

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

I. Contenido

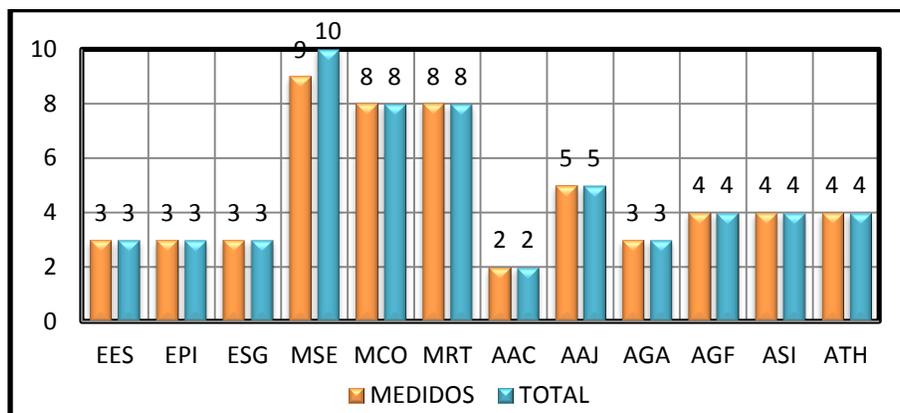
1.	PORCENTAJE DE ALIMENTACIÓN	2
2.	DESEMPEÑO (META Vs MEDICIÓN)	2
3.	DESEMPEÑO, METAS Y TENDENCIAS	3
A.	PROCESOS ESTRATEGICOS	3
1.	EES: EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	3
2.	EPI: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PRESUPUESTAL	3
3.	ESG: SISTEMAS DE GESTION	4
B.	PROCESOS MISIONALES	5
1.	MSE: SUPERVISION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	5
2.	MCO: CONTRATACION	6
3.	MRT: REGLAMENTACIÓN TECNICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.....	7
C.	PROCESOS DE APOYO.....	8
1.	AAC: ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
2.	AAJ: APOYO JURÍDICO	9
3.	AGA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	9
4.	AGF: GESTIÓN FINANCIERA.....	10
5.	ASI: SOPORTE INFORMÁTICO	10
6.	ATH: TALENTO HUMANO	11

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

1. PORCENTAJE DE ALIMENTACIÓN

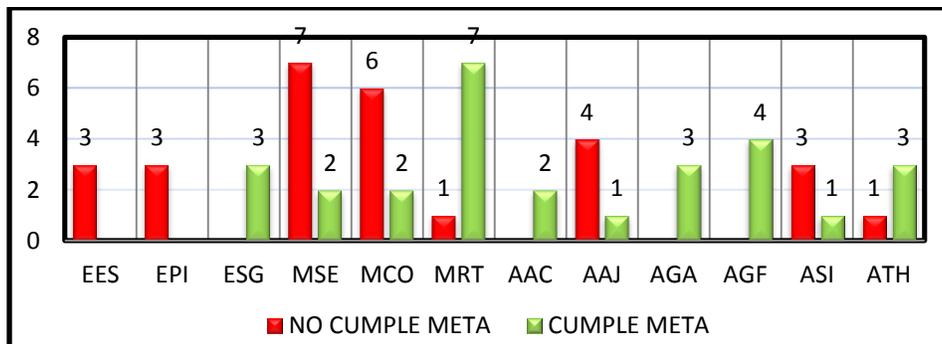
Los indicadores del proceso **MSE** se alimentaron a partir de los informes SISMEG, el informe de gestión y la evaluación de planes tácticos, quedando pendiente la medición y análisis del indicador denominado **“Inversión ejecutada en mejoramiento y mantenimiento periódico de la red vial primaria a cargo del Invías”** ya que está inmerso dentro del denominado **“Presupuesto de inversión comprometido”** y en la información disponible los recursos comprenden todos los proyectos de mejoramiento y mantenimiento, y no están desagregados por mantenimiento periódico

Motivo por el cual, se reporta medición del 98.24%, correspondiente a 56 indicadores de los 57 que se encuentran vigentes, tal y como se presenta en la siguiente grafica:



2. DESEMPEÑO (META Vs MEDICIÓN)

Como se visualiza en la siguiente grafica, el 50% de los indicadores no cumplieron la meta programada para la vigencia 2012, lo anterior ha generado Acciones Correctivas tendientes a la redefinición de los valores de referencia teniendo en cuenta comportamiento histórico y capacidad del proceso.



