





# INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Rango de datos |                   |
|----------------|-------------------|
| Alto ●         | $X \geq 90\%$     |
| Medio ●        | $90\% > X > 80\%$ |
| Bajo ●         | $X \leq 80\%$     |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                        | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre II | Meta Trimestre II | Avance Trimestre II   | Aclaraciones/ Observaciones                    |
|--------------------------------|--|--------------------|-------------------|---|--|
| Direccionamiento Institucional | Índice de gestión del Plan de Acción (Dato a 30 de junio/2013)* (Trimestral) | 42%                | 49,5%             | 85%  | Línea de fortalecimiento institucional crítica |

| Nombre del Indicador (Periodicidad y tipo de indicador) | Meta III Trimestre | Avance III Trimestre   | Aclaraciones  |
|---|--------------------|--|---|
| Atención oportuna a peticiones                          | 95%                | 98,43%      | La atención oportuna a las peticiones se realiza con base en los días estipulados internamente. El 1.56% restante fue respondido fuera de los 10 días, pero no superaron los 15 días legales vigentes.  |
| Tiempo de respuesta quejas y reclamos                   | 10 DÍAS            | 5,6 días  | El tiempo interno para dar respuesta a las peticiones es de 10 días; sin embargo en promedio, durante el III trimestre, se atendieron las quejas y los reclamos en 5.16 días.   |
| Nivel de satisfacción del usuario                       | 95%                | 88,88%    | Durante el III trimestre de 2013, se recibieron 9 encuestas calificadas por los ciudadanos acerca de la atención prestada a través del correo electrónico <a href="mailto:dimar@dimar.mil.co">dimar@dimar.mil.co</a> , de estas nueve encuestas, ocho fueron calificadas con 3, siendo ésta la calificación más favorables y 1 de las nueve encuestas fue calificado con 1,5, haciendo el ciudadano referencia al tiempo de respuesta de la petición, el tiempo de duración de dicha petición (03434) fue de once días. |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso    | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|------------|---|---------------------|--------------------|----------------------|--|
| Planeación | Estandarización de la <i>Gestión de Proyectos en la Entidad</i> | 20                  | 21                 | 95,2% ●              | Se emiten políticas y lineamientos para la formulación y planeación de los proyectos desarrollados por la Entidad, así: (Directivas (02), Guía (01) y Formatos (17))   |
|            | Reasignación de saldos <i>Gastos de Inversión</i>               | 92%                 | 100%               | 92% ●                | Se encuentran pendiente la asignación de saldos del proyecto de Demarcación Marítima - Cartografía náutica, y del Proyecto de Diseño y Construcción de sedes Aproximadamente \$44'000,000, los cuales se planean reasignar en el mes de octubre. |
|            | Reasignación de saldos <i>Gastos de Funcionamiento</i>          | 71,68%              | 100%               | 71,68% ●             | Quedó un saldo de \$149 millones para cubrir posibles imprevistos de la subida a dique de la unidad a flote 5KTG.  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso    | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|--|
| Planeación | Fortalecimiento de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad (Semestral) | 16                  | 16                 | 100% ●               | <u>Se documentan los procedimientos pendientes:</u><br>Procedimiento Obligatorio Control de Registros y PNC, con 03 formatos aplicables: Formato Matriz Identificación Producto, Formato Control de PNC, Formato Matriz Control PNC. |
|            | Estandarización de procesos (Trimestral)   | 36,4%               | 100%               | 36,4% ●              | Documentos – Procedimientos, formatos, guías, manuales, instructivos (depurados, actualizados, nuevos).  |
|            | Mejoramiento Continuo de Procesos (Trimestral)                                     | 47,5%               | 75%                | 63,4% ●              | Resultado del cronograma: revisión y ajuste de indicadores, gestión de AC-AP, MIG, Normograma, Caracterización, entre otros.   |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso  | Nombre del Indicador             | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|----------|----------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Jurídico | Asesoría Trámites                | 1759                | 1759               | ≥100% ●              | Sin novedad.<br>Para la respuesta a derechos de petición se emplearon tiempos menores a los establecidos. |
|          | Derechos Petición                | 98                  | 98                 |                      |   |
|          | Conceptos Jurídicos              | 113                 | 113                |                      |   |
|          | Fallos VNMM                      | 116                 | 117,3              |                      |   |
|          | Fallos OIBUP                     | 18                  | 7,5                |                      |   |
|          | Fallos SM CPs                    | 17                  | 17                 |                      |   |
|          | Fallos SM DIMAR                  | 53                  | 38,3               |                      |   |
|          | Tiempo DP de Información         | 5                   | 8                  |                      |   |
