



Antes

Ahora

Chapinero
Cra 8 entre calles 66 y 67
Barrio: Chapinero Norte

**#100 DÍAS
POR BOGOTÁ**



BOGOTÁ



100
días por Bogotá

En 80 días

Superamos

**La meta de intervenir 100.000m² de pavimento
y en los 100 días llegamos a los 125.000m².**

*Trabajamos
por
Bogotá*



UMV
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
MANUTENIMIENTO VIAL

BOGOTÁ

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

I TRIMESTRE 2024

Tabla de Contenido

Listado de tablas	3
INTRODUCCIÓN.....	4
Comportamiento de los Indicadores de Gestión.....	5
INDICADORES POR PROCESO CON OBSERVACIONES.....	7
Rango de Gestión Mejorable:	7
Rango de Gestión Deficiente:	9
Conclusiones.....	11
Recomendaciones.....	12

Listado de tablas

Tabla 1. Indicadores de proceso.....	5
Tabla 2. Porcentaje de desatención de PQRSFD con términos de 10 días hábiles.	7
Tabla 3. Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	8
Tabla 4. Finalización de los trámites en SGDA-Aplicativo Orfeo	8
Tabla 5. Atención de Consultas del Archivo Central y de Gestión.....	9
Tabla 6. Cumplimiento de las acciones del plan estratégico de tecnologías de la información	9
Tabla 7. Cumplimiento de metas de ciclorutas	10
Tabla 8. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia	
Tabla 9. Cumplimiento Plan Estratégico de Talento Humano – PETH.....	
Tabla 10. Cumplimiento de las acciones correctivas	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al seguimiento trimestral realizado por la Oficina Asesora de Planeación y, a lo establecido por la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se señala la responsabilidad de la segunda y primera línea de defensa para la creación, reporte y análisis de los indicadores de gestión por proceso, así como la implementación las acciones pertinentes en coherencia con los resultados arrojados en los monitoreos y evaluaciones, se entrega el presente documento que expone el comportamiento de los resultados de los indicadores de gestión para el primer trimestre de la actual vigencia.

OBJETIVO

Brindar información consolidada sobre el desempeño de los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial a partir de la medición de indicadores de gestión por proceso para analizar su implementación, dar a conocer sus resultados y contribuir en la toma de decisiones y así aportar en la mejora continua de los procesos.

Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la UMV

Actualmente, el análisis de los indicadores de gestión se hace con base en el mapa de procesos de la entidad, este cuenta con veinte (20) procesos y cuarenta y nueve (49) indicadores registrados, sobre los cuales se hace monitoreo trimestral y se elabora un informe.

La Unidad cuenta con un enfoque por procesos que permite articular la gestión de los procesos buscando la satisfacción de las partes interesadas, mediante la prestación de los productos y servicios dispuestos por la entidad. La interacción de los procesos se presenta en el siguiente mapa:

Gráfica 1. Mapa de procesos UAERMV



Fuente: UAERMV – 2023.

Con corte a 31 de marzo del 2024, se presenta la evaluación de la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial a través de una matriz de indicadores la cual, para este corte, está constituida por 40 ítems que dan cuenta del comportamiento de los procesos en aspectos críticos que resultan determinantes para el logro de los objetivos de estos.

Tabla 1. Indicadores de proceso.

CÓD.	INDICADOR	Variable 1	Variable 2	Resultado I trimestre
DESI-IND-001	PRODUCTOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CUMPLIDOS	11,00	11,00	100%

