

INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO PLANES DE ACCIÓN 2018



PERIODO DE MEDICIÓN
Del 2 de enero al 30 de abril de 2018

Santiago de Cali, Mayo de 2018

Comité de Planeación Estratégica

Giovanny Ramírez Cabrera
Gerente

Gustavo Adolfo Roa Vera
Secretario General

Shirley Galeano Castro
Subgerente Administrativa

Leonardo Ángel López
Subgerente Financiero

Juan Carlos Racines Guzmán
Subgerente Comercial

Jhon Jairo Correa Rodríguez
Subgerente de Gestión Integral de Proyectos

Claudia Jimena Alfonso Chávez
Asesora de Gestión de Riesgos (C)

Sandra Patricia Ospina Valencia
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carlos Horacio Libreros Salamanca
Jefe Oficina Control Interno
(Invitado permanente)

Realizado por

Claudia Cecilia Herrera Gálvez
Profesional Especializada

Jovanna Camargo González
Sugey Stella Neira López
Profesionales por Prestación de Servicios

Mayo de 2018

Contenido

Presentación.....	4
Medición de Desempeño de los Procesos.....	5
Informe de Avance Consolidado Desempeño de los Procesos Q1.....	5
Consolidado Avance Planes y Programas Q1	8
Consolidado Avance Producto Mejora Continua Q1	9
Recomendaciones	10

Presentación

Los planes de acción son el instrumento de planificación de los procesos, la principal fuente de análisis de su capacidad de gestión y constituyen la base de la evaluación de desempeño.

Por segundo año consecutivo, se logró la formulación temprana de los planes de acción, normalización realizada mediante la Resolución No. 071 del 28 de febrero de 2018.

En esta vigencia se vinculó a los planes de acción, el seguimiento a los planes y programas que por reglamentación legal o requisito organizacional, hacen parte de la gestión de los procesos, articulación que se realizó para evitar duplicidad en actividades e indicadores y afianzar el proceso de evaluación.

Así mismo, se incluyó la elaboración de informes consolidados sobre aquellas actividades en las cuales se busca obtener estadística, como es el caso particular de las devoluciones y reprocesos que se presentan en el desarrollo de la actividad misional y administrativa.

Este ejercicio realizado por los procesos, permitió identificar las causas que están originando dicha situación y la frecuencia con que se presentan, también establecer una línea base que servirá para observar tendencias y comparar su evolución entre periodos de medición.

Se espera que estos datos documentados por los propios procesos, conduzca al líder y su equipo a sugerir soluciones, nuevos métodos de trabajo, la revisión o diseño de controles que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta internos y por ende aumentar la percepción y satisfacción de los clientes con la prestación del servicio.

Para esta vigencia también se mantuvo el producto de mejora continúa extendiendo su alcance a la evaluación de desempeño, acuerdos de gestión, liquidación de contratos, evaluación de proveedores y uso de aplicativos, con el fin de reducir incumplimientos en los términos de Ley y aumentar la capacidad de respuesta de los procesos.

Al cierre del mes de abril, cada líder y equipo de trabajo realizó la autoevaluación del proceso, datos e información que fueron consolidados por el equipo de Planeación en mesas de trabajo llevadas a cabo entre el 7 y 11 de mayo de 2018, por lo que la presente evaluación se soporta en el reporte efectuado por quienes asistieron a esta actividad.

La verificación de los registros que son evidencia de la ejecución de los 13 procesos, será objeto de evaluación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

En virtud de lo anterior, el presente documento contiene los resultados de avance de la medición de desempeño de los procesos del primer cuatrimestre (Q1) correspondiente al período comprendido entre el 2 de enero al 30 de abril de 2018.

Equipo de Planeación InfiValle

Medición de Desempeño de los Procesos

La medición de desempeño de cada proceso se realizó a partir de la eficacia del plan de acción asociado a cada uno, es decir el cumplimiento de las metas programadas en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 30 de abril de 2018.

Para la medición de la eficacia de los planes de acción se establecieron los siguientes criterios:

- a) Los procesos que no suministraron datos e información sobre las metas, el cumplimiento es cero (0).
- b) Los procesos que reportaron datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
- c) Las metas que superaron el 100% de cumplimiento, se ajustó al 100%.
- d) Las metas que no tenían prevista ejecución para el primer cuatrimestre se excluyeron de la medición del periodo evaluado.
- e) Los procesos a cargo de planes y programas que no presentaron avance de acuerdo con lo especificado en la actividad, su cumplimiento es cero (0).
- f) Los procesos que no presentaron los certificados asociados con el producto de mejora continua, su cumplimiento es cero (0).