|          | Tiempo DP de Interés part y gral | 7                   | 13                 |                      |   |
|          | Tiempo DP de Consulta            | 12,9                | 28                 |                      |   |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                    | Nombre del Indicador   | Valor | Meta      | Avance | Aclaraciones/<br>Observaciones   |
|----------------------------|--|-------|-----------|--------|--|
| Relaciones Internacionales | Cantidad de instrumentos internacionales analizados / Cantidad de instrumentos priorizados para análisis durante el semestre<br><b>(Semestral - Eficacia)</b>  | 3     | 3         | 100% ● | Enmiendas al protocolo complementario de la OHI - Convenio Bunkers - Enmiendas al Convenio SOLAS/88<br><br><b>En desarrollo:</b> Convenio NAIROBI - Convenio SUA - Protocolo de Fondos 2013  |
|                            | 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<br><b>(Anual – Efectividad)</b> | N/A   | 3 (Anual) | N/A    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivos de separación de tráfico marítimo</li> <li>Solicitud de la NAVAREA</li> <li>Solicitud de la METAREA</li> </ul>   |
|                            | Número de Instrucciones Generadas para eventos Internacionales / Número de Eventos internacionales en que es necesaria la generación de instrucciones<br><b>(Anual – Eficacia)</b>   | 3     | 5 (Anual) | N/A    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones Binacionales Colombia-Ecuador</li> <li>Comité de Protección del Medio Marino de la OMI</li> <li>Instrucciones Reunión Tripartita</li> <li>Asamblea General de la OMI</li> <li>Asamblea Extraordinaria de la ROCRAM</li> </ul> |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                                | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III  | Meta Trimestre III                  | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|--|---|--|-------------------------------------|----------------------|--|
| Reglamentación                         | Índice de cumplimiento de acciones en el Plan de Acción Anual de la Entidad | 37   | 84                                  | 45% ●                | Se han elaborado los diversos textos de cada proyecto pero los tiempos de revisión se han extendido en las instancias involucradas en el proceso.<br><br>Se sigue reiterando ante cada instancia la agilidad de la revisión. |
| Servicio y Control de Tráfico Marítimo | Índice de operatividad del Servicio del Sistema del VMS                     | 2208 Horas de servicio al trimestre (Durante el tercer trimestre de 2013 el sistema no tuvo horas f/s) | 2208 Horas de Servicio al trimestre | 100% ●               | Durante el tercer trimestre de 2013 la plataforma Web VMS se mantuvo operativa el 100 % de las horas.  |
|  | Índice de naves con dispositivos VMS funcionando sin novedad                | 172 m/n en promedio transmitiendo s/n  | 65%                                 | 63,9% ●              | De 269 m/n que registraron transmisiones a través del sistema VMS, 172 m/n transmitieron s/n, contra 97 m/n que presentaron novedades de transmisión.  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                                | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III  | Meta Trimestre III                                | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|--|---|--|---|----------------------|---|
| Servicio y Control de Tráfico Marítimo | Índice de reporte de arribos ingresados a la base de datos de CTM | 6123 arribos reportados mediante envío del acta de visita escaneada                    | 7408 arribos ingresados a la base de datos de CTM | 82,7% ●              | <p>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.</p> <p>Durante el III trimestre de 2013 se presentaron falencias en el envío de las actas de visita encontrándose que mientras en la base de datos se registran 7408 arribos, solo se recibieron 6123 actas de visita.</p> |
|  | Índice de reporte de zarpes ingresados a la base de datos de CTM  | 6052 zarpes reportados mediante envío del documento de autorización de zarpe escaneado | 7198 zarpes ingresados a la base de datos de CTM  | 84% ●                | <p>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.</p> <p>Durante el III trimestre de 2013 en la base de datos se registraron 7198 zarpes, solo se recibieron 6052 zarpes escaneados.</p>  |



## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                                | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III |    | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III  | Aclaraciones/ Observaciones   |
|--|---|---------------------|----|--------------------|---|---|
| Servicio y Control de Tráfico Marítimo | Índice de Siniestros Marítimos  | 2009                | 69 | Período Anterior   | En promedio se presenta una reducción anual de 09 siniestros marítimos. ●                                     | Con mejoramiento del STM y los controles de temporadas altas, se buscado reducir los niveles de siniestros marítimos anualmente.<br><br>Para lo que va del 2013 la proyección de siniestros apunta a ser mayor que la de los años anteriores. |
|  |   | 2010                | 49 |                    |   |   |
| 2011                                   |   | 43                  |    |                    |   |   |
| 2012                                   |   | 40                  |    |                    |   |   |
