


| | | |
|---|---|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [1] |
| | INFORMES | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3 |


OFICINA DE CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME INDICADORES DE GESTION

Elaborado Por: MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA
Asesora

Cartago, Enero 30 de 2015

| | | |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [2] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Determinar los avances de la ejecución física de la Entidad a través de sus indicadores de gestión y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento, con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan alcanzar los resultados planificados.

2. ALCANCE

El informe inicia con la evaluación de la batería de indicadores programada para la vigencia 2014, al igual que los campos de acción de la Oficina de Control Integral de la Gestión y termina con recomendaciones.

3. ELEMENTOS ANALIZADOS


Este informe refleja la evaluación de la gestión del a Municipio de Cartago a partir de sus 79 indicadores medidos o evaluados, con base en la programación que cada Dependencia tiene para la vigencia de 2014; dicho análisis se enfoca para tres aspectos a saber:




- Por proceso
- Por objetivo estratégico (de calidad)
- Por dependencia

4. METODOLOGIA




El seguimiento a la gestión del Municipio se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan mensual y trimestralmente por parte de los responsables de los procesos, dicha información permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el resultado acumulado de la vigencia 2014 en la ejecución física institucional, con respecto de la programación establecida por los ejecutores de ellas.

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión que no son de corte acumulado, se tienen en cuenta los siguientes intervalos:

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [3] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| RANGO | INTERPRETACION | ESTADO DEL AVANCE |
|-----------------------------------|-----------------|---|
| Menor al 69% | Insatisfactorio |  |
| Mayor o igual a 70% y menor a 84% | Aceptable |  |
| Mayor o igual a 85% | Satisfactorio |  |

Para el caso de los indicadores que son de corte acumulado, los siguientes:

| RANGO | INTERPRETACION | ESTADO DEL AVANCE |
|-----------------------------------|-----------------|---|
| Menor al 20% | Insatisfactorio |  |
| Mayor o igual a 21% y menor a 23% | Aceptable |  |
| Mayor o igual a 24% | Satisfactorio |  |


Es importante anotar que para el análisis se tuvieron en cuenta los indicadores que reportaban en su ejecución valores de cero (0), los cuales para el periodo de medición no contaban con actividades programadas, con un cumplimiento del 100%, para evitar que ello afectara el cumplimiento de las demás dependencias que reportaban información para el mismo indicador, Proceso y Objetivo de Calidad.

5. FUENTE DE INFORMACION

La información base para el análisis se obtuvo de los reportes realizados por cada uno de los responsables de los indicadores referenciados en la matriz “Batería de Indicadores” herramienta base del elemento Indicadores del MECI 2014.

6. EVALUACION

6.1 Evaluación por procesos

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [4] |
| | INFORMES | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | | VERSION 3 |


En el mapa de procesos de la Entidad, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro macro procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación; los 73 indicadores que se manejan para expresar los avances que logra el Municipio, apuntan a estos macro procesos de la siguiente manera:

1. Procesos Estratégicos:

Al macro proceso estratégico “Gestión Dirección y Planeación Estratégica”, aportan los indicadores de dos procesos: Gestión Planeación y Sistema Integrados de Gestión Administrativa –SIGA-.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión de Planeación:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Cumplimiento de objetivos y metas del Plan de Desarrollo | Medir el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo en términos de Población Beneficiada con los proyectos de Inversión | Es importante estar midiendo lo programado en el plan de desarrollo con lo ejecutado, para determinar el grado de cumplimiento del programa de gobierno del demandante. |
| Nivel de cumplimiento de los planes de acción definidos por área | Medir el nivel de productividad de los proyectos en términos de acciones implementadas por cada área. | Facilita el monitoreo permanente del plan de desarrollo con base en las acciones implementadas en cada proyecto ejecutado. |
| Porcentaje de indicadores evaluados | Medir la gestión a través de indicadores | La medición bien conceptualizada nos ayuda a: a) Planificar de manera más confiable; b) Diferenciar con mayor precisión las oportunidades de mejora; c) Analizar las oportunidades, y d) Explicar los hechos acontecidos |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [5] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

El resultado de este proceso es insatisfactorio de 3 indicadores solo uno aplica para medir la gestión administrativa, arrojando un promedio de cumplimiento del 33% calificándose en un nivel de cumplimiento insatisfactorio.

