

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Vigencia 2011

El Instituto Nacional de Vías revisó, adecuó y elaboró los indicadores siguiendo las recomendaciones del DAFP incluidas en la “Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública” (2007), en especial las siguientes definiciones de los tipos de indicadores:

1. EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y la utilización de los recursos utilizados. La eficiencia tiene que ver con los diferentes recursos: financieros, técnicos, humanos, de método, maquinaria ó medio ambiente. Permiten a los responsables de los procesos evaluar la gestión frente a la optimización de los recursos. Razón por la cual para evaluar los consumos de un recurso se debe relacionar el recurso versus el número de unidades o actividades realizadas.

2. EFICACIA (resultados)

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, por lo tanto los indicadores de eficacia indican si se cumplió o no el resultado esperado. Permiten a los responsables de los procesos evaluar la calidad de su gestión en términos de los atributos propios de sus resultados, por ello son útiles para analizar -en términos generales- si un problema se resolvió (y en qué magnitud), si los objetivos y metas programados se cumplieron, la disponibilidad del servicio o programa, la oportunidad, calidad y satisfacción de la comunidad

3. EFECTIVIDAD (impacto)

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Permiten a los responsables evaluar el cumplimiento del propósito del sistema en estudio; es decir el impacto que se ha logrado respecto a los objetivos propuestos. Cabe señalar que el impacto se mide en términos de rendimiento frente a lo programado, de productividad según su capacidad instalada, cobertura y participación, entre otros aspectos. Estos indicadores miden la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas, dado que permiten comparar la situación antes de iniciar el proyecto con la situación posterior.

A continuación se encuentra una relación de los 12 procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, clasificados en estratégicos-misionales y de apoyo, acompañados del análisis e interpretación de los indicadores de la vigencia 2011:

ESTRATÉGICOS

PROCESO	INDICADORES								
EVALUACION Y SEGUIMIENTO EES	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avance Plan de Mejoramiento Contraloría</td><td>Número de hallazgos de la Contraloría subsanados / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)</td></tr><tr><td>Porcentaje de hallazgos por dependencia</td><td>Hallazgos de la Contraloría por dependencia / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)</td></tr><tr><td>Porcentaje de recomendaciones de control interno acatadas</td><td>Número de recomendaciones de mejora acatadas por la Dirección / Número de recomendaciones emitidas por Control Interno (x 100)</td></tr></tbody></table> Los tres indicadores de este proceso permiten verificar el cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Mejoramiento continuo de los procesos”. Respecto al “Avance Plan de Mejoramiento Contraloría” que corresponde a un indicador de eficacia que apunta al objetivo del proceso y permite hacer seguimiento a la eficacia de las actividades de mejora, asegurando que eliminan las causas de los problemas reales o potenciales detectados en los hallazgos de Contraloría, es de señalar que su resultado fue 52,84%.	Nombre	Descripción	Avance Plan de Mejoramiento Contraloría	Número de hallazgos de la Contraloría subsanados / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)	Porcentaje de hallazgos por dependencia	Hallazgos de la Contraloría por dependencia / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)	Porcentaje de recomendaciones de control interno acatadas	Número de recomendaciones de mejora acatadas por la Dirección / Número de recomendaciones emitidas por Control Interno (x 100)
Nombre	Descripción								
Avance Plan de Mejoramiento Contraloría	Número de hallazgos de la Contraloría subsanados / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)								
Porcentaje de hallazgos por dependencia	Hallazgos de la Contraloría por dependencia / Total de hallazgos de la Contraloría en el periodo (x 100)								
Porcentaje de recomendaciones de control interno acatadas	Número de recomendaciones de mejora acatadas por la Dirección / Número de recomendaciones emitidas por Control Interno (x 100)								
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PRESUPUESTAL EPI	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Metas cumplidas del Plan Estratégico</td><td>Porcentaje de cumplimiento de metas propuestas en el Plan Estratégico, para analizar el grado de eficacia de las acciones formuladas y su impacto en el cumplimiento de las estrategias del Plan estratégico</td></tr><tr><td>Observaciones de Planeación a planes</td><td>Porcentaje de ajustes a los planes tácticos formulados para alinearlos al Plan Estratégico de la Entidad, compromisos de metas y conforme a los recursos presupuestales disponibles y así detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos</td></tr><tr><td>Variación en las modificaciones al presupuesto</td><td>Porcentaje de modificaciones al presupuesto asignado a la Entidad para analizar la eficacia de la planeación y detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos</td></tr></tbody></table> Los indicadores de este proceso contribuyen al cumplimiento de los siguientes objetivos de calidad del SGC: Lograr eficiencia y calidad en los programas y proyectos viales, Propender por la satisfacción de clientes de INVÍAS y usuarios de la infraestructura vial y Contribuir al desarrollo vial del país. Para medir el desempeño del proceso y contar con la respectiva medición de impacto se diseñaron los indicadores:	Nombre	Descripción	Metas cumplidas del Plan Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de metas propuestas en el Plan Estratégico, para analizar el grado de eficacia de las acciones formuladas y su impacto en el cumplimiento de las estrategias del Plan estratégico	Observaciones de Planeación a planes	Porcentaje de ajustes a los planes tácticos formulados para alinearlos al Plan Estratégico de la Entidad, compromisos de metas y conforme a los recursos presupuestales disponibles y así detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos	Variación en las modificaciones al presupuesto	Porcentaje de modificaciones al presupuesto asignado a la Entidad para analizar la eficacia de la planeación y detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos
Nombre	Descripción								
Metas cumplidas del Plan Estratégico	Porcentaje de cumplimiento de metas propuestas en el Plan Estratégico, para analizar el grado de eficacia de las acciones formuladas y su impacto en el cumplimiento de las estrategias del Plan estratégico								
Observaciones de Planeación a planes	Porcentaje de ajustes a los planes tácticos formulados para alinearlos al Plan Estratégico de la Entidad, compromisos de metas y conforme a los recursos presupuestales disponibles y así detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos								
Variación en las modificaciones al presupuesto	Porcentaje de modificaciones al presupuesto asignado a la Entidad para analizar la eficacia de la planeación y detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos								

