

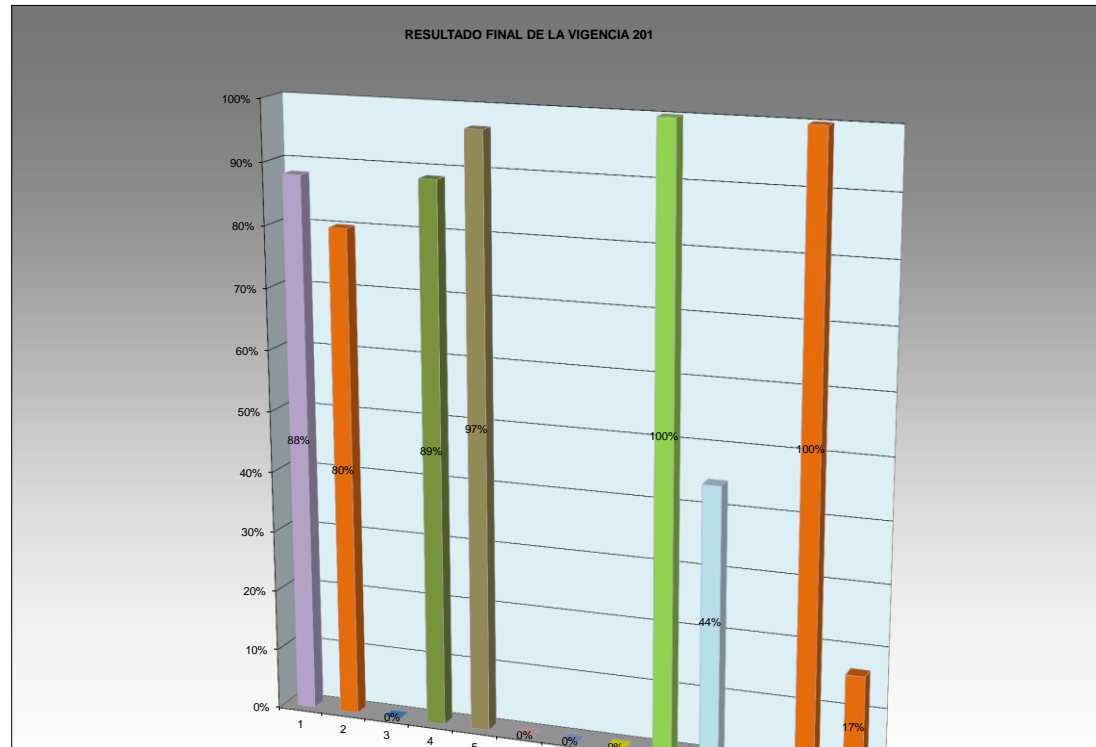
PT-F-08
Version 1
Fecha de Aprobación: 18/03/09

