



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPALIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Planificación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
INDICADOR	PORCENTAJE DE RESPUESTAS A PQRSFD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS LEGALES	APIC-IND-001	APIC-IND-001	5	6		X	
INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS POR MUTUO ACUERDO		GCON-IND-001		1	X		
INDICADOR	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ADQUISICIONES	GCON-IND-002	GCON-IND-002	3	4		X	
INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	EGTI-IND-001	EGTI-IND-001	1	2		X	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROCESOS INTERNOS	GSIT-IND-001	GSIT-IND-001	2	3		X	
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PARA PROCESOS INTERNOS	GSIT-IND-002		2				X
INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENTREGA DE RECURSOS FÍSICOS.	GRAF-IND-001	GRAF-IND-001	1	2		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se solicita actualizar el indicador APIC-IND-001, de conformidad con las observaciones de la auditoría de calidad, en las que se propone realizar la medición de tiempos de respuesta a partir de la medición del número de PQRSFD atendidas fuera de los términos legales acorde con los tiempos establecidos en la Ley y las tipologías de los Derechos de petición, con respecto al total de peticiones atendidas por la entidad, y no el promedio de atención.

Se solicita la elaboración del indicador GCON-IND-001, con el objetivo de medir el cumplimiento de los plazos de liquidación de contratos, una vez el supervisor realice la radicación del proyecto de liquidación de contratos, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad.

Se actualiza el indicador GCON-IND-002, modificando la fórmula de cálculo, de tal forma que el resultado tienda a 100% y sea ascendente.

Frente al indicador EGTI-IND-001, realizando un análisis al comportamiento mes a mes del indicador se determinó que los trimestres más altos fueron el primer trimestre con un cumplimiento del 88.7% y el tercer trimestre con el 81.3% para establecer la nueva meta se promedió el cumplimiento de los trimestres más alto y resultado es una meta del 84.99% para redondear la cifra y sea mucho más fácil la medición se establece que la nueva meta para el 2020 queda en 85%.

La medición del indicador GSIT-IND-001 durante los tres primeros trimestres del año refleja un cumplimiento de los ANS de un 45.1% es decir un 34.9 puntos porcentuales por debajo de la meta del 2019 (80%). El primer trimestre del año el cumplimiento fue de un 22.34% por lo que se tomaron acciones como reestructurar el documento de mesa de ayuda y apoyar a los usuarios para que pusieron los tickets de la mesa de ayuda. Con todas esas acciones se logró aumentar en 24 puntos porcentuales llegando un cumplimiento del 46.34% para el tercer trimestre se realizaron campañas de para aumentar el uso de mesa de ayuda y se implementaron informes semanales donde se evidencia la gestión de cada técnico en cuento al cumplimiento de los ANS. Todas las acciones tomadas durante los dos primeros semestres se vieron reflejadas en la medición del tercer trimestre que llegó al 53%. Con base en lo anterior se actualiza la meta en 60% se realiza este aumento con base en la medición del último mes más el crecimiento entre los dos últimos periodos evaluados.

Para el indicador GSIT-IND-002 se solicita la anulación debido a que los nuevos proveedores manejan una estructura diferente para solicitar un servicio técnico, este se hace a través de correo electrónico, por lo que no se hace necesaria la medición mediante mesa de ayuda.

Se solicita actualizar el indicador GREF-IND-001, de conformidad con las observaciones de la auditoría de calidad, en las que se propone realizar la medición de tiempos de atención de solicitudes, con respecto al total de peticiones atendidas por la entidad, y no el promedio de atención.

Andrés Claver



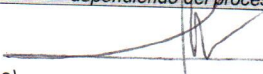
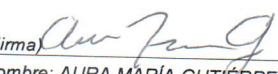
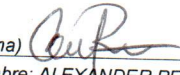
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPALIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Planificación y Mantenimiento Vial

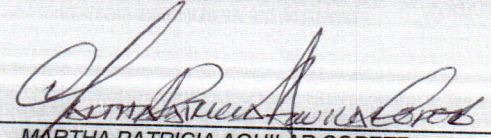
FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPANAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
<i>(Firma)</i> 	<i>(Firma)</i> 	<i>(Firma)</i> 
Nombre: MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS	Nombre: AURA MARÍA GUTIÉRREZ PÉREZ	Nombre: ALEXANDER PEREA MENA
Cargo: SECRETARIA GENERAL	Cargo: CONTRATISTA SECRETARÍA GENERAL	Cargo: CONTRATISTA OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	02-01-2020	<i>(Firma)</i>  MÁRTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN
OBSERVACIONES:				