PROCESO		INDICADORES																							
MISIONALES	SISTEMAS DE GESTIÓN ESG	• Metas cumplidas del Plan Estratégico que permitió determinar que el 72,22% de las metas propuestas se cumplieron • Observaciones de Planeación a Planes donde se detecto que en el 52,38% de los planes tácticos formulados se realizaron observaciones para alinearlos al Plan Estratégico de la Entidad, compromisos de metas y conforme a los recursos presupuestales disponibles y así detectar oportunidades de mejora para el logro de los resultados de los procesos • Variación en las modificaciones al presupuesto, estableciendo que en la vigencia 2010 64 se realizaron modificaciones mientras que en el año 2011 fueron 72 modificaciones efectuadas al presupuesto asignado de acuerdo con las solicitudes de las Unidades Ejecutoras y prioridades por factores externos no controlados (Ola Invernal, Alteración orden público, entre otras)																							
		<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Eficacia de acciones tomadas en planes</td><td>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.</td></tr><tr><td>Porcentaje del cumplimiento de los objetivos del SGC</td><td>Suministrar a la Alta Dirección información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad (alineados y coherentes con la política de calidad)</td></tr></tbody></table> Actualmente este proceso cuenta con dos indicadores que contribuyen al cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Mejoramiento continuo de los procesos”. El primero de ellos se encuentra actualmente en revisión teniendo en cuenta que se formuló bajo la expectativa de contar con los respectivos reportes del aplicativo de calidad que se encuentra en implementación. El segundo de ellos es un indicador nuevo, de impacto, que ayuda a medir el desempeño del SGC, tal y como lo establece la norma NTCGP 1000:2009, se calcula mediante la relación de los objetivos de calidad con cada uno de los indicadores que apoyen el cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta el peso del mismo en el cumplimiento de la política de calidad.	Nombre	Descripción	Eficacia de acciones tomadas en planes	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.	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)	Indicador en revisión por parte del líder del proceso Indicador en revisión por parte del líder del proceso																
Nombre	Descripción																								
Eficacia de acciones tomadas en planes	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.																								
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)																								
	CONTRATACIÓN MCO	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Convenios sobre contratos</td><td>No de convenios suscritos / No. de contratos suscritos</td></tr><tr><td>Licitaciones adjudicadas</td><td>No. de procesos licitatorios adjudicados / Total de procesos licitatorios convocados</td></tr><tr><td>Pliegos definitivos publicados</td><td>No. de pliegos definitivos publicados / Total de pliegos definitivos remitidos para publicación</td></tr><tr><td>Porcentaje del presupuesto por contratación directa</td><td>Valor de los procesos de contratación directa / Total presupuesto Inviás de la vigencia</td></tr><tr><td>Procesos adjudicados</td><td>No. de procesos adjudicados / Total procesos publicados</td></tr><tr><td>Procesos con adenda</td><td>No. de procesos de contratación con adenda / No. Total de procesos de contratación</td></tr><tr><td>Procesos de selección abreviada</td><td>No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía adjudicados / No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía convocados</td></tr><tr><td>Procesos por concurso de méritos</td><td>No. de procesos por concurso de méritos adjudicados / Total de procesos de concurso de méritos convocado</td></tr><tr><td>Procesos selección abreviada mínima cuantía</td><td>No. procesos selección abreviada mínima cuantía adjudicados / No. de procesos selección abreviada mínima cuantía convocados</td></tr><tr><td>Proyectos de pliegos publicados</td><td>No. de proyectos de pliegos publicados / Total proyectos de pliegos remitidos para publicación</td></tr></tbody></table> El ente de certificación COTECNA dentro de su informe análisis de pertinencia de los indicadores, teniendo en cuenta si los indicadores aportaban valor a las actividades de seguimiento y medición del proceso y del SGC, sugirió: 1. Eliminarán de la caracterización del proceso los siguientes indicadores: • CONVENIOS SOBRE CONTRATOS • LICITACIONES ADJUDICADAS • PLIEGOS DEFINITIVOS PUBLICADOS • PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO POR CONTRATACIÓN DIRECTA • PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA • PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA • PROCESOS SELECCIÓN ABREVIADA MÍNIMA CUANTÍA • PROYECTOS DE PLIEGOS PUBLICADOS 2. Modificar la hoja de vida de los indicadores: • PROCESOS ADJUDICADOS • PROCESOS CON ADENDA 3. Incluir un indicador denominado “Agilidad en procesos contractuales”	Nombre	Descripción	Convenios sobre contratos	No de convenios suscritos / No. de contratos suscritos	Licitaciones adjudicadas	No. de procesos licitatorios adjudicados / Total de procesos licitatorios convocados	Pliegos definitivos publicados	No. de pliegos definitivos publicados / Total de pliegos definitivos remitidos para publicación	Porcentaje del presupuesto por contratación directa	Valor de los procesos de contratación directa / Total presupuesto Inviás de la vigencia	Procesos adjudicados	No. de procesos adjudicados / Total procesos publicados	Procesos con adenda	No. de procesos de contratación con adenda / No. Total de procesos de contratación	Procesos de selección abreviada	No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía adjudicados / No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía convocados	Procesos por concurso de méritos	No. de procesos por concurso de méritos adjudicados / Total de procesos de concurso de méritos convocado	Procesos selección abreviada mínima cuantía	No. procesos selección abreviada mínima cuantía adjudicados / No. de procesos selección abreviada mínima cuantía convocados	Proyectos de pliegos publicados	No. de proyectos de pliegos publicados / Total proyectos de pliegos remitidos para publicación	Indicador en revisión por parte del líder del proceso Indicador en revisión por parte del líder del proceso
Nombre	Descripción																								
Convenios sobre contratos	No de convenios suscritos / No. de contratos suscritos																								
Licitaciones adjudicadas	No. de procesos licitatorios adjudicados / Total de procesos licitatorios convocados																								
Pliegos definitivos publicados	No. de pliegos definitivos publicados / Total de pliegos definitivos remitidos para publicación																								
Porcentaje del presupuesto por contratación directa	Valor de los procesos de contratación directa / Total presupuesto Inviás de la vigencia																								
Procesos adjudicados	No. de procesos adjudicados / Total procesos publicados																								
Procesos con adenda	No. de procesos de contratación con adenda / No. Total de procesos de contratación																								
Procesos de selección abreviada	No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía adjudicados / No. de procesos de selección abreviada de menor cuantía convocados																								
Procesos por concurso de méritos	No. de procesos por concurso de méritos adjudicados / Total de procesos de concurso de méritos convocado																								
Procesos selección abreviada mínima cuantía	No. procesos selección abreviada mínima cuantía adjudicados / No. de procesos selección abreviada mínima cuantía convocados																								
Proyectos de pliegos publicados	No. de proyectos de pliegos publicados / Total proyectos de pliegos remitidos para publicación																								

