

INDICADORES IV TRIMESTRE



2013



Proceso Direccionamiento Institucional

Nombre del Indicador (Periodicidad y tipo de indicador)	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
Atención oportuna a peticiones	95%	98,42% ●	La atención oportuna a las peticiones se realiza con base en los días estipulados internamente (10 días). El 1,58% restante fue respondido fuera de los 10 días, pero no superaron los 15 días legales vigentes.
Tiempo de respuesta quejas y reclamos	10 días	6,2 días ●	El tiempo interno para dar respuesta a las peticiones es de 10 días; sin embargo en promedio, la vigencia 2013, se atendieron las quejas y los reclamos en 6,2 días.
Nivel de satisfacción del usuario	95%	84,61% ●	Durante la vigencia 2013 se recibieron 26 encuestas calificadas por los ciudadanos acerca de la atención prestada a través del correo electrónico dimar@dimar.mil.co . Dentro del 15,39% se encuentra insatisfacción por la demora en la entrega del trámite.

Proceso Planeación

Nombre del Indicador	Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
PLANES Y PROYECTOS				
Estandarización de la <i>Gestión de Proyectos en la Entidad</i>	23	23	100% ●	Se complementa la Guía de Proyectos con los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Formato para cierre de proyectos G2-FOR-073 • Formato Lecciones Aprendidas del Proyecto G2-FOR-074
Reasignación de saldos <i>Gastos de Inversión (viables)</i>	0%	100%	0% ●	Los saldos de inversión reportados durante los meses de noviembre y diciembre (\$94'871,668) no fueron reasignados dado que no se recibieron propuestas por parte de los gerentes de proyecto. Adicionalmente el tiempo que restaba de la vigencia no era suficiente para la contratación y su ejecución, quedando estos como remanente de apropiación.
PLANEACIÓN PRESUPUESTAL				
Reasignación de saldos Gastos de Funcionamiento	88,8%	100%	88,8% ●	A diciembre 30/2013 fueron reportados saldos en gastos de funcionamiento por \$1,831,365,552, de los cuales se reasignaron el 88,80% equivalentes a \$1.626.307.144, quedando un saldo reportado por reasignar de \$205.058.408 debido a que el tiempo de su ejecución sobrepasaba la vigencia 2013.

Proceso Planeación

Nombre del Indicador	Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
MEJORAMIENTO CONTINUO				
Fortalecimiento de la Administración del <i>Sistema de Gestión de Calidad</i> (Semestral)	16	18	88,9% ●	Pendiente documentar: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Gestión de Riesgos • Guía de Indicadores de gestión
Estandarización de procesos (Trimestral)	46,9%	85%	55,2% ●	Se continua trabajado con los líderes de calidad de los procesos en la estandarización de los mismos (revisión y actualización de los documentos), sin embargo la definición, documentación y actualización se encuentra en desarrollo. Se continua con la depuración de los documentos en el SIMEC.
Mejoramiento Continuo de Procesos (Trimestral)	83%	100%	83% ●	Se cierra el cronograma de actividades de Mejoramiento Continuo 2013 realizando las siguientes actividades: Actualización de la documentación general de los procesos, revisión y ajuste de indicadores, gestión, actualización de AC-AP, MIG, Normograma, Caracterización, Boletines de Calidad, Lineamientos y políticas del SGC, entre otros. Las tareas que no se cumplieron se incluyen en el cronograma 2014.
PROYECCIÓN INSTITUCIONAL				
Índice de gestión del Plan de Acción (Trimestral)	89%	100%	89% ●	No se alcanza la meta debido al incumplimiento de las siguientes iniciativas: Reglamentación, Generación de nuevos servicios, SGC, entre otras correspondiente a la Línea Estratégica No.1 Fortalecimiento Institucional. Por otra parte, lo correspondiente a las líneas estratégicas 2 y 3, el mayor peso de cumplimiento fue con respecto a la ejecución de los proyectos de inversión, donde su índice físico de ejecución fue del 95%.

