

<b>FECHA:</b>	24 de enero de 2025
<b>PERIODO:</b>	II Semestre de 2024
<b>ELABORADO POR:</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>ÁREA / PROCESO:</b>	Direccionamiento y Planeación Institucional

**OBJETIVO DEL MONITOREO**

Analizar el comportamiento y cumplimiento de los indicadores establecidos para los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, así como generar las recomendaciones que correspondan conforme a sus resultados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores.

**1. ALCANCE DEL MONITOREO**

El alcance del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación como Segunda Línea de Defensa recoge los resultados de los indicadores de proceso reportados por los 20 procesos del sistema integrado de gestión, el mismo aplica para el segundo semestre de la vigencia (seguimientos tercer y cuarto trimestre), contempla el logro de las metas definidas o las desviaciones presentadas para la vigencia, finalmente define las conclusiones del resultado del seguimiento y genera sugerencias y recomendaciones para el fortalecimiento de los indicadores y la revisión, ajuste o modificación de los indicadores que aplicarán para la vigencia 2025 .

**2. SEGUIMIENTO ANTICIPADO TERCER TRIMESTRE**

Para el tercer trimestre de la vigencia se generó un seguimiento anticipado a los indicadores de proceso, este seguimiento abarcó los meses de julio y agosto, oportunamente se informó a los procesos para contar con la información previa de este trimestre y posteriormente realizar un alcance en el reporte para el cuarto trimestre, incluyendo los tres meses que debían ser analizados.

Con el seguimiento anticipado a los indicadores de proceso se logró contar con la información requerida para realizar el análisis de los resultados de los nuevos indicadores aplicables para la vigencia, así como con la información requerida para una de las entradas de la revisión por la dirección realizada en el mes de septiembre.

**3. RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2024**

Este seguimiento aplicó para los procesos vigentes en el mapa de procesos a continuación, se relacionan los colores que determinan los rangos de cumplimiento para los indicadores ejecutados en el tercer y cuarto trimestre de la vigencia.:

Convenciones	Inaceptable	Regular	Bueno	Satisfactorio
--------------	-------------	---------	-------	---------------

Los resultados por cada proceso son los siguientes:

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción (PA)	Eficacia	75%	101%	96%	99%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de adecuación y sostenibilidad de MIPG	Eficacia	90%	94%	98%	96%
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Oportunidad en la actualización del Portafolio de Proyectos.	Eficiencia	80%	100%	100%	100%
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento ISO 9001:2015	Eficacia	90%	100%	100%	100%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión del Conocimiento y la Innovación</b>	Iniciativas de gestión del conocimiento implementadas	Eficacia	N.A	Indicador de periodicidad semestral.	5	5
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Atención a solicitudes de comunicación.	Eficiencia	100%	86%	100%	93%
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Visitas registradas en la página web de la Entidad	Efectividad	100%	171,4	139,4	310,8

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Clientes internos satisfechos con la atención de la Oficina Asesora de Relacionamiento Comunicaciones	Efectividad	95%	Indicador de periodicidad semestral.	100%	100%
<b>Gestión Urbana</b>	Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares	Efectividad	95%	100%	100%	100%
<b>Estructuración de proyectos</b>	Oportunidad en la elaboración de informes y/o modelos financieros de los proyectos	Eficiencia	90%	100%	100%	100%

**MONITOREO A LA GESTIÓN DE  
INDICADORES**

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Estructuración de proyectos</b>	Oportunidad en la elaboración de informes y/ o esquemas de negocio	Eficiencia	80%	100%	100%	100%
<b>Estructuración de proyectos</b>	Elaboración de modelos de las actuaciones estratégicas	Eficacia	70%	Indicador de periodicidad semestral.	100%	100%
<b>Gestión Predial</b>	Oportunidad en la liquidación de obligaciones urbanísticas VIS/VIP	Efectividad	90%	100%	100%	100%
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Atención de unidades sociales y/o personas que requieran asesoría de Gestión Social	Eficacia	N.A	1053	1804	2587