Del mismo modo, los indicadores de gestión del SGC se están armonizando con los indicadores del sistema de planeación con el fin de orientar las mediciones a los aspectos claves de los procesos y asegurar su seguimiento oportuno bajo el esquema del Plan Anual de Acción.

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

3. DESEMPEÑO, METAS Y TENDENCIAS

A. PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESO	#	INDICADOR	MEDICIÓN	
			2011	2012
EES: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	1.	Avance Plan de Mejoramiento Contraloría	53,00%	28,41%
	2.	Porcentaje de hallazgos por dependencia	14,00%	13,11%
	3.	Porcentaje de recomendaciones de control interno acatadas	0,00%	50,53%
EPI: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PRESUPUESTAL	1.	Metas cumplidas del Plan Estratégico	72,22%	61,90%
	2.	Observaciones de Planeación a planes	52,38%	42,86%
	3.	Variación en las modificaciones al presupuesto	112,50%	173,21%
ESG: SISTEMAS DE GESTION	1.	Eficacia de las acciones tomadas en los planes de acción cerrados (sin importar planes de acción su fuentes)	75,00%	100,00%
	2.	Porcentaje del cumplimiento de los objetivos del SGC	72,00%	PARCIAL 119.69%
	3.	Eficacia del programa de Auditoría Interna	N/a	100,00%

1. EES: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Monitorear el AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA permite calcular el porcentaje de eficacia y oportunidad en el tratamiento de los hallazgos de Contraloría para detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados en el mejoramiento de los procesos. En la vigencia 2012, se subsanaron 75 hallazgos de la Contraloría de los 264 detectados en el período.

Si bien el PORCENTAJE DE HALLAZGOS POR DEPENDENCIA se encuentra en los cuadros de control elaborados después de cada Auditoría de la Contraloría esta medición es un insumo para la formulación de los planes de mejoramiento y permite analizar - detectar el número de hallazgos por dependencia durante el periodo. Es particularmente destacable que los resultados de las vigencias 2011 y 2012 fueron muy similares, 14,00% y 13,11% respectivamente.

EL PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO ACATADAS permite calcular el porcentaje de cumplimiento e implementación de las recomendaciones de mejora emitidas por Control Interno. Durante la vigencia 2011 ninguna fue acatada, mientras que en el 2012 se implementaron 96 de las 190 recomendaciones realizadas.

2. EPI: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PRESUPUESTAL

El cumplimiento del indicador de metas propuestas Plan Estratégico, se encuentra en estado crítico, puesto que el porcentaje de cumplimiento en la vigencia 2012 fue del 60%, debido a que algunos proyectos cambiaron de estrategia arrojando un mayor cumplimiento en las que se agregaron proyectos e incumplimiento en aquellas donde los proyectos fueron retirados.

Durante la vigencia, se formularon 42 Planes Tácticos, de los cuales 18 presentaron observaciones. Con respecto a la vigencia 2012 se evidencia una mejoría en el proceso de planeación de las Dependencias, donde el resultado de la vigencia 2012 fue 52.38%, frente a

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

42.86% de la vigencia 2013, arrojando una disminución aproximada del 10%, producto de la eficacia de los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.

En cuanto a la Variación en las modificaciones al presupuesto, el resultado no fue el esperado, puesto que se incrementaron las modificaciones presupuestales para la vigencia 2012. Se pasó de 72 trámites de modificación en el 2011 a 125 trámites de modificaciones en el 2012, lo anterior debido a modificaciones reiteradas en diversos proyectos. (173,61%).

