

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO**



MEDICION DE INDICADORES SEGUNDO SEMESTRE 2009

Febrero de 2010

Medición de Indicadores Segundo semestre 2009

El presente documento contiene la medición de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión, correspondientes al segundo semestre de 2009. Como parte del proceso de mejora continua se han ingresado, modificado y eliminado algunos indicadores en los distintos procesos.

Se observa que, con respecto a la primera medición realizada con corte a 31 de diciembre de 2008, se ha mejorado el análisis de los datos de los indicadores, sin embargo algunas dependencias no han remitido la totalidad de las mediciones, razón por la cual no se pueden hacer análisis de tendencia con el fin de identificar áreas problemáticas e identificar mejoras a los procesos.

Adicionalmente y como parte de la mejora continua se requiere incluir en el formato, un espacio en el cual se discriminen rangos de gestión a través de los cuales se puede medir el avance en la gestión, de igual manera se debe incluir un campo en el formato de indicadores, en el cual se indique cual es la fuente de la información para medición. Se tiene programado en la vigencia 2010, dentro del proceso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, la mejora en la medición y la formulación de nuevos indicadores que amplíen la capacidad de la entidad de identificar áreas de mejora.

ESTRUCTURACION DE PROYECTOS

Para la vigencia 2009, se efectuó la medición de 4 indicadores del Sistema Integrado de Gestión, así:

- **Apertura de proyectos de concesión modo férreo y carretero:** Para la vigencia 2009, se abrieron los 2 procesos licitatorios; Sistema Ferroviario Central, mediante la resolución N°104 de febrero de 2009, y Autopista Ruta del Sol mediante resolución de apertura N° 186 del 27 de marzo, el otro proyecto Autopista Nueva Independencia, fue incluido en el proyecto Autopista de la Montaña y no hizo se incluyó en esta medición.
- **Adjudicación de interventorías de proyectos de concesión modo férreo y carretero:** Durante la vigencia 2009, en el I Semestre, se adjudicaron 4 de las interventorías programadas de acuerdo al plan de acción: SEA CM 013 BTS, SEA CM 014 Bogota - Girardot, SEA CM 015 Carreteras Nacionales del Meta y SEA CM 016 Autopista del Café, las 2 de Modo férreo: Sistema Ferroviario Central y Red Férrea del Atlántico, no se lograron adjudicar ya que se presentaron algunos inconvenientes .
- **Estructuración de proyectos de concesión modo férreo y carretero:** Para la vigencia 2009, se logró estructurar el proyecto Autopista Ruta del Sol, sin embargo se tenía programado de acuerdo al Plan de acción estructurar 3 proyectos más de concesiones en el modo carretero, entre ellos estaban: Arterias de mi llanura, no se logró estructurar ya que no se contaba con recursos en el presupuesto; para los proyectos Autopista de la Montaña y Autopista Nueva Independencia, por política de gobierno se redefinió el alcance de Autopistas de la montaña incluyendo el alcance de la Autopista de la Nueva Independencia donde se suscribió un convenio interadministrativo.
- **Adjudicación de proyectos de concesión modo férreo y carretero:** Para la Vigencia 2009, se programó adjudicar 3 proyectos: Autopista Ruta del Sol y Autopista nueva independencia y para el Modo Férreo el Sistema Ferroviario Central. En el modo Carretero durante el II Semestre de 2009, se adjudico el proceso licitatorio Autopista Ruta del sol, el proyecto Autopista de la Nueva Independencia se definió por políticas de gobierno que el alcance se incluyera en el denominado proyecto Autopista de la Montaña, por lo tanto este proyecto se excluyó de la medición de la vigencia 2009.

Para el proyecto de modo férreo Sistema Ferroviario Central con el N° de proceso SEA LP 001 2008, se cerró el 3 de septiembre de 2009, sin embargo no se adjudicó durante la vigencia de 2009, debido a inconvenientes de orden externo. A la fecha el proceso se encuentra suspendido y la entidad se encuentra analizando nuevamente todo el proceso se espera que a finales del mes de enero de 2010 se tome alguna decisión.

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte de modo Carretero y Férreo

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

**Apertura de Proyectos de
concesion modo ferreo y
carretero**

de proyectos Aperturados

Esta variable indica el número de proyectos aperturados para adjudicar en la presente vigencia

de proyectos programados aperturar

Esta variable indica el número de proyectos programados aperturar para adjudicar de acuerdo al plan de acción de la vigencia.

