

<b>FECHA:</b>	31 de julio de 2025
<b>PERIODO:</b>	II Trimestre de 2025
<b>ELABORADO POR:</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>ÁREA / PROCESO:</b>	Direccionamiento y Planeación Institucional

**OBJETIVO DEL MONITOREO**

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

**1. ALCANCE DEL MONITOREO**

El monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación como Segunda Línea de Defensa abarca los resultados de los indicadores de proceso reportados por los 20 procesos del sistema integrado de gestión durante el segundo trimestre de la vigencia. Este seguimiento contempla:

- Logro de metas definidas
- Desviaciones presentadas
- Recomendaciones de auditorías externas
- Recomendaciones del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG 2024)

A partir de estos elementos, se generan conclusiones sobre el resultado del seguimiento y se emiten sugerencias y recomendaciones para fortalecer los indicadores.

**2. RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE**

En cumplimiento de las responsabilidades de la segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación lideró el ejercicio de monitoreo de indicadores de proceso, basado en las hojas de vida de los indicadores definidos por cada proceso, los cuales se encuentran publicados en la intranet de la Empresa.

Para este informe se analizó el resultado de los indicadores conforme a los siguientes rangos de gestión:

	Satisfactorio
	Bueno
	Regular
	Inaceptable

Cada proceso define las metas y rangos de gestión que aplicarán para sus indicadores en la vigencia, a continuación, se relacionan los resultados junto con las recomendaciones para cada proceso conforme con el nivel en el que se ubique:

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción (PA)	Eficacia	80%	100%	93%	96%
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de adecuación y sostenibilidad de MIPG	Eficacia	90%	87%	95%	91%
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Oportunidad en la actualización del Portafolio de Proyectos.	Eficiencia	80%	100%	100%	100%
<b>Direccionamiento y Planeación Institucional</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento ISO 9001:2015	Eficacia	95%	100%	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión del Conocimiento y la Innovación</b>	Iniciativas de gestión del conocimiento implementadas	Eficacia	N.A	N.A	8	8
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Atención a solicitudes de comunicación.	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Visitas registradas en la página web de la Entidad	Efectividad	100%	149%	153%	151%
<b>Relacionamiento y Comunicaciones</b>	Clientes internos satisfechos con la atención de la Oficina Asesora de Relacionamiento Comunicaciones	Efectividad	95%	N.A	90%	90%
<b>Gestión Urbana</b>	Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares	Efectividad	95%	100%	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Estructuración de proyectos</b>	Oportunidad en la elaboración de informes y/o modelos financieros de los proyectos	Eficiencia	90%	96%	92%	94%
<b>Estructuración de proyectos</b>	Cumplimiento en la elaboración de esquemas y/o casos de negocio	Eficacia	90%	N. A	100%	100%
<b>Estructuración de proyectos</b>	Oportunidad en la elaboración o revisión de Reparto de Cargas y beneficios.	Eficacia	90%	100%	100%	100%
<b>Gestión Predial</b>	Oportunidad en la liquidación de obligaciones urbanísticas VIS/VIP	Efectividad	90%	100%	100%	100%

**MONITOREO A LA GESTIÓN DE  
INDICADORES**

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Atención de unidades sociales y/o personas que requieran asesoría de Gestión Social	Eficacia	N. A	176	2453	2629
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Cumplimiento en la ejecución de las estrategias de participación ciudadana.	Eficacia	90%	80%	100%	90%
<b>Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales</b>	Satisfacción en los espacios de participación ciudadana.	Efectividad	90%	83%	87%	85%
<b>Ejecución de Proyectos</b>	Porcentaje de proyectos con desviación negativa alta en la ejecución.	Eficacia	< = 5%	17%	9%	13%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión Comercial</b>	Cumplimiento en la ejecución actividades del Plan de Acción de comercialización	Eficacia	85%	100%	88%	94%
<b>Gestión Jurídica</b>	Oportunidad en la emisión de conceptos jurídicos y asesorías brindadas	Eficiencia	80%	100%	100%	100%
<b>Gestión Jurídica</b>	Porcentaje de seguimientos realizados a la información registrada en el SIPROJ	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión Contractual</b>	Porcentaje de acompañamiento a los requerimientos de Fiducias	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión Contractual</b>	Oportunidad en la gestión contractual.	Eficacia	90%	100%	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
Gestión Financiera	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal	Eficacia	1 día	2	0	1
Gestión Financiera	Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control	Eficiencia	1 día	3	4,3	3,6
Gestión Financiera	Oportunidad en la presentación y pago de las Obligaciones Tributarias	Eficacia	0 días	-0,13	-0,08	-11
Gestión Financiera	Índice de Liquidez	Eficiencia	1,5	34,8	41,4	41,4