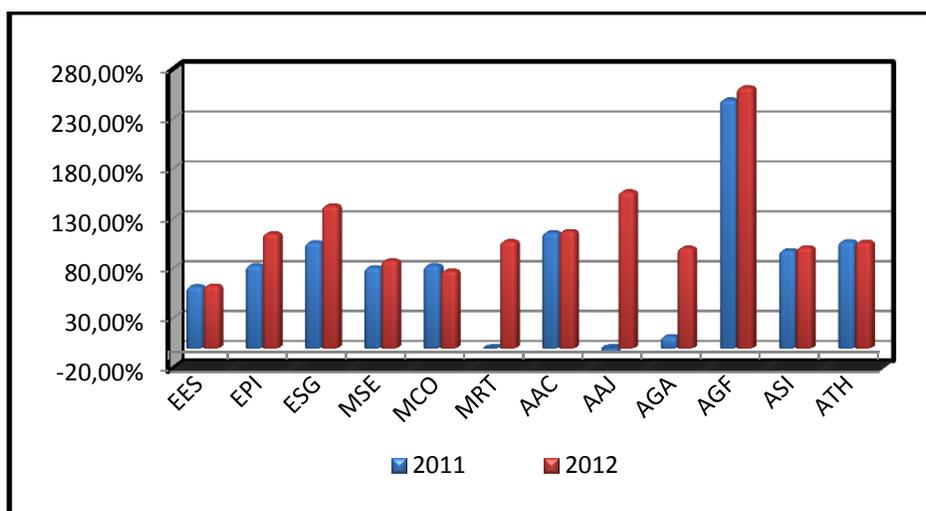
3. ESG: SISTEMAS DE GESTION

La EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LOS PLANES DE ACCIÓN CERRADOS busca controlar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, tendiente a la mejora continua y el logro de los resultados de los procesos mediante el análisis de las causas y formulación de planes de acción con actividades eficaces en el tratamiento de las causas identificadas. Durante el periodo 2012 finalizaron las soluciones propuestas en 8 Acciones Preventivas derivadas de las Cartas de Riesgo MCO-02, MCO-03, MCO-04, AAJ-02, AAJ-03, AAJ-04, MRT-01 y MRT-02.

Mientras, que el PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SGC suministrar a la Alta Dirección información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad (alineados y coherentes con la Política de calidad). De acuerdo con los resultados calculados en los CUADRO DE MANDO que incluyen las mediciones de las vigencias 2011 y 2012, la CALIFICACION GLOBAL OBJETIVOS fue de 81,37% y 119,69% respectivamente.

Es de señalar, que la CALIFICACION GLOBAL OBJETIVOS es el promedio de las mediciones de desempeño de cada proceso, y que estas últimas son el producto de dividir el promedio del grado de cumplimiento de cada meta (aporte) en el promedio de la ponderación de dichas mediciones.

En la siguiente grafica se evidencia que 10 de los 12 procesos del SGC mejoraron el grado de cumplimiento de cada meta (aporte), exceptuando MCO y ATH:



INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

La EFICACIA DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA permite determinar el grado de eficacia del programa de Auditoría Interna de Calidad la cual fue del 100% durante el 2012.

B. PROCESOS MISIONALES

PROCESO	#	INDICADOR	2011	2012
MSE: SUPERVISION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	1.	Construcción de puentes	108,00%	78,85%
	2.	Mantenimiento a canales de acceso	100,00%	200,00%
	3.	Presupuesto de inversión comprometido	S/m	97,84%
	4.	Mantenimiento rutinario	88,00%	100,20%
	5.	Mejoramiento y mantenimiento periódico	117,00%	74,97%
	6.	Construcción de obras fluviales	63,00%	40,00%
	7.	Inversión ejecutada en mejoramiento y mantenimiento periódico de la red vial primaria a cargo del Invias	S/m	N/a
	8.	Pavimentación de tramos construidos	115,00%	74,85%
	9.	Rehabilitación de puentes	17,00%	45,45%
	10.	Repavimentación	132,00%	90,00%
MCO: CONTRATACION	1.	Convenios sobre contratos	21,10%	33,76%
	2.	Licitaciones adjudicadas	75,60%	97,32%
	3.	Procesos adjudicados	113,66%	95,24%
	4.	Procesos con adenda	36,02%	79,23%
	5.	Procesos de selección abreviada	68,81%	488,89%
	6.	Procesos por concurso de méritos	118,03%	99,08%
	7.	Procesos selección abreviada mínima cuantía	S/m	94,66%
	8.	Proyectos de pliegos publicados	100,00%	100,00%
MRT: REGLAMENTACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	1.	Porcentaje de la red vial nacional con señalización horizontal en buen estado		44,74%
	2.	Porcentaje de la red vial nacional con señalización vertical en buen estado		77,62%
	3.	Cumplimiento del programa de estudios de la red vial	N/a	100,00%
	4.	Elaboración de normas técnicas	N/a	100,00%
	5.	Actualización de la Información técnica del estado e inventario de la red vial a cargo	N/a	100,00%
	6.	Emisión de conceptos técnicos	N/a	100,00%
	7.	Evaluación de requerimientos de inversión	N/a	100,00%
	8.	Oportunidad en la emisión de permisos	N/a	100,00%

1. MSE: SUPERVISION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

El indicador de CONSTRUCCIÓN DE PUENTES controla el desarrollo de los planes construcción de puentes con la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura, para verificar el cumplimiento de las metas asignadas por el Gobierno Nacional, en ese sentido durante la vigencia se construyeron 41 puentes de los 52 programados.

