



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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Bogotá.

Fecha (2017-10-20)

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 tercer 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 tercer periodo de la vigencia 2017.

2. Alcance

Este documento recoge los resultados de los indicadores reportados durante los meses de julio, agosto y septiembre 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.

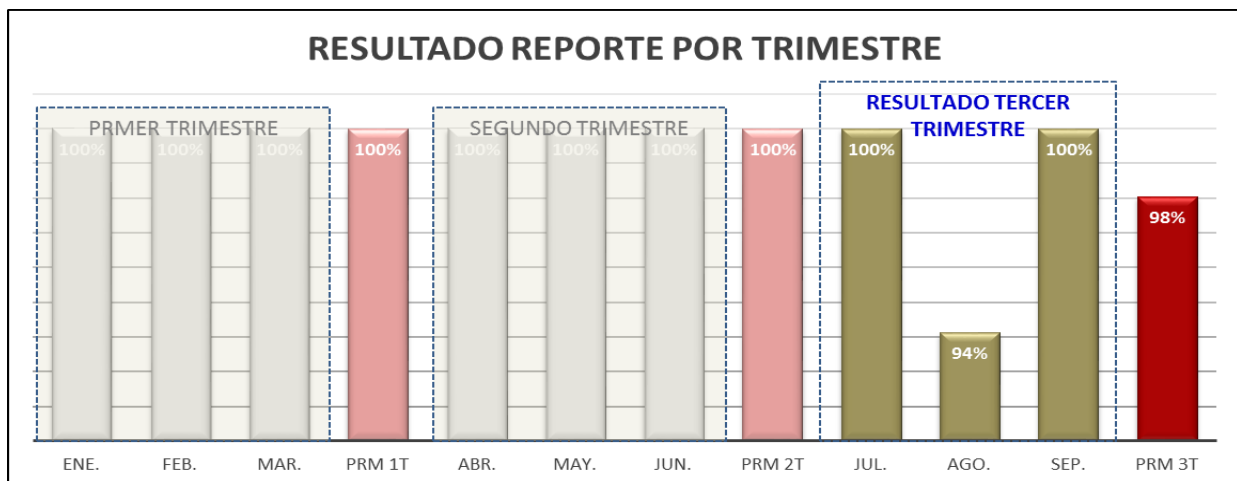
La información de cada una de las áreas es recibida por la Oficina Asesora de Planeación por medio de las hojas de vida de seguimiento a indicadores, código E1-02-F-24. Posteriormente se consolidan los datos de cada uno de los indicadores en la hoja de Excel para control general, en donde se identifican 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

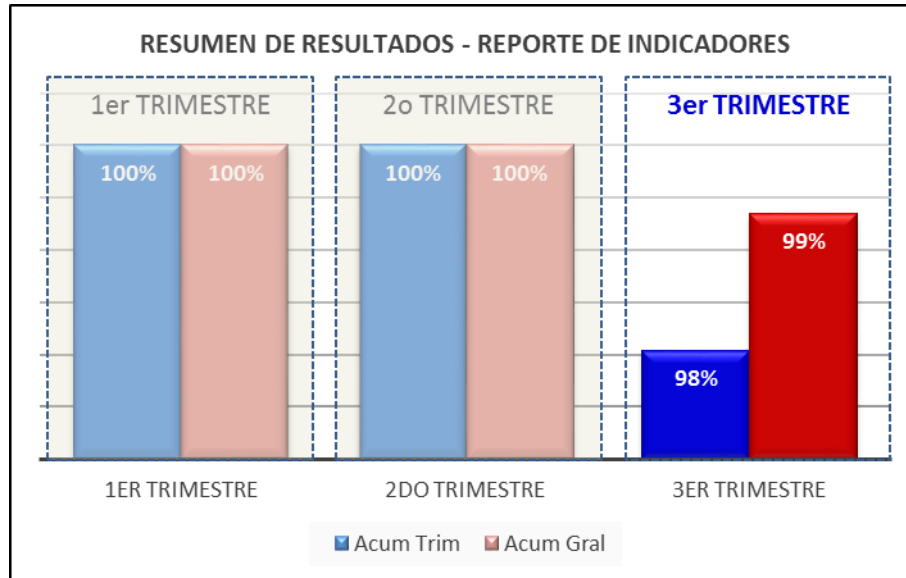
El seguimiento realizado a la medición de los procesos, se encuentra registrado en el documento: *Seguimiento indicadores 2017.xls*, disponible en la carpeta de calidad.

