

**INFORME RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN  
SEGUNDO TRIMESTRE 2017**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**Bogotá.**

**Fecha (2017-07-28)**

## 1. Introducción

Para la administración de las Entidades del Estado y la orientación en la toma de decisiones oportunas es necesario fortalecer el desarrollo de mecanismos que permitan evaluar de manera general los resultados de la gestión frente a los objetivos y metas, y de manera específica, en cada una de las áreas funcionales, la gestión realizada frente a las operaciones diarias. Estos mecanismos de evaluación a la gestión son comúnmente conocidos como indicadores y constituyen un elemento importante en la gestión pública orientada a resultados.

Con el objeto de efectuar un seguimiento a la gestión del Instituto Nacional de Metrología (INM) se realiza el presente informe sobre el desempeño de los indicadores de gestión levantados durante el segundo trimestre del año 2017, en el cual se revisa su cumplimiento con base en cada uno de los procesos con los objetivos estratégicos que apuntan a cada indicador, así como su clasificación en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad. Los datos presentados han sido reportados a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) de acuerdo con el cronograma definido para esta vigencia y bajo los formatos establecidos.

Por lo anterior el Instituto Nacional de Metrología, en cabeza de la Alta Dirección, y con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, estructuró hojas de vida de indicadores que permiten a los responsables de los procesos almacenar, conservar y reportar los resultados de la medición de sus procesos. De igual forma, se desarrolló una herramienta para consolidar la información y publicar resultados mensuales de dichos indicadores.

A continuación, la Oficina Asesora de Planeación presenta los resultados de los seguimientos y evaluaciones efectuadas al resultado de los indicadores durante el primer segundo de la vigencia 2017.

## 2. Alcance

Este documento recoge los resultados de los indicadores reportados durante los meses de abril, mayo y junio de 2017 por los responsables de los procesos de las diferentes áreas de la entidad: la Dirección General, la Subdirección de Metrología Física, la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación.

## 3. Descripción metodológica

El seguimiento a la gestión se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide a través de los indicadores que se reportan con periodicidades establecidas por las dependencias que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan en la entidad, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento. Igualmente es posible determinar el resultado acumulado al trimestre correspondiente y al total de la ejecución en la vigencia con respecto a la programación establecida por los ejecutores o responsables de cada indicador.

La importancia de la medición se sustenta en que permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de la medición permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempo real, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

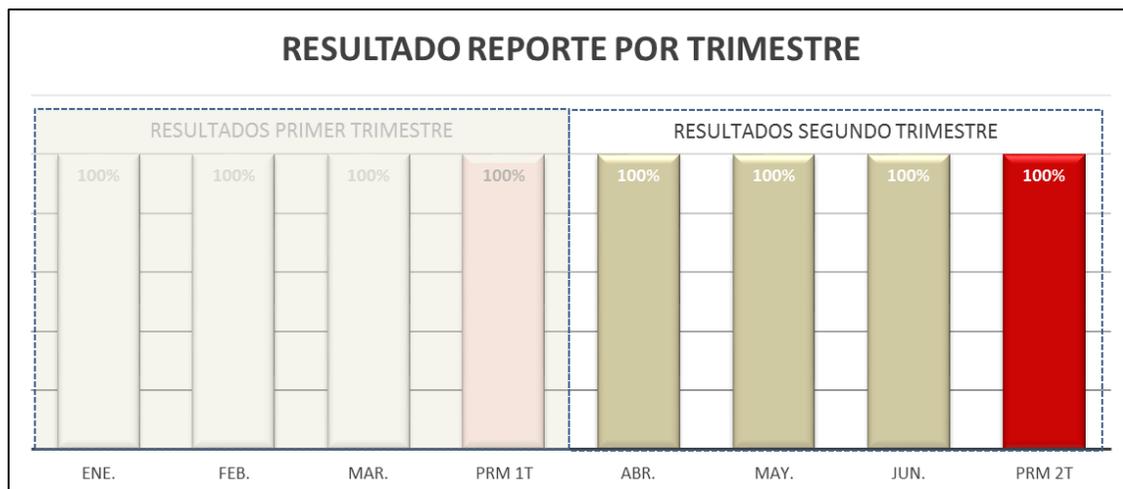
La información de cada una de las áreas es recibida por la Oficina Asesora de Planeación por medio de las hojas de vida de seguimiento a indicadores, código E1-02-F-24. Posteriormente se consolidan los datos de cada uno de los indicadores en la hoja de Excel para control general, en donde se identifican y se asocian a los objetivos específicos, a los procesos de la entidad, y a sus dependencias. Este informe se consolida mensualmente para el seguimiento y se entrega trimestralmente a los responsables de las áreas como insumo para la revisión del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), con el propósito de evidenciar los avances de la ejecución física del Instituto 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.