Proceso Jurídico

Nombre del Indicador	Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
Asesoría Trámites	2395	2395	100% ●	Sin novedad
Derechos Petición	118	124	95% ●	Fuera de término
Conceptos Jurídicos	138	138	100% ●	Sin novedad
Fallos VNMM	107	108,3	99% ●	Sin novedad
Fallos OIBUP	12	15	77% ●	Falta de concepto técnico
Fallos SM CPs	22	22	100% ●	Sin novedad
Fallos SM DIMAR	33	38	86% ●	Cumplimiento meta anual
Tiempo DP de Info	5	8	160,2% ●	Menos del promedio
Tiempo DP de Int	6,9	13	188,1% ●	Menos del promedio
Tiempo DP de Con.	7,4	28	378,9% ●	Menos del promedio
Tiempo VNMM	1,4	3	214,8% ●	Menos del promedio
Demandas	30	36	83,3% ●	Consulta previa

Proceso Relaciones Internacionales

Nombre del Indicador	Valor Semestre II (2013)	Meta Semestre II (2013)	Avance Semestre II (2013)	Aclaraciones
Cantidad de instrumentos internacionales analizados / Cantidad de instrumentos priorizados para análisis durante el semestre (Semestral - Eficacia)	2	2	100% ●	<ul style="list-style-type: none"> Enmiendas al protocolo complementario de la OHI Convenio Bunkers Enmiendas al Convenio SOLAS/88 En desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> Convenio NAIROBI LLMC.
Número de Propuestas o Iniciativas presentadas que hayan sido adoptadas a nivel Internacional / Número de Propuestas o iniciativas presentadas por la Dirección General Marítima en el año (Anual – Efectividad)	0	0	N/A	<p>En proceso de Formulación para 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dispositivos de separación de tráfico marítimo Solicitud de la NAVAREA Solicitud de la METAREA
Número de Instrucciones Generadas para eventos Internacionales / Número de Eventos internacionales en que es necesaria la generación de instrucciones (Anual – Eficacia)	2	2	100% ●	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Binacionales Colombia-Ecuador Comité de Protección del Medio Marino - MEPC de la Organización Marítima Internacional – OMI Instrucciones Reunión Tripartita Asamblea General de la OMI Asamblea Extraordinaria de la ROCRAM

Proceso Reglamentación

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
G5	Índice de cumplimiento de acciones en el Plan de Acción Anual de la Entidad	41	100	41% ●	<p>Se han elaborado los diversos textos de cada proyecto pero los tiempos de revisión se han extendido en las instancias involucradas en el proceso.</p> <p>Se sigue reiterando ante cada instancia la agilidad de la revisión.</p>

Proceso Servicio y Control de Tráfico Marítimo

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M2	Índice de operatividad de del del del Servicio Sistema VMS	2208 Horas de servicio al trimestre (Durante el CUARTO trimestre de 2013 el sistema no tuvo horas f/s)	2208 Horas de Servicio al trimestre	100% 	Durante el cuarto trimestre de 2013 la plataforma Web VMS se mantuvo operativa el 100% de las horas.
	Índice de naves con dispositivos VMS funcionando sin novedad	220 m/n en promedio transmitiendo s/n	232 m/n	95% 	De 357 m/n que registraron transmisiones a través del sistema VMS, 220 m/n transmitieron s/n, contra 137 m/n que presentaron novedades de transmisión. (la meta es el 65%)

Proceso Servicio y Control de Tráfico Marítimo

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M2	Índice de reporte de arribos ingresados a la base de datos de CTM	6096 arribos reportados mediante envío del acta de visita escaneada	6097 arribos ingresados a la base de datos de CTM	100% ●	En Sede Central se reciben las actas de visita escaneadas por parte de las Capitanías de Puerto, con el fin de cotejar la información con lo registrado en la base de datos de CTM/SITMAR, identificando errores y/o falta de información de arribos en la base de datos.
M2	Índice de reporte de zarpes ingresados a la base de datos de CTM	5932 zarpes reportados mediante envío del documento de autorización de zarpe escaneado	5965 zarpes ingresados a la base de datos de CTM	99% ●	En Sede Central se reciben los documentos de autorización de zarpe escaneados por parte de las Capitanías de Puerto, con el fin de cotejar la información con lo registrado en la base de datos de CTM/SITMAR, identificando errores y/o falta de información de zarpes en la base de datos.

