Indicadores de Gestión

Defensoría del Espacio Público
Informe Trimestral

2

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público

Alcalde Mayor de Bogotá

Enrique Peñalosa Londoño

Secretario de Gobierno

Miguel Uribe Turbay

Directora

Nadime Yaver Licht

Subdirector Registro Inmobiliario

Guillermo Ávila Barragán

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Rosalba Garcés Betancur

Subdirectora Administración Inmobiliaria

Claudia Galvis Sánchez

Contenido

1. Indicadores de gestión en la Defensoría del Espacio Público Pág. 2
2. Mapa de procesos de la Defensoría Del Espacio Público Pág. 2
3. Procesos Estratégicos Pág. 3
4. Procesos Misionales Pág. 4
5. Procesos de soporte Pág. 9
6. Procesos verificación y mejora Pág. 13

1. Indicadores de gestión en la Defensoría Del Espacio Público.

En consecuencia, a la auditoría externa realizada en el mes de febrero de 2015, la Oficina Asesora de Planeación lideró la construcción de una batería de indicadores con cada uno de los procesos. Este informe muestra el resultado final de esos indicadores a Junio de 2016 y da cierre a ese conjunto de indicadores.

En respuesta al nuevo plan de desarrollo para la ciudad "Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020" y el cambio de los proyectos de inversión de la entidad, la Oficina Asesora de Planeación adelantó durante el segundo y tercer trimestre del 2016 la validación, actualización y establecimiento de nuevos indicadores estratégicos y de gestión que permitan monitorear el avance del departamento frente a sus metas y facilitar la toma de decisiones de los directivos frente a las mismas. Al finalizar la vigencia 2016 se realizará el primer reporte periódico con la nueva batería de indicadores.

2. Mapa de procesos de la Defensoría Del Espacio Público.

Un proceso es un conjunto de actividades que comparten un objetivo común. Estas actividades se relacionan para asegurar el cumplimiento de dicho objetivo. La defensoría del espacio público cuenta con diez procesos divididos en cuatro tipos de procesos (estratégicos, misionales, soporte, verificación y mejora). La gráfica No1 muestra cada uno de los procesos de la entidad y su clasificación en tipo de proceso.

En el caso de la defensoría del espacio público el mapa de procesos tiene su origen en las necesidades de autoridades administrativas, autoridades judiciales y ciudadanos. A través de las diferentes actividades contempladas en el mapa de procesos se debe asegurar la satisfacción de estos tres actores. Dentro de los beneficios del uso del mapa de procesos se encuentra la medición de indicadores de desempeño que permiten a la dirección general tomar decisiones para alinear a todos los niveles de la entidad hacia el logro de la misión y visión organizacional.

A continuación, se muestran los resultados del primer semestre de 2016 correspondientes a cada uno de los indicadores definidos para los diez procesos de la entidad.

Gráfica No1. Mapa de procesos Defensoría del espacio público.

3. Procesos Estratégicos

Direccionamiento Estratégico

Avance de la gestión de la entidad.

Periodicidad: Trimestral

Sumatoria del % de avance ponderado de cada meta.

Este indicador muestra el avance porcentual de cada una de las metas del departamento que hacen parte de los diferentes proyectos de Inversión. Para el primer trimestre del año el resultado fue 93%, mientras que para el segundo trimestre el resultado es 100%. Con esto se evidencia que las metas del anterior plan de desarrollo de la ciudad 2012-2016 se encuentran totalmente ejecutadas.

Investigaciones sobre espacio Público

El proceso de investigaciones sobre espacio público no contaba con indicadores para el primer semestre de 2016. Esta situación se corregirá en el segundo semestre del año, en el cual se oficializarán tres indicadores para realizar seguimiento a las actividades de este grupo.

