

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 dimar@dimar.mil.co , 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> 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. 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/ Observaciones
Relaciones Internacionales	Cantidad de instrumentos internacionales analizados / Cantidad de instrumentos priorizados para análisis durante el semestre (Semestral - Eficacia)	3	3	100% ●	Enmiendas al protocolo complementario de la OHI - Convenio Bunkers - Enmiendas al Convenio SOLAS/88 En desarrollo: 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 (Anual – Efectividad)	N/A	3 (Anual)	N/A	<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)	3	5 (Anual)	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Binacionales Colombia-Ecuador Comité de Protección del Medio Marino de la OMI Instrucciones Reunión Tripartita Asamblea General de la OMI Asamblea Extraordinaria de la ROCRAM

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. 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. 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. 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 Tiempo Máximo 142 días 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 Tiempo Máximo 120 días 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 Tiempo Máximo 124 días 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 Tiempo Máximo 39 días 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. 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 Vs 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. 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.