Proceso Servicio y Control de Tráfico Marítimo

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre III		Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M2	Índice de Siniestros Marítimos	2009	69	Período Anterior	Se presentó un aumento de 36 siniestros comparado con el año anterior.	● Con mejoramiento del STM, las ECTM y los controles de temporadas altas, se busca reducir los niveles de siniestros marítimos anualmente. Dentro de las principales causas de siniestros se encuentran las siguientes: abordaje, encallamiento y naufragio.
		2010	49			
2011		43				
2012		40				
2013		76				
	Índice de usuarios que reconocen como efectivo el servicio y control del tráfico marítimo	3,7		3,6	● La percepción de efectividad del STM por los usuarios se mantiene igual en comparación al primer trimestre.	● Se mide a través de una encuesta de satisfacción semestral aplicada a los usuarios participantes del STM. La percepción se mantiene como buena, siendo 4 el nivel más alto o excelente.

Proceso Protección del Medio Marino

Proceso	Nombre del Indicador	Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones	
M3	Cooperación técnica y creación de capacidad	100%	100%	100% ●		
	Normas o estándares basados en objetivos	80%	100%	80% ●	Pendiente formalización acuerdo CPPS-OEI-Dimar	
	Contaminación marina generada por buques o actividades marítimas		45%	100%	45% ●	Barranquilla, Cartagena y Puerto Bolivar no reportan la información, pese al arribo de buques con lastre en estos puertos.
			1,5%	10%	15% ●	Una vez revisados los controles algunas unidades no reportan la cantidad total deslastrada (acuerdo con los formatos de gestión A868/ anexo 477/12) en la Matriz Integrada Gestión
			0%	0%	100% ●	No se registraron en el periodo toneladas derramas de hidrocarburos o S/N

Proceso Protección del Medio Marino

Proceso	Nombre del Indicador	Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
M3	Contaminación marina generada por buques o actividades marítimas	0	0		No se registró en el periodo atención a derrames porque no se presentaron.
	Satisfacción del cliente por servicio prestado	4,67	4	100% ●	Cabe aclarar que este es el valor tabulado de las encuestas recibidas, sin embargo el número de encuestas recibidas es menor al número de inspecciones total realizadas en el periodo.

Proceso Gestión de Gente de Mar y Naves

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M4	Índice de oportunidad (tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios para los trámites de gente de mar	27	30	91% ●	Tiempo Máximo 74 días Tiempo Minino 2 días
	Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de para los trámites de naves	28	30	92% ●	Tiempo Máximo 40 días Tiempo Minino 3 días
	Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de matrícula de naves	24	20	121% ●	Aproximadamente el 80% de los tramites de matrícula se resuelven en un lapso de 20 a 40 días hábiles, producto de los procesos que se unen muchas veces en dicho trámite. Este tiempo incluye la asignación del perito, emisión de los certificados, posterior registro y emisión de la matrícula.
	Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de licencias de empresas de servicios marítimos	22	30	72% ●	
	Índice de reprocesos internos de solicitudes de usuarios de Gente de Mar, Naves y Empresas	5%	10%	50% ●	

Proceso Protección Marítima

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M5	Índice de atención oportuna para la expedición y /o renovación de certificados de protección del buque.	15	15	100% ●	Se expedieron 15 certificados a buques en el trimestre.
	índice de atención oportuna para la expedición y/o renovación del documento de cumplimiento de la instalación portuaria .	15	15	100% ●	Se expedieron 15 certificados a instalación portuaria en el trimestre.
	índice de certificados de protección devueltos al usuario por inconsistencia en la información entregada.	0	0	100% ●	No se presentaron en el presente trimestre devoluciones.
	índice de documentos de cumplimiento de la instalación portuaria devueltos al usuario por inconsistencia en la información entregada.	0	0	100% ●	No se presentaron en el trimestre devoluciones.
	Índice de certificados de protección a los buques entregados.	1	1	100% ●	Se expidió 1 certificado a buques en el trimestre.