#### 4. Resultados

El seguimiento realizado a la medición de los procesos, se encuentra registrado en el documento: *Seguimiento indicadores 2017.xls*, disponible en la carpeta de calidad.

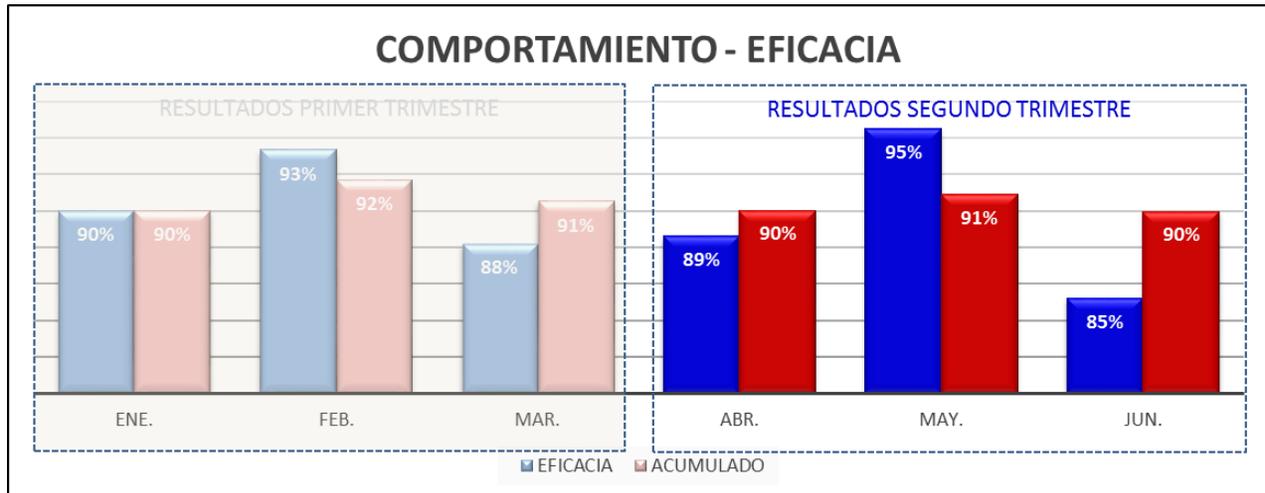
Los resultados, son los siguientes:

##### 4.1. Reporte de Indicadores

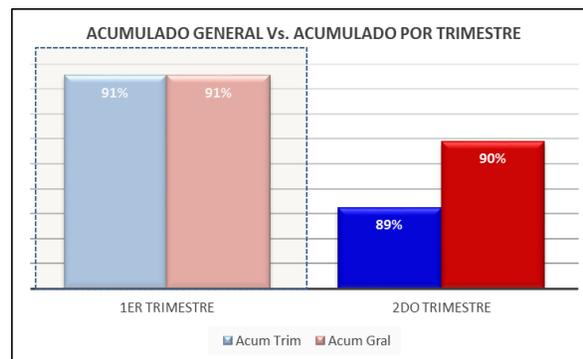


Durante el segundo trimestre de 2017 se reportaron 81 hojas de vida con información de indicadores frente a los 81 indicadores programados para el periodo, generando un nivel de cumplimiento del 100%.

#### 4.2. Resultados de Indicadores de EFICACIA



El promedio acumulado mensual de los indicadores de EFICACIA en el semestre correspondió a 90% y el promedio del trimestre fue del 89%.



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 35 indicadores de Eficacia, los cuales, tienen definidos de manera individual porcentajes con los que se establecen los rangos de gestión correspondientes a los Niveles: Satisfactorio, Aceptable y Crítico.