1.5 Mide

Eficacia ☐

Eficiencia ☐

Efectividad ☒

1.6 Periodicidad:

Mensual ☐

Bimestral ☐

Trimestral ☐

Semestral ☒

☐

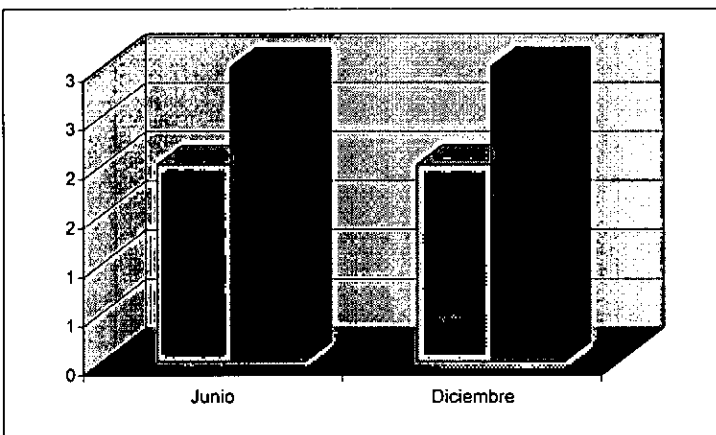
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables							2						2
							3						3
Resultado (%)							66.67%						66.67%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Para la vigencia 2009, se abrieron los 2 procesos licitatorios de modo ferreo: Sistema Ferroviario Central, mediante la resolución de apertura No 104 del 12 de Febrero 2009 y modo carretero: Autopista Ruta del Sol, mediante la resolución de apertura No 186 del 27 de Marzo de 2009, el otro proyecto Autopista Nueva Independencia, fue incluido en el proyecto Autopista de la montaña, y no hizo parte para medir este indicador

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte de modo Carretero y Férreo

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

**Adjudicación de
Interventorías de Proyectos
de concesion modo ferreo y
carretero**

de interventorías adjudicadas

Esta variable indica el número de Interventorías adjudicadas de los proyectos de concesiones en la presente vigencia

de Interventorías programadas adjudicar

Esta variable indica el número de Interventorías programadas adjudicar de los proyectos de concesiones en los modos carretero y ferreo de acuerdo al plan de acción de la vigencia.

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

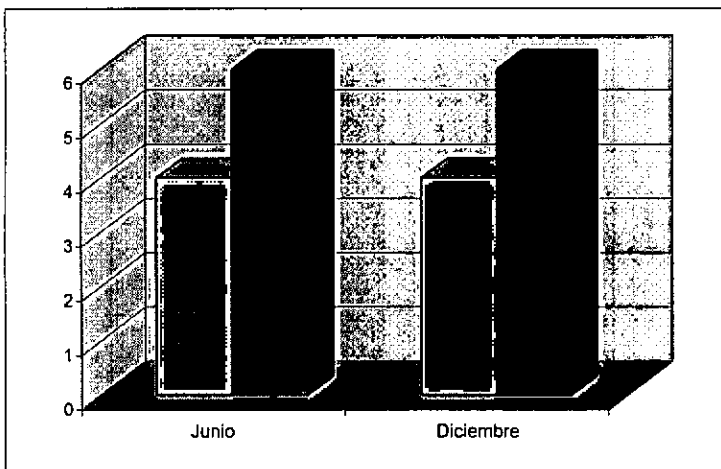
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov	Diciembre
Variables							4						4
							6						6
Resultado (%)							66.67%						66.67%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Durante la vigencia 2009, en el Para el 1 Semestre, se han adjudicado 4 de las interventorías programadas de acuerdo al plan de acción en el modo carretero entre ellas están: SEA CM 013 BTS, SEA CM 014 Bogotá - Girardot, SEA CM 015 Carreteras Nacionales del Meta y SEA CM 016 Autopista del Café, las 2 de Modo ferreo: Sistema ferroviario central y Red ferrea del Atlántico no se lograron adjudicar ya que se presentaron algunas inconvenientes.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte de modo Carretero y Férreo