SRPI-IND-001	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CIUDADANAS CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES	3	83	4%
SRPI-IND-002	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL CHAT VIRTUAL	31,54	107	1:53
SRPI-IND-003	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CHAT VIRTUAL	17:29	107	9:37
SRPI-IND-004	PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CIUDADANAS CON TÉRMINOS DE 15 DÍAS HÁBILES	2	786	0%
EGTI-IND-001	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5,00	8,00	62,50%
GSIT-IND-001	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROCESOS INTERNOS	4403	4755	92,60%
PCI-IND-001	INTERVENCIONES PRIORIZADAS PARA MISIONALIDAD	167	150	111%
PCI-IND-002	SEGUIMIENTO A INTERVENCIONES EJECUTADAS	632	600	105%
PCI-IND-003	INTERVENCIONES PRIORIZADAS EN LA MALLA VIAL RURAL	3	1	220%
PCI-IND-004	INTERVENCIONES PRIORIZADAS DE CICLORUTAS	2	2	107%
PCI-IND-005	ASISTENCIA TÉCNICA A LOCALIDADES	7	6	117%
PCI-IND-007	DIAGNÓSTICOS REALIZADOS	7771	7500	104%
GLAB-IND-001	SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE LOS ENSAYOS	11803	11803	100%
GLAB-IND-002	VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENSAYOS DEL LABORATORIO	2189	2218	98,69%
GLAB-IND-005	SEGUIMIENTO A LA ENTREGA OPORTUNA DE INFORMES DE ENSAYO	3319	3226	99,79%
PPMQ-IND-001	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS DE MEZCLAS AUTORIZADAS	81	80	100%
PPMQ-IND-002	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PARAMETROS DE PRODUCCIÓN DE MEZCLA ASFALTICA Y CONCRETOS.	91	100	91%
PPMQ-IND-003	DISPONIBILIDAD DE LOS VEHÍCULOS, MAQUINARIA, EQUIPOS Y PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LA UMV	84	1	99%
PPMQ-IND-004	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS DE VEHÍCULOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS DE LA UMV	142	152	93%
INFRA-IND-001	CUMPLIMIENTO DE METAS DE INTERVENCIÓN DE VÍAS	84	70	121,00%
INFRA-IND-002	POBLACIÓN SATISFECHA	605	609	99%
INFRA-IND-003	NIVEL PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (BENEFICIARIOS DIRECTOS)	2694	609	4,4
INFRA-IND-004	CUMPLIMIENTO DE METAS DE CICLORUTAS	2	2	76%
INFRA-IND-005	CUMPLIMIENTO DE METAS DE ESPACIO PÚBLICO	6722	6650	111%
GJUR-IND-001	SENTENCIAS FALLADAS A FAVOR DE LA ENTIDAD	10	10	100%
GEFI-IND-003	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC VIGENCIA	13832	28800	48,00%
GEFI-IND-007	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC RESERVA	43372	53649	81,00%

GREF-IND-001	TIEMPO PROMEDIO DE SOLICITUDES ATENDIDAS DE BIENES DE CONSUMO	60	627	0,10
GAM-IND-001	APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS GENERADOS EN LA ENTIDAD	6304	8703	72,43%
GAM-IND-003	EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EN LA ENTIDAD	24055	1922	12,52
GCON-IND-002	CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	16	20	80,00%
GDOC-IND-001	FINALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES EN EL SGDEA - APLICATIVO ORFEO	14305	16914	85%
GDOC-IND-002	ATENCIÓN DE CONSULTAS DEL ARCHIVO CENTRAL Y DE GESTIÓN	788	250	3,15
GDOC-IND-003	CUMPLIMIENTO DE LOS TRÁMITES EN EL SGDEA - APLICATIVO ORFEO	48	12845	0,40%
GTHU-IND-003	CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO - PETH	0	0	86%
CODI-IND-001	CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS PROCESALES	27	27	100%
CEM-IND-001	CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS	31	31	100%
CEM-IND-002	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	8	18	44%
SMCT-IND-001	MONITOREO A LOS INFORMES DE ENSAYOS	413	413	100%
SMCT-IND-001	SEGUIMIENTO A LA CALIDAD TÉCNICA	241	244	99%

Fuente. Reporte de Indicadores 1er Trimestre de 2024– UAERMV.

A continuación, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “DESI-PR-004-V9 Procedimiento Gestión y Seguimiento de Indicadores” en su numeral 8 se realizarán observaciones a los indicadores que se ubiquen en rangos de gestión mejorable y deficiente.

INDICADORES POR PROCESO CON OBSERVACIONES

Rango de Gestión Mejorable:

1. SRPI-IND-001-PORCENTAJE DE DESATENCIÓN DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE 10 DÍAS HÁBILES

Tabla 2. Porcentaje de desatención de PQRSFD con términos de 10 días hábiles.

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	N. de peticiones con término de respuesta de 10 días hábiles respondidas fuera de términos	No. de PQRSFD con término de respuesta de 10 días hábiles en el periodo	RESULTADO
1er Trimestre	3	83	4%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

Del total de las peticiones respondidas fuera de términos, se encuentra que para este trimestre se reportaron 3 peticiones, lo que permite evidenciar que el indicador se encuentra en el rango de mejorable con un 4% para las PQRSFD con términos de 10 días hábiles. Vale la pena precisar que, aumentó el porcentaje de peticiones respondidas fuera de términos de 10 hábiles con respecto al IV trimestre de 2023 que registró un 3%.