PROCESO	INDICADORES																																								
REGLAMENTACIÓN TECNICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MRT	<table><tr><th>Nombre</th><th></th><th>Descripción</th><th></th></tr><tr><td>Índice de estado de la red vial</td><td></td><td>Indicador visual para determinar el número de kilómetros que está en buen, regular o mal estado.</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de la red vial nacional con señalización horizontal en buen estado</td><td></td><td>Red vial nacional con señalización horizontal en buen estado / Total de la red vial nacional</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de la red vial nacional con señalización vertical en buen estado</td><td></td><td>Red vial nacional con señalización vertical en buen estado / Total de la red vial nacional</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de sitios críticos intervenidos</td><td></td><td>Número de sitios críticos intervenidos / Número de sitios críticos inventariados (x 100)</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido</td><td></td><td>Número de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido / Número total de solicitudes atendidas</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje Red Vial terciaria inventariada</td><td></td><td>Km. de la red vial terciaria inventariados / Total de la red vial terciaria</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Tiempo de cierre de la vía</td><td></td><td>Duración promedio (días) de los cierres de vía o infraestructura portuaria por razones atribuibles a la misma infraestructura</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Variación en emergencias atendidas</td><td></td><td>Número de emergencias en la infraestructura atendidas en la vigencia / Número de emergencias atendidas en la vigencia anterior</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Variación en horas cierre en la vigencia</td><td></td><td>Número de horas de cierre en la infraestructura en la vigencia / Numero de horas de cierre en la vigencia anterior (x 100)</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr></table> Producto de las recomendaciones del ente de certificación COTECNA, y de la identificación de riesgos potenciales aplicables, actualmente el líder de este proceso esta revisando las respectivas hojas de vida de los indicadores teniendo en cuenta que un indicador es la expresión matemática que cuantifica el estado de la Característica o hecho que queremos controlar, debe contemplar sólo la característica que vamos a medir, implicando que la “expresión” debe ser simple, clara y neutral con el fin de convertir los datos en información dándoles un significado (relevancia y propósito). Por lo tanto -y siendo la medición el aspecto clave para la intervención de los procesos- ésta debe convertir los datos disponibles en información (pertinente, precisa, oportuna y confiable) de apoyo al proceso de mejoramiento.	Nombre		Descripción		Índice de estado de la red vial		Indicador visual para determinar el número de kilómetros que está en buen, regular o mal estado.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de la red vial nacional con señalización horizontal en buen estado		Red vial nacional con señalización horizontal en buen estado / Total de la red vial nacional	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de la red vial nacional con señalización vertical en buen estado		Red vial nacional con señalización vertical en buen estado / Total de la red vial nacional	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de sitios críticos intervenidos		Número de sitios críticos intervenidos / Número de sitios críticos inventariados (x 100)	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido		Número de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido / Número total de solicitudes atendidas	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje Red Vial terciaria inventariada		Km. de la red vial terciaria inventariados / Total de la red vial terciaria	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Tiempo de cierre de la vía		Duración promedio (días) de los cierres de vía o infraestructura portuaria por razones atribuibles a la misma infraestructura	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Variación en emergencias atendidas		Número de emergencias en la infraestructura atendidas en la vigencia / Número de emergencias atendidas en la vigencia anterior	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Variación en horas cierre en la vigencia		Número de horas de cierre en la infraestructura en la vigencia / Numero de horas de cierre en la vigencia anterior (x 100)	Indicador en revisión por parte del líder del proceso
	Nombre		Descripción																																						
	Índice de estado de la red vial		Indicador visual para determinar el número de kilómetros que está en buen, regular o mal estado.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje de la red vial nacional con señalización horizontal en buen estado		Red vial nacional con señalización horizontal en buen estado / Total de la red vial nacional	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje de la red vial nacional con señalización vertical en buen estado		Red vial nacional con señalización vertical en buen estado / Total de la red vial nacional	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje de sitios críticos intervenidos		Número de sitios críticos intervenidos / Número de sitios críticos inventariados (x 100)	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido		Número de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido / Número total de solicitudes atendidas	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje Red Vial terciaria inventariada		Km. de la red vial terciaria inventariados / Total de la red vial terciaria	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Tiempo de cierre de la vía		Duración promedio (días) de los cierres de vía o infraestructura portuaria por razones atribuibles a la misma infraestructura	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Variación en emergencias atendidas		Número de emergencias en la infraestructura atendidas en la vigencia / Número de emergencias atendidas en la vigencia anterior	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
Variación en horas cierre en la vigencia		Número de horas de cierre en la infraestructura en la vigencia / Numero de horas de cierre en la vigencia anterior (x 100)	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																						