Respecto al MANTENIMIENTO A CANALES DE ACCESO en la parte fluvial y marítima durante la vigencia 2012 únicamente se había programado 1 y se realizaron 2, permitiendo un cumplimiento del 200% de la meta.

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

La medición del porcentaje de PRESUPUESTO DE INVERSIÓN COMPROMETIDO permite medir el manejo de los recursos disponibles y su aplicación en la vigencia; en la vigencia 2012 fue de 97,84%.

El MANTENIMIENTO RUTINARIO controla el desarrollo del mantenimiento rutinario de vías primarias a cargo del INVIAS, según la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura y las metas definidas por el Gobierno Nacional, en la vigencia 2012 se adelanto mantenimiento Rutinario a 11234 Kilómetros de la red vial primaria a cargo del INVIAS, de los 11212 de kilómetros programados.

El MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO PERIÓDICO controla el desarrollo de los planes de mejoramiento y mantenimiento de vías según la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura y las metas definidas por el Gobierno Nacional, durante el año 2012 se adelanto mejoramiento y mantenimiento Periódico en 275,89 Kilómetros de la red vial primaria s cargo del INVIAS de los 368 kilómetros programados.

En el 2012 se construyeron 4 OBRAS FLUVIALES de las 10 programas.

Con la PAVIMENTACIÓN DE TRAMOS CONSTRUIDOS se busca controlar el desarrollo de los planes de ejecución de vías nuevas (pavimentación) con la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura, en la vigencia 2012 se construyeron 107,42 Km de los 143,51 programados.

La medición de la REHABILITACIÓN DE PUENTES permite controla el desarrollo de los planes de rehabilitación de puentes metálicos y concreto con la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura, y evidencia que en la vigencia 2012 se rehabilitaron 30 de los 66 programados.

El indicador de REPAVIMENTACIÓN controla el desarrollo de los planes de repavimentación de vías con la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura y en la vigencia 2012 se revamiento el 90% de lo programado, correspondiente a 211,04 (no incluye mantenimientos periódicos y construcción de vías nuevas con pavimentación) .

2. MCO: CONTRATACION

CONVENIOS SOBRE CONTRATOS El presente indicador pretendía cuantifica el número de convenios celebrados con respecto a la totalidad de los contratos suscritos por el Invias y se requiere medir los recursos trasladados a los entes territoriales y/o entidades estatales con respecto a la totalidad del presupuesto de inversión del INVIAS, por lo cual se requiere *modificar* el mismo.

LICITACIONES ADJUDICADAS El indicador muestra un cumplimiento de la meta muy cercano al 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleta* para la vigencia 2013. Se planteará un nuevo indicador que brinde información necesaria para medir el riesgo de contratos de Licitación Adjudicados con Interventoria.

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

PROCESOS ADJUDICADOS El indicador muestra un cumplimiento de la meta muy cercano al 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleto* para la vigencia 2013.

PROCESOS CON ADENDA No mide la calidad de los pliegos y en la mayoría de las veces las adendas obedecen a reprogramaciones de fechas dentro del proceso por lo cual para el 2013 se *declara obsoleto*.

PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA El indicador muestra un cumplimiento de la meta muy cercano al 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleto* para la vigencia 2013.

PROCESOS POR CONCURSO DE MÉRITOS El indicador muestra un cumplimiento de la meta muy cercano al 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleto* para la vigencia 2013.

PROCESOS SELECCIÓN ABREVIADA MÍNIMA CUANTÍA El indicador muestra un cumplimiento de la meta muy cercano al 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleto* para la vigencia 2013.

PROYECTOS DE PLIEGOS PUBLICADOS El indicador muestra un cumplimiento de la meta del 100% por lo que para el Sistema de Gestión de Calidad ha cumplido su propósito y no es necesario continuar con su medición, por lo cual se *declara obsoleto* para la vigencia 2013.