Batería de Indicadores del Proceso Sistema Integrados de Gestión Administrativa – SIGA-:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Cumplimiento Programa de Auditoría Interna | Determinar si las auditorías programadas se ejecutaron en el periodo establecido para ello | La auditoría interna es una necesidad dentro cualquier sistema de gestión de calidad que requiera la mejora continua. Es una “entrada” fundamental para la revisión por la Dirección. |
| Recurrencia del Producto de No Conformidad (RPNC) | Determinar la naturaleza de los PNC presentados y su recurrencia para tomar acción que permita el cumplimiento de las características de los productos | El análisis del cumplimiento de las características de producto o su incumplimiento (control del producto no conforme) es una exigencia de la norma ISO 9001/2008 y de la NTC GP 1000:2009, en su numeral 843, por lo tanto, se hace necesario cumplir con éste requisito en la implantación del SIGA en la Alcaldía, |
| Porcentaje de documentos que cumplen con el periodo de retención | Medir la gestión documental de cada area frente al conocimiento de los dispuesto en la tabla de retención documental | La preservación de los documentos dentro de una organización juega un papel muy importante en la gestión documental, ya que se garantiza la disponibilidad de la información, es por esto que se hace necesario controlar que los medios en que se tenga almacenada la información permita su conservación. |
| Tiempo de aprobación de ajustes | Medir la gestión frente a la actualización de documentos solicitados por los funcionarios de la Alcaldía | Permite dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la tabla de retención documental en archivo de gestión y su transferencia al archivo central de acuerdo con la Ley de Archivo . Ley 594 de 2000. |

De 4 indicadores solo tres aplica para medir la gestión administrativa de este proceso, arrojando un promedio de cumplimiento del 75% calificándose en un nivel de cumplimiento aceptable.

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [6] |
| | INFORMES | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | | VERSION 3 |

En general el macro proceso “Gestión Dirección y Planeación Estratégica” alcanzó un cumplimiento 54%, quedando en el rango de desempeño Insatisfactorio.

2. Procesos Misionales:


El mapa de procesos registra cuatro macroprocesos misionales: 1). Gestión Desarrollo y Modernización Institucional; 2) Gestión Desarrollo Social Incluyente; 3) Gestión Económico y Competitividad para la Prosperidad y 4) Gestión Ambiental y Gestión del Riesgo.

Al macro proceso misional “Gestión Desarrollo y Modernización Institucional”, aportan los indicadores de dos procesos:

1. Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia y
2. Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|---|
| Número de estrategias y actividades de atención y protección integral a la primera infancia, niñez y adolescencia | Implementar estrategias y actividades para garantizar la atención y protección integral a la primera infancia, niñez y adolescencia | Permite garantizar el cumplimiento de normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento |
| Número de actividades para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana en el Municipio | Desarrollar actividades para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana en el Municipio | Permite dar cumplimiento a las exigencias de la Constitución Política y la Ley, en lo concerniente a garantizar la seguridad y la sana convivencia al interior de cada ente territorial. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [7] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |


| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Número de población en situación de desplazamiento atendida | Atención y apoyo a la población en situación de desplazamiento por la violencia en el Municipio de Cartago | Permite garantizar la atención integral a la población en situación de desplazamiento de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley |

El resultado de este proceso es aceptable de 3 indicadores solo dos aplica para medir la gestión administrativa, quedando por fuera el indicador: “Número de población en situación de desplazamiento atendida”, arrojando un promedio de cumplimiento del 67% calificándose en un nivel de cumplimiento insatisfactorio.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Número de convocatorias y propuestas de estímulos de participación comunitaria | Permite medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en la participación comunitaria. | Permite evaluar la capacidad de convocatoria que tiene la Oficina, para convocar la población del Municipio de Cartago para participar en eventos de participación ciudadana. |
| Margen de satisfacción del usuario de la prestación de servicios | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Oficina en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Oficina, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía. |

El resultado de este proceso es insatisfactorio, los dos indicadores están por debajo del rango del 50%, no se está cumpliendo con los objetivos propuestos de medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en la participación Comunitaria y determinar la disminución del volumen de las quejas y los reclamos

| | | |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [8] |
| | INFORMES | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | | VERSION 3 |


que recibe la Oficina en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Al macro proceso misional “Gestión Desarrollo Social Incluyente”, aportan los indicadores de cuatro procesos:

1. Gestión Educación
2. Gestión Salud
3. Gestión Recreación, deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre
4. Gestión Cultura