SUPERVISION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS MSE	<table><tr><th>Nombre</th><th></th><th>Descripción</th><th></th></tr><tr><td>Porcentaje construido de puentes programados</td><td></td><td>Puentes construidos / Puentes programados a construir</td><td rowspan="3">Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje canales de acceso programados que se han mantenido</td><td></td><td>Canales de acceso mantenidos / Canales de acceso programados a mantener</td></tr><tr><td>Porcentaje contratado del presupuesto asignado de inversión</td><td></td><td>Presupuesto de Inversión Contratado por Proyecto Vs. Presupuesto de Inversión Asignado por Proyecto</td></tr><tr><td>Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento rutinario</td><td></td><td>Kilómetros de mantenimiento rutinario ejecutados / kilómetros de mantenimiento rutinario programados</td><td rowspan="3">Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de kilómetros mantenidos del total de kilómetros programados para mantenimiento</td><td></td><td>Kilómetros de mantenimiento periódico ejecutado / kilómetros de mantenimiento periódico programado</td></tr><tr><td>Porcentaje de obras fluviales programadas que se han construido</td><td></td><td>Obras fluviales construidas / Obras fluviales programadas a construir</td></tr><tr><td>Porcentaje ejecutado de la inversión de mantenimiento programada</td><td></td><td>Inversión ejecutada en la vigencia en mantenimiento periódico / Inversión programada en la vigencia</td><td></td></tr><tr><td>Porcentaje pavimentado del total de kilómetros programado</td><td></td><td>kilómetros pavimentados Vs. Kilómetros programados a pavimentar</td><td></td></tr><tr><td>Porcentaje rehabilitado de puentes programados</td><td></td><td>Puentes rehabilitados / Puentes programados a rehabilitar</td><td></td></tr><tr><td>Porcentaje repavimentados del total de kilómetros programados para repavimentar</td><td></td><td>Kilómetros repavimentados Vs. Kilómetros programados a repavimentar</td><td></td></tr></table> Los indicadores de este proceso contribuyen al cumplimiento de los siguientes objetivos de calidad del SGC: Contribuir al desarrollo vial del país y Mantener la infraestructura vial a cargo de INVÍAS. Para medir el desempeño del proceso, controlar la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura y contar con la respectiva medición de la eficacia se diseñaron los indicadores: • Porcentaje construido de puentes programados, el cual permitió evidenciar el 108% de cumplimiento de las metas asignadas por el Gobierno Nacional donde se construyeron 28 puentes, excediendo los 26 planificados • Porcentaje canales de acceso programados que se han mantenido confirma que en la vigencia 2011 se mantuvo el 100% de los canales de acceso (marítimos / fluviales) programados para mantener en la vigencia (basado en el presupuesto de inversión) • Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento rutinario mediante el cual se confirmo que se adelanto mantenimiento Rutinario en 16745.2km correspondientes al 88% de los kilómetros programados • Porcentaje de kilómetros mantenidos del total de kilómetros programados para mantenimiento evidencio que se adelanto mantenimiento Rutinario en 601.56 Kilómetros de la red vial primaria a cargo del INVÍAS equivalentes al 117% de los Km programados • Porcentaje de obras fluviales programadas que se han construido permitió comprobar que se culminaron 12 Obras fluviales (construcción de infraestructura, obras de encausamiento o canalización y protección-mantenimiento de la infraestructura de transporte) de las 19 programadas	Nombre		Descripción		Porcentaje construido de puentes programados		Puentes construidos / Puentes programados a construir	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje canales de acceso programados que se han mantenido		Canales de acceso mantenidos / Canales de acceso programados a mantener	Porcentaje contratado del presupuesto asignado de inversión		Presupuesto de Inversión Contratado por Proyecto Vs. Presupuesto de Inversión Asignado por Proyecto	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento rutinario		Kilómetros de mantenimiento rutinario ejecutados / kilómetros de mantenimiento rutinario programados	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de kilómetros mantenidos del total de kilómetros programados para mantenimiento		Kilómetros de mantenimiento periódico ejecutado / kilómetros de mantenimiento periódico programado	Porcentaje de obras fluviales programadas que se han construido		Obras fluviales construidas / Obras fluviales programadas a construir	Porcentaje ejecutado de la inversión de mantenimiento programada		Inversión ejecutada en la vigencia en mantenimiento periódico / Inversión programada en la vigencia		Porcentaje pavimentado del total de kilómetros programado		kilómetros pavimentados Vs. Kilómetros programados a pavimentar		Porcentaje rehabilitado de puentes programados		Puentes rehabilitados / Puentes programados a rehabilitar		Porcentaje repavimentados del total de kilómetros programados para repavimentar		Kilómetros repavimentados Vs. Kilómetros programados a repavimentar	
	Nombre		Descripción																																						
	Porcentaje construido de puentes programados		Puentes construidos / Puentes programados a construir	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje canales de acceso programados que se han mantenido		Canales de acceso mantenidos / Canales de acceso programados a mantener																																						
	Porcentaje contratado del presupuesto asignado de inversión		Presupuesto de Inversión Contratado por Proyecto Vs. Presupuesto de Inversión Asignado por Proyecto																																						
	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento rutinario		Kilómetros de mantenimiento rutinario ejecutados / kilómetros de mantenimiento rutinario programados	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																					
	Porcentaje de kilómetros mantenidos del total de kilómetros programados para mantenimiento		Kilómetros de mantenimiento periódico ejecutado / kilómetros de mantenimiento periódico programado																																						
	Porcentaje de obras fluviales programadas que se han construido		Obras fluviales construidas / Obras fluviales programadas a construir																																						
	Porcentaje ejecutado de la inversión de mantenimiento programada		Inversión ejecutada en la vigencia en mantenimiento periódico / Inversión programada en la vigencia																																						
	Porcentaje pavimentado del total de kilómetros programado		kilómetros pavimentados Vs. Kilómetros programados a pavimentar																																						
Porcentaje rehabilitado de puentes programados		Puentes rehabilitados / Puentes programados a rehabilitar																																							
Porcentaje repavimentados del total de kilómetros programados para repavimentar		Kilómetros repavimentados Vs. Kilómetros programados a repavimentar																																							