4. Procesos Misionales

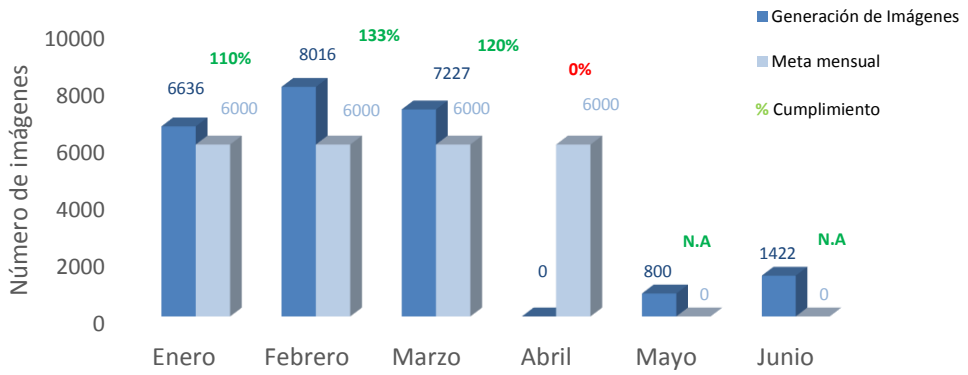
Inventario general del espacio público y bienes fiscales

Generación de imágenes *Periodicidad: mensual*

(No. de generación de imágenes /Total de generación de imágenes programadas) x 100

La generación de imágenes es un proceso fundamental en la subdirección de registro, ya que permite que los predios puedan certificarse. Por tanto, avanzar en el logro de este propósito es fundamental para contar con información completa para el estado de los predios.

Gráfica No2. Generación de Imágenes



La meta anual para este indicador fue establecida en 24.000 imágenes las cuales se realizarían en los meses de enero a abril. Es importante tener en cuenta la prioridad que se le da a esta actividad, ya que la generación de imágenes es el primer eslabón en el proceso de inventariar predios. Como se puede apreciar en la Gráfica No 2 en el primer trimestre del año se sobrepasó la meta mensual de 6.000 imágenes, sin embargo, en el mes de Abril Y Mayo se observa una disminución considerable que obedece a la ausencia de personal en el proceso para desarrollar esta labor. Como consecuencia de lo anterior la meta de 24.000 imágenes se cumple en el mes de junio y no en abril como inicialmente se había previsto.

Certificaciones masivas de predios *Periodicidad: mensual*

(No. de certificaciones masivas realizadas /Total de certificaciones programadas) x 100

La certificación de los predios, depende directamente de la generación de imágenes. Como se explicó anteriormente el área encargada de este proceso se dedicó en el primer trimestre del año a la generación de imágenes dejando el proceso de certificaciones masivas de predios para desarrollarse principalmente en el segundo semestre de 2016. Se establece también la dificultad de adelantar esta tarea debido a que el equipo de trabajo cuenta con dos personas menos desde el mes de abril. Los resultados presentados en cuanto a certificaciones se ilustran en la siguiente tabla.

Tabla No1. Certificaciones masivas de predios

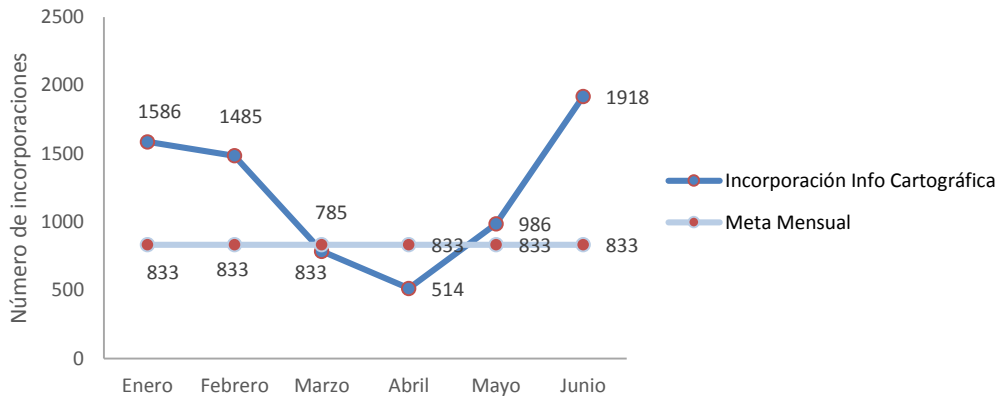
Mes	No. certificación masiva de predios	Meta programada
Enero	14	500
Febrero	4	500
Marzo	0	500
Abril	0	500
Mayo	0	500
Junio	302	500

Incorporación de información Cartográfica *Periodicidad: mensual*

(Información cartográfica incorporada/Información cartográfica programada a incorporar) x 100

Para este indicador se estableció una meta de 833 incorporaciones al mes es decir 10.000 al año. Los resultados descendentes del mes de marzo y abril han mostrado recuperación en los meses de mayo y junio. En términos totales las cifras son satisfactorios, ya que la meta establecida se cumple con amplitud.