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Educación:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|--|
| Variación de Quejas , Peticiónes y Reclamos por Área | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Secretaría en comparación con el período anterior por área y en general de la Secretaría, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere. |
| Efectividad del trámite de novedades de planta de personal | Controlar el porcentaje de novedades de planta de personal tramitadas correctamente. | Determinar la cantidad de tiempo necesario para el trámite de novedades de la planta de personal, permite determinar los plazos asignados para cada tipo de novedad e ir ajustando el proceso hasta cuando se logren los tiempos óptimos. |
| Oportunidad en la entrega de estados financieros | Medir el cumplimiento en la entrega de informes de estados financieros solicitados por las áreas de la SE | Verificar el cumplimiento en la entrega de informes de estados financieros de acuerdo las fechas programadas ara este fin |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [9] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Margen de Cumplimiento del Plan de Educación | Mide la ejecución de las metas contempladas en el plan de educación, calificando la gestión de la Secretaría de Educación | Permite constituir el diagnóstico en Educación para el municipio, mediante la identificación de índices de cobertura que permitan establecer acciones de educación en el ámbito social, económico, y financiero, facilitando el cumplimiento de las metas establecidas, para encaminar al municipio en el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de educación. |

El resultado de este proceso es aceptable de 4 indicadores solo tres aplica para medir la gestión administrativa, quedando por fuera el indicador: “Margen de cumplimiento del Plan de Educación”, arrojando un promedio de cumplimiento del 75% calificándose en un nivel de cumplimiento aceptable.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Salud:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|---|
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios de las APS | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe las APS en comparación con el período anterior por área y en general de la Secretaría, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de las APS. |
| Margen de Cumplimiento del Plan Territorial de Salud | Mide la ejecución de las metas e intervenciones colectivas de tal forma que minimice las enfermedades de interés en salud pública, con el fin de mejorar la situación de salud de la población del municipio mediante acciones individuales y colectivas, con inclusión a la población pobre y vulnerable | Permite constituir el diagnóstico en salud para el municipio, mediante la identificación de índices de morbimortalidad que permitan establecer acciones de salud en el ámbito social, económico, y epidemiológico, facilitando el cumplimiento de las metas establecidas, para encaminar al municipio en el mejoramiento de la calidad en la atención de salud. |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [10] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Cumplimiento de los programas de salud pública | Mide la ejecución de los programas de salud pública proyectada | El análisis de los indicadores de salud pública incluye la aproximación sucesiva a la realidad por medio de la caracterización epidemiológica de los problemas prioritarios de salud de cada grupo poblacional, y los factores asociados a la ocurrencia de dichos problemas. |

El resultado de este proceso es insatisfactorio, los tres indicadores están por debajo del rango del 67%, no se está cumpliendo con los objetivos propuestos de medir la efectividad de las Estrategias implementadas para el sector salud.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|--|
| Margen de Participación en actividades lúdicas-Deportivas población primera Infancia | Medir el aumento en términos porcentuales de la población que practica alguna actividad lúdica-deportiva en el Municipio | Evalúa procesos y acciones pertinentes para garantizar a los niños y niñas el cuidado calificado, el potenciamiento de su desarrollo, las experiencias pedagógicas significativas, el acceso a la cultura, el arte, el juego y la actividad física, la promoción de vida saludable, la alimentación saludable, y la generación de ambientes seguros, sensibles y acogedores. |
| Número de personas que acceden a los servicios deportivos y recreativos programados por la Dirección de Deportes | Mide el número de personas que practican algún deporte programado por la Dirección de Deportes | Permite analizar y reflexionar sobre la situación actual de la práctica de actividad física y deporte en nuestra ciudad, proponiendo en segundo término líneas estratégicas y medidas de actuación en las que trabajar conjuntamente con el resto de agentes que intervienen. |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [11] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Número de Eventos realizados por la Dirección de Deportes | Mide la realización de eventos deportivos y recreativos, que integran, mejoran la salud y convivencia de sano esparcimiento. | Permite promocionar la práctica de actividades físicas y deportivas entre los ciudadanos. |