1.2 Nombre del indicador

Adjudicación de Proyectos de
concesion modo ferreo y
carretero

1.3 Variable(s)

de proyectos adjudicados

de proyectos programados adjudicar

1.4 Definición de variable(s)

Esta variable indica el número de proyectos adjudicados en la presente vigencia

Esta variable indica el número de proyectos programados adjudicar de acuerdo al plan de acción de la vigencia

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

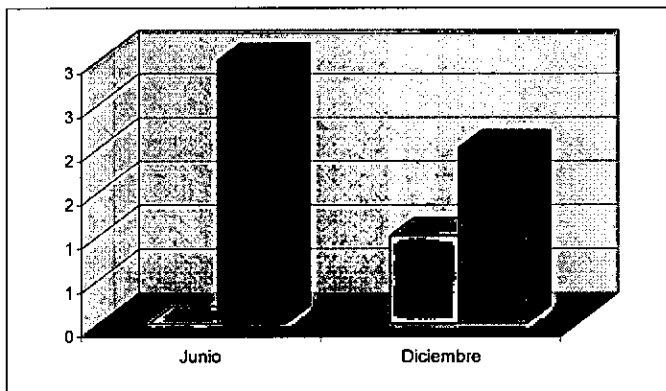
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año 2009											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables						0						1
						3						2
Resultado (%)						0.00%						60.00%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Para la Vigencia 2009, se programó adjudicar 3 proyectos: Autopista Ruta del Sol y Autopista nueva independencia y para el Modo Ferreo Sistema Ferroviario Central del proceso de proyectos de concesiones. En el modo Carretero durante el II Semestre de 2009 se adjudico el proceso licitatorio Autopista Ruta del sol, el proyecto Autopista de la Nueva Independencia se definio por politicas de gobierno que el alcance se incluyera en el denominado proyecto Autopista de la montaña, así que este no hizo parte para medir los indicadores en esta vigencia 2009.

Para el proyecto de modo ferreo Sistema Ferroviario Central con el No de procesos SEA LP 001 2008, se cerró el 3 de septiembre de 2009, sin embargo no se adjudicó durante la vigencia de 2009 debido a inconvenientes de orden externo. A la fecha el proceso se encuentra suspendido y la entidad se encuentra analizando nuevamente todo el proceso se espera que a finales del mes de enero se tome alguna decisión.

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Contratación Administrativa

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Porcentaje de Procesos desiertos	No de procesos declarados desiertos	Se determina un periodo específico para determinar este numero
	Total de procesos desarrollados	Se determina el mismo periodo del numerador para calcular el total

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

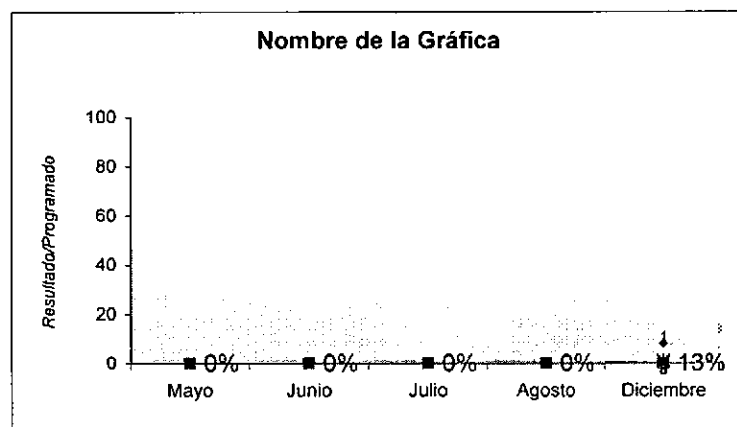
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	1												1
	8												8
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	13%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El proceso de contratación originado en licitaciones, concursos de méritos y selecciones abreviadas de menor cuantía fue altamente exitoso, teniendo en cuenta que de todos ellos(8) solo uno no fue posible de culminar con la suscripción del contrato.

Lo anterior cobra más validez si se tiene en cuenta que el único caso mencionado, la declaratoria de desierta obedeció eminentemente a factores externos a la Entidad.