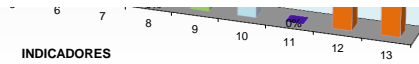
SEGUIMIENTO INDICADORES 2017

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE DE DATOS	META	JUNIO			DICIEMBRE		
									Datos	Resultado	Resultado Parcial de la Vigencia	Datos	Resultado	
Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante la formulación y ejecución de proyectos, encaminados a mejorar su calidad de vida.	MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	1. % Satisfacción del Cliente: Resultados de las encuestas de satisfacción del proceso de Mejoramiento a la Movilidad	Efectividad	Tabulación de la encuesta	Subdirectora de Transporte	semestral	Encuestas	90%	22	25	88%	88%		# DIV/0!
	PLANIFICACION TERRITORIAL	2. % Satisfacción del Cliente: Resultados de las encuestas de satisfacción del proceso de Planificación Territorial	Efectividad	Clientes Satisfechos / Clientes NO satisfechos	Subdirector de Planeación	semestral	Encuestas a los Municipios - ver tabulación de datos	90%	4	5	80%	80%		# DIV/0!
	EJECUCION DE PROYECTOS	3. % Satisfacción del Cliente: Resultados de las encuestas de satisfacción del Proceso de Ejecución de Proyectos	Efectividad	No. Clientes satisfechos / No. Clientes totales encuestados	Subdirector de Operativa	semestral	Encuestas	80%	0	0	# DIV/0!	# DIV/0!		# DIV/0!
	COMUNICACIÓN PÚBLICA/SOPORTE JURIDICO	4. Estadística PQR	Efectividad	Nº de PQR contestadas oportunamente/ Nº de PQR recibidas	Asesor comunicaciones	semestral	Cuadro de control de PQR	90%	101	114	89%	89%		# DIV/0!
	COMUNICACIÓN PÚBLICA	5. % Satisfacción en la atención al cliente	Efectividad	No. Personas satisfechas / No. Total de personas	Asesor comunicaciones	semestral	Buzón de Sugerencias	90%	29	30	97%	97%		# DIV/0!
Fortalecer el Talento Humano para garantizar la óptima prestación de los servicios de la entidad.	GESTION DEL TALENTO HUMANO	6. % Cumplimiento del programa de capacitación	Eficacia	No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones Planeadas	Profesional universitario encargada de la oficina de Talento Humano	semestral	Programa de capacitaciones	80%			# DIV/0!	# DIV/0!		# DIV/0!
		7. % Cumplimiento del Programa de Bienestar	Eficacia	No. Actividades de Bienestar ejecutadas / No. Actividades planeadas	Profesional universitario encargada de la oficina de Talento Humano	semestral	Programa de Bienestar	80%			# DIV/0!	# DIV/0!		# DIV/0!
Garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, implementando mecanismos que permitan mantener una mejora continua.	CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA	8. % Cumplimiento programa de Auditorías de Calidad	Eficacia	No. Auditorías de calidad ejecutadas / No. Auditorías planeadas	Jefe de Control Interno	Semestral	Programa de Auditoría de calidad	90%	0	0	# DIV/0!	# DIV/0!		# DIV/0!
		9. % Cumplimiento programa de Auditorías de Gestión	Eficacia	No. Auditorías de Gestión ejecutadas / No. Auditorías planeadas	Jefe de Control Interno	semestral	Programa de Auditorías de Gestión	90%	4	4	100%	100%		# DIV/0!
		10. Eficacia de acciones correctivas	Eficiencia	Nº de acciones correctivas cerradas eficazmente/Nº de no conformidades detectados	Jefe de Control Interno	semestral	Solicitud de Acciones correctivas/ preventivas	90%	20	36	56%	44%		# DIV/0!
Documentar, registrar y mejorar cada uno de los procesos identificados en la organización, cumpliendo con las normas de calidad, seguridad y ambientales aplicables a nuestra entidad.	CONTROL SEGUIMIENTO Y MEJORA	11. % Acciones Preventivas	Eficacia	No. Acciones de preventivas y/o mejora / No. De no conformidades potenciales	Coordinador de calidad	semestral	Formato de Control y seguimiento de acciones correctivas y preventivas	80%	0	1	0%	0%		# DIV/0!
Asegurar la participación ciudadana en los diferentes proyectos que adelanta la entidad, para que la comunidad en general, valide, verifique y controle el producto y/o servicio.	COMUNICACIÓN PÚBLICA/PROCESOS MISIONALES	12. % Cumplimiento en la socialización de proyectos	Eficacia	No. De Socializaciones realizadas / No. Proyectos en ejecución	Asesor comunicaciones	semestral	Planificación de proyectos	90%	2	2	100%	100%		# DIV/0!

Mantener Una infraestructura adecuada y un óptimo manejo de los recursos, para lograr un desarrollo eficiente de las actividades.	GESTION FINANCIERA/ GESTION ADMINISTRATIVA	13. % Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Infraestructura	Eficiencia	No. Actividades realizadas / No. Actividades planificadas	Jefe Administrativa	semestral	Plan de Mantenimiento de infraestructura	90%	1	20	5%	17%			#DIV/0!
---	---	---	------------	---	---------------------	-----------	--	-----	---	----	----	-----	--	--	---------