Gráfica No 3. Incorporación de información Cartográfica

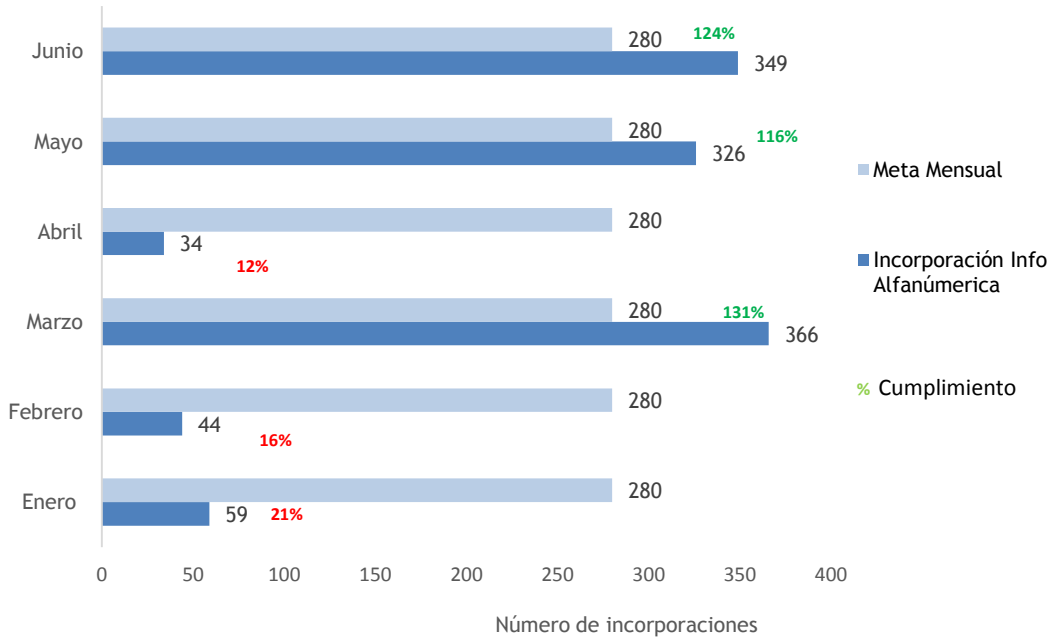


Incorporación de información Alfanumérica *Periodicidad: mensual*

(Información alfanumérica incorporada/Información alfanumérica programada a incorporar) x 100

Como parte del proceso de certificación de predios, uno de los elementos es la incorporación de información alfanumérica. Con ella se complementa la información cartográfica, para posteriormente hacer la certificación del predio. En los dos primeros meses del año no se cumplió con la meta establecida (280 incorporaciones al mes). Dicha situación obedece a la transferencia de información del SIDEP 1.0 AL SIDEP 2.0, migración que ha generado inconvenientes en el aplicativo presentando más de 15 días de no operación durante los meses de enero y febrero. Los meses de marzo, mayo y junio presentan cumplimiento mayor al cien por ciento, en el mes de Abril se observa incumplimiento lo cual es reiterativo en los demás indicadores de este proceso de la entidad y obedece a la misma situación de ausencia de personal contratado.

Gráfica No4. Incorporación de información Alfanúmerica



Administración del patrimonio inmobiliario distrital

Seguimiento administrativo a los bienes que no generan aprovechamiento económico.

Periodicidad: Semestral

Proporción de inmuebles en estado excelente, bueno, regular y malo.

Este seguimiento se realiza con el propósito de establecer el estado en que se encuentran los BUP que no generan aprovechamiento económico. Es útil no solamente como mecanismo de control interno, sino también para reportar la gestión frente a los entes de control.

Tabla No2. Estado inmuebles

Periodo	No. De Bienes en excelente estado	No. De Bienes en Buen estado	No. De Bienes en regular estado	No. De bienes en mal estado	No se puede identificar	Total de bienes
Primer Semestre BUP	6	76	14	2	0	98
Primer Semestre BF	11	49	13	1	0	74

Los resultados de la Tabla No3. Muestran para los bienes de uso público y bienes fiscales que el porcentaje de inmuebles en excelente y buen estado superan el 80% (83%, 81% respectivamente) cumpliendo con lo previsto en la meta del indicador. Para los inmuebles en regula y mal estado se han solicitado acciones de mantenimiento.