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Cumplimiento en la ejecución de las estrategias de participación ciudadana.	Eficacia	90%	146%	144%	145%
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Satisfacción en los espacios de participación ciudadana.	Efectividad	90%	93%	88%	91%
<b>Ejecución de Proyectos</b>	Porcentaje de proyectos con desviación negativa alta en la ejecución.	Eficacia	< = 5%	13%	5%	9%
<b>Gestión Comercial</b>	Cumplimiento en la ejecución actividades del Plan de Acción de comercialización	Eficacia	85%	88%	91%	89%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión Jurídica</b>	Oportunidad en la emisión de conceptos jurídicos y asesorías brindadas	Eficiencia	70%	100%	100%	100%
<b>Gestión Jurídica</b>	Porcentaje de seguimientos realizados a la información registrada en el SIPROJ	Eficacia	100%	100%	101%	101%
<b>Gestión Contractual</b>	Porcentaje de acompañamiento a los requerimientos de Fiducias	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión Contractual</b>	Oportunidad en la gestión contractual.	Eficacia	100%	100%	100%	100%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
Gestión Financiera	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal	Eficacia	1 día	0	0	0
Gestión Financiera	Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control	Eficiencia	1 día	-1	0	-0,5
Gestión Financiera	Oportunidad en la presentación y pago de las Obligaciones Tributarias	Eficacia	o días calendario	-0,58	-0,25	-0,415
Gestión Financiera	Índice de Liquidez	Eficiencia	1,5	15,7		

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión Financiera</b>	Oportunidad de pagos a proveedores	Eficiencia	4 días	1	1,4	1,2
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Cumplimiento de las actividades de bienestar y capacitación programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH	Eficacia	90%	94%	100%	97%
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Porcentaje de participación en las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienes, capacitación y SST)	Eficiencia	85%	148%	146%	147%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Cumplimiento de las actividades programadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Seguridad en el trabajo.	Eficacia	95%	96%	100%	98%
<b>Gestión de Talento humano</b>	Impacto de las capacitaciones del PIC realizadas para la vigencia	Efectividad	4.5	4,7	4,7	4,7
<b>Gestión Ambiental</b>	Cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental.	Eficacia	90%	100%	100%	100%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión Ambiental</b>	Cumplimiento del Plan de Acción Cuatrienal Ambiental	Eficacia	80%	100%	100%	100%
<b>Gestión Ambiental</b>	Porcentaje de procesos contractuales con criterios ambientales	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión de Servicios Logísticos</b>	Porcentaje de cumplimiento en la prestación de los servicios administrativos	Eficacia	100%	100%	100%	100%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Gestión Documental</b>	Eficiencia en los tiempos de respuesta a las consultas y prestamos documentales	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión Documental</b>	Eficacia en la atención a las solicitudes de soportes y capacitaciones funcionales del SGDEA - TAMPUS	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión de TIC</b>	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2	Eficacia	5 días	5		

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
Gestión de TIC	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1	Eficacia	10 horas	5,5		
Gestión de TIC	Disponibilidad de Información Institucional en ownCloud	Eficiencia	100%	95,1		
Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias	Eficiencia	10 días	8,3	8,4	8,35

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
<b>Atención y Relacionamento con la Ciudadanía</b>	Satisfacción de usuarios en el punto de atención	Efectividad	80%	80%	100%	90%
<b>Control Disciplinario Interno</b>	Porcentaje de quejas, denuncias o solicitudes internas y externas atendidas oportunamente.	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Control Disciplinario Interno</b>	Porcentaje de avance en el tramite de los procesos disciplinarios.	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	<b>Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.</b>	Eficacia	94%	98%	99%	99%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
Evaluación y Seguimiento	Oportunidad en la Presentación de Informes de Ley Reportados por la Oficina de Control Interno.	Eficiencia	98%	100%	100%	100%
Evaluación y Seguimiento	Integralidad, Coherencia y Oportunidad en las Respuestas a los Requerimientos de los Entes de Control	Eficiencia	98%	92%	88%	90%
Evaluación y Seguimiento	Efectividad de las Acciones Formuladas en los Planes de Mejoramiento por Procesos.	Efectividad	95%	Indicador de periodicidad semestral.	98,25%	98,25%

Proceso	Indicador	Tipo	Meta	Cumplimiento III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Cumplimiento II Semestre
Evaluación y Seguimiento	Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoria Comunicados por la Oficina Control Interno.	Eficacia	95%	95%	68%	81%

Fuente: Batería de indicadores IV Trimestre.