Proceso Protección Marítima

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M5	Índice de certificados expedidos correspondiente al documento de cumplimiento de la instalación portuaria.	5	5	100% ●	Expedición 05 certificados a instalación portuaria
	Índice de reuniones del comité local de protección realizados.	25	18	139% ●	A excepción de CP07 todas las capitanías realizaron al menos una reunión en el 2do semestre de 2013

Proceso Transporte Marítimo y Fluvial Internacional

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M6	Índice de respuestas a las solicitudes de acuerdos de transporte, conferencias marítimas, registro de tarifas de fletes y conceptos sobre transporte marítimo y fluvial Internacional (días)	5 días	8 días	160% ●	Se dio respuesta a las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido.
	Índice solicitudes entregadas a tiempo	144	144	100% ●	Se dio respuesta a las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido.
	Índice de formularios estadísticos digitados	1411	1500	95% ●	Se realizaron tareas diferentes al procesamiento de formularios estadísticos

Proceso Gestión de la Información para la Seguridad en la Navegación Marítima

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Bimestre VI	Meta Bimestre VI	Avance Bimestre VI	Aclaraciones/ Observaciones
M1 SEMAB	Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación	84.879 Hrs	99,0% de 84.912 Hrs	99,96% ●	Sin novedad.
M1 SEMAC	Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación	240.000 Hrs	99,0% de 240.120 Hrs	99,95% ●	Sin novedad.
M1 SEMAP	Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación	176.400 Hrs	99,0% de 183.000 Hrs	96,39% ●	Las horas de indisponibilidad aumentaron por problemas en las fuente de alimentación de varias ayudas que tienen que ser revisadas mediante la comisión del pacifico sur, la cual no se ha realizado por indisponibilidad del buque.

Proceso Litorales y Áreas Marinas

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M7 SEDE CENTRAL	Medir la ejecución en los trámites de Concesiones desde la recepción en la Capitanía de Puerto hasta la elaboración del Concepto y Proyección de la Resolución.	120 días	150 días para trámites de concesión. Establecidos en el SUIT.	80% ●	Calculo de los tiempos desde el momento en que se recibe en CP's hasta el momento en que se expide el Acto Administrativo de autorización.
	Medir la Cantidad de trámites que cumplen con el tiempo establecido	5	6	83% ●	Este trimestre solo 1 tramite se extendió mas tiempo.
	Medir la ejecución en los conceptos de conveniencia del Sector Minero desde su recepción hasta su finalización	0 días	30 días	N/A	Durante el trimestre no se presentaron trámites.
	Medir la ejecución en los conceptos de Jurisdicción desde de Recepción en la Sede Central hasta su finalización	19 Conceptos	39 conceptos	31% ●	En el trimestre llegaron 19 de los cuales salieron 12 el resto se responderán en el mes de enero de 2014.
	Contabilizar las propuestas de proyectos de reglamentación presentadas por el Área de Litorales	1	1	100% ●	Proyecto de Resolución "Colocación Arrecifes Artificiales", con memorando No.120906R Sept/2013, se solicita a GPLAD, modificación Plan de Acción. Se proyecto Resol. 0054 del 30 de enero – 2014, nuevas tarifas para un trámite.

Proceso Litorales y Áreas Marinas

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M7 SEDE CENTRAL	Medir la ejecución de los trámites de permisos de permanencia para embarcaciones extranjeras en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas Dec. 644/1990.	92 días	Promedio de 180 días para trámite Investigación Científica Marina.	100% ●	Los trámites se desarrollaron en el tiempo establecido.
	Medir la satisfacción y Percepción de los ciudadanos usuarios en cada jurisdicción.	4.8	4.5	100% ●	N/A
M7 CPs	Control y seguimiento del cumplimiento de las inspecciones a concesiones	149 Inspecciones realizadas	156 Inspecciones planeadas	95,5% ●	Los valores corresponden a la suma de las inspecciones de las Capitanías de Puerto Marítimas.
	Índice de Satisfacción del usuario (Unidades)	4,3	4.0	100% ●	El valor corresponde al promedio de las Capitanías de Puerto Marítimas.