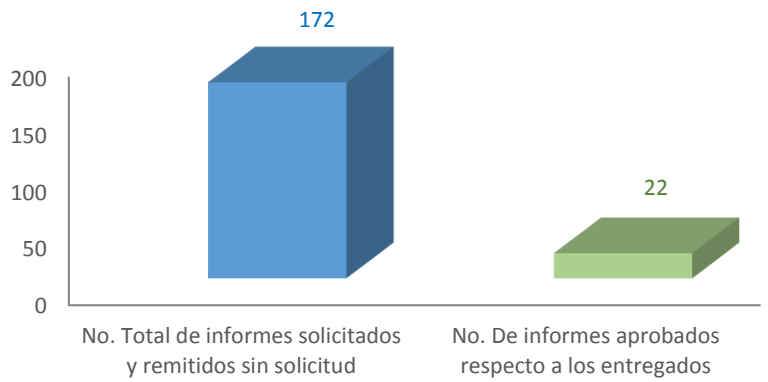
Informes perfectos

Periodicidad: Semestral

*(Informes aprobados / Informes entregados) *100*

Este seguimiento muestra el cumplimiento y la calidad en los informes suministrados por parte de las entidades que los administran para tener claridad en el estado de los bienes y el manejo dado por parte de los administradores y garantizar que se cumplen todos los requisitos legales como pólizas, vigilancia y servicios públicos. En el primer semestre del año el porcentaje de informes aprobados Vs solicitados es del 13%, lo cual supera la meta que se estableció cuando se construyó el indicador. No obstante, el porcentaje sigue siendo bajo y se espera que esta métrica tenga tendencia ascendente.

Gráfica 5. Informes aprobados VS remittidos



Incremento en la entrega de bienes de uso público que no generan aprovechamiento económico.

Periodicidad: Semestral

*(Sumatoria de bienes entregados a cada entidad / total de bienes entregados a la fecha) *100*

El indicador muestra el número de bienes fiscales y bienes de uso público entregados en la modalidad de administración indirecta, en las diferentes entidades del distrito. La meta semestral del indicador fue establecida en 15 predios. En el primer semestre del año se entregaron 6 predios por lo que se incumple la meta semestral.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Defensa del patrimonio inmobiliario distrital

El proceso de defensa del patrimonio inmobiliario distrital manifestó desde el inicio de la vigencia 2016 la imposibilidad de reportar los indicadores aprobados a final de la vigencia 2015 debido al cambio de los proyectos de inversión. Lo anterior contó con la aprobación de los respectivos líderes del proceso y sus soportes reposan en actas de reunión.

5. Procesos de soporte.

Gestión de la información y la tecnología

Solicitudes de Préstamos de Expedientes de Archivo no atendidas

Periodicidad: mensual

(*Número solicitudes no atendidas / Número solicitudes realizadas*)

Tabla No3. Solicitudes no atendidas.

Periodo	Solicitudes no atendidas	Solicitudes realizadas
Enero	0	123
Febrero	0	225
Marzo	0	162
Abril	0	140
Mayo	0	100
Junio	2	186

Este Indicador permite conocer el porcentaje de atención de las solicitudes de expedientes en archivo y las posibles causas de la no entrega de expedientes. Para el periodo Enero-mayo 2016 se atendió el 100% de solicitudes, generando cero solicitudes no atendidas. Sin embargo, en el mes de junio se evidencian dos solicitudes no atendidas, esta situación corresponde a contratos CAMEPS, debido a la no recepción de los contratos mencionados por la OAJ.