| 2013 (a 30 sep/13)                     |   | 49                  |    |                    |   |   |
|  | Índice de usuarios que reconocen como efectivo el servicio y control del tráfico marítimo | 3,3                 |    | 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.<br>La percepción se mantiene como buena, siendo 4 el nivel más alto o excelente.  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                         | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|---------------------------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|--|
| Gestión de Gente de Mar y Naves | Índice de oportunidad (tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios para los trámites de gente de mar               | 25                  | 30                 | 83% ●                | Tiempo promedio 25 días<br>Tiempo Máximo 142 días<br>Tiempo Minino 1 días  |
|                                 | Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de para los trámites de naves                   | 26                  | 30                 | 87% ●                | Tiempo promedio 26 días<br>Tiempo Máximo 120 días<br>Tiempo Minino 1 días  |
|                                 | Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de matrícula de naves                           | 37                  | 20                 | 186% ●               | Tiempo promedio 37 días<br>Tiempo Máximo 124 días<br>Tiempo Minino 11 días |
|                                 | Índice de oportunidad (Tiempo) en la atención de solicitudes de usuarios de licencias de empresas de servicios marítimos | 11                  | 30                 | 36% ●                | Tiempo promedio 11 días<br>Tiempo Máximo 39 días<br>Tiempo Minino 1 días   |
|                                 | Índice de reprocesos internos de solicitudes de usuarios de Gente de Mar, Naves y Empresas                               | 2%                  | 10%                | 80% ●                |  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso             | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|---------------------|---|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Protección Marítima | Índice de atención oportuna para la expedición y /o renovación de certificados de protección del buque.                               | 0                   | 0                  | 100% ●               | No se expidió ningún certificado a buques, por tal razón no se observó la medición del indicador. |
|                     | Índice de atención oportuna para la expedición y/o renovación del documento de cumplimiento de la instalación portuaria .             | 4                   | 4                  | 100% ●               | se expidió 04 certificados a instalación portuaria en el presente trimestre.                      |
|                     | Índice de certificados de protección devueltos al usuario por inconsistencia en la información entregada.                             | 0                   | 0                  | 100% ●               | No se devolvieron certificados por parte de los usuarios.   |
|                     | Índice de documentos de cumplimiento de la instalación portuaria devueltos al usuario por inconsistencia en la información entregada. | 0                   | 0                  | 100% ●               | No se devolvieron certificados por parte de los usuarios.   |
|                     | Índice de certificados de protección a los buques entregados.   | 0                   | 0                  | 100% ●               | No se expidió ningún certificado a buques, por tal razón no se observó la medición del indicador. |






## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                                     | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|---|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Protección Marítima                         | Índice de certificados expedidos correspondiente al documento de cumplimiento de la instalación portuaria.   | 4                   | 4                  | 100% ●               | Expedición 04 certificados a instalación portuaria                          |
|   | Índice de reuniones del comité local de protección realizados.   | 0                   | 0                  | N/A                  | Medición semestral  |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | 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   | 86                  | 86                 | 100% ●               | Se dio respuesta a las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido. |
|   | Índice de formularios estadísticos digitados   | 1755                | 1500               | 103% ●               |   |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso   | Nombre del Indicador                               | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III   | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|---|--|---------------------|----------------------|----------------------|--|
| Gestión de la Información para la Seguridad en la Navegación Marítima SEMAB | Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación | 84.874 Hrs          | 99,0% de 84.912 Hrs  | 99,96% ●             | El indicador se mide bimestralmente, este valor corresponde al 3° Bimestre de 2013.  |
| Gestión de la Información para la Seguridad en la Navegación Marítima SEMAC | Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación | 232.744 Hrs         | 99,0% de 232.776 Hrs | 99,99% ●             | El indicador se mide bimestralmente, este valor corresponde al 3° Bimestre de 2013.  |