El resultado de este proceso es aceptable de tres indicadores solo 2, arrojando un promedio de cumplimiento del 83%, es importante que la Subsecretaria del Deporte Establezca el Margen de Participación en actividades lúdicas-Deportivas población primera Infancia.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Cultura:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|---|
| Margen de Participación en actividades culturales la población primera Infancia | Medir el aumento en términos porcentuales de la población que realiza alguna actividad cultural en el Municipio | Evalúa procesos y acciones pertinentes para garantizar a los niños y niñas el cuidado calificado, el fortalecimiento de su desarrollo, las experiencias pedagógicas significativas, el acceso a la cultura, el arte, el juego y la actividad física, la promoción de vida saludable, la alimentación saludable, y la generación de ambientes seguros, sensibles y acogedores. |
| Índice de participación en actividades culturales | Mide el número de personas que participan en eventos culturales | Genera estadística importante para medir la participación de la población en actividades culturales propuestas en el Municipio. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [12] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Número de convocatorias y propuestas de estímulos para el arte y la cultura realizadas | Permite medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en planificación cultural y gestión | Permite evaluar la capacidad de convocatoria que tiene la Dirección de Cultura, para convocar la ciudadanía a participar en eventos socio culturales desarrollados en el Municipio. |


El resultado de este proceso es insatisfactorio, los tres indicadores están por debajo del rango del 67%, no se está cumpliendo con los objetivos propuestos de medir la efectividad de las Estrategias implementadas para el sector de cultura.

Al macro proceso misional “Gestión Económico y Competitividad para la Prosperidad”, aportan los indicadores de dos procesos:

1. Gestión Desarrollo Rural
2. Gestión Infraestructura

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Desarrollo Rural:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|---|
| Margen de Cumplimiento del plan de acción | Mide el grado de cumplimiento del plan de acción de la Dirección de Gestión de Desarrollo Rural | Permite medir la difusión de la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio a la población del sector rural |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [13] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Índice de participación en actividades Agropecuarias | Mide el número de personas que participan en eventos de gestión Agropecuaria | Genera estadística importante para medir la participación de la población en actividades agropecuarias propuestas en el Municipio. |
| Número de convocatorias y propuestas de estímulos para el desarrollo rural | Permite medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en la planificación del Sector Agropecuario | Permite evaluar la capacidad de convocatoria que tiene la Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental, para convocar la población rural a participar en eventos socioeconómicos desarrollados para el sector agropecuario |
| Porcentaje Ejecución Presupuestal | Mide el grado de ejecución del presupuesto de inversión ejecutado sobre el total de inversión proyectada multiplicado por cien por ciento. | Permite controlar las ejecuciones presupuestales |

El resultado de este proceso es aceptable de cuatro indicadores solo 3, arrojan un promedio de cumplimiento del 75%, es importante que la Subsecretaria del Medio Ambiente establezca la medición del índice de participación en actividades agropecuarias.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Infraestructura:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|--|
| Margen de Cumplimiento del plan de acción | Mide el grado de cumplimiento del plan de acción de la Secretaria de Infraestructura | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio a la población del sector urbano y rural |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [14] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|---|
| Porcentaje Ejecución Presupuestal | Mide el grado de ejecución del presupuesto de inversión ejecutado sobre el total de inversión proyectada multiplicado por cien por ciento. | Permite controlar las ejecuciones presupuestales |
| Número de convocatorias y propuestas de estímulos para el desarrollo urbanístico | Permite medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en planificación de gestión de Infraestructura | Permite evaluar la capacidad de convocatoria que tiene la Secretaria, para convocar la población urbana y rural a participar en eventos socioeconómicos de desarrollo de ciudad |

El resultado de este proceso es aceptable de tres indicadores solo 2 cumplieron parcialmente, arrojando un promedio de cumplimiento del 83%, es importante que la Secretaria de Infraestructura establezca la medición del índice de número de convocatorias y propuestas de estímulos para el desarrollo urbanístico.

Al macro proceso misional “Gestión Desarrollo Ambiental y Gestión del Riesgo”, aportan los indicadores de dos procesos:

1. Gestión Ambiental
2. Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Ambiental:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|--|
| Margen de Cumplimiento del plan de acción | Mide el grado de cumplimiento del plan de acción de la Dirección | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio a la población del Sector del Medio Ambiente |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [15] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Índice de participación en actividades de protección del medio ambiente | Mide el número de personas que participan en programas de protección del medio ambiente | Genera estadística importante para medir la participación de la población en actividades de protección del medio ambiente propuestas en el Municipio. |
| Número de convocatorias y propuestas de estímulos para la protección del Medio Ambiente | Permite medir la efectividad de las Estrategias de gestión implementadas en planificación de gestión del Medio Ambiente | Permite evaluar la capacidad de convocatoria que tiene la Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental, para convocar la población a participar en eventos socioeconómicos desarrollados para la protección del Medio Ambiente |
| Porcentaje Ejecución Presupuestal | Mide el grado de ejecución del presupuesto de inversión ejecutado sobre el total de inversión proyectada multiplicado por cien por ciento. | Permite controlar las ejecuciones presupuestales |

El resultado de este proceso es aceptable de cuatro indicadores solo 3 cumplieron parcialmente, arrojando un promedio de cumplimiento del 83%, es importante que la Dirección del Medio Ambiente establezca la medición del número de convocatorias y propuesta de estímulos para la protección del medio ambiente.