PROCESO		INDICADORES										
		• Porcentaje pavimentado del total de kilómetros programado fue de 115%, derivado de los 217.6 kilómetros pavimentados (CONSTRUIDOS NUEVOS) en el último año de los 190.5km programados para construir • Porcentaje rehabilitado de puentes programados de 17% permite comprobar que se culminó en la vigencia 2011 con la rehabilitación de 4.73 puentes metálicos y concreto de los 28.6 programados • Porcentaje repavimentados del total de kilómetros programados para repavimentar correspondió al 132%, consecuencia de los 121.19 Kilómetros repavimentados (no incluye mantenimientos periódicos y construcción de vías nuevas con pavimentación) en el último año										
APOYO	GESTION FINANCIERA AGF	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Días promedio trámite documentos presupuestal</td><td>Fecha de expedición de documentos presupuestales menos fecha de solicitud de documentos presupuestales</td></tr><tr><td>%Ingreso recaudado contraprestación portuaria</td><td>Ingresos recaudado por contraprestación portuaria / presupuesto de recaudo para el periodo</td></tr><tr><td>Porcentaje de cumplimiento de informes requeridos</td><td>Grado de conformidad de la presentación de informes frente a lo requerido por la dirección.</td></tr><tr><td>Tiempo de pago</td><td>Días entre la presentación de la cuenta y el pago.</td></tr></tbody></table> Los indicadores de este proceso permiten verificar el cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Mejoramiento continuo de los procesos”. Es destacable que los dos primeros indicadores presentaron un excelente comportamiento, sienta la meta de “Días promedio trámite documentos presupuesta” de 3 días y su resultado de 0,36 días, y un lográndose un recaudo del 122% de los ingresos planeados por concepto recaudo de la contraprestación portuaria. Respecto al “Porcentaje de cumplimiento de informes requeridos” en la vigencia se obtuvo un 100%, mientras que el “Tiempo de pago” en promedio fue de 23,94 días. Sin embargo, actualmente se esta adelantando una revisión de fondo a la documentación de este proceso con el fin de adecuarla al funcionamiento de la plataforma SIIF NACIÓN II.	Nombre	Descripción	Días promedio trámite documentos presupuestal	Fecha de expedición de documentos presupuestales menos fecha de solicitud de documentos presupuestales	%Ingreso recaudado contraprestación portuaria	Ingresos recaudado por contraprestación portuaria / presupuesto de recaudo para el periodo	Porcentaje de cumplimiento de informes requeridos	Grado de conformidad de la presentación de informes frente a lo requerido por la dirección.	Tiempo de pago	Días entre la presentación de la cuenta y el pago.
	Nombre	Descripción										
	Días promedio trámite documentos presupuestal	Fecha de expedición de documentos presupuestales menos fecha de solicitud de documentos presupuestales										
%Ingreso recaudado contraprestación portuaria	Ingresos recaudado por contraprestación portuaria / presupuesto de recaudo para el periodo											
Porcentaje de cumplimiento de informes requeridos	Grado de conformidad de la presentación de informes frente a lo requerido por la dirección.											
Tiempo de pago	Días entre la presentación de la cuenta y el pago.											
GESTIÓN ADMINISTRATIVA AGA	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Porcentaje de bienes siniestrados</td><td>No. De bienes siniestrados / No. Total de bienes</td></tr><tr><td>Porcentaje de los inmuebles requeridos</td><td>No. de inmuebles requeridos / No. total de inmuebles</td></tr><tr><td>Porcentaje de presupuesto de funcionamiento ejecutado</td><td>Evaluar los resultados de la ejecución del presupuesto de funcionamiento asignado a la Subdirección Administrativa, deduciendo la subcuenta 6 “Otras Transferencias” de la cuenta 3 “Transferencias Corrientes”</td></tr></tbody></table> Los 3 indicadores de este proceso contribuyen al cumplimiento de los siguientes objetivos de calidad del SGC: Propender por la satisfacción de clientes de INVÍAS y usuarios de la infraestructura vial y Contratar la ejecución de los programas y proyectos viales. Porcentaje de bienes siniestrados, que busca evaluar los resultados de los controles y acciones preventivas ejecutadas para mitigar o eliminar los factores internos o externos que generaron el siniestro fue de 0,02%	Nombre	Descripción	Porcentaje de bienes siniestrados	No. De bienes siniestrados / No. Total de bienes	Porcentaje de los inmuebles requeridos	No. de inmuebles requeridos / No. total de inmuebles	Porcentaje de presupuesto de funcionamiento ejecutado	Evaluar los resultados de la ejecución del presupuesto de funcionamiento asignado a la Subdirección Administrativa, deduciendo la subcuenta 6 “Otras Transferencias” de la cuenta 3 “Transferencias Corrientes”			