3. MRT: REGLAMENTACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

El CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA RED VIAL busca verificar si el programa de estudios de la red vial se desarrolla en su totalidad de acuerdo a lo planeado, lo cual sucedió en la vigencia 2012 donde se elaboraron los 43 estudios programados.

La ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS permite estar al tanto de las necesidades del sector vial propendiendo por la actualización de las normas y procedentitos técnicos para la construcción, mantenimiento y ampliación de la red vial, en el año 2012 se elaboro una norma y se cumplió con lo programado.

La ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA DEL ESTADO E INVENTARIO DE LA RED VIAL A CARGO facilita clasificar la red según el estado de la misma. En la vigencia 2012 se actualizo el estado e inventarios del 100% de la Información técnica del total de de la red vial a cargo.

La EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS permite apoyar, asesorar y conceptuar en los diferentes especificidades de la ingeniería para la construcción, mantenimiento y ampliación de la red vial a cargo del Invias. Durante la vigencia se emitieron los 307 conceptos solicitados.

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

La EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN permite determinar la oportunidad en la emisión de permisos, facilitando la recepción y respuesta rápida a las solicitudes de permisos de carga, en la vigencia 2012 esta cifra fue de 95,8%.

Los indicadores “PORCENTAJE DE LA RED VIAL NACIONAL CON SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL EN BUEN ESTADO” y “PORCENTAJE DE LA RED VIAL NACIONAL CON SEÑALIZACIÓN VERTICAL EN BUEN ESTADO” facilitan velar por la seguridad en las vías Nacionales. En la vigencia 2012 las mediciones fueron 44,74% y 77,62%, respectivamente.

C. PROCESOS DE APOYO

PROCESO	#	INDICADOR	2011	2012
AAC: ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.	Percepción de satisfacción de los usuarios	92,43%	93,80%
	2.	Promedio de días de respuesta	15,80	9,45
AAJ: APOYO JURÍDICO	1.	Porcentaje de cuantías falladas	8,00%	14,54%
	2.	Porcentaje de procesos de contratación reclamados fallados en contra	93,42%	23,03%
	3.	Porcentaje de procesos (distintos a contratación) fallados en contra	S/m	21,95%
	4.	Promedio de días para Vo. Bo. de contratos	3	3
	5.	Promedio de días para Vo. Bo. de Resoluciones	3	3
AGA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.	Seguros Invias	N/a	100,00%
	2.	Ahorro impuesto predial unificado (IPU)	N/a	19,28%
	3.	Porcentaje de presupuesto de funcionamiento ejecutado	72,72%	93,87%
AGF: GESTIÓN FINANCIERA	1.	Días promedio trámite documentos presupuestal	0,36	0,43
	2.	Ingreso recaudado contraprestación portuaria	122,00%	115,77%
	3.	Porcentaje de cumplimiento de informes requeridos	100,00%	100,00%
	4.	Tiempo de pago	23,94	12,43
ASI: SOPORTE INFORMÁTICO	1.	Ejecución de Presupuesto Proceso ASI	100,00%	111,10%
	2.	Indicador de atención a requerimientos de sistemas de información	94,20%	95,48%
	3.	Indicador de Disponibilidad en horas mes	99,85%	99,93%
	4.	Indicador de soporte a usuarios	96,18%	97,14%
ATH: TALENTO HUMANO	1.	Indicador de BIENESTAR	100,00%	100,00%
	2.	Indicador de Capacitación	64,11%	61,20%
	3.	Indicador de Impacto de las capacitaciones	92,85%	89,87%
	4.	Indicador de Salud Ocupacional	91,00%	90,03%

1. AAC: ATENCIÓN AL CIUDADANO

La PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS corresponde a la medición del resultado de la satisfacción del cliente mediante el análisis del promedio de las calificaciones, para generar oportunidad de mejora y facilitar la toma de decisiones, en el primer semestre esta calificación fue de 95,48%, y en el segundo de 92,12% .

El PROMEDIO DE DÍAS OBJETIVO DE RESPUESTA mide la oportunidad en las respuestas los requerimientos del cliente, mediante el análisis del promedio de los tiempos de respuesta, para

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

generar oportunidad de mejora y facilitar la toma de decisiones, el promedio en el primer semestre fue de 10,74 días, y en el segundo de 8,16 días.