Batería de Indicadores del Proceso Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|--|
| Atención a familias afectadas por situaciones de desastre | Medir el grado de cubrimiento de los programas de atención del riesgo por familia | Permite valorar el alcance de la atención inmediata de las actividades propias del plan de atención del riesgo |
| Recursos ejecutados en planes, programas y proyectos | Calcular el porcentaje de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de atención o prevención del riesgo por desastres | Aplica a todos los planes, programas y proyectos de atención o prevención de desastres desarrollados en el municipio, para valorar en términos porcentuales la ejecución de los presupuesto. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [16] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Intervención de obras en puntos críticos | Determina el número de puntos críticos de posibles desastres intervenidos con obras en el Municipio. | Permite valorar la reducción del riesgo en el Municipio. |
| Margen Satisfacción Usuario | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Oficina en comparación con el periodo anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Oficina, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |

El resultado de este proceso de cuatro indicadores solo 3 cumplieron parcialmente, arrojando un promedio de cumplimiento del 75%, es importante que la Oficina Gestión del Riesgo establezca la medición del margen de satisfacción del usuario.

3. Procesos de Apoyo:

El mapa de procesos registra un macroproceso de apoyo denominado Gestión Apoyo a la Gestión, que aporta indicadores de 4 procesos: 1). Gestión Defensa Jurídica del Municipio; 2) Gestión Apoyo Económico y Financiero; 3) Gestión Talento Humano y 4) Gestión Apoyo de Información y Comunicación.

Batería de Indicadores del Proceso de Apoyo “Gestión Defensa Jurídica”:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|---|--|
| Margen de Cumplimiento del plan de acción | Mide el grado de cumplimiento del plan de acción de la Secretaría | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio de los usuarios de la Secretaria |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [17] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |


| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Celeridad en el trámite de elaboración de contratos | Determina el tiempo de elaboración de los contratos | Fortalece la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera de la Alcaldía |
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios en la Secretaria | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |

La Secretaria Jurídica en cumplimiento de un plan de mejoramiento ha venido midiendo los indicadores de gestión, arrojando un margen de cumplimiento del 87%, reportando un resultado satisfactorio.

Batería de Indicadores del Proceso de Apoyo “Gestión Apoyo Económico y Financiero”:

Indicadores Despacho Secretario de Hacienda:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|--|
| Margen de Cumplimiento del Plan Financiero | Mide el grado de cumplimiento del Plan Financiero de la Secretaria | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio de los usuarios de la Secretaria |
| Celeridad en el trámite de Informes | Informes financieros presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera del Municipio |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [18] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |


| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios en la Secretaria | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |

Indicadores Dirección Presupuesto:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|---|
| Margen de Cumplimiento Presupuesto Municipal | Mide el grado de cumplimiento del Presupuesto Municipal | Establece mecanismos de control y seguimiento de las ejecuciones presupuestales |
| Celeridad en el trámite de Informes | Informes presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera del Municipio |
| Margen de Cumplimiento del Nivel de Gasto (Ley 617 de 2000) | Mide el nivel de gasto de las Alcaldía, Concejo y Personería conforme a los límites establecidos por la Ley 617 de 2000 | Permite monitorear permanentemente los gastos de funcionamiento del Municipio según la categoría |

Indicadores de Dirección de Rentas Municipales:


| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|---|
| Margen de Cumplimiento del Plan Financiero | Mide el grado de cumplimiento del Plan financiero | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio de los usuarios de la Dirección de Rentas |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [19] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Celeridad en el trámite de Informes | Cantidad de Informes presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera del Municipio |
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios en la Dirección de Rentas Municipales | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Dirección de Rentas en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Dirección de Rentas, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |
| Reducir la evasión y subvaluación en el pago de los tributos del Municipio | Determinar las obligaciones generadas por la evasión y la subvaluación, gestionar su cobranza y establecer mecanismos que faciliten su cancelación. | Permite establecer un sistema de comunicación y control para lograr el cumplimiento correcto y oportuno de las obligaciones de pago de los contribuyentes seleccionados como PRINCIPALES o MEDIANOS |