Nombre	Descripción											
Porcentaje de bienes siniestrados	No. De bienes siniestrados / No. Total de bienes											
Porcentaje de los inmuebles requeridos	No. de inmuebles requeridos / No. total de inmuebles											
Porcentaje de presupuesto de funcionamiento ejecutado	Evaluar los resultados de la ejecución del presupuesto de funcionamiento asignado a la Subdirección Administrativa, deduciendo la subcuenta 6 “Otras Transferencias” de la cuenta 3 “Transferencias Corrientes”											
SOPORTE INFORMÁTICO ASI	<table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ejecución de Presupuesto Proceso ASI</td><td>Medir el cumplimiento de la ejecución del presupuesto asignado al proceso ASI para asegurar la optimización de la gestión institucional</td></tr><tr><td>Indicador de atención a requerimientos de sistemas de información</td><td>Mide la oportunidad en la atención de los requerimientos para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información para asegurar la optimización de la gestión institucional</td></tr><tr><td>Indicador de Disponibilidad en horas mes</td><td>Mide 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</td></tr><tr><td>Indicador de soporte a usuarios</td><td>Índice de usuarios satisfechos que contestaron la encuesta después de recibir el servicio por parte del proceso Soporte Informático ASI</td></tr></tbody></table> El 100,00% de “Ejecución de Presupuesto Proceso ASI” en la vigencia 2011 permite a la Alta dirección evidenciar el grado de cumplimiento de la ejecución por parte de este proceso, tendiente a la optimización de la gestión institucional El 94,20% en el “Indicador de atención a requerimientos de sistemas de información” evidencia el grado de atención a las solicitudes de requerimientos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información de la entidad, así mismo como muestra la capacidad de respuesta por parte del proceso. La medición del 99,85% correspondiente al “Indicador de Disponibilidad en horas mes” es el resultado del monitoreo del tiempo que son ofrecidos los servicios de red, midiendo los tiempos de	Nombre	Descripción	Ejecución de Presupuesto Proceso ASI	Medir el cumplimiento de la ejecución del presupuesto asignado al proceso ASI para asegurar la optimización de la gestión institucional	Indicador de atención a requerimientos de sistemas de información	Mide la oportunidad en la atención de los requerimientos para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información para asegurar la optimización de la gestión institucional	Indicador de Disponibilidad en horas mes	Mide 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	Indicador de soporte a usuarios	Índice de usuarios satisfechos que contestaron la encuesta después de recibir el servicio por parte del proceso Soporte Informático ASI	
Nombre	Descripción											
Ejecución de Presupuesto Proceso ASI	Medir el cumplimiento de la ejecución del presupuesto asignado al proceso ASI para asegurar la optimización de la gestión institucional											
Indicador de atención a requerimientos de sistemas de información	Mide la oportunidad en la atención de los requerimientos para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información para asegurar la optimización de la gestión institucional											
Indicador de Disponibilidad en horas mes	Mide 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											
Indicador de soporte a usuarios	Índice de usuarios satisfechos que contestaron la encuesta después de recibir el servicio por parte del proceso Soporte Informático ASI											