Con corte 02 de abril, se realizó revisión de las 3 peticiones y ya se encuentran respondidas, pero dos de ellas presentan acuse de recibo extemporáneo bajo los siguientes radicaos: 20241120014302, 20241120017962 y una se encuentra respondida fuera de términos bajo el radicado: 20241120024512.

Con respecto al primer trimestre de la vigencia anterior, aumentó en un punto porcentual frente a las respuestas emitidas fuera de los términos de ley, ya que para esta vigencia se reportaron 3 peticiones de las cuales dos presentan acuse de recibo extemporáneo y 1 se encuentra respondida fuera de términos.

Se sugiere a las dependencias de: Oficina Jurídica, Gerencia de Contratación y Recursos Físicos, que implementen las acciones de mejoramiento frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas: Coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

2. GCON-IND-002- CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Tabla 3. Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	# procesos de contratación <u>iniciados</u> publicados en el SECOP o TVEC	# procesos contractuales programados en el PAA	RESULTADO TRIMESTRAL
TRIMESTRE 1	16	20	80%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

De los 20 procesos contractuales programados, se publicaron 16 en la plataforma de Secop II, de estos se suscribieron 10 en los que se incluyen las 5 bolsas de CPS, quedando en estado de estructuración en las dependencias generadoras de la necesidad 3 procesos (Contratar una firma especializada en intermediación de seguros; Adquisición Licencias de software Autodesk: civil 3D-Regalias; Adquisición Licencias Software Project- regalías), y en Gerencia de Contratación 1 proceso (Contratar Prestación Servicio Aseo y Cafetería).

3. GDOC-IND-001 FINALIZACION DE LOS TRAMITES EN SGDA – APLICATIVO ORFEO.

Tabla 43. Finalización de los trámites en SGDA-Aplicativo Orfeo

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	sumatoria de cumplimientos productos solicitados/3	porcentaje cumplimiento esperado	RESULTADO
1er Trimestre	14.305	16.914	85%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

Desde el proceso de Gestión Documental, se realiza el seguimiento mensual por dependencias y/o procesos con el objetivo de emitir alertas a los usuarios que tienen mayor

número de radicados sin finalizar, así mismo, se presta el acompañamiento focal para lograr el cierre de estos, con el fin de mantener el indicador en niveles óptimos. Es importante mencionar que el trámite de finalización de radicados en Orfeo depende de cada usuario.

4. GDOC-IND-002- ATENCIÓN DE CONSULTAS DEL ARCHIVO CENTRAL Y DE GESTIÓN

Tabla 54. Atención de Consultas del Archivo Central y de Gestión

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	Σ del tiempo empleado en la atención de consultas documentales del archivo central	Total de consultas documentales del archivo central realizadas	RESULTADO
1er Trimestre	788	250	3.15

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

Para el presente periodo, el indicador de atención a consultas documentales se encuentra en un rango de gestión mejorable con un tiempo de respuesta de 3 días, se debe tener en cuenta que el tiempo promedio de atención tuvo un comportamiento ascendente con el número total de consultas solicitadas durante el periodo.

Rango de Gestión Deficiente:

1. EGTI-IND-001-CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Tabla 6. Cumplimiento de las acciones del plan estratégico de tecnologías de la información

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO
1er Trimestre	5	8	62,50%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

Si bien se realizaron actividades de capacitación y sensibilización en temas como reuniones efectivas, políticas de seguridad de la información y procedimientos de respaldo de datos, se avanzó en el desarrollo de lineamientos y estrategias para fortalecer el Modelo de Gestión y Gobierno de TI, incluyendo la capacitación institucional y la definición de procedimientos y se presentó progreso en el costeo de intervenciones y registro de gastos operativo, no alcanzaron a cubrir el desarrollo de modelos de análisis de información, Integración Infomante – Sigma, e Integración proyecto UMV - universidad distrital, puntos importantes que no permitieron cumplir apropiadamente la gestión del indicador.

2. INFRA-IND-004- CUMPLIMIENTO DE METAS DE CICLORUTAS

Tabla 7. Cumplimiento de metas de ciclorutas

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	# Km carril lineal intervenidos	# Km carril lineal programados	RESULTADO
1er Trimestre	1,61	1,55	70%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

El avance de ejecución en el primer trimestre para el cumplimiento de metas de Ciclorutas, con corte al 31 de marzo, fue de 1,61 Km/Carril lineal de los 1,55 Km/Carril lineal programados, lo que representa un avance del 26,83% en el primer trimestre de lo proyectado de la meta de 6,00 Km/Carril Lineal de Ciclorutas de la Entidad para el año 2024, ubicando el indicador en un rango de gestión deficiente.