| Gestión de la Información para la Seguridad en la Navegación Marítima SEMAP | Índice de disponibilidad de ayudas a la navegación | 184.104 Hrs         | 99,0% de 187.392 Hrs | 98,25% ●             | El indicador se mide bimestralmente, este valor corresponde al 3° Bimestre de 2013. Las horas de no disponibilidad aumentaron por problemas en la fuente de alimentación del faro Colpuertos, el cual no se ha podido visitar. |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                   | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III  | Avance Trimestre III   | Aclaraciones/ Observaciones   |
|---------------------------|---|---------------------|---|--|---|
| Litorales y áreas Marinas | 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. | 436 días            | 150 días para trámites de concesión. Establecidos en el SUIT. | 35%     | Tiempos desde la recepción en CP's hasta el momento en que se expide el Acto Administrativo de autorización. En un solo trámite se demoraron 1159 días. |
|                           | Medir la cantidad de trámites que cumplen con el tiempo establecido   | 2                   | 6   | 33%     | Los trámites están tomando mayor tiempo del establecido   |
|                           | Medir la ejecución en los conceptos de conveniencia del Sector Minero desde su recepción hasta su finalización  | 25 días             | 30 días   | 125%   | Se ha respondido oportunamente a los conceptos de viabilidad para concesiones Mineras. No hay alto volumen de solicitudes.                              |
|                           | Medir la ejecución en los conceptos de Jurisdicción desde de Recepción en la Sede Central hasta su finalización   | 19 conceptos        | 39 conceptos  | 49%   | El bajo porcentaje es debido a que la mayoría de conceptos llegaron a finales de septiembre y se están elaborando.                                      |
|                           | 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.<br><br>Se solicitó a GPLAD modificación Plan de Acción  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                        | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III        | Meta Trimestre III   | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones  |
|--------------------------------|---|----------------------------|--|----------------------|--|
| Litorales y áreas marinas      | 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. | 73.3 días                  | Promedio de 180 días para trámite Investigación Científica Marina. | 100% ●               | Durante el trimestre se resolvió solicitud para el trámite regido por el Decreto 644 de 1990                                     |
|                                | Medir la satisfacción y Percepción de los ciudadanos usuarios en cada jurisdicción.   | 3.97                       | 4.5  | 88,2% ●              | Se recibieron pocas encuestas debido a que no hubo usuarios nuevos, se recibieron personas cuyas solicitudes ya están en trámite |
| Litorales y áreas marinas (CP) | Control y seguimiento del cumplimiento de las inspecciones a concesiones  | 66 Inspecciones realizadas | 73 Inspecciones planeadas  | 90% ●                | Los valores corresponden a la suma de las inspecciones de las Capitanías de Puerto Marítimas.                                    |
|                                | Índice de Satisfacción del usuario (Unidades)   | 4,81                       | 4.0  | 100% ●               | El valor corresponde al promedio de las Capitanías de Puerto Marítimas   |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                         | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|---------------------------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Investigación Científica Marina | Publicaciones sobre temas de Investigación                   | N/A                 | N/A                | N/A                  | La medición de estos Indicadores es anual y los datos se obtienen a partir de las publicaciones que se generan como resultado de los proyectos de la vigencia anterior. |
|                                 | 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                  |   |
|                                 | Caracterización de Zonas                                     | N/A                 | N/A                | N/A                  |   |
|                                 | Tiempo de ejecución  | N/A                 | N/A                | N/A                  |   |
|                                 | Porcentaje de avance de los Proyectos                        | 86.1%               | 84.2%              | 100% ●               | El % es más alto del esperado porque CCCP adelantó varias tareas de los Proyectos que estaban programadas para el periodo.  |
|                                 | Porcentaje de avance de los Proyectos                        | 86.1%               | 84.2%              | 100% ●               |   |



## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                        | Nombre del Indicador                     | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|--------------------------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Gestión de Personal            | Personas capacitadas                     | 42.7%               | 25%                | ≥100% ●              | Sin novedad   |