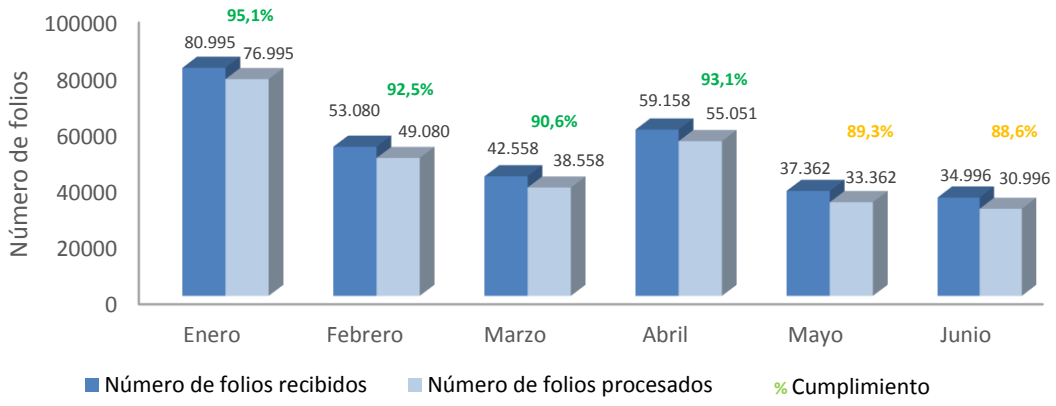
Folios procesados en archivo *Periodicidad: mensual*

(Número de folios procesados/ Número folios recibidos en archivo)

Este Indicador permite conocer el volumen de folios producidos en la entidad procesados bajo técnicas de archivo, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad archivística vigente y dar respuesta a requerimientos de entes de control. Para todos los meses del año el indicador se encuentra por encima del 88% de cumplimiento. A excepción del mes de abril se evidencia una tendencia descendente en los resultados del primer semestre Enero hasta Marzo (95%, 92%, 90% respectivamente). Mayo y Junio (89%, 88% respectivamente).

La situación anterior está asociada a la entrada en operación del nuevo aplicativo de correspondencia Orfeo.

Gráfica No 6. Folios Procesados en Archivo

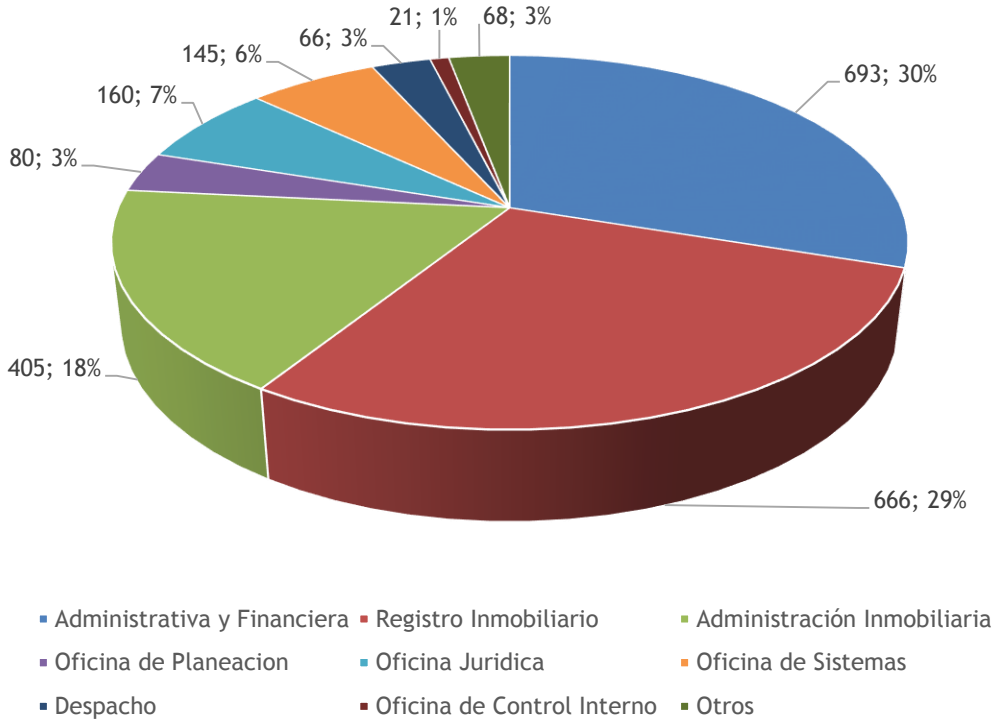


Porcentaje de servicios atendidos por área *Periodicidad: mensual*

(Número de solicitudes tramitadas por área/ Total de solicitudes tramitadas)

Este indicador sirve para conocer cómo se distribuyen los esfuerzos de trabajo de la oficina de sistemas, de tal manera que se puedan hacer análisis que llevan a revisar la asignación de recursos del área para responder ágilmente a las necesidades internas de los diferentes procesos. En el primer semestre del año la su subdirección administrativa y financiera la dependencia con la mayor cantidad de solicitudes tramitadas representado el 30% de los trámites con 693 solicitudes. La subdirección de registro ocupa el segundo lugar con un total de 666 solicitudes de enero a junio, equivalentes al 29% del total de solicitudes recibidas. La Subdirección de Administración inmobiliaria es la tercera en el ranking con el 18% de las solicitudes.