Al promediar los valores fijados y/o proyectados para el “nivel Satisfactorio” de los 35 indicadores de eficacia se obtiene un resultado del 73%, valor que se constituye en el límite mínimo a alcanzar (nivel satisfactorio) en este grupo de indicadores. En consonancia con lo anterior, frente al porcentaje obtenido por el grupo de indicadores correspondiente al 90% (acumulados de los dos trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue alcanzada de manera adecuada.

No obstante lo anterior, de los 35 indicadores reportados durante el trimestre, 8 no alcanzaron el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio. Estos indicadores fueron:

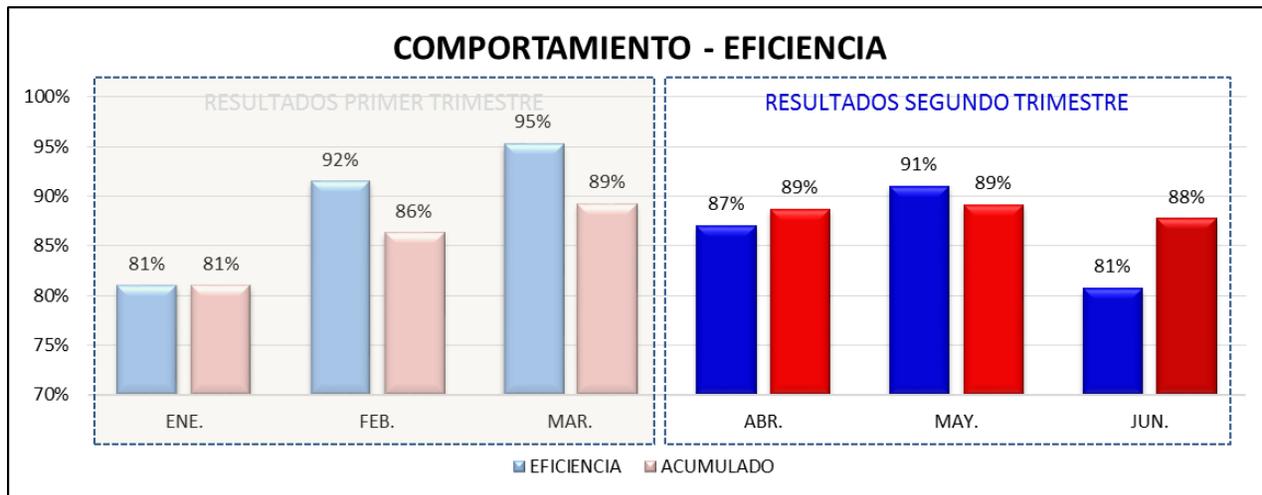
#### 4.2.1. Indicadores que no cumplen (con Nivel Aceptable)

- **Indicador:** M3-01-IND-03 Miembros de Laboratorios de la RCM registrados en el motor de búsqueda METRORED, proceso: Coordinación de la RCM. Nivel Satisfactorio: 60%, Resultado alcanzado: 40%, mes evaluado: junio.
- **Indicador:** M1-04-IND-02 Tiempo Promedio de Respuesta, proceso: Asistencia Técnica. Nivel Satisfactorio: 60%, Resultado alcanzado: 25%, mes evaluado: abril.

#### 4.2.2. Indicadores que no cumplen (con Nivel Crítico)

- **Indicador:** A5-02-IND-01 Cumplimiento del cronograma de mantenimientos de infraestructura y parque automotor, proceso: Administración de Recursos Físicos. Nivel Satisfactorio: 60%, Resultado alcanzado: 0%, mes evaluado: abril.
- **Indicador:** A4-01-IND-02 Cumplimiento de Actividades Plan de Capacitación, proceso: Ingreso, Desarrollo y Retiro de Personal. Nivel Satisfactorio: 90%, Resultado alcanzado: 63%, mes evaluado: junio.
- **Indicador:** A4-01-IND-03 Cumplimiento de Actividades Plan de Bienestar Laboral, proceso: Ingreso, Desarrollo y Retiro de Personal. Nivel Satisfactorio: 90%, Resultado alcanzado: 69%, mes evaluado: junio.
- **Indicador:** A4-01-IND-04 Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el trabajo, proceso: Ingreso, Desarrollo y Retiro de Personal. Nivel Satisfactorio: 90%, Resultado alcanzado: 89%, mes evaluado: junio.
- **Indicador:** E1-03-IND-01 Ejecución presupuestal en Inversión (Compromisos), proceso: Direccionamiento Estratégico Planeación y Proyectos. Nivel Satisfactorio: 80%, Resultado alcanzado: 66%, mes evaluado: junio.
- **Indicador:** M1-05-IND-01 Oportunidad en la publicación del protocolo, proceso: Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. Nivel Satisfactorio: 50%, Resultado alcanzado: 29%, mes evaluado: junio.