2. AAJ: APOYO JURÍDICO

EL PORCENTAJE DE CUANTÍAS FALLADAS varía significativamente dependiendo del tipo de proceso, por lo que es necesario separar las cuantías de procesos judiciales contractuales de otros (Procesos Administrativos ejecutivos, de nulidad y restablecimiento del derecho, Reparación Directa, Constitucionales, Reivindicatorios y laborales) se dará el presente indicador por *obsoleto* y se *levantará nueva* carta para hacer mediciones por separado.

EL PORCENTAJE DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN RECLAMADOS FALLADOS EN CONTRA mide el valor de las pretensiones en los procesos judiciales contractuales en donde se muestra un porcentaje muy bajo del 3%, con lo que se resalta la adecuada defensa judicial.

EL PORCENTAJE DE PROCESOS (distintos a contratación) Fallados En Contra mide el número de Procesos Administrativos: ejecutivos, de nulidad y restablecimiento del derecho, Reparación Directa; Procesos Constitucionales, Procesos Reivindicatorios y Procesos laborales en donde se muestra un porcentaje bajo del 10%.

EL PROMEDIO DE DÍAS PARA VO. BO. DE CONTRATOS presenta por varios periodos un cumplimiento del 100%, por lo cual como resultado de la Auditoría Interna se ha decidió *declarar obsoleto* el presente indicador, ya que no proporciona información significativa para el Sistema (Mejora continua)

EL PROMEDIO DE DÍAS PARA VO. BO. DE RESOLUCIONES presenta por varios periodos un cumplimiento del 100%, por lo cual como resultado de la Auditoría Interna se ha decidió *declarar obsoleto* el presente indicador, ya que no proporciona información significativa para el Sistema (Mejora continua)

3. AGA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el año 2012 se tramitaron todas las reclamaciones por siniestros presentadas por usuarios, permitiendo que el indicador SEGUROS INVIAS fuera del 100%.

Para el año 2012, el AHORRO IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO (IPU) fue de \$6.807'794.000,00.

EL PORCENTAJE DE PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO EJECUTADO; al evaluar los resultados de ejecución del presupuesto de funcionamiento asignado a la Subdirección Administrativa en el año 2012, se corroboró que el porcentaje de ejecución fue de 93.8689%, inferior al 95% de la meta propuesta, debido a que en el presupuesto del 2012 se contó con una apropiación para el pago de la cuota de auditaje de \$4.900.000.000 y la resolución de asignación del valor al INVIAS fue de \$3.404.457.761. Adicionalmente, es de señalar que el porcentaje más alto de las tres últimas vigencias fue en el año 2010 donde alcanzó un 94,39%, y el más bajo el de la vigencia 2011 que fue de 72.72%

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

4. AGF: GESTIÓN FINANCIERA

Los DÍAS PROMEDIO TRÁMITE DOCUMENTOS PRESUPUESTAL corresponden al tiempo promedio para expedir Certificados de Disponibilidad presupuestal (CDP) y Compromisos Presupuestales (CP), durante la vigencia 2012 en promedio fue de 0,425 días; implicando un incremento de 0,065 días respecto al año 2011. Los trimestres con tiempo promedio inferior fueron el tercero y segundo con valores de 0,34 y 0,358 días respectivamente, mientras que el mayor promedio se presentó en el primer trimestre al azacarse una estadística de 0,6 días.

Respecto al INGRESO RECAUDADO CONTRAPRESTACIÓN PORTUARIA en la vigencia 2012 la cuantía recaudada fue superior en un 15,7% a la planificada debido a que se la ANI (Agencia Nacional de Infraestructura) remitió nuevas concesiones en los dos primeros trimestres de la vigencia 2012. Mediante resoluciones se incluyeron las Sociedades RETRAMAR S.A.S, C.I PRODECO, ECOPETROL S.A – T. TUMACO y LIZCAMAR LTDA , y a través de contratos se vincularon las sociedades OILTANKILG COLOMBIA S.A y TRANSPETROL LTDA.

De forma oportuna y con criterios de calidad se presentaron los informes requeridos durante la vigencia 2012, siendo los más destacables las Rendiciones de Cuentas a la CGR en el 1° y 3° trimestre, permitiendo que el indicador PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE INFORMES REQUERIDOS sea del 100%.