Gráfica No 7. Porcentaje de servicios atendidos por área (Total Ene-Jun 2016)



Gestión de recursos

Este proceso solamente contaba con el indicador de ejecución presupuestal el cual tenía periodicidad anual, por esta razón no se encuentra contemplado en este reporte. Para el segundo semestre del año se acordó mantener el indicador y se le hará seguimiento mensual.

Gestión del Talento Humano

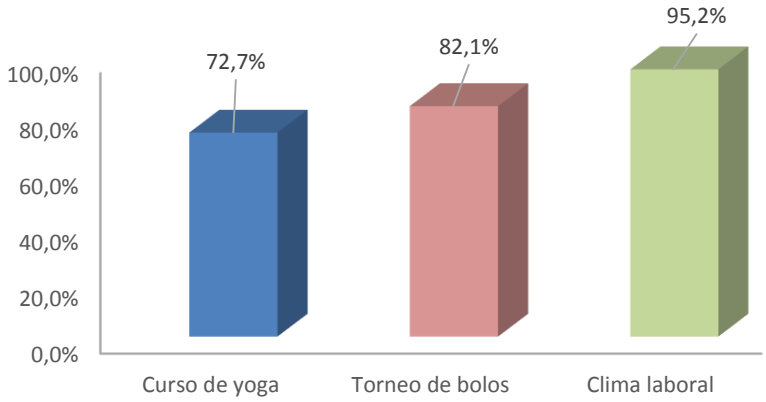
Cumplimiento del objetivo de las actividades de Bienestar

Periodicidad: Semestral

(*No. De personas que consideran que el objetivo se cumplió totalmente / Total de funcionarios asistentes (por cada actividad)) * 100*

Este indicador permite conocer el grado en que el personal de planta percibe el cumplimiento de los objetivos de las actividades de bienestar realizadas. De esta forma se pretende impactar positivamente el bienestar de los funcionarios. El resultado total refleja un 87,6% de satisfacción indicando que 99 funcionarios dentro de 113 participantes consideran que los objetivos se cumplieron totalmente. La gráfica No 6 muestra los porcentajes para las tres actividades realizadas en el primer semestre.

Gráfica No8. Actividades de bienestar realizadas



Cobertura de las actividades de capacitación.

Periodicidad: Semestral

(*No. de servidores que han participado en al menos una capacitación/ No. Total de servidores) * 100*

La realización de actividades de capacitación busca propiciar el fortalecimiento de las competencias del talento humano, la meta del indicador se estableció en 100% y para el primer semestre de 2016 se cumplió en su totalidad. Los 82 servidores de planta recibieron al menos una capacitación.

Impacto de la capacitación establecida en el PIC.

Periodicidad: Semestral

(*No. Total de evaluaciones que obtuvieron calificación superior a 3.0 (calificaciones entre 3 y 5) /No total de participantes en el curso) * 100*

El indicador evalúa el conocimiento adquirido por un servidor después de una capacitación y su impacto en el puesto de trabajo. En el resultado de esta medición se toman en cuenta para el primer semestre de las 2016 capacitaciones realizadas en temas de: gestión documental, sistema ORFEO, SISCO, atención al ciudadano y auditores internos. En las capacitaciones mencionadas anteriormente se obtuvo 36 servidores con calificación entre 3.0 y 5.0; ningún servidor obtuvo calificación promedio inferior a 3.0. Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador se cumple en un

Incidentes - Accidentes laborales Funcionarios y contratistas.