### 4.3. Resultados de Indicadores de EFICIENCIA



El promedio acumulado mensual de los indicadores de EFICIENCIA en el semestre correspondió a 88% y el promedio del trimestre fue del 86%.



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 14 indicadores de Eficiencia los cuales tienen definidos de manera individual porcentajes con los que se establecen los rangos de gestión correspondientes a los Niveles: Satisfactorio, Aceptable y Crítico.

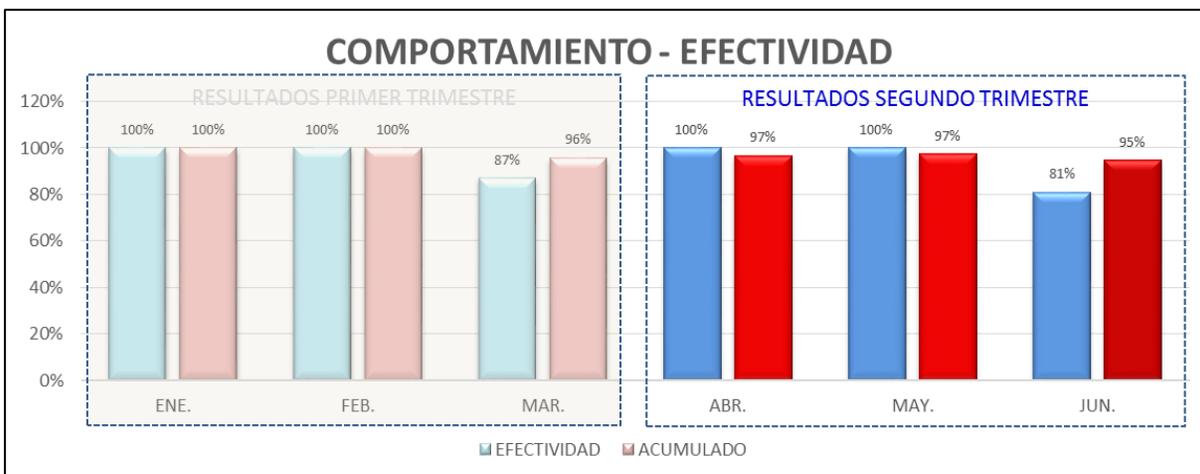
Al promediar los valores fijados y/o proyectados para el “nivel Satisfactorio” de los 14 indicadores de Eficiencia se obtiene un resultado del 71%, valor que se constituye en el límite mínimo sobre el cual se esperan obtener los resultados de este grupo de indicadores. En consonancia con lo anterior, frente al porcentaje obtenido por el grupo de indicadores correspondiente al 86% (acumulados de los dos trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue alcanzada. Sin embargo, si se observa una disminución de 3 puntos porcentuales frente al resultado del mes anterior.

De los 14 indicadores esperados 2 no alcanzaron el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio. Estos indicadores fueron:

#### 4.3.1. Indicadores que no cumplen (con Nivel Crítico)

- **Indicador:** E1-02-IND-03 Cierre de Acciones Correctivas por vigencia, **proceso:** Administración del SIG. **Nivel Satisfactorio:** 70%, **Resultado alcanzado:** 21%, **mes evaluado:** junio.
- **Indicador:** M1-05-IND-02 Control de producto no conforme, **proceso:** Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. **Nivel Satisfactorio:** 50%, **Resultado alcanzado:** 3%, **mes evaluado:** junio.

#### 4.4. Resultados de Indicadores de EFECTIVIDAD



El promedio acumulado mensual de los indicadores de EFECTIVIDAD en el semestre correspondió a 95% y el promedio del trimestre fue del 94%.



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 11 indicadores de Efectividad los cuales tienen definidos de manera individual porcentajes con los que se establecen los rangos de gestión correspondientes a los Niveles: Satisfactorio, Aceptable y Crítico.