|                                | Personal civil capacitado                | 83%                 | 50%                |                      |   |
|                                | Ausentismo (horas)                       | 12.4                | 30                 |                      |   |
|                                | Personas capacitadas procesos misionales | 45.2%               | 30%                |                      |   |
|                                | Ejecución del plan de capacitación       | 42.6%               | 30%                |                      |   |
| % Trámites entregados a tiempo | 98.1%                                    | 95%                 |                    |                      |   |
| Trámites Nómina                | 130                                      | 100%                |                    |                      |   |
| Total trámites                 | 793                                      | 100%                |                    |                      |   |
|                                | Ejecución plan vs presupuesto año        | 26.9%               | 30%                | 90% ●                | Ejecutado el 54.3% del presupuesto de capacitación 2013             |
|                                | Personas capacitadas procesos de apoyo   | 54.8%               | 70%                | 78% ●                | 135 personas capacitadas en el III Trimestre (74 procesos de apoyo) |
|                                | Ejecución programa PSO                   | 62.5%               | 100%               | 62,50% ●             |   |
|                                | Personal militar capacitado              | 17%                 | 50%                | 34% ●                | 135 personas capacitadas en el III Trimestre (23 militares)         |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso             | Nombre del Indicador   | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|---------------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Gestión de Personal | Personas beneficiadas  | 310                 | 0                  | 0%                   |   |
|                     | Ejecutado actividades Bienestar<br>Vs<br>Presupuesto actividades Bienestar | 0%                  | 20%                | 0%                   |   |
|                     | Índice de severidad ATE  | 371.5               | N/A                | N/A                  | Por cada 100 trabajadores programados tiempo completo, se registraron 371.5 días perdidos por causas de ATE durante el III Trimestre de 2013. |
|                     | Índice de severidad ATEP   | 0                   | N/A                | N/A                  | Por cada 100 trabajadores programados tiempo completo, no se registraron días perdidos por causas de ATEP durante el III Trimestre de 2013.   |
|                     | % Reprocesos   | 0%                  | 2%                 | 100% ●               | No se presentaron reprocesos durante el III Trimestre.  |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                             | Nombre del Indicador                         | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|-------------------------------------|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Gestión Administrativa y Financiera | Índice gestión de Presupuesto (Compromisos)  | 78%                 | 82%                | 95% ●                | Ejecución a nivel de compromisos se esta cumpliendo en 95% la meta propuesta por la entidad |
|                                     | Índice gestión de Presupuesto (Obligaciones) | 50%                 | 46%                | 100% ●               | Ejecución a nivel de obligaciones se encuentran por encima de la meta en un (4,0%)          |
|                                     | Gestión Cartera                              | 24%                 | 45%                | 100% ●               | Se observa un incremento en el control de la cartera.                                       |

## INDICADORES TRIMESTRE III DE 2013

| Proceso                              | Nombre del Indicador  | Valor Trimestre III | Meta Trimestre III | Avance Trimestre III | Aclaraciones/ Observaciones   |
|--------------------------------------|---|---------------------|--------------------|----------------------|---|
| Gestión Informática y Comunicaciones | Índice de administración de recursos informáticos (equipos de computo)  | 88%                 | 100%               | 88%                  | Se han presentado 170 incidencias sobre la administración de los recursos informáticos equivalentes al 12% de indisponibilidad de los servicios para 1391 cuentas en el ámbito nacional.<br><br>Se socializó y capacitó sobre "SARITA", a los funcionarios en sede central. |
|                                      | Índice de gestión de Redes y Seguridad Informática "Disponibilidad del servicio: telefonía IP conexión red - RDSID y servicios de plataforma" | 96%                 | 100%               | 96% ●                | Se han presentado 64 incidencias sobre la administración de los recursos informáticos equivalentes al 4,6% de indisponibilidad de los servicios para 1391 cuentas en el ámbito nacional.  |
| Evaluación                           | Índice de oportunidad en el cumplimiento del plan de auditorías   | 24                  | 33                 | 73% ●                | Como consecuencia de la auditoría de CGR e instrucciones impartidas por la alta dirección. Con el propósito de eliminar la causa raíz, se levanta acción preventiva.  |