3. GEFI-IND-003- EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC VIGENCIA

Tabla 8. Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC Vigencia

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	PAC Ejecutado	PAC Programado	RESULTADO
1er Trimestre	\$ 13.832	\$ 28.800	48%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

En el primer trimestre se ejecutó un 48% de la programación de PAC, debido a que se prioriza la ejecución del presupuesto de reserva. Debido a este comportamiento, es importante tener en cuenta una programación adecuada para el primer trimestre y así cumplir con el indicador.

4. GTHU-IND-003- CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO – PETH

Tabla 9. Cumplimiento Plan Estratégico De Talento Humano – PETH

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	% de avance del PETH implementado en el periodo	% de avance del PETH programado en el periodo	RESULTADO
1er Trimestre	12 %	14%	86%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

El plan Estratégico de Talento Humano para el primer trimestre, presentó la siguiente programación y avance de acuerdo con los siguientes planes y/o temas:

Plan Acción 9 actividades en el año programado 1T (0,33), Ejecutado (0,33); Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - PASST 60 actividades en el año programado 1T (0,18), Ejecutado 0,11; Matriz Gestión Estratégica de Talento Humano - MGETH 10 actividades en el año Programado 1T (0,14), Ejecutado 0,12; Plan Anual de Estímulos e Incentivos -

PAEI 30 actividades en el año Programado 1T (0,00), Ejecutado 0,01 y Plan Institucional de Capacitación – PIC 25 actividades en el año Programado 1T (0,04), Ejecutado 0,05, el promedio del primer trimestre programado es (0,14) y se ejecutó un (0,12), obteniendo en el periodo un 86% de cumplimiento.

Si bien ejecutó actividades en el periodo, no cumplió con el mínimo programado para alcanzar una gestión apropiada, ubicando al indicador en una gestión deficiente.

5. CEM-IND-002-CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 10. Cumplimiento de las acciones correctivas

CUADRO DE SEGUIMIENTO			
PERIODO DE MEDICIÓN	sumatoria de acciones correctivas cerradas en el trimestre	sumatoria de acciones correctivas con fecha de cierre dentro del corte trimestral	% cumplimiento
Trimestre 1	8	18	44%

Fuente. Reporte de Indicadores del 1er Trimestre de 2024– UAERMV

Es importante continuar con el avance oportuno por parte de las áreas en las acciones propuestas, de igual manera retroalimentar a los enlaces de los procesos en el seguimiento producto del análisis realizado por la OCI.

CONCLUSIONES

De los 40 indicadores de proceso presentados en el primer trimestre, treinta y uno (31) de ellos se ubicaron en un rango de gestión apropiado, lo que equivale al 78% de la batería de indicadores, cuatro (4) se ubicaron en un rango mejorable equivalente al 10% y cinco (5) se ubicaron en un desempeño muy bajo o deficiente, lo que corresponde al 12%.

La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, realizó alertas y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión, así mismo realizó retroalimentación a todos los procesos que realizaron reporte de indicadores para el primer trimestre de la actual vigencia. Lo anterior se evidencia en las actas, correos y reuniones por teams.

Lo anterior se encuentra guardado en el repositorio Sharepoint de la Oficina de Planeación, ubicado en carpetas disponibles para cada proceso, a través del siguiente enlace: [2024 Reporte de indicadores](#), de igual manera, el seguimiento y análisis de los indicadores, se encuentra disponible en el Portal Web de la entidad, módulo de transparencia “INDICADORES DE GESTIÓN”.

RECOMENDACIONES

Se recomienda evaluar la pertinencia de cada indicador en función al valor que agrega y la oportunidad, así mismo, se invita a los procesos a plantear la creación de indicadores de naturaleza que permitan medir calidad u efectividad de la gestión.

S recomienda promover la importancia del rol de los líderes operativos como primera línea de defensa, en relación con sus labores de seguimiento, medición y análisis de resultados de cada uno de sus procesos.

Erica Andrea Muñoz Orjuela
Profesional Universitario OAP

Edgar Alonso Forero Castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación

EDGAR ALONSO FORERO CASTRO