TABLA DE VALORACIÓN PARA LOS PLANES DE ACCIÓN

Nivel de Cumplimiento	Rangos de Cumplimiento (%)
Crítico (C)	0 – 39
Bajo (B)	40 – 59
Medio (M)	60 – 79
Satisfactorio (S)	80 – 89
Sobresaliente (SS)	90 – 100

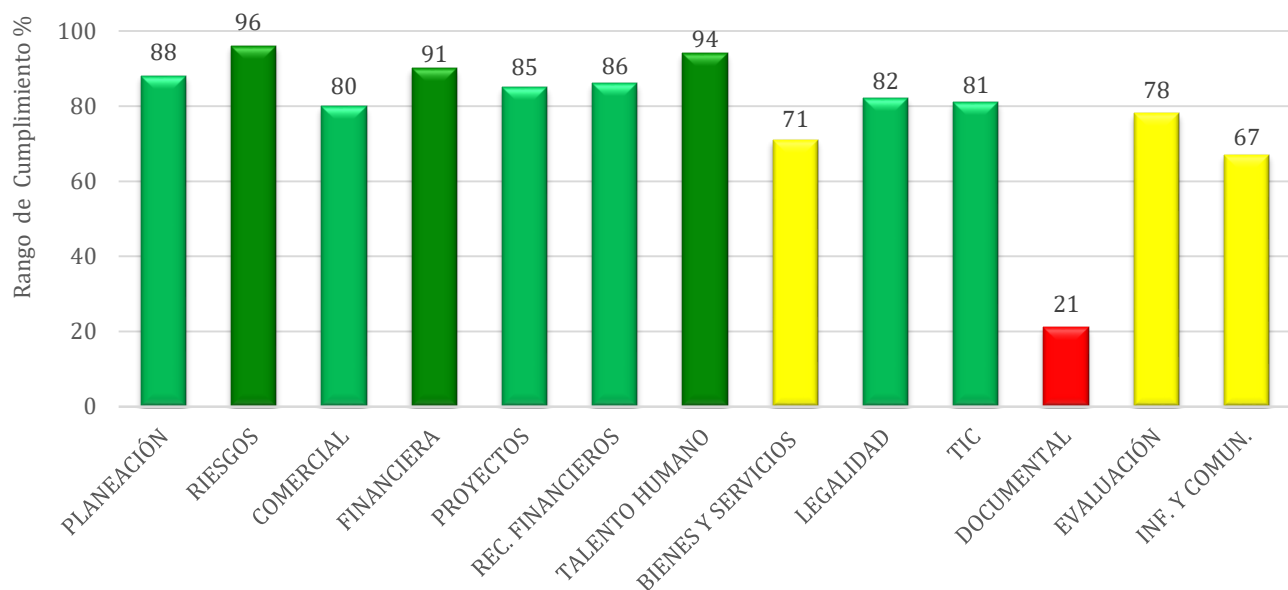
Informe de Avance Consolidado Desempeño de los Procesos Q1

Proceso	Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	% de Cumplim.	Nivel de Cumplimiento
Planeación y Gestión Institucional	44,67	39,33	88%	Satisfactorio
Gestión de Riesgos	23,17	22,33	96%	Sobresaliente
Gestión Comercial	32,65	26,20	80%	Satisfactorio
Gestión Financiera	34,33	33,93	91%	Sobresaliente
Gestión de Proyectos	19,67	16,67	85%	Satisfactorio
Gestión de Recursos Financieros	31,33	27,00	86%	Satisfactorio
Gestión de Talento Humano	31,67	29,67	94%	Sobresaliente

Gestión de Bienes y Servicios	33,67	23,91	71%	Medio
Gestión de Legalidad	29,33	24,00	82%	Satisfactorio
Gestión de TIC	31,23	25,23	81%	Satisfactorio
Gestión Documental	34,33	7,33	21%	Critico
Evaluación y Seguimiento	34,42	26,92	78%	Medio
Información y Comunicación	29,67	26,92	67%	Medio

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2018 – I Cuatrimestre (Q1).