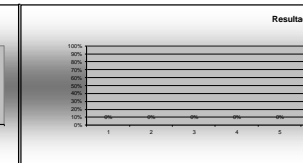
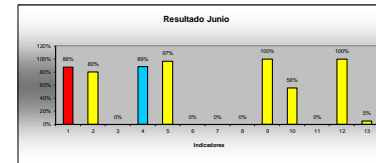
No	Analisis de Datos y Acciones por Mejorar JUNIO	Analisis de Datos y
1	<p>El universo de esta medición, fueron 25 empresas del servicio de Transporte Público Colectivo y del Masivo. Se realizó mediante una encuesta virtual teniendo como plataforma los formularios de Google Apps.</p> <p>Las preguntas fueron diseñadas para calificar la Atención al Usuario, Grado de satisfacción, Frecuencia del Servicio, Tiempo de Respuestas o Servicio a solicitudes, así como también, la calidad de la atención recibida y las sugerencias y Recomendaciones que los Representantes Legales de las empresas pudieran tener.</p> <p>22 de los encuestados, correspondiente al 88%, afirman estar satisfechos, mientras que el 8% (2 encuestados), afirma estar medianamente satisfecho y el 4% (sólo un encuestado) afirma estar insatisfecho con la Atención y Oportunidad del Servicio que presta la Subdirección Técnica de Transporte del Área Metropolitana de Barranquilla. La razón que aporta el encuestado insatisfecho, es su consideración de desatención por parte de la subdirección. Disminuto el porcentaje de satisfacción con respecto al año anterior 2016.</p>	
2	<p>Para este primer semestre del 2017 estamos tomando el universo de 5 Municipios, para realizar la Encuesta de Satisfacción al Cliente, que representa un 100% de la totalidad de la muestra, las cuales se les entregó personalmente y por correo a cada secretario de Planeación en el mes de Junio., estos en su Mayoría contestaron las Preguntas que se escogieron con el fin de calificar la Atención al Usuario, Grado de satisfacción. Así como también, las Sugerencias y Recomendaciones realizadas por los Representantes de cada municipio en los consejos consultivos de Planificación en esta oportunidad se contó con la participación del Municipio de puerto Colombia</p> <p>Las preguntas fueron formuladas por la Subdirección Técnica de Planeación y el acompañamiento de la oficina de Control Interno, se propusieron realizar éstas encuestas con el fin de medir el Grado de Satisfacción del Cliente para el periodo de Enero a Junio del año 2017. Del total de 5 municipios, se puede observar que el 80% de los secretarios de planeación calificaron excelente la intervención del Área metropolitana en su municipio. Y un 20 % califico como regular.</p> <p>Del total de 5 municipios, se puede observar que el 20% de los secretarios de planeación calificaron excelente y un 80% lo calificaron como buena el Acompañamiento permanente en el proceso de planificación territorial de su municipio..</p>	
3	<p>Se tiene programado la aplicación de las encuestas de satisfacción para el último trimestre de 2017. .</p>	
4	<p>Durante el primer semestre se registraron 101 respuestas oportunas a PQRS de un total de 114 PQRS recibidas, logrando un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 88,60% lo que evidencia nuevamente una disminución, con respecto al porcentaje del último semestre de 2016 que fue del 90,3%.</p> <p>Se evidencia una disminución constante y recurrente del porcentaje de atención a las PQRS, durante estos tres últimos semestre correspondiente a las vigencias 2016 y 2017.</p>	
5	<p>En este semestre 30 personas que diligenciaron el formato., 29 personas consideran que la atención fue buena y el servicio oportuno 1 sola persona considera malo la atención y el servicio</p>	