Los resultados son los siguientes:

4.1. Reporte de Indicadores

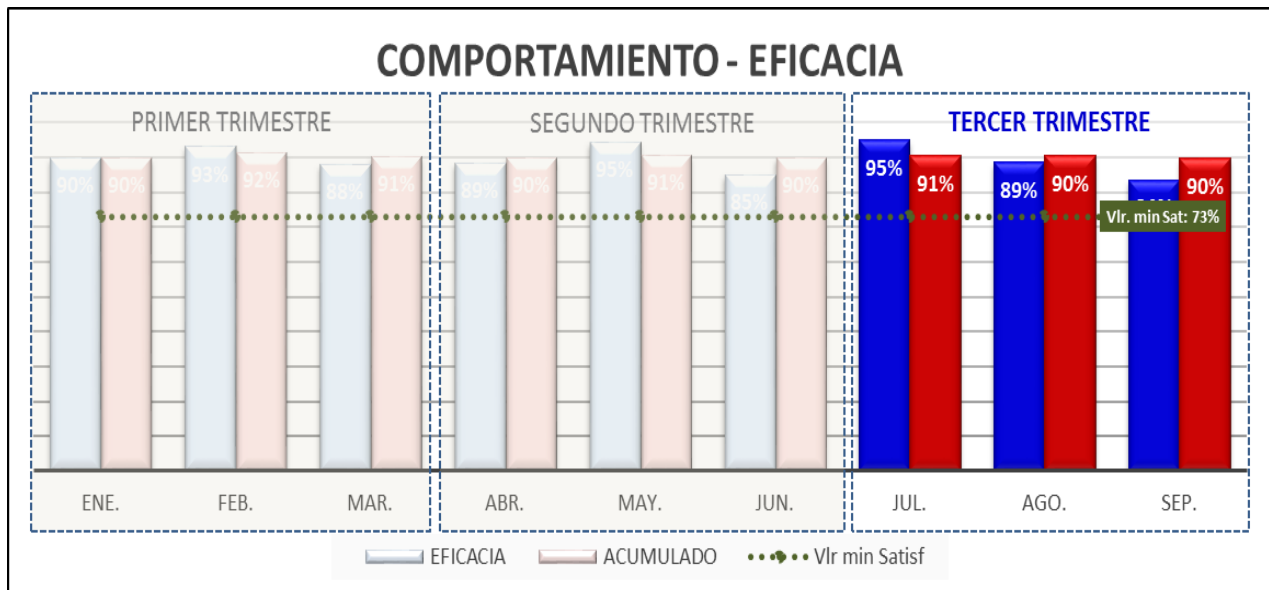


Durante el tercer trimestre de 2017 se reportaron 61 hojas de vida de indicadores frente a los 62 indicadores programados para el periodo, generando un nivel de cumplimiento del 98%. Siendo el indicador: *A5-02-IND-01 Cumplimiento del cronograma de mantenimientos de infraestructura y parque automotor*, del proceso: de Administración de Recursos Físicos, el único que no fue reportado.

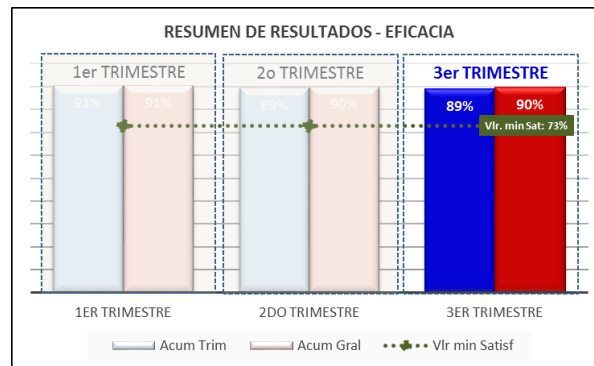


De manera general, el resultado acumulado de los tres trimestres en cuanto a reporte de resultados, se encuentra en un 99%.

