

Fórmula: Porcentaje promedio de ausentismo por incapacidad médica + ausentismo civiles por otras causas.

El proceso manifiesta que en el tercer trimestre del 2017 se presentaron los siguientes casos de ausentismo con el personal civil y militar:

Incapacidad médica certificada en el mes de Julio 11, Agosto 20 y Septiembre 11 personas (CAEM, CEM, CIM, Oficiales, Suboficiales y Civiles); ausencias diferentes a medicas certificadas en el Julio 1, Agosto 1 y Septiembre 1 personas (solo personal civil).

Total de la población:

Ítem	No
CAEM	28
CEM	285
CIM	14
OFICIALES	50
SUBOFICIALES	54
CIVILES	53

Por lo anterior el porcentaje de personas con incapacidad médica certificada y ausentismo por otras causas es de 2.39% cifra que no supera el 12% de la meta para este indicador.

b) Indicador de: Efectividad

Nombre: Satisfacción con el servicio prestado gestión capital humano.

Descripción de la meta: Obtener un 80% de las preguntas de la encuesta con calificación igual a 4 o superior.

Fórmula: $(\text{Número de preguntas con calificación promedio} = a 4 \text{ o superior} / \text{total de preguntas de la encuestas evaluadas cuantitativamente}) * 100$.

Nota: Proyecta un cumplimiento de avance de 37.50%; Así mismo se recomienda al proceso que cada informe debe estar diligenciado por calidad y con firmas del jefe inmediato encargado del proceso y realizar análisis, documentos soporte y acción de mejora.

c) Indicador de: Eficacia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso A01.

Descripción de la meta: Mide el porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron tramitadas a la oficina jurídica frente al número de PQRS recibidos de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica.

Fórmula: $\text{Reporta el número de PQRS tramitadas a la oficina jurídica} / \text{número PQRS recibidas de otras fuentes diferentes a la oficina jurídica}$.

Proyecta un cumplimiento del 100% del tercer trimestre del año 2017, el proceso A01 no recibió PQRS de otras fuentes, se dio respuesta a las asignadas por la oficina jurídica, así mismo se recomienda actualizar variables, comentario de análisis y documentos soporte.

A02 Gestión de la Seguridad:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Porcentaje de cumplimiento plan de acción gestión de la seguridad.

Descripción de la meta: Porcentaje de cumplimiento plan de acción gestión de la seguridad.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Se dio cumplimiento al plan de acción de conformidad con las actividades programadas para el tercer trimestre 2017, así mismo se recomienda realizar comentario de análisis.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Disponibilidad equipos de CCTV.

Descripción de la meta: Tener el 90% de disponibilidad de los equipos de CCTV.

Fórmula: Calcula la disponibilidad en horas de los equipos de CCTV que permiten tener un registro de eventos ocurridos.

El proceso manifiesta que en el tercer trimestre 2017 el porcentaje de disponibilidad de equipos fue de 99.36% teniendo en cuenta los mantenimientos y novedades presentadas, con lo cual se garantiza el registro de la vigilancia ver (suite visión empresarial); así mismo falta actualizar variables, revisar comentarios de análisis y documentos soporte.

c) Indicador de: Efectividad

Nombre: Ocurrencia de incidentes de seguridad.

Descripción de la meta: La ocurrencia de un incidente de seguridad es grave, por lo cual la meta es no tener incidentes de seguridad lo cual refleja la efectividad de los controles.

Fórmula: Número de incidentes presentados / número de amenazas identificadas y controladas.

Indicador descendente, proyecta cero "0" incidentes por lo cual durante el primer semestre 2017 no se presentaron incidentes de seguridad.

A03 Gestión Administrativa

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de acción proceso A03.

Descripción de la meta: Desarrollar el 100% de las actividades programadas en el trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Se evidencia en la suite visión empresarial, un porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción para el tercer trimestre del 2017 con el 100%. Al verificar la información en la suite visión empresarial, el proceso manifiesta que el cargue de la información se realizó en forma inmediata. Se recomienda al dueño del Proceso A03 recabar a los responsables sobre el cargue oportuno de las tareas con su correcto seguimiento, falta análisis resultado IV trim 2016 y falta comentario de análisis tercer trimestre 2017.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Depuración de inventario.

Descripción de la meta: Los centros de costo se actualizan de acuerdo al cronograma establecido hasta el 90% del total de centros de costo.

Fórmula: Número de centros de costo actualizados por el tiempo programado / total centros de costos por el tiempo ejecutado en que se hizo la actividad.

Proyecta una meta de 45.00%.