6		
7		
8	Para el primer semestre no se programaron auditorías internas de calidad. Se tiene programado para el segundo semestre en el mes de Octubre de 2017 la auditoría interna y para el mes de noviembre la auditoría externa por parte del ICONTEC.	
9	Con corte a junio de 2017 se programaron 4 auditorías, las cuales se realizaron conforme a lo programado y hacen referencia a: Auditoría al procedimiento de PQRS, Procedimiento de Contratación en el Área Administrativa, Revisión de los alícuos tributarios -Retefuente, Cuentas por pagar y reservas presupuestales. De igual forma, la oficina de control Interno se encuentra ejecutando la Auditoría Especial Sobre la contribución del 5 % de Obras Públicas, la cual fue requerida por la Alta Dirección.	
10	<p>A junio de 2017 se encontraban abiertas 24 acciones correctivas relacionadas con: AUDITORIA DE INTERNA 2015</p> <p>1. De esta auditoría se detectaron 32 hallazgos y, de los cuales se levantaron 27 acciones correctivas dentro de las cuales se cerraron a la fecha:</p> <p>Ejecución de proyectos: 1AC - Cerradas 0 Gestión del talento Humano: 3AC - Cerradas 2 - 1 acción no cerro eficaz realacionada con acuerdos de gestión (Reiterativa) todos los procesos: 1AC - Cerradas 1</p> <p>A la fecha se encontraban abiertas 5 AC, de las cuales solo se cerraron a Junio de 2017, 3 acciones de los procesos gestión del talento humano (referentes a plan de bienestar y encuesta de clima organizacional) y del proceso Gestión documental (transferencias documentales). Se evidencia la falta de compromiso de los procesos involucrados en la toma de decisiones y en el cumplimiento de las actividades establecidas para el cierre de las mismas, se evidencia la no eficacia para el cumplimiento de las mismas. Cabe resaltar que algunas acciones requieren un mayor seguimiento, ya que las actividades deben realizarse de manera continua por parte de los procesos involucrados.</p> <p>AUDITORIA DE INTERNA 2016</p> <p>1. De esta auditoría se detectaron 24 hallazgos y, de los cuales se levantaron 24 acciones correctivas dentro de las cuales se cerraron a la fecha: Comunicación Pública:</p> <p>Planificación Territorial: 2AC - Cerradas 0 Ejecución de proyectos : 1AC - Cerradas 0 Gestión administrativa: 2 AC - Cerradas 0 Gestión Financiera: 2AC - Cerradas 0 Gestión del talento Humano: 8AC - Cerradas 4 Gestión Documental: 1AC - Cerradas 0 Soporte Jurídico: 1AC - Cerradas 1</p> <p>Se evidencia a la fecha 5 acciones cerradas de 17 acciones que se encontraban abiertas. Se evidencia la falta de compromiso de los procesos involucrados en la toma de decisiones y en el cumplimiento de las actividades establecidas para el cierre de las mismas. Cabe resaltar que algunas acciones requieren un mayor seguimiento, ya que las actividades deben realizarse de manera continua por parte de los procesos involucrados.</p> <p>AUDITORIA EXTERNA ICONTEC SEGUIMIENTO 2016</p> <p>De esta auditoría se detectaron 4 no conformidades y se levantaron 4 acciones correctivas: A la fecha se encuentran abiertas 2 acciones relacionadas con los</p>	
11	A junio de 2016 la oficina de control interno viene trabajando en el cierre de la acción de mejora relacionada con la reingeniería del SGC. Durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017, la oficina de Control Interno viene realizando reuniones con los procesos de la Entidad, a la fecha se ha realizado reunión con 10 procesos (Comunicación Pública, Control, Seguimiento y Mejora, Ejecución de proyectos, Conservación y valoración ambiental, Mejoramiento de la movilidad, Gestión del talento Humano, gestión administrativa, gestión documental, gestión financiera (Contabilidad), Soporte Jurídico) con el fin de aprobar los cambios propuestos en los procesos para dar inicio a la reingeniería del Sistema de Gestión de la calidad. No se ha realizado las reuniones con los procesos de Planificación territorial, el área de Tesorería, el proceso de Dirección estratégica. Así mismo, la oficina de Control Interno, definió un plan de trabajo sobre las actividades pendientes para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Fue reestructurado el EQUIPO MECI CALIDAD, mediante Resolución Metropolitana N° 250 de 12 de Junio de 2017, esto con la finalidad de que sea apoyo para trabajar las actividades que se requieren para poder realizar la transición de la norma ISO 9001:2015. Se realizó el diagnóstico de la ISO 9001:2015 y se definió el plan de trabajo que permite identificar los requisitos pendientes para el ajuste de la nueva norma. Durante los meses de Abril, mayo y junio de 2015 se han realizado reuniones con los procesos con el fin de identificar las mejoras en los mismos y poder cumplir con los requisitos de norma. esta actividad se encuentra en ejecución, la acción de mejora se sigue trabajando y se espera terminar su primera etapa en el mes de agosto y septiembre de 2017	

12	<p>Con corte a junio de 2017 se realizaron las siguientes socializaciones: *Socialización con los habitantes del barrio 7 de abril sobre la programación de las actividades a desarrollar en la instalación de la tubería GRP de 1200 mm por la calle 51B, entre las carreras 1 Sur y 12 Sur, el 24 de marzo a las 10:00 a.m., en la calle 51B entre las carreras 1 Sur y 12 Sur. *Socialización del proyecto del metro ligero sobre la calle 30, el 5 de abril a las 11:00 a.m., en las instalaciones del edificio de la Intendencia Fluvial.</p>	
13	<p>Mantenimientos de Infraestructura: La Oficina Administrativa programa para toda la vigencia, 40 Mantenimientos Preventivos en materia de Infraestructura, desglosados de la siguiente manera: Aires Acondicionados: 7, Fumigación y Jardines: 12, Infraestructura en general: 1, Extintores: 1, Fuente de Agua: 6, Planta Telefónica: 1 y Baños: 12. Tal como se detallan en el Instructivo de Mantenimientos. Para este primer semestre sólo se pudo realizar el Mantenimiento Preventivo de Aires acondicionados, ya que, el resto de los procesos contractuales a la fecha no se han completado. Lo cual indicará que la Oficina Administrativa no va a poder cumplir al 100% las metas planteadas, debido a que los planes se podrán realizar solo en el segundo semestre del año, por ende, 6 Mantenimientos de Fumigación no se podrán realizar ni 3 Mantenimientos de Aires Acondicionados, ya que estos se realizan cada 30 y 45 días, no antes. Adicionalmente, para el Mantenimiento de los baños se programan 12 y este año, no se ha otorgado disponibilidad presupuestal para dicha actividad.</p>	





AMB
ÁREA METROPOLITANA
DE BOGOTÁ

Resultado Parcial de la Vigencia	Total Realizado	Total Planeado	Resultado Final
0%	22	25	88%
0%	4	5	80%
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
0%	101	114	89%
0%	29	30	97%
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
0%	4	4	100%
0%	20	45	44%
0%	0	6	0%
0%	2	2	100%