Al promediar los valores fijados y/o proyectados para el “nivel Satisfactorio” de los 11 indicadores de Efectividad se obtiene un resultado del 66%, valor que se constituye en el límite mínimo sobre el cual se esperan obtener los resultados de este grupo de indicadores. En consonancia con lo anterior, frente al porcentaje obtenido por el grupo de indicadores correspondiente al 95% (acumulados de los dos trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue alcanzada de manera conveniente.

De los 11 indicadores esperados 2 no alcanzaron el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio, los cuales corresponden a:

#### 4.4.1. Indicadores que no cumplen (con Nivel Crítico)

- **Indicador:** M1-03-IND-02 Ventas de MR, *proceso:* Producción, Certificación y Comercialización de Materiales de Referencia. *Nivel Satisfactorio:* 3%, *Resultado alcanzado:* 1%, *mes evaluado:* junio.
- **Indicador:** M2-03-IND-01 Avance de actividades de Presentación ante el QSTF, *proceso:* presentación y publicación de CMC. *Nivel Satisfactorio:* 40%, *Resultado alcanzado:* 0%, *mes evaluado:* abril.

## 5. Conclusiones

- Para el segundo trimestre se mantiene el nivel de reporte de indicadores en 100%, lo que demuestra apropiación de las actividades de medición por parte de los responsables de los procesos y el acompañamiento constante efectuado por parte de la Oficina Asesora de Planeación para asegurar el reporte completo de indicadores en cada periodo.
- Durante el primer semestre, se realizó una revisión de los indicadores por cada proceso y se realizaron ajustes de indicadores en los casos que se consideró procedente. Los indicadores ajustados fueron presentados para aprobación al CIDA No. 09 efectuado el día 16 de junio de 2017. Para continuar con la implementación, durante el tercer trimestre del año, los responsables de los procesos con nuevos indicadores, deberán reportar a la OAP los resultados de medición.
- De manera general, los resultados acumulados de los Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad, tienden a mantenerse dentro de la franja del nivel satisfactorio en los dos últimos trimestres, denotando cumplimiento en los objetivos de los procesos de cada área.

**INFORME DE RESULTADOS INDICADORES  
SEGUNDO TRIMESTRE 2017**

Oficina Asesora de Planeación

- En el segundo trimestre se observó un aumento en los indicadores que presentaron incumplimiento de las metas mínimas establecidas (es decir por debajo del nivel satisfactorio). En total, se incumplió con la meta en 12 indicadores (15% del total de indicadores aprobados), 10 de los cuales (12%) se ubicaron en un nivel crítico.

Los indicadores que deberían tener un seguimiento especial por parte de los responsables de área, fueron: el A5-02-IND-01 Cumplimiento del cronograma de mantenimientos de infraestructura y parque automotor y el M2-03-IND-01 Avance de actividades de Presentación ante el QSTF, los cuales tuvieron un porcentaje de cumplimiento en el trimestre de 0%, seguidos del indicador M1-03-IND-02 Ventas de Materiales de Referencia que obtuvo un resultado de 1% y el M1-05-IND-02 Control de producto no conforme con un porcentaje de cumplimiento del 3%.

Con el objeto de aportar en los procesos de mejoramiento continuo, se requiere documentar planes de mejora para los 12 indicadores que no cumplieron la meta mínima establecida en el segundo trimestre. Estas acciones deben ser reportadas a los responsables de la administración del SIG, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la publicación del informe de Resultados de indicadores del segundo trimestre de 2017.

- Básicamente los indicadores son reportados a la Oficina Asesora de Planeación a través de cada responsable de proceso. Sin embargo, debe señalarse que no queda evidencia que los Responsables de Área (Subdirectores y/o Jefe de áreas) tengan conocimiento del resultado de los indicadores en cada periodo de reporte. Es recomendable que los indicadores sean del conocimiento de dichos funcionarios para que realmente se constituyan en una herramienta de gestión y ayuden a la toma de decisiones y logro de objetivos.

## 6. Anexos

Ubicación de la Matriz de seguimiento de indicadores: Z:\200. OAP\200.64 SIG\200.64.6 Indicadores\Seguimiento 2017.

---

**Daniel Danilo Delgado Duque**

Profesional Universitario OAP

Fecha: 2017-07-08