Proceso Investigación Científica Marina

Proceso	Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
M8	Publicaciones sobre temas de Investigación	N/A	N/A	N/A	Los Indicadores están en proceso de implementación, su medición es anual y los datos se general a partir de las publicaciones que se generan como resultado de los proyectos de la vigencia anterior. Finalizado los proyectos de 2013, se inicia la recopilación de informes y productos finales, para la medición de indicadores.
	Productos de Investigación	N/A	N/A	N/A	
	Proyectos utilizados para la toma de decisiones de la Nación	N/A	N/A	N/A	El Indicador están en proceso de implementación, su medición es anual y los datos se general a partir de las publicaciones que se generan como resultado de los proyectos de la vigencia anterior.
	Caracterización de Zonas	N/A	N/A	N/A	El indicador esta en proceso de evaluación, teniendo en cuenta que para aplicarlo se debe identificar que tipo de caracterizaciones se están evaluando.
	Tiempo de ejecución	100%	100%	100% ●	En el desarrollo de los proyectos del CCCP se ejecutaron diferentes tareas, antes del tiempo planeado, sin embargo la totalidad de los proyectos de los Cetros cumplen con el cronograma establecido.
	Porcentaje de avance de los Proyectos	100%	100%	100% ●	Los proyectos se desarrollan sin novedad para el último trimestre, completando el 100% de lo planeado.

Proceso Gestión de Personal

Nombre del Indicador		Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
O C U P A L C I D O N A L	Índice de severidad ATE	222.4	N/A		Por cada 100 trabajadores programados tiempo completo, se registraron 222.4 días perdidos por causas de ATE durante el IV Trimestre de 2013.
	Índice de severidad ATEP	0	N/A		Por cada 100 trabajadores programados tiempo completo, no se registraron días perdidos por causas de ATEP durante el IV Trimestre de 2013.
	Ausentismo (horas)	7.4	30	95% ●	Por cada 1000 horas de trabajo se perdieron 7.4 horas por ATE durante el IV Trimestre de 2013.
	Ejecución programa	62.5%	100%	62.5% ●	Se ha ejecutado el 62.5% de las actividades programadas en el P.S.O. durante el IV Trimestre de 2013.
C A P A C I T A C I Ó N	Ejecución del plan de capacitación	30%	30%	100% ●	Se dio cumplimiento a las 68 capacitaciones programadas para el año.
	Personas capacitadas	23%	25%	92% ●	Se cumplió el plan de capacitación para el año.
	Ejecución plan vs presupuesto año	29.9%	30%	99% ●	Se ejecutó el 99.9 % del presupuesto de capacitación para el año 2013
E Q U I D A	Personal militar capacitado	20%	50%	40% ●	El 20% del personal capacitado es militar
	Personal civil capacitado	84%	50%	166% ●	El 84% del personal capacitado es civil.
E N F O Q U E	Personas capacitadas procesos misionales	43.5%	30%	145% ●	El 43.5% del personal capacitado corresponde a procesos misionales.
	Personas capacitadas procesos de apoyo	50.2%	70%	71% ●	El 50.2% del personal capacitado es de procesos de apoyo.