Nivel de Cumplimiento Primer Cuatrimestre 2018



De acuerdo con la clasificación de rangos de cumplimiento para los planes de acción, 3 de los 13 procesos del Instituto se ubicaron en el nivel **Sobresaliente** lo que equivale al **23%** de los procesos y 6 procesos lograron un nivel **Satisfactorio** es decir el **46%**. En nivel **Medio** se ubicaron 3 procesos y en nivel **Critico** se ubicó 1 proceso, lo que equivale al **31%** del total de los procesos.

En comparación con el mismo periodo del año anterior, el 92% de los procesos es decir 12, tuvieron un desempeño entre satisfactorio y sobresaliente y solo 1 proceso se ubicó en nivel medio.

Lo anterior obedece a la mayor exigencia realizada en los planes de acción 2018, donde se acortaron los tiempos del planear y se aumentaron los tiempos del hacer, con el fin de tener mayor ejecución en la gestión.

Los procesos que obtuvieron un nivel de desempeño **Medio (60% a 69%)**, deberán dejar documentado al **31 de mayo** como plazo máximo, el análisis de las causas que afectaron el cumplimiento de las metas del plan de acción conforme al siguiente cuadro resumen:

Proceso	Producto	Meta
Bienes y Servicios	Operaciones de Tesorería	1 Rediseño de procedimientos realizado y normalizado
Evaluación y Seguimiento	Evaluación de la Gestión del Riesgo	1 Informe de evaluación de la gestión del riesgo divulgado
	Afianzamiento de Auditores Internos	8 Horas de entrenamiento individual para auditores internos
Información y Comunicación	Atención PQRSD	100% De las PQRSD sistematizadas
	Mercadeo y Comunicaciones	1 Matriz de comunicaciones normalizada

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2018 – I Cuatrimestre (Q1).

El proceso Gestión Documental, debido al resultado obtenido: nivel de desempeño **Critico (21%)**, deberá presentar al **31 de mayo** como plazo máximo, el análisis de las causas que ocasionaron el bajo desempeño del proceso y suscribir un **Plan de Mejoramiento**.

Dicho plan deberá incluir como primera actividad, la revisión y de ser pertinente, la actualización del mapa de riesgos operativo conforme el siguiente cuadro resumen:

Riesgo No. 26	Control No: 39
Deficiente Gestión del Proceso	Programa de Gestión Documental

Fuente: Mapa de Riesgos Operativo Gestión Documental Carpeta SIG.

Las demás acciones correctivas que se formulen deberán asegurar que al **31 de julio** el proceso presente un estado de cumplimiento adecuado a las metas planificadas.

Consolidado Avance Planes y Programas Q1

PLANES Y PROGRAMAS	AVANCE
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	43%
Plan de Mejoramiento Institucional	91%
Plan de Transición ISO 9001:2015	63%
Plan de Logros Calificación de Riesgos	0%
Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	5%
Plan Desarrollo del SGSST	5%
Plan Institucional de Capacitación PIC	30%
Plan de Bienestar Social e Incentivos	20%
Plan Anual de Adquisiciones	48%
Programa de Mantenimiento Infraestructura	10%
Plan de Implementación Software Daruma	80%
Programa de Gestión Documental	0%
Programa Anual de Auditorias	31%
Plan de Mercadeo	0%

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2018 – I Cuatrimestre (Q1).

Conforme el literal g) del Artículo 2 de la Resolución No. 071 del 28 de febrero de 2018, el límite de aceptación para los planes y programas vinculados a los planes de acción de los procesos es de **90%** de cumplimiento al cierre de la vigencia, no obstante, los procesos a cargo de estos deberán orientar sus resultados a logro del **100%**.

Para la segunda medición de desempeño con corte al 30 de agosto de 2018, se espera que los planes y programas alcancen como mínimo un **60%** de avance, a fin de evitar resultados por debajo del límite de aceptación al cierre de la vigencia y lograr niveles de eficiencia en su ejecución.

Consolidado Avance Producto Mejora Continua Q1

Conforme el literal h) del Artículo 2 de la Resolución No. 071 del 28 de febrero de 2018, todos los planes de acción tendrán el producto de mejora continua y su cumplimiento estará sujeto al certificado que emitan los responsables asociados con Calidad, Riesgos, Talento Humano, Bienes y Servicios, Gestión Documental, TIC y Control Interno.