**4. CONCLUSIONES (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)**

- Resultado del seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre de la vigencia se tiene que se reporta la ejecución de 45 indicadores de proceso de los 49 que aplican para el periodo, clasificados en indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, obteniendo así un porcentaje de entrega y reporte del 92%.
- A la fecha se encuentra pendiente el reporte correspondiente al cuarto trimestre de los siguientes indicadores Índice de Liquidez del proceso de Gestión Financiera, Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2, Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1 y Disponibilidad de Información Institucional en ownCloud del proceso de Gestión de TIC.
- Para el indicador denominado *Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoria Comunicados por la Oficina Control Interno*, ubicado en rango inaceptable y conforme a los lineamientos documentados en el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores, se sugiere que el proceso de Evaluación y Seguimiento a quien pertenece este indicador incluya las acciones correctivas adelantadas frente a la desviación presentada, ya que si bien la fuente de información del indicador está dada por la gestión que ejecutan todos los procesos, es el proceso responsable del indicador ante el Sistema de Gestión quien define las acciones correctivas, a continuación algunas propuestas de acciones correctivas que pudieran ser aplicables como por ejemplo, la revisión del alcance del indicador, de las variables determinadas, la implementación de campañas o mesas de trabajo que contribuyan a la formulación de planes de mejora, entre otras.
- Para el proceso de Gestión Financiera se sugiere realizar una revisión de las hojas de vida de los indicadores en la cual se validen los rangos de gestión vigentes y se ajusten conforme a la meta establecida.
- Las hojas de vida de los indicadores con los seguimientos realizados conforme a la información reportada por cada proceso se encuentran disponibles en la siguiente ruta en la intranet [http://192.168.10.232/mipg-sig?title=&field\\_proceso\\_target\\_id=All&field\\_clasificacion\\_del\\_document\\_vale=8](http://192.168.10.232/mipg-sig?title=&field_proceso_target_id=All&field_clasificacion_del_document_vale=8)
- Se realiza alcance del reporte cuantitativo y cualitativo del tercer trimestre incluyendo los meses de julio, agosto y septiembre.
- La Oficina Asesora de Planeación generó observaciones detalladas para cada proceso y en los casos que aplica frente al análisis cuantitativo o

cuantitativo de los datos, esto para los procesos que realizaron el reporte en las fechas previstas.

## **5. RECOMENDACIONES (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)**

- Es necesario fortalecer el análisis del comportamiento de los indicadores, incluyendo en este por ejemplo las variables que dan origen al resultado del indicador, las acciones o datos más representativas o relevantes frente al resultado, las acciones ejecutadas por el proceso que contribuyen al resultado del indicador, el aporte o contribución del indicador a la gestión o logro del proceso entre otros, son elementos que contribuyen a tener análisis completos y coherentes útiles para la toma de decisiones informadas.
- Es necesario que todos los procesos realicen un análisis de los indicadores vigentes asociado al tipo de información que están generando, la relevancia y utilidad de la información generada, el resultado de los indicadores en la vigencia 2024, así como la medición de aspectos críticos del proceso entre otros elementos a considerar, como resultado de este análisis es pertinente formular y/o ajustar los indicadores que aplicarán para la vigencia 2025.
- Se sugiere a todos los procesos revisar el cronograma de actividades y reportes de segunda línea de defensa de la Oficina Asesora de Planeación en el cual se incluyen las fechas de seguimiento de todos los elementos del Sistema Integrado de Gestión, esto con el fin de realizar los reportes en los tiempos definidos y contar con información oportuna para la toma de decisiones.