Periodicidad: Semestral

(*Número de accidentes laborales de los funcionarios y contratistas + No de incidentes laborales de los funcionarios y contratistas / Total de funcionarios + contratistas activos) *100*

En el primer semestre del año se presentó un accidente laboral, el hecho ocurrió cuando un funcionario de planta sufrió una caída mientras se desplazaba a una reunión fuera de la entidad. Lo anterior genera un resultado del 0,35% considerando en la entidad 264 funcionarios entre contratistas y servidores Este porcentaje es aceptable considerando el semáforo de resultados.

Gráfica 9. Semáforo accidentes laborales

Semáforo Verde accidentes	0	Semáforo Amarillo accidentes	0,001%-1,5%	Semáforo rojo accidentes	>1,5%

6. Procesos Verificación y mejora

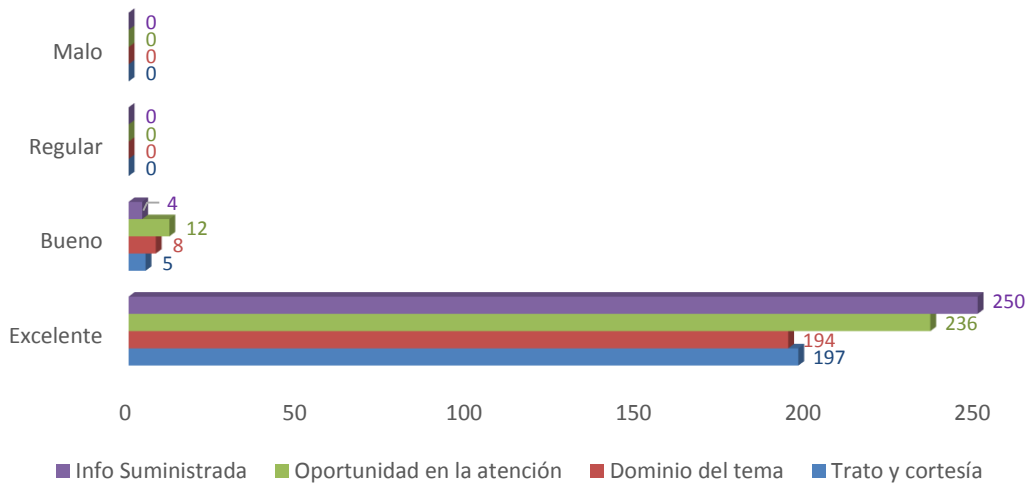
Atención al cliente y/o usuario

Percepción del ciudadano acerca de la atención recibida en los módulos del DADEP.

Periodicidad: Mensual

Proporción de calificación por pregunta

Gráfica 10. Percepción ciudadanos atención recibida en modulos DADEP.



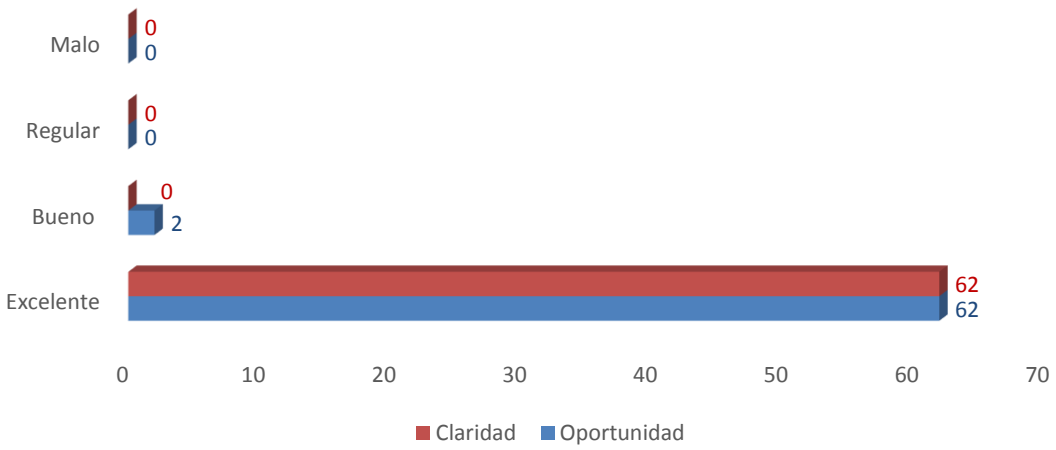
Este indicador permite conocer cómo se percibe por parte de los ciudadanos, la forma como son atendidos en los diferentes puntos por parte del personal del DADEP, con el fin de tomar acciones de mejora si se requiere. Las preguntas consideran diferentes factores del personal en el momento de prestar el servicio. La gráfica 10 muestra los resultados. 97% trato y cortesía, 96% dominio del tema, 95% oportunidad en la atención, 98% información suministrada. No se identifican variaciones considerables respecto al primer trimestre del año.