Indicadores Dirección Tesorería:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Margen de Cumplimiento del Programa Anual de Caja | Mide el grado de cumplimiento del Programa Anual de Caja (PAC) | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio de los usuarios de la Tesorería Municipal |
| Celeridad en el trámite de Informes | Informes presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera del Municipio |
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios en la Tesorería | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Tesorería en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Tesorería, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [20] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |


| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|---|--|
| Margen de cumplimiento del Protocolo de Seguridad de Tesorería | Mide el cumplimiento de todas las acciones preventivas determinadas en el protocolo de seguridad con el fin de evitar riesgos o situaciones anómalas en el manejo de los recursos administrados por la Tesorería. | Asegura el cumplimiento de normas de manejo y control de los recursos de la administración municipal |

Indicadores de la Dirección de Planeación, Registro y Control Financiero:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Celeridad en el trámite de Informes | Informes financieros presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa y financiera del Municipio |
| Porcentaje de conciliaciones contables realizadas | Porcentaje de integración de la información financiera soportada con los registros de los estratos bancarios | Garantizar el proceso de sostenibilidad de la calidad de la información contable, procurando que los Estados Financieros sean oportunos, verificables y confiables. |
| Porcentaje de ajustes de cuentas conciliado | Porcentaje de errores en la integralidad de la información | Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional tendiente a la modernización y mejoramiento continuo |

La Secretaria de Hacienda de 17 indicadores reporta 12 objetivos cumplidos, arrojando en promedio un nivel de cumplimiento del 71%, con una calificación aceptable.

Batería de Indicadores del Proceso de Apoyo “Gestión Talento Humano”:


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [21] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Margen de Cumplimiento de los Planes de Acción | Mide el grado de cumplimiento de los planes de acción de la Secretaria | Difundir la gestión, productos y servicios institucionales, con criterios de transparencia para la participación y servicio de los usuarios de la Secretaria |
| Celeridad en el trámite de Informes | Informes financieros presentados oportunamente | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa del Municipio |
| Margen de Satisfacción del Usuario de la prestación de servicios en la Secretaria | Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el período anterior por área, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |

El resultado de este proceso de tres indicadores solo 2 cumple parcialmente con sus objetivos propuestos, arrojando un promedio de cumplimiento del 83%, es importante que la Secretaria de Desarrollo del Talento Humano reporte formalmente el informe de indicadores de gestión con el respectivo cálculo de estos.

Batería de Indicadores del Proceso de Apoyo “Gestión Apoyo de Información y Comunicación”:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Identificar fuentes internas y externas de comunicación | Establecer mecanismos para identificar información interna y externa de la Alcaldía, con el propósito de cumplir con la política de comunicación | Debe existir un documento (electrónico o físico) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la Alcaldía. |


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [22] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|--|
| Margen de Procedimientos Implementados | Mide porcentualmente la totalidad de los procedimientos documentados e implementados de Información y Comunicación | Permite fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa del Municipio |
| Rendición Anual de Cuentas | Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía. | La Alcaldía debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de recursos. |
| Grado de Cumplimiento de la Tabla de Retención Documental | Medir el grado de aplicabilidad y cumplimiento de la T.R.D en cada uno de los despachos | Garantizar que cada despacho debe establecer su proceso y/o guía de gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o la sustituya. |

El resultado de este proceso de cuatro indicadores solo 2 cumple parcialmente con sus objetivos propuestos, arrojando un promedio de cumplimiento del 50%, nivel insatisfactorio.


4. Procesos de Evaluación:

El mapa de procesos registra un macroproceso de Evaluación denominado Gestión Control y Evaluación, que aporta indicadores de 2 procesos: 1). Gestión Control Interno y 2) Gestión Control Interno Disciplinario.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [23] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |