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión Financiera</b>	Oportunidad de pagos a proveedores	Eficiencia	4 días	1	1,9	1,45
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Cumplimiento de las actividades de bienestar y capacitación programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH	Eficacia	90%	97%	93%	95%
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Porcentaje de participación en las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienes, capacitación y SST)	Eficiencia	85%	102%	110%	106%
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Cumplimiento de las actividades programadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y	Eficacia	95%	100%	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
	Seguridad en el trabajo.					
<b>Gestión de Talento humano</b>	Impacto de las capacitaciones del PIC realizadas para la vigencia	Efectividad	4,5	4,8	4,8	4,8
<b>Gestión Ambiental</b>	Eficiencia en el consumo de energía per cápita	Eficiencia	40 KW	35	35	35
<b>Gestión Ambiental</b>	Eficiencia en el Consumo de papel	Eficiencia	57	N. A	0,4	0,4

## MONITOREO A LA GESTIÓN DE INDICADORES

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión Ambiental</b>	Eficiencia en el consumo de energía automotor	Eficiencia	1.5	0,7	0,6	0,65
<b>Gestión Ambiental</b>	Cumplimiento del Plan de Acción Cuatrienal Ambiental	Eficacia	80%	N.A	100%	100%
<b>Gestión de Servicios Administrativos y Logísticos</b>	Porcentaje de cumplimiento en la prestación de los servicios administrativos	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión Documental</b>	Eficiencia en los tiempos de respuesta a las consultas y prestamos documentales	Eficiencia	100%	100%	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Gestión Documental</b>	Eficacia en la atención a las solicitudes de soportes y capacitaciones funcionales del SGDEA - TAMPUS	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Gestión de TIC</b>	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2	Eficacia	5	1,6	1	1,3
<b>Gestión de TIC</b>	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1	Eficacia	10	9	1	5
<b>Gestión de TIC</b>	Disponibilidad de Información Institucional en ownCloud	Eficiencia	95%	94%	92%	93%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Atención y Relacionamento con la Ciudadanía</b>	Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias	Eficiencia	10 días	10,7	7,9	9,3
<b>Atención y Relacionamento con la Ciudadanía</b>	Satisfacción de usuarios en el punto de atención	Efectividad	82%	100%	93%	96%
<b>Control Disciplinario Interno</b>	Porcentaje de quejas, denuncias o solicitudes internas y externas atendidas oportunamente.	Eficiencia	100%	100%	100%	100%
<b>Control Disciplinario Interno</b>	Porcentaje de avance en el trámite de los procesos disciplinarios.	Eficacia	100%	100%	100%	100%
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.	Eficacia	94%	99%	97%	99%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Oportunidad en la Presentación de Informes de Ley Reportados por la Oficina de Control Interno.	Eficiencia	98%	100%	100%	100%
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Integralidad, Coherencia y Oportunidad en las Respuestas a los Requerimientos de los Entes de Control	Eficiencia	98%	97.04%	100%	100%
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Efectividad de las Acciones Formuladas en los Planes de Mejoramiento por Procesos.	Efectividad	95%	N. A	100%	100%

PROCESO	Indicador	TIPO	Meta	Cumplimiento I Trimestre	Resultado II Trimestre	Cumplimiento I Semestre
<b>Evaluación y Seguimiento</b>	Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoria Comunicados por la Oficina Control Interno.	Eficacia	95%	100%	52%	76%

Fuente: Batería de indicadores II Trimestre.

- ❖ N.A: hace referencia a indicadores con periodicidad de seguimiento semestral.

**3. RECOMENDACIONES (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)****Proceso de Relacionamiento y Comunicaciones**

- Indicador Atención a solicitudes de comunicación: Se sugiere incluir en el campo de descripción del análisis datos como el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud, conforme a los tiempos establecidos por el proceso, así como las solicitudes más recurrentes, las áreas con mayor número de solicitudes, entre otros aspectos relevantes para comprender la gestión adelantada por el proceso.
- 
- Indicador Visitas registradas en la página web de la Entidad: Se recomienda incluir en el campo de descripción del análisis cuáles son las secciones más visitadas, cuantas visitas por sección se generan o las más representativas, de igual manera se puede realizar un comparativo de un periodo al otro en el cual se incluya en el análisis, aspectos como la variación por sección y si este aumento coincide con publicaciones realizadas, etc., ya que es necesario incluir los datos relevantes conforme a la gestión que adelanta el proceso; así mismo se sugiere realizar un análisis de tendencias y pronósticos de la meta aplicable para la variable visitas registradas en la página web en el trimestre, esto con el fin de ajustar las metas para cada trimestre y de esta manera evitar tener una meta plana que no representa la estacionalidad en las tendencias de las consultas.
- Indicador Clientes internos satisfechos con la atención de la Oficina Asesora de Relacionamiento Comunicaciones: se sugiere incluir en la fórmula las variables que determinan la muestra así como el criterio para establecer el tamaño representativo; así mismo se sugiere incluir en el campo de descripción del análisis los componentes de la encuesta con mayor y menor calificación y si conforme a los parámetros de esta se identifican oportunidades de mejora en estos casos incluir las más relevantes, junto con las acciones que adelanta el proceso para aumentar la participación en la encuesta de satisfacción.