4.2. Resultados de Indicadores de EFICACIA



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



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 37 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 37 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 tres trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue alcanzada de manera SATISFACTORIA.

No obstante lo anterior, de los 37 indicadores reportados durante el trimestre, 8 no alcanzaron el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio. Estos indicadores fueron:

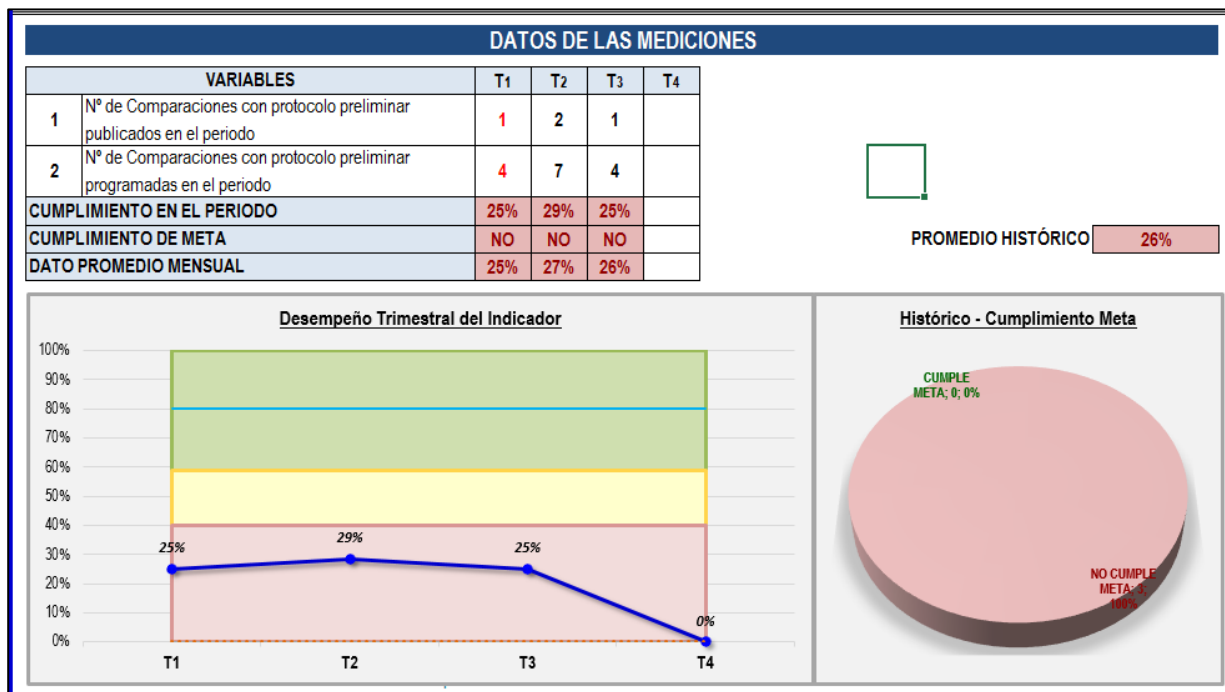
4.2.1. Indicadores que no cumplen (con Nivel Aceptable)

- **Indicador:** A3-02-IND-03 Cumplimiento del programa de implementación de controles Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Anexo A - ISO 27001), **proceso:** administración de sistemas de información. **Nivel Satisfactorio:** 85%, **Resultado alcanzado:** 71%, **mes evaluado:** Septiembre.
- **Indicador:** A4-01-IND-03 Cumplimiento de Actividades Plan de Bienestar Laboral, **proceso:** ingreso, desarrollo y retiro de personal. **Nivel Satisfactorio:** 95%, **Resultado alcanzado:** 83%, **mes evaluado:** Septiembre.
- **Indicador:** M1-05-IND-03 Eficacia en la entrega de informes, **proceso:** Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. **Nivel Satisfactorio:** 80%, **Resultado alcanzado:** 50%, **mes evaluado:** Septiembre.