Batería de Indicadores del Proceso de Evaluación “Gestión Control Interno”:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|--|--|--|
| Cobertura de capacitación en control interno | Determinar el porcentaje de servidores públicos, incluidos en el plan de capacitación, que tienen conocimiento significativo en el sistema de control interno. | Mide la eficiencia del plan de capacitación en control interno. Existe una relación directa del comportamiento del indicador con el propósito de fomentar el desarrollo de la cultura del autocontrol mediante la capacitación en control interno gradualmente a la totalidad de los servidores públicos. En especial contempla los cargos con responsabilidad de mando o de manejo de recursos, de quienes se espera que luego de ser capacitados, cuenten con el conocimiento suficiente para fortalecer el control interno durante el desempeño de sus funciones. |
| Evaluación Riesgos | Determinar por área el nivel de impacto global de los riesgos en caso de materialización, con base en su calificación de inaceptables, importantes, moderados, tolerables y aceptables que se obtiene de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y gravedad. | Al establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos, así como la importancia de sus consecuencias, la entidad puede determinar la capacidad para su aceptación y manejo y tomar las decisiones pertinentes sobre su tratamiento y definición de políticas de riesgo. |
| Seguimiento al mejoramiento institucional | Analizar la eficacia de las acciones de correctivas consignadas en los planes de mejoramiento suscrito con los entes de control. | El mejoramiento institucional se monitorea determinando el estado de las acciones de mejoramiento así como su eficacia para mantener el control de los problemas o riesgos mayores. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [24] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|--|
| Cumplimiento a los requerimientos de entes de control | Medir la oportunidad en el cumplimiento de la Alcaldía para dar respuesta a los informes requeridos por los entes de control dentro de los términos. | Este indicador mide la eficiencia de las Secretarías de la Alcaldía para dar respuesta a los requerimientos de los entes de control y permite evaluar la organización y gestión administrativa de las mismas. El cumplimiento a los requerimientos de los entes de control debe ser dentro de los plazos establecidos ya que su incumplimiento puede generar calificación deficiente a la gestión administrativa o sanciones a los responsables. |
| Cobertura de Capacitación Control Interno | Determinar el porcentaje de servidores públicos, incluidos en el plan de capacitación, que tienen conocimiento significativo en el sistema de control interno. | Mide la eficiencia del plan de capacitación en control interno. Existe una relación directa del comportamiento del indicador con el propósito de fomentar el desarrollo de la cultura del autocontrol mediante la capacitación en control interno gradualmente a la totalidad de los servidores públicos. En especial contempla los cargos con responsabilidad de mando o de manejo de recursos, de quienes se espera que luego de ser capacitados, cuenten con el conocimiento suficiente para fortalecer el control interno durante el desempeño de sus funciones. |
| Cumplimiento programa anual de auditoría | Medir el cumplimiento de la ejecución del programa anual de auditoría. | Permite establecer los procesos que no están cumpliendo con los estándares de calidad. |
| Evaluación Cumplimiento MECI | Verificar el cumplimiento del desarrollo y aplicación del MECI | Es importante el monitoreo permanente del MECI, para valorar permanentemente como se está aplicando las herramientas del MECI al interior del proceso de la entidad. |

El resultado de este proceso de siete indicadores 6 cumple con sus objetivos propuestos, arrojando un promedio de cumplimiento del 85%, nivel satisfactorio.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [25] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

Batería de Indicadores del Proceso de Evaluación “Gestión Control Interno Disciplinario”:

| Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Pertinencia del Indicador |
|---|--|---|
| Número de quejas atendidas oportunamente. | Atender de manera oportuna y con celeridad, las quejas e informes presentados contra los servidores públicos de la Administración Municipal. | La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Oficina de Control Disciplinario, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere por parte de la Alcaldía |
| Índice de Eficiencia en el Trámite de los Procesos Disciplinarios | Determina el número de procesos disciplinarios adelantados. Instrucción y fallos de los procesos disciplinarios ordinarios adelantado conforme con la competencia otorgada por la Ley 734 de 2002. | Fortalecer la gestión institucional, para la eficiencia administrativa del Municipio |


El resultado de este proceso de dos indicadores uno cumple con sus objetivos propuestos parcialmente, arrojando un promedio de cumplimiento del 67%, nivel aceptable.

6.3 Evaluación por dependencia

Veintitrés (23) dependencias de la Alcaldía, reportaron los setenta y tres (73) indicadores de gestión que debían ser reportados para el cuarto trimestre de 2014.

Sobre los indicadores reportados, algunas dependencias presentaron dificultades en el cálculo de los mismos.