**Proceso Gestión Financiera**

- Indicador Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control: Conforme a los lineamientos documentados en el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores, es necesario que el proceso incluya acciones correctivas a implementar frente a las desviaciones presentadas en el primer y segundo trimestre en el campo descripción del análisis de la hoja de vida del indicador.

**Proceso Gestión Documental**

- **Indicador Eficiencia** en los tiempos de respuesta a las consultas y prestamos documentales: De acuerdo con la tipología del indicador de eficiencia (tiempo), se sugiere ajustar las variables así: Consultas y prestamos documentales atendidos en el tiempo definido/Total de solicitudes de consultas y prestamos documentales generados en el periodo (mes). Así mismo, se sugiere se incluya en la descripción del análisis del indicador aspectos como cuáles son las solicitudes más recurrentes (consultas, prestamos), cuál es la dependencia que generó más solicitudes, en promedio cuál fue el tiempo de respuesta conforme a los tiempos definidos para cada tipo de solicitud entre otros.

### **Proceso de Gestión de TIC**

- **Indicador Oportunidad** en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2: Se sugiere complementar la descripción del análisis del indicador incluyendo cuántos casos se atendieron conforme al periodo de medición, cuál fue el tiempo de atención por cada periodo de medición, cuáles fueron las acciones o controles que permitieron el cumplimiento entre otros elementos que contribuyen a la mejora y completitud en el análisis cualitativo del indicador.
- **Indicador Oportunidad** en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1: Se recomienda complementar la descripción del análisis del indicador incluyendo cuántos casos se atendieron conforme al periodo de medición, cuál fue el tiempo de atención por cada periodo de medición, cuáles fueron las acciones o controles que permitieron el cumplimiento del indicador.

### **Proceso Evaluación y Seguimiento**

- **Indicador Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías:** Se sugiere incluir en la descripción del análisis del indicador las actividades ejecutadas en el plan, las más relevantes.
- **Indicador Oportunidad** en la Presentación de Informes de Ley Reportados por la Oficina de Control Interno: Se sugiere incluir en la descripción del análisis algunos de los informes presentados (representativos), así mismo incluir para estos informes los tiempos de presentación (días).
- **Indicador Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos** en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoría Comunicados por la Oficina Control Interno:
- De acuerdo con el resultado del indicador, que para el segundo trimestre se ubica en un rango inaceptable, y conforme a lo establecido en el procedimiento PD-03 “Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores”,

es necesario que el proceso correspondiente incluya en el campo “Descripción del avance” las acciones correctivas a implementar frente a las desviaciones identificadas.

- Si bien la fuente de información para el cálculo del indicador es determinada por cada proceso sujeto de auditoría, el proceso de Evaluación y Seguimiento es el responsable del indicador y, por tanto, quien debe analizar la situación presentada y definir las acciones correctivas pertinentes.

Así mismo se recomienda validar la periodicidad de reporte de los indicadores de “Efectividad de las Acciones Formuladas en los Planes de Mejoramiento por Procesos” y “Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoría Comunicados por la Oficina Control Interno”, del proceso Evaluación y Seguimiento. ya que no se ha dispuesto de la información de reporte en las fechas establecidas por la Oficina Asesora de Planeación.

#### 4.1 RECOMENDACIONES SEGUIMIENTOS EXTERNOS

##### Auditoría externa norma ISO 9001:2015

Como resultado del proceso de auditoría de renovación del certificado realizada durante el primer trimestre de la vigencia bajo la norma ISO 9001:2015, se generaron las siguientes oportunidades de mejora socializadas con todos los líderes de proceso:

Proceso	Oportunidad
Relacionamiento y Comunicaciones	El establecimiento de indicadores del proceso que permitan determinar la eficiencia de la gestión para que se evalúen variables relacionadas con los costos y los beneficios de la comunicación.
Gestión Urbana	El establecimiento de indicadores del proceso que permitan determinar la eficiencia de la gestión para que se evalúen variables relacionadas con los costos y los beneficios en la gestión urbana.
Gestión Predial	El establecimiento de indicadores del proceso que permitan determinar la

eficiencia de la gestión para que se evalúen variables relacionadas con los costos y los beneficios de la gestión predial.