Satisfacción del ciudadano frente a los trámites realizados en la entidad.

Periodicidad: Trimestral

Proporción de calificación por pregunta

Gráfica 11. Satisfacción ciudadano frente a trámites realizados en la entidad



Este indicador pretende conocer la satisfacción de los ciudadanos en relación con las respuestas que obtienen después de realizar una solicitud de trámite o servicio. Para seleccionar las personas que responden la evaluación de satisfacción, se toman las respuestas emitidas por la entidad en el periodo y se realiza un muestreo aleatorio. Los resultados para el primer trimestre indicaron un nivel en claridad de 99% y 97% en oportunidad. Para el segundo semestre claridad reporta 100% y oportunidad 96,8%.

Verificación y mejora continua

Grado de cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento.

Periodicidad: Semestral

(Nº de auditorías realizadas / Nº total de auditorías programadas) x 100

Este indicador se define con el propósito de efectuar seguimiento al Programa de auditorías de la Oficina de control Interno en cada vigencia. En el primer semestre del año esta oficina programó 43 auditorías de las cuales realizó 40, para un cumplimiento del 93%. Las auditorías reprogramadas son las que dependen de la contratación de profesionales en derecho y administración de empresas, riesgos y la auditoría de calidad.

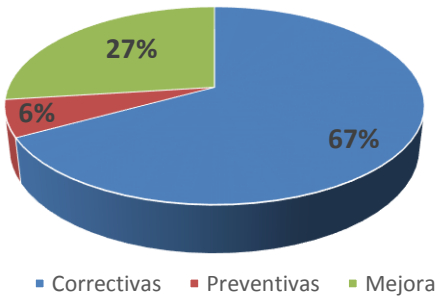
Composición de las Acciones CPM´s definidas en la entidad.

Periodicidad: Semestral

(Nº de acciones correctivas, preventivas y de mejora / Total de acciones vigentes en el periodo) x 100

El propósito de esta medición es realizar seguimiento al tipo de acciones creadas. Se pretende disminuir las acciones correctivas y aumentar las de mejora a medida que el sistema de gestión de calidad adquiere madurez. La gráfica No 8 muestra la distribución de las acciones a junio de 2016.

Gráfica 12. Distribución Acciones CPM



Conclusiones y recomendaciones

- En el mes de abril y mayo se afectaron los resultados de los indicadores del proceso Inventario general del espacio público, debido a la disminución del equipo de trabajo. Esta situación muestra corrección para el mes de junio, sin embargo, se debe tener en cuenta para evitar que vuelva a ocurrir.

- la transferencia de información del SIDEP 1.0 AL SIDEP 2.0, generó inconvenientes en el resultado del indicador incorporación de información alfanumérica en los meses de enero y febrero. Se debe tomar como una lección aprendida en cuanto a garantizar la operatividad del sistema para este tipo de migraciones.

- Aproximadamente el 80% de las solicitudes tramitadas por área se dividen en los tres procesos misionales de la entidad.

- El proceso de gestión documental y su indicador folios procesados en archivo han presentado una tendencia negativa aun cumpliendo las metas establecidas. La situación anterior está asociada a la entrada en operación del nuevo aplicativo de correspondencia Orfeo.

- Las actividades de capacitación se han desarrollado de acuerdo a lo previsto, su percepción por parte de los funcionarios es buena.

- Las acciones correctivas han disminuido, mientras que las a las acciones de Mejora aumentan, situación que refleja un avance en cuanto a la madurez del sistema integrado de gestión al compararlo con su estado en enero de 2016.

- Aunque los indicadores de atención al Usuario muestran resultados satisfactorios, se debe trabajar proactivamente en la oportunidad de la respuesta, debido a que es el ítem con resultado más bajo.

- En caso de continuar con el indicador de bienes de uso público que no generan aprovechamiento económico se plantea replantear la meta anual, ya que se prevé con los resultados parciales observados, que no se cumplirá.