El TIEMPO DE PAGO promedio (desde la fecha de recibo en Cuentas por Pagar hasta el momento en el que se efectúa el pago en Tesorería) evidencia una sustancial disminución respecto al del año 2011, donde se calculó en 23,92 días debido al inicio del proceso financiero en línea con el aplicativo SIIF Nación II. La reducción al 50% del tiempo de pago obedece a la eficaz ejecución del plan de acción de la Subdirección Financiera, que se centró en la atención de cuellos de botella con apoyo de personal interno (descentralización de la radicación y liquidación de órdenes de pago en 19 Direcciones Territoriales), logrando en los dos primeros trimestres del año 2012 un tiempo promedio de 16,9 y 16.825 días respectivamente, que disminuyó a 10 días en el tercer trimestre y alcanzó el nivel más bajo en el cuarto trimestre, siendo de 6 días.

5. ASI: SOPORTE INFORMÁTICO

La EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO PROCESO ASI permite medir el cumplimiento de la ejecución del presupuesto asignado al proceso así para asegurar la optimización de la gestión institucional

El INDICADOR DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN mide la oportunidad en la atención de los requerimientos para desarrollo y mantenimiento de sistemas de información para asegurar la optimización de la gestión institucional, durante la vigencia 2012 tuvo el siguiente comportamiento: en el primer trimestre 99,4030%, en el segundo trimestre 98,6111%, en el tercer trimestre 91,6395% y el último trimestre 92,2787%.

El INDICADOR DE DISPONIBILIDAD EN HORAS MES calcula el porcentaje de tiempo que son ofrecidos los servicios de red, con la calidad requerida para asegurar que se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la gestión de los procesos de la Entidad, las mediciones

INDICADORES DEL SGC (vigencia 2012)

mensuales durante la vigencia 2012 fueron: 99,94%, 99,89%, 99,99%, 99,43%, 99,96%, 99,98%, 100%, 99,99%, 99,98%, 99,99%, 99,98% y 99,99%, respectivamente.

El INDICADOR DE SOPORTE A USUARIOS refleja el Índice de usuarios satisfechos que contestaron la encuesta después de recibir el servicio por parte del proceso Soporte Informático ASI, durante la vigencia 2012 tuvo el siguiente comportamiento: en el primer trimestre 96,6845%, en el segundo trimestre 98,1132%, en el tercer trimestre 97,3464% y el último trimestre 96,4205%.

6. ATH: TALENTO HUMANO

El INDICADOR DE CAPACITACIÓN mide la cobertura de capacitación del año 2012, vigencia en la cual 448 funcionarios fueron capacitados, cifra que corresponde al 61.20%. Este valor es menor al porcentaje de funcionarios capacitados en el año 2011, y menor a la meta programada en 2012, que era de 500 funcionarios, en razón a que por motivos laborales se tuvieron que aplazar para el 2013, tres programas que estaban programados para dictarse en el 2012.

El INDICADOR DE BIENESTAR durante la vigencia 2012, evidencia que del total de 732 servidores se beneficiaron 732 personas en los distintos programas de Bienestar. Implicando que el porcentaje de cobertura del programa de bienestar fue de 100%, el cual corresponde a la meta y fue alcanzado por la sustancial participación en los programas de Apoyo Educativo, Incentivos, Deportes y Celebraciones Especiales. Es de señalar que la misma meta del 100% se ha alcanzado durante los últimos tres periodos, motivo por el cual se conservará para la vigencia 2013

El INDICADOR DE SALUD OCUPACIONAL evidencia una cobertura del 90,02%, lo cual contribuye a proporcionar un ambiente seguro para los funcionarios. La meta del 90% para este indicador, fue alcanzada satisfactoriamente debido al compromiso y participación masiva de los funcionarios en las actividades de esta índole, como son el simulacro y las pausas activas. Analizando la tendencia se corrobora que durante los últimos tres años las mediciones han estado en el rango de 82% a 90.67%, motivo por el cual se determina conservar sin novedad alguna esta meta durante la vigencia 2013.

El INDICADOR DE IMPACTO DE LAS CAPACITACIONES permite evaluar el aprendizaje y transferencia del conocimiento al puesto de trabajo como consecuencia de la participación de los funcionarios en las capacitaciones realizadas. Es decir, la repercusión que tiene la capacitación en el desempeño de las funciones a nivel individual, de gestión de las áreas de trabajo y de la organización en general, para la vigencia 2012 esta calificación fue del 89,87%, que corresponde a 204 encuestas con impacto positivo de las 227 aplicadas.