Si bien frente a estas oportunidades no se formularon planes de mejoramiento por parte de los procesos es necesario se genere el análisis frente a la formulación de nuevos indicadores.

**Recomendaciones FURAG 2024**

Conforme a los resultados de la medición del desempeño institucional, el Departamento Administrativo de la Función Pública pone a disposición de todas las entidades del orden nacional y territorial las recomendaciones a aplicar por cada política, es así como se incluyen las recomendaciones asociadas al componente de indicadores:

Política	Recomendación
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar indicadores que le permitan medir la cobertura de los bienes, servicios o actividades en comparación con la demanda de estos</li> <li>• Diseñar indicadores para medir la focalización, verificando si los usuarios reales a los que se está cubriendo coinciden con la población objetivo</li> <li>• Revisar por qué se materializaron riesgos identificados y ajustar los controles o medidas para evitar que se vuelvan a materializar.</li> </ul>
Gobierno Digital	Realizar seguimiento a través de indicadores de eficiencia y eficacia a la ejecución de proyectos con componentes de Tecnologías de la Información en la entidad.
Gestión Documental	Garantizar la implementación del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, como parte integral del Sistema Integrado de Conservación - SIC. Este proceso debe articularse con las actividades de verificación de la Oficina de Control Interno y las instancias responsables de la gestión documental, asegurando la trazabilidad y conservación de las evidencias que respalden su cumplimiento con indicadores o herramientas de medición.
Control Interno	Diseñar y aplicar indicadores clave de riesgo como herramienta para el monitoreo de la gestión del riesgo en la entidad.

Conforme a las recomendaciones generadas, se sugiere revisar, priorizar y adoptar las acciones tendientes al desempeño institucional de cada uno de los procesos.

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

- El seguimiento realizado arrojó que se reportaron 50 de los 50 indicadores de proceso aplicables para el periodo de medición, lo que representa un porcentaje de entrega y reporte del 100%. Estos indicadores se clasifican en eficacia (48%), eficiencia (36%) y efectividad (16%).
- Es fundamental continuar fortaleciendo el análisis en la descripción del avance de los indicadores, considerando aspectos clave como la comparación del desempeño entre periodos, las acciones más relevantes implementadas, las acciones correctivas y preventivas para abordar desviaciones, así como otros aspectos relevantes que reflejen la gestión efectiva de los procesos.
- Es necesario evaluar periódicamente el desempeño de los indicadores y actualizarlos según sea necesario. Esto implica analizar si los indicadores que muestran un desempeño satisfactorio o superior a la meta establecida siguen siendo relevantes para medir aspectos críticos del proceso. De lo contrario, puede ser necesario ajustar la meta, los rangos de gestión o incluso formular nuevos indicadores que capturen aspectos relevantes y críticos del proceso.
- El indicador “Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control” muestra un desempeño inaceptable en el primer y segundo trimestre. De acuerdo con el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores, se recomienda que el proceso de Gestión Financiera, responsable de este indicador, implemente las acciones correctivas para abordar la desviación identificada.
- El indicador “Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoría Comunicados por la Oficina Control Interno”, muestra un desempeño inaceptable en el primer y segundo trimestre. De acuerdo con el procedimiento PD-03 Diseño, actualización y seguimiento de Indicadores, es necesario que el proceso de Gestión Evaluación y Seguimiento, responsable de este indicador, implemente las acciones correctivas para abordar la desviación identificada.
- El indicador “Porcentaje de proyectos con desviación negativa alta en la ejecución” obtuvo un rango de gestión regular en el primer trimestre y bueno en el segundo trimestre, lo que resulta en un rango regular en el promedio del primer semestre. Dado que el proceso de Ejecución de Proyectos incluye

en su análisis acciones preventivas y correctivas para cada periodo, no se presentan sugerencias adicionales para este indicador

- Las hojas de vida de los indicadores con los seguimientos realizados conforme a la información reportada por cada proceso se encuentran disponibles en la siguiente ruta en la intranet [http://192.168.10.232/mipg-sig?title=&field\\_proceso\\_target\\_id=All&field\\_clasificacion\\_del\\_documento\\_valor=8](http://192.168.10.232/mipg-sig?title=&field_proceso_target_id=All&field_clasificacion_del_documento_valor=8)
- La Oficina Asesora de Planeación generó observaciones detalladas para cada proceso y en los casos que aplica frente al análisis cuantitativo o cualitativo de los datos, esto para los procesos que realizaron el reporte en las fechas previstas.

Elaboró: Lady López – Contratista OAP

Revisó y aprobó: Andrés Felipe Useche Luque - Jefe Oficina Asesora de Planeación