4.2.2. Indicadores que no cumplen (con Nivel Crítico)

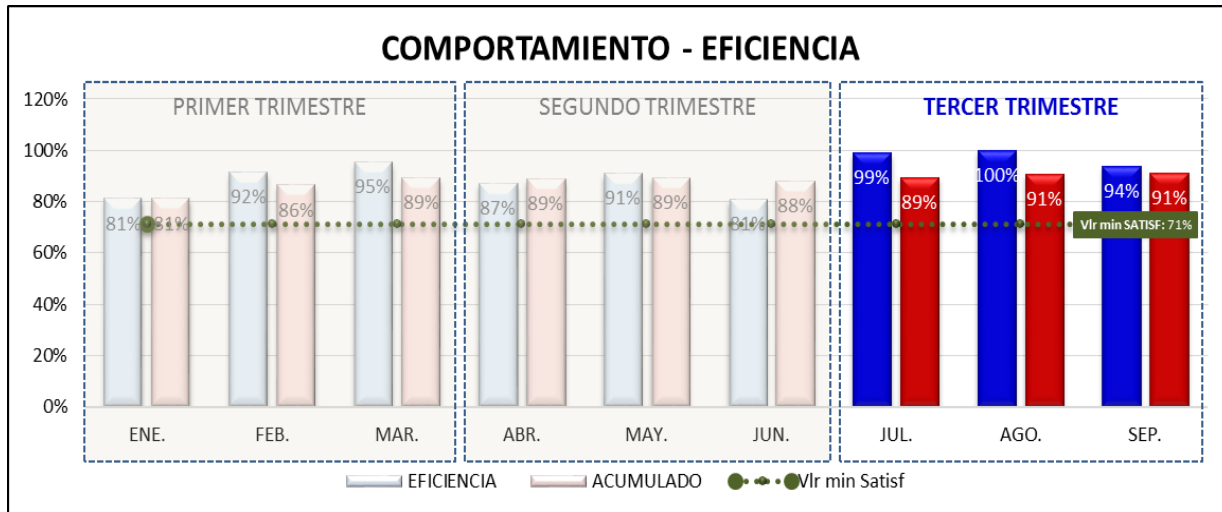
- **Indicador:** A4-01-IND-02 Cumplimiento de Actividades Plan de Capacitación, *proceso:* ingreso, desarrollo y retiro de personal. *Nivel Satisfactorio:* 95%, *Resultado alcanzado:* 60%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** M1-05-IND-01 Oportunidad en la publicación del protocolo, *proceso:* Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. *Nivel Satisfactorio:* 80%, *Resultado alcanzado:* 25%, *mes evaluado:* Septiembre.

Con respecto a este indicador (M1-05-IND-01 Oportunidad en la publicación del protocolo), es importante resaltar que no ha presentado resultados satisfactorios en ninguno de los tres periodos de reporte, manteniendo los resultados de cada periodo en el nivel crítico. No se han presentado análisis de las situaciones que han generado los incumplimientos, ni se han reportado Planes de Mejora a la Oficina Asesora de Planeación.

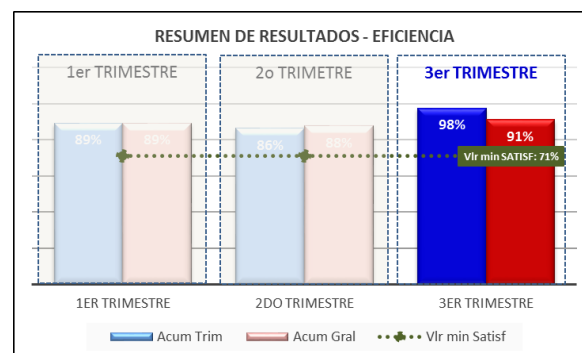


En el tercer trimestre no alcanzaron nivel Satisfactorio: 5 indicadores de Eficacia (3 en nivel aceptable y 2 en nivel crítico). Se observa una disminución en el incumplimiento frente al mes anterior en el que no cumplieron 8 indicadores (2 en nivel aceptable y 6 en nivel crítico).