PROCESO	INDICADORES																																				
	actividad e inactividad, reflejando el grado de acceso a los servicios de red y la continuidad en el flujo de la información El 96,18% en 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																																				
APOYO JURÍDICO AAJ	<table><tr><th>Nombre</th><th></th><th>Descripción</th><th></th></tr><tr><td>Afectación del presupuesto de inversión por conciliaciones</td><td></td><td>Valor Conciliaciones / Presupuesto de inversión vigencia</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de contratos liquidados en términos</td><td></td><td>Proporción de los contratos que se liquidaron dentro de los términos de ley</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de cuantías falladas</td><td></td><td>Porcentaje de cuantías falladas</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Porcentaje de procesos de contratación reclamados fallados en contra</td><td></td><td>No. de reclamaciones falladas en contra / No. de reclamaciones totales</td><td></td></tr><tr><td>Porcentaje de procesos (distintos a contratación) fallados en contra</td><td></td><td>Reclamaciones por procesos distintos a contratación fallados en contra.</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr><tr><td>Promedio de días para Vo. Bo. de contratos</td><td></td><td>Días que se toma la OAJ para revisar un contrato</td><td></td></tr><tr><td>Promedio de días para Vo. Bo. de Resoluciones</td><td></td><td>Días entre la solicitud de revisión y la revisión por parte de la OAJ</td><td></td></tr><tr><td>Riesgo de afectación del presupuesto de inversión por reclamaciones</td><td></td><td>Monto demandado en reclamaciones como proporción del presupuesto.</td><td>Indicador en revisión por parte del líder del proceso</td></tr></table> Los indicadores de este proceso permiten verificar el cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Contratar la ejecución de los programas y proyectos viales.” Siendo destacable que los promedios de “días para Vo. Bo. de contratos” y “días para Vo. Bo. de Resoluciones” fue de 3 días durante la vigencia 2011, así mismo como que el “Porcentaje de procesos de contratación reclamados fallados en contra” fue de 93,42%, ya que en contra se fallaron 3505 contra del total de 3752 reclamaciones.	Nombre		Descripción		Afectación del presupuesto de inversión por conciliaciones		Valor Conciliaciones / Presupuesto de inversión vigencia	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de contratos liquidados en términos		Proporción de los contratos que se liquidaron dentro de los términos de ley	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de cuantías falladas		Porcentaje de cuantías falladas	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Porcentaje de procesos de contratación reclamados fallados en contra		No. de reclamaciones falladas en contra / No. de reclamaciones totales		Porcentaje de procesos (distintos a contratación) fallados en contra		Reclamaciones por procesos distintos a contratación fallados en contra.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso	Promedio de días para Vo. Bo. de contratos		Días que se toma la OAJ para revisar un contrato		Promedio de días para Vo. Bo. de Resoluciones		Días entre la solicitud de revisión y la revisión por parte de la OAJ		Riesgo de afectación del presupuesto de inversión por reclamaciones		Monto demandado en reclamaciones como proporción del presupuesto.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso
Nombre		Descripción																																			
Afectación del presupuesto de inversión por conciliaciones		Valor Conciliaciones / Presupuesto de inversión vigencia	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																		
Porcentaje de contratos liquidados en términos		Proporción de los contratos que se liquidaron dentro de los términos de ley	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																		
Porcentaje de cuantías falladas		Porcentaje de cuantías falladas	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																		
Porcentaje de procesos de contratación reclamados fallados en contra		No. de reclamaciones falladas en contra / No. de reclamaciones totales																																			
Porcentaje de procesos (distintos a contratación) fallados en contra		Reclamaciones por procesos distintos a contratación fallados en contra.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																		
Promedio de días para Vo. Bo. de contratos		Días que se toma la OAJ para revisar un contrato																																			
Promedio de días para Vo. Bo. de Resoluciones		Días entre la solicitud de revisión y la revisión por parte de la OAJ																																			
Riesgo de afectación del presupuesto de inversión por reclamaciones		Monto demandado en reclamaciones como proporción del presupuesto.	Indicador en revisión por parte del líder del proceso																																		