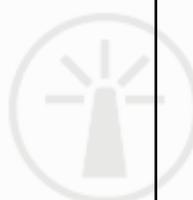
Proceso Gestión de Personal

Nombre del Indicador		Valor IV Trimestre	Meta IV Trimestre	Avance IV Trimestre	Aclaraciones
NÓMINA	Trámites Nómina	140	Todos los trámites	100% ●	Se dio atención a la totalidad de tramites en el periodo.
	% Reprocesos	0%	2%	100% ●	No se presentaron reprocesos durante el IV Trimestre.
PERSONAL	Vacantes por cubrir	13	N/A		Al finalizar el IV Trimestre se presentaban 11 procesos de nombramiento en curso y 2 vacantes pendientes por definir.
	Rotación de personal	0.1%	2%	5% ●	Se presentaron 2 retiros y un ingreso.
TRAMITES	Total trámites	780	Todos los trámites	100% ●	Durante el año se realizaron en GRUDHU 3537 trámites (nómina+viaticos y pasajes+certificaciones+personal militar+personal ARC).
	% Trámites entregados a tiempo	98.3%	95%	100% ●	Durante el IV Trimestre se entregaron a tiempo 775 trámites que corresponden al 98% del total.
BIENESTAR	Personas beneficiadas	114.5	120	95,4% ●	Se desarrollaron diferentes actividades de bienestar y se midió la satisfacción del personal al respecto a través de una encuesta.
	Ejecutado actividades Bienestar Vs Presupuesto actividades Bienestar	99%	100%	99% ●	Se ejecutó el 99% del presupuesto para actividades de bienestar.

Proceso Gestión Administrativa y Financiera

Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
Índice gestión de Presupuesto (Compromisos)	99,1%	100,0%	99,1% ●	Ejecución a nivel de compromisos se esta cumpliendo en 99,1% la meta propuesta por la entidad.
Índice gestión de Presupuesto (Obligaciones)	97,5%	100,0%	97,5% ●	Ejecución a nivel de compromisos se esta cumpliendo en 97,5% la meta propuesta por la entidad.
Gestión Cartera	7,3%	45,0%	100% ●	Se observa un incremento en el control de la cartera.

Proceso Gestión Informática y Comunicaciones

Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
 <p>Índice de administración de recursos informáticos</p>	 <p>94%</p>	<p>100%</p>	 <p>6% ●</p>	<p>El total de incidencias presentadas es de 85 sobre la administración de los recursos informáticos. Equivale al 6% de indisponibilidad de los servicios para 1391 cuentas en el ámbito nacional.</p> <p>El Sistema de Atención de Recursos e Incidencias de IT Automatizado “SARITA”, del procedimiento de Gestión de Solicitudes de TIC’s, se socializa y capacita en las unidades fluviales (CP15 – CP16 – CP17 – CP19).</p> <p>Los usuarios de estas sedes ya realizan el registro de sus solicitudes (incidencias o requerimientos) en la aplicación SARITA.</p> <p>Análisis de datos frente al III trimestre se reduce de 170 incidencias en la prestación de servicios a 85, lo anterior obedece a la reducción de incidencias en hardware y conectividad, lo que significa que el indicador de obsolescencia ha dado los resultados esperados.</p>

Proceso Gestión Informática y Comunicaciones

Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
<p>Índice de gestión de Redes y Seguridad Informática "Disponibilidad del servicio: telefonía IP conexión red - RDSID y servicios de plataforma"</p>	94,6%	100%	5,4% 	<p>Se han presentado 76 incidencias sobre la administración de los recursos informáticos equivalentes al 5,4% de indisponibilidad de los servicios para 1391 cuentas en el ámbito nacional.</p> <p>06 por mantenimientos, 18 observaciones preventivas y 52 incidentes de tipo general en los servicios, lo que representa un 5,4% de indisponibilidades de plataforma.</p> <p>Análisis de datos: aumentaron las incidencias en la prestación de los servicios por variaciones de voltaje las cuales ocasionaron tiempos de servicios y pérdida de elementos de hardware.</p>

Proceso Evaluación

Nombre del Indicador	Valor Trimestre IV	Meta Trimestre IV	Avance Trimestre IV	Aclaraciones/ Observaciones
Índice de oportunidad en el cumplimiento del plan de auditorías	21	25	84% ●	Se dio cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción para el cuarto trimestre del año en un 84%, reportando 21 informes de 25 proyectados, adicionalmente se verificó el avance de los 4 informes restantes con corte a 31 de diciembre que tienen fecha de presentación 31 de enero de 2014.