4.3. Resultados de Indicadores de EFICIENCIA



El promedio acumulado mensual de los indicadores de EFICIENCIA en los tres trimestres correspondió a 91% el promedio del trimestre fue del 94%.



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 13 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 13 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 91% (acumulados de los tres trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue SATISFACTORIA.

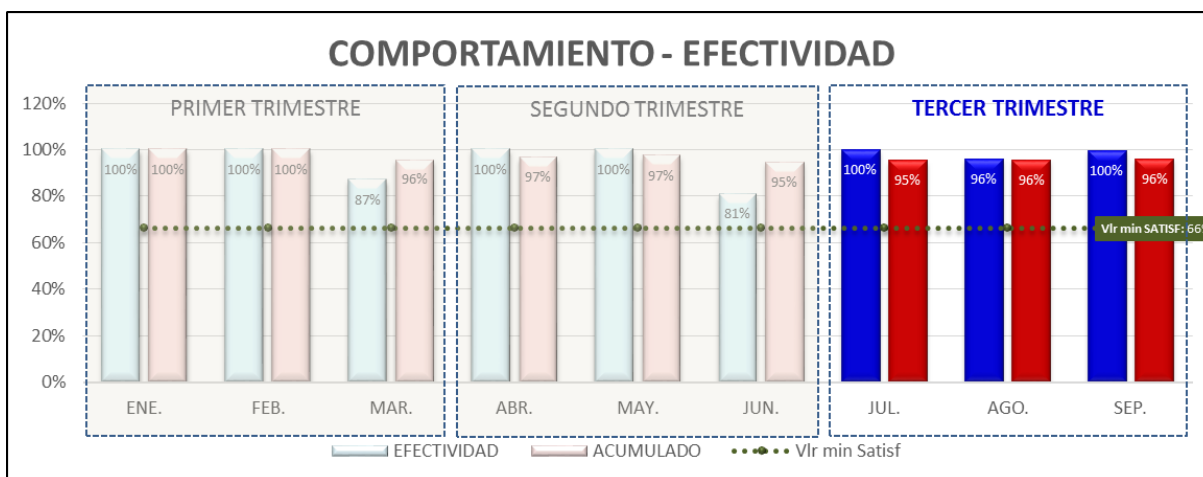
De los 13 indicadores evaluados 2 no alcanzaron el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio. Estos indicadores fueron:

4.3.1. Indicadores que no cumplen (con Nivel Crítico)

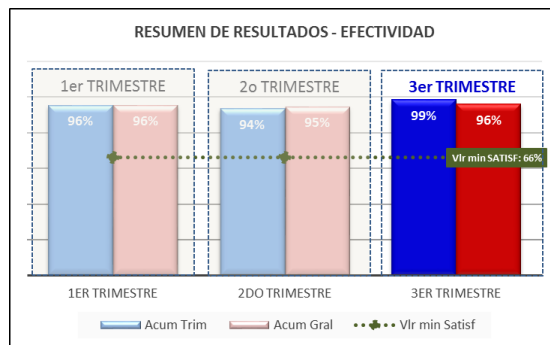
- **Indicador:** E4-01-IND-05 Porcentaje de quejas por comercialización de materiales de referencia, proceso: interacción con el ciudadano. Nivel Satisfactorio: 98%, Resultado alcanzado: 87%, mes evaluado: septiembre.

En el tercer trimestre no alcanzó nivel Satisfactorio: 1 indicadores de eficiencia (nivel crítico). Se observa una disminución en el incumplimiento frente al mes anterior en el que no cumplieron 2 indicadores (en nivel crítico).