Proceso	Certificados Obtenidos ✓					
	Riesgos	Talento Humano	Bienes y Servicios	Gestión Documental	Gestión de TIC	Evaluación y Seguimiento
Planeación y Gestión Institucional	✓	✓	✓	✓	✓	
Gestión de Riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión Comercial	✓	✓		✓	✓	✓
Gestión Financiera	✓			✓	✓	✓
Gestión de Proyectos	✓	✓		✓	✓	✓
Gestión de Recursos Financieros	✓		✓	✓	✓	✓
Gestión de Talento Humano	✓	✓		✓	✓	✓
Gestión de Bienes y Servicios	✓			✓	✓	
Gestión de Legalidad	✓	✓		✓	✓	✓
Gestión de TIC	✓	✓		✓	✓	✓
Gestión Documental	✓			✓	✓	✓
Evaluación y Seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Información y Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2018 – I Cuatrimestre (Q1).

Este producto tiene como objetivo aumentar la capacidad de los procesos para optimizar los tiempos de respuesta de aquellas actividades administrativas establecidas por mandato legal o requisito organizacional y que son indispensables cumplir para mantener altos niveles de desempeño institucional.

Los procesos que no obtuvieron alguno de los certificados en el primer cuatrimestre debido a: falta en la concertación de objetivos de desempeño, liquidación de contratos interadministrativos, evaluación de proveedores y acciones correctivas sin implementar, deberán gestionarlos con corte al **30 de junio**. Esto permitirá que tanto la auditoría interna como externa, evidencien buenas prácticas institucionales.

Es importante resaltar el apoyo brindado por el proceso de Gestión Documental para que el 100% de los procesos quedarán al día con la transferencia documental conforme lo establece la Ley.

Recomendaciones

A todos los líderes y sus equipos de trabajo, independiente del nivel de desempeño donde se ubicó el proceso en la presente evaluación, se recomienda:

- Analizar el resultado obtenido y el compromiso adquirido para el segundo cuatrimestre en cuanto a las metas programadas en el plan de acción 2018; cabe anotar que, en comparación con el primer periodo, la exigencia en la ejecución del plan de acción para el segundo cuatrimestre es mayor.
- Observar con atención aquellas metas donde su logro dependa de actores diferentes al responsable del proceso, estén sujetas a la asignación o autorización de recursos y/o puedan verse afectadas por cambios en el entorno legal, político, económico, tecnológico, entre otros.
- Identificar la capacidad humana y directiva con que cuenta el proceso para sacar el mayor provecho del talento, la competencia y la disposición de cada integrante del equipo, dirigido a alcanzar los resultados planificados, procurando siempre mejorar los tiempos de respuesta y evitar reprocesos innecesarios entre las áreas.
- Mejorar la forma como se consolidan y analizan los datos, con el fin que este ejercicio sea útil para tomar acciones o decisiones que impulsen la optimización o mejora de los procedimientos y por ende la interrelación entre procesos.
- Efectuar un adecuado seguimiento y monitoreo mensual a las metas del plan de acción para garantizar que se tomen acciones anticipadas frente a desvíos involuntarios.
- Atendiendo el Requisito 6.3 de la Norma ISO 9001:2015, tener en cuenta que todo cambio en los procesos debe ser adelantado de forma planificada para asegurar la integridad del Sistema de Gestión, documentando el propósito del cambio y los efectos que se espera obtener con el mismo, así como tener claridad sobre los recursos disponibles, las responsabilidades y autoridades que genera.
- Por último y con base en el Requisito 7.1.6 de la Norma ISO 9001:2015, documentar las lecciones aprendidas como fuente de información, conocimiento y replica, al cual puedan tener acceso todos los servidores del Instituto con el fin de consultar las soluciones que ayudaron a resolver problemas del pasado.

Asegurar el camino hacia el cumplimiento de las metas programadas en los planes de acción 2018, implica que los procesos gestionen apropiadamente los riesgos, generen alertas tempranas ante las instancias de decisión y contribuyan desde su experiencia a mejorar la capacidad de desempeño institucional.

El equipo de Planeación continuará brindando soporte y asistencia técnica a los procesos para mantener buenas prácticas de seguimiento y evaluación y mejorar su aplicación.

Elaboró: Jovanna Camargo González – Profesional por Prestación de Servicios

Consolidó: Sugely Stella Neira López – Profesional por Prestación de Servicios

Revisó: Claudia Cecilia Herrera Gálvez – Profesional Especializada