TALENTO HUMANO ATH	<table><tr><th>Nombre</th><th></th><th>Descripción</th><th></th></tr><tr><td>Indicador de BIENESTAR</td><td></td><td>Número de servidores beneficiados del programa de bienestar / Número total de servidores x 100</td><td></td></tr><tr><td>Indicador de Capacitación</td><td></td><td>Número de servidores beneficiados del programa de capacitación / Número total de servidores x 100</td><td></td></tr><tr><td>Indicador de Impacto de las capacitaciones</td><td></td><td>Número de encuestas evaluadas con impacto positivo / Total de encuestas diligenciadas x 100</td><td></td></tr><tr><td>Indicador de NOMINA</td><td></td><td>Presupuesto ejecutado de nómina / Presupuesto asignado de nómina x 100</td><td></td></tr><tr><td>Indicador de Salud Ocupacional</td><td></td><td>Número de servidores beneficiados del programa de Salud ocupacional / Número total de servidores x 100</td><td></td></tr></table> Los indicadores de este proceso permiten verificar el cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Potenciar el Talento Humano.” Siendo destacable el comportamiento del “Indicador de BIENESTAR” donde se evidencia el 100% en la cobertura del programa de bienestar. Mientras que el “Indicador de Capacitación” evidencia que el 64,11% de los funcionarios se beneficiaron de las capacitaciones realizadas, para desarrollar y mejorar sus competencias. La medición del 92,85% en el “Indicador de Impacto de las capacitaciones” producto de la aplicación de la “evaluación de transferencia de conocimientos al puesto de trabajo por participación en el programa de capacitación permitió determinar que en 52 de las 56 oportunidades se cumplió con los objetivos de las capacitaciones, mejorando las competencias de los funcionarios en el desarrollo de sus actividades El porcentaje de cobertura del programa de salud ocupacional del 91,00% medido para el “Indicador de Salud Ocupacional” evidencia que 700 de los 772 funcionarios se beneficiaron.	Nombre		Descripción		Indicador de BIENESTAR		Número de servidores beneficiados del programa de bienestar / Número total de servidores x 100		Indicador de Capacitación		Número de servidores beneficiados del programa de capacitación / Número total de servidores x 100		Indicador de Impacto de las capacitaciones		Número de encuestas evaluadas con impacto positivo / Total de encuestas diligenciadas x 100		Indicador de NOMINA		Presupuesto ejecutado de nómina / Presupuesto asignado de nómina x 100		Indicador de Salud Ocupacional		Número de servidores beneficiados del programa de Salud ocupacional / Número total de servidores x 100													
Nombre		Descripción																																			
Indicador de BIENESTAR		Número de servidores beneficiados del programa de bienestar / Número total de servidores x 100																																			
Indicador de Capacitación		Número de servidores beneficiados del programa de capacitación / Número total de servidores x 100																																			
Indicador de Impacto de las capacitaciones		Número de encuestas evaluadas con impacto positivo / Total de encuestas diligenciadas x 100																																			
Indicador de NOMINA		Presupuesto ejecutado de nómina / Presupuesto asignado de nómina x 100																																			
Indicador de Salud Ocupacional		Número de servidores beneficiados del programa de Salud ocupacional / Número total de servidores x 100																																			
ATENCIÓN AL CIUDADANO ACC	<table><tr><th>Nombre</th><th></th><th>Descripción</th><th></th></tr><tr><td>Percepción de satisfacción de los usuarios</td><td></td><td>Promedio de la calificación de los usuarios sobre el servicio prestado</td><td></td></tr><tr><td>Promedio de días de respuesta</td><td></td><td>Tiempo en el cual se responde un requerimiento</td><td></td></tr></table> Los indicadores de este proceso permiten verificar el cumplimiento del objetivo de calidad denominado “Propender por la satisfacción de clientes de INVÍAS y usuarios de la infraestructura vial” Para medir el desempeño del proceso, controlar la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura y contar con la respectiva medición de la eficacia se diseñaron los indicadores:	Nombre		Descripción		Percepción de satisfacción de los usuarios		Promedio de la calificación de los usuarios sobre el servicio prestado		Promedio de días de respuesta		Tiempo en el cual se responde un requerimiento																									
Nombre		Descripción																																			
Percepción de satisfacción de los usuarios		Promedio de la calificación de los usuarios sobre el servicio prestado																																			
Promedio de días de respuesta		Tiempo en el cual se responde un requerimiento																																			

PROCESO	INDICADORES
	• La “Percepción de satisfacción de los usuarios” que 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, para el año 2011 fue en promedio 92,43%, siendo destacable que supero el 95% en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre • El “Promedio de días de respuesta” mide la oportunidad en las respuestas los requerimientos del cliente, mediante el análisis del promedio de los tiempos de respuesta, para generar oportunidad de mejora y facilitar la toma de decisiones. La medición promedio del año pasado fue de 14.83 días