4.4. Resultados de Indicadores de EFECTIVIDAD



El promedio acumulado mensual de los indicadores de EFECTIVIDAD en el semestre correspondió a 96% y el promedio del trimestre fue del 100%.



Para la vigencia 2017 se encuentran establecidos 14 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 14 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 96% (acumulados de los tres trimestres) se puede concluir que la meta para este periodo fue alcanzada de manera SATISFACTORIA.

De los 14 indicadores esperados 1 no alcanzó el porcentaje mínimo acordado de nivel Satisfactorio, el cual corresponde 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.

5. Conclusiones

- En el tercer trimestre del año, se observó una disminución 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 6 indicadores.
- No se realiza un reporte completo de planes de mejoramiento por indicadores que no alcanzan el nivel satisfactorio. Al cierre del tercer trimestre, de los 19 indicadores que incumplieron el resultado de nivel satisfactorio en el año (2 del primer trimestre, 11 del segundo trimestre y 6 del tercer trimestre), se presentaron 8 Planes de Mejora, para un porcentaje de cumplimiento en entrega de planes del 42%.

Los indicadores que incumplieron el requerimiento y que **no reportaron** plan de mejora, son:

- **Indicador:** A1-01-IND-03 Oportunidad en el Registro de Ingreso, *proceso:* Administración de Recursos Financieros. *Nivel Satisfactorio:* 70%, *Resultado alcanzado:* 60%, *mes evaluado:* febrero.
- **Indicador:** M1-05-IND-01 Oportunidad en la publicación del protocolo, *proceso:* Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. *Nivel Satisfactorio:* 80%, *Resultado alcanzado:* 25%, *mes evaluado:* mes evaluado: marzo.
- **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.
- **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.
- **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.

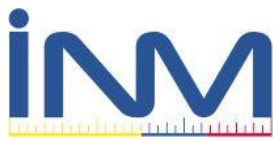
**INFORME DE RESULTADOS INDICADORES
TERCER TRIMESTRE 2017**

Oficina Asesora de Planeación

- **Indicador:** A3-02-IND-03 Cumplimiento del programa de implementación de controles Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Anexo A - ISO 27001), *proceso:* administración de sistemas de información. *Nivel Satisfactorio:* 85%, *Resultado alcanzado:* 71%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** A4-01-IND-03 Cumplimiento de Actividades Plan de Bienestar Laboral, *proceso:* ingreso, desarrollo y retiro de personal. *Nivel Satisfactorio:* 95%, *Resultado alcanzado:* 83%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** M1-05-IND-03 Eficacia en la entrega de informes, *proceso:* Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. *Nivel Satisfactorio:* 80%, *Resultado alcanzado:* 50%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** A4-01-IND-02 Cumplimiento de Actividades Plan de Capacitación, *proceso:* ingreso, desarrollo y retiro de personal. *Nivel Satisfactorio:* 95%, *Resultado alcanzado:* 60%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** M1-05-IND-01 Oportunidad en la publicación del protocolo, *proceso:* Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud. *Nivel Satisfactorio:* 80%, *Resultado alcanzado:* 25%, *mes evaluado:* Septiembre.
- **Indicador:** E4-01-IND-05 Porcentaje de quejas por comercialización de materiales de referencia, *proceso:* interacción con el ciudadano. *Nivel Satisfactorio:* 98%, *Resultado alcanzado:* 87%, *mes evaluado:* noviembre.

Los indicadores que incumplieron el requerimiento y que **reportaron** plan de mejora, son:

- **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.
 - **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:** E1-02-IND-03 Cierre de Acciones Correctivas por vigencia, *proceso:* Administración del SIG. *Nivel Satisfactorio:* 70%, *Resultado alcanzado:* 21%, *mes evaluado:* junio.
- 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.
- Básicamente los indicadores son reportados a la Oficina Asesora de Planeación a través de cada responsable de proceso. No queda evidencia que los Responsables de Área (Subdirectores, Jefe, Secretaria) 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: 2017-10-20