Luego de realizar el análisis de desempeño de los indicadores durante el cuarto trimestre de 2014, se presentan los siguientes resultados.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [26] |
| | | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | INFORMES | VERSION 3 |

| MACROPROCESO | PROCESO | NO. INDICADORES | INDICADORES CUMPLIDOS | % CUMPLIMIENTO PROC. | CALIFICACION | NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO |
|--|--|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gestión Dirección y Planeación Estratégica | Gestión Planeación | 3 | 1,0 | 33% | INSATISFACTORIO | 54% |
| | SIGA | 4 | 3,0 | 75% | ACEPTABLE | |
| Gestión Desarrollo y Modernización Institucional | Gestión Justicia, Seguridad y Conv. | 3 | 2,0 | 67% | INSATISFACTORIO | 58% |
| | Gestión Participación Ciudadana y Dlo Comun. | 2 | 1,0 | 50% | INSATISFACTORIO | |
| Gestión Desarrollo Social Incluyente | Gestión Educación | 4 | 3,0 | 75% | ACEPTABLE | 73% |
| | Gestión Salud | 3 | 2,0 | 67% | INSATISFACTORIO | |
| | Gestión Recreación, Deporte y A.T.L | 3 | 2,5 | 83% | ACEPTABLE | |
| | Gestión Cultura | 3 | 2,0 | 67% | INSATISFACTORIO | |
| Gestión Economico y Competitividad para la Prosperidad | Gestión Desarrollo Rural | 4 | 3,0 | 75% | ACEPTABLE | 79% |
| | Gestión Infraestructura | 3 | 2,5 | 83% | ACEPTABLE | |
| Gestión Desarrollo Ambiental y Gestión del Riesgo | Gestión Ambiental | 3 | 2,5 | 83% | ACEPTABLE | 79% |
| | Gestión Prevención, Atención de Desastres | 4 | 3,0 | 75% | ACEPTABLE | |
| Apoyo a la Gestión | Gestión Defensa Jurídica | 3 | 2,6 | 87% | SATISFACTORIO | 73% |
| | Gestión Apoyo Economico y Financiero | 17 | 12,0 | 71% | ACEPTABLE | |
| | Gestión Talento Humano | 3 | 2,5 | 83% | ACEPTABLE | |
| | Gestión Apoyo de Información y Comunic. | 4 | 2,0 | 50% | INSATISFACTORIO | |
| Gestión Control y Evaluación | Gestión Control Interno | 4 | 3,4 | 85% | SATISFACTORIO | 76% |
| | Gestión Control Interno Disciplinario | 3 | 2,0 | 67% | INSATISFACTORIO | |


El cumplimiento general de las metas de todos los indicadores de gestión adscritos a los procesos del municipio es del 70%.

El análisis por dependencia/área arrojó un nivel de cumplimiento promedio del 81,09%, siendo la Oficina de Comunicación y Prensa la de menor desempeño con un 54,1%.

La tendencia de los indicadores por tipología (eficiencia, eficacia ó efectividad) presenta un desempeño promedio para el trimestre del 69,13%.

Igualmente de los indicadores reportados, el 54.55% (42 indicadores) presentan un desempeño satisfactorio.

Es pertinente resaltar que en el cuarto trimestre de la vigencia 2014; el 11% de los indicadores presentan un desempeño inaceptable, para lo cual los líderes de proceso

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [27] |
| | INFORMES | CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 |
| | | VERSION 3 |

deberán plantear acciones correctivas para dar cumplimiento de la meta establecida en estos indicadores.

RECOMENDACIONES

Con el fin de garantizar la cultura del mejoramiento continuo al interior de la Alcaldía, después de realizar la medición de los indicadores los líderes de los procesos junto con sus grupos de trabajo deben realizar el análisis de datos de los resultados e implementar las acciones preventivas y/o de mejora a que haya lugar, y de ser necesario la modificación de los indicadores que así lo requieran.

Los documentos soporte de las mediciones adelantadas deberán ser socializados y archivados por parte del responsable de la medición de los indicadores. Adicionalmente deben estar disponibles para efectos de auditoría.

De acuerdo con el formato establecido para el seguimiento y medición a través de indicadores se debe tener en cuenta que todos los reportes de indicadores de gestión deben venir acompañados del respectivo análisis de datos como herramienta de control y en caso de que el reporte sea aceptable o insatisfactorio, pueda usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

Con el fin de implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora es necesario que los procesos apliquen su respectivo plan de mejoramiento por procesos - acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora establecido en el SIGA. Estas acciones de mejora adelantadas deben ser socializadas en cada una de las dependencias responsables del proceso, los documentos soportes deben estar disponibles para efectos de auditoría.