Se evidencia en la suite visión empresarial, un porcentaje de cumplimiento para el tercer trimestre del 2017 con el 44,12%. Al verificar la información en la Suite Visión Empresarial, el proceso manifiesta que el cargue de la información no se realizó en forma inmediata. Se recomienda al dueño del Proceso A03 recabar a los responsables sobre el cargue oportuno de las tareas, seguimiento y control de la información veraz con sus respectivas fechas al cargue de la documentación correspondiente al primero, segundo y tercer trimestre; por lo anterior la información soporte del indicador presenta inconsistencias, no registran los formatos en los campos correspondientes, falta información clave como es la fecha, entre otros. Es necesario complementar el análisis, así mismo se recomienda hacer informe explicando las inconsistencias presentadas y actualizar información del tercer trimestre 2017.

c) Indicador de: Efectividad

Nombre: Satisfacción del cliente A03.

Descripción de la meta: Contar con el 85% de encuestas con calificación = o superior a 4.

Fórmula: Número de encuestas con calificación igual o superior a cuatro (4) sobre el total de encuestas realizadas por el 100%.

Proyecta un cumplimiento del 85%

Se evidencia en la plataforma SVE, debe realizar comentario y soportes del segundo semestre año 2016, (se registró la información en la vigencia 2016); por lo anterior la información no corresponde al año 2017 y debe tomar contacto con planeación para realizar las acciones y comentarios de mejora.

A04 Gestión Informática y Telecomunicaciones

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de acción proceso A04.

Descripción de la meta: Cumplir el 100% de las actividades programadas para el tercer trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del tercer trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Se obtuvo el 100% de cumplimiento del plan de acción del Proceso A04 para el tercer trimestre del 2017. Las evidencias se pueden consultar en el módulo planes de la suite visión empresarial, se recomienda realizar comentario de análisis.

b) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Seguridad de la información y medios informáticos.

Descripción de la meta: Bloquear el 100% de las amenazas por virus y ataques informáticos.

Fórmula: Número de incidentes bloqueados por el firewall de la Esdegue / total de actividades reportadas por el firewall de la Esdegue.

En el tercer trimestre 2017 no se ha actualizado la información año 2017.

c) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Oportunidad de respuesta soporte técnico.

Descripción de la meta: Atender el 90% de los servicios de soporte técnico en un tiempo igual o menor a 6 horas.

Fórmula: Solicitudes atendidas en un tiempo igual o menor a 6 horas / total de solicitudes de servicio técnico atendidas.

Proyecta un cumplimiento del 93 % del tercer trimestre.

En el tercer trimestre del año 2017 se evidenciaron las siguientes novedades en la suite visión empresarial:

Para el tercer trimestre 2017 La información de las variables del indicador no concuerda con el valor de los soportes documentales. Se cargó un archivo con correcciones, se requiere calcular manualmente el indicador y hacer el análisis pertinente y registrarlo en SVE; así mismo la información del tercer trimestre 2017 no se ha actualizado.

d) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Disponibilidad de servicios informáticos.

Recomendación: para el tercer trimestre año 2017 la información no se ha actualizado, se recomienda tomar acción correctiva e informar al área de planeación el no cumplimiento.

e) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Control PQRS diferentes fuentes proceso A04.

Recomendación: para el tercer trimestre año 2017 La información no se ha actualizado., se recomienda tomar acción correctiva e informar al área de planeación el no cumplimiento.

A05 Gestión Documental:

a) Indicador de: Eficacia

Nombre: Cumplimiento plan de acción del proceso A05.

Descripción de la meta: Cumplir el 100% de las actividades programadas en el trimestre.

Fórmula: Porcentaje de cumplimiento del plan al corte del trimestre. Relación entre el avance real del plan a la fecha de consulta y el avance esperado del plan a la fecha de consulta.

Se evidencia a un porcentaje de avance plan de acción del proceso Gestión Documental 66.67, al verificar la información en la suite visión empresarial se reformuló plan de acción, se recomienda para el cuarto trimestre informar las acciones de mejora.

b) Indicador de: Efectividad

Nombre: Satisfacción cliente interno gestión documental.

Descripción de la meta: Obtener el 80% de encuestas con concepto favorable.

Fórmula: Encuestas favorables sobre el total de encuestas realizadas sobre satisfacción del cliente.

Proyecta un cumplimiento del 50% para el tercer trimestre, con el fin de obtener el 80% de encuestas con concepto favorable, evidenciado en la plataforma suite visión empresarial, así mismo se recomienda acción de mejora e informar al área de planeación los motivos por qué el indicador se encuentra en estado alerta.

c) Indicador de: Eficiencia

Nombre: Oportunidad en la entrega de documentos externos recibidos proceso A04.

Recomendación: para el tercer trimestre año 2017, la información no se ha actualizado., se recomienda tomar acción correctiva e informar al área de planeación el no cumplimiento.

d) Indicador de: Eficiencia

Nombre: transferencias primarias Esdegue proceso A04.

Recomendación: para el tercer trimestre año 2017, se recomienda actualizar variables, comentarios y soportes primero y segundo semestre 2017, tomar acción correctiva e informar al área de planeación el no cumplimiento.

Respetuosamente,

Coronel ROLANDO PERAZA TRASLAVIÑA
Jefe Oficina Planeación Estratégica

Elaboro: FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN
Profesional Defensa Sistema Integrado de Gestión