INDICADORES PLANEACION

La Oficina de Evaluación cambio el indicador que se había establecido toda vez que este no daba cuenta de aspectos centrales de las funciones de la Oficina, y se procedió a elaborar otro así:

- **Documentos CONPES aprobados:** Durante la vigencia 2009, la Oficina de evaluación elaboro, presentó y logro la aprobación de 9 documentos CONPES, así:
 - 3632 Modificación y ratificación del concepto previo favorable para la adición de los contratos de concesión vial "Bosa – Granada – Girardot" y "Pereira – La Victoria".
 - 3633 Modificación al documento CONPES 3612 en el plan de inversión del proyecto "autopista Bogotá – Villavicencio" del programa estratégico de autopistas – Proesa I.
 - 3612 Programa Estratégico De Autopistas Fase I – Proesa I.
 - 3626 Ratificación, Modificación y Concepto Previo Favorable Para La Prórroga Y Adición De Cuatro Contratos De Concesión Vial.
 - 3606 Concepto previo favorable para la adición y prórroga al Contrato de Concesión de la Red Férrea del Atlántico.
 - 3593 Modificación y ratificación del Concepto Previo Favorable para la prórroga y adición de los Contratos de Concesión Vial Ruta Caribe y Córdoba - Sucre aprobadas por el CONPES 3584 de 2009.
 - 3584 Concepto Previo Favorable para la adición de los contratos de Concesión Vial "Ruta Caribe" y "Córdoba – Sucre".
 - 3581 Importancia Estratégica Del Proyecto Concesión de la Red Férrea Del Atlántico.
 - 3571 Importancia Estratégica Del Proyecto Vial "Autopista Ruta Del Sol".



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/03/2009

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Formulación, Evaluación y Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Documentos CONPES aprobados	Documentos Aprobados	Corresponde a los documentos efectivamente aprobados y publicados.
	Documentos Elaborados	Documentos elaborados en una vigencia con el fin de ser aprobados.

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

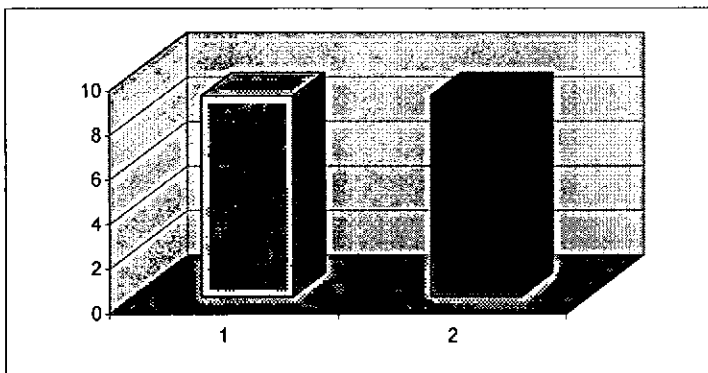
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables	Aprobado												9
	Elaborado												9
Resultado (%)		#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

En la vigencia 2009 se elaboraron y aprobaron los siguientes documentos CONPES: 3632, 3633, 3612, 3626, 3606, 3593, 3584, 3581 y 3671.

INDICADORES S.I.G

El Sistema Integrado de Gestión posee 2 indicadores, los cuales fueron medidos por primera vez en el segundo semestre, así:

- **Atención a productos no conformes** : Durante el segundo semestre, la Subgerencia de Gestión Contractual identificó un Servicio no Conforme relacionado con el deficiente suministro de información de los servicios de las distintas concesiones; con el fin de corregir esta deficiencia se programó una actividad coordinada de suministro de volantes en forma masiva a por lo menos el 5% del TPD de cada concesión y peaje durante el tercer fin de semana de noviembre, se espera que durante el primer trimestre de 2010 se evalúe la efectividad de la actividad desarrollada.
- **Seguimiento a la efectividad de los controles aplicados a los productos no conformes**: Teniendo en cuenta que a 31 de diciembre no se ha cerrado la actividad propuesta para el tratamiento del producto no conforme identificado por la Subgerencia de Gestión Contractual, solamente en el primer trimestre de 2010 se podrá hacer seguimiento al mismo y por lo tanto medir la efectividad.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Control de Producto y/o Servicio No Conforme

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Atención a productos no conformes

Numero productos no conformes controlados

Esta variable corresponde al número productos no conformes, a fueron sometidos a algún tipo de tratamiento para eliminar su no conformidad

Total de productos no conformes a controlar

Esta variable indica el número de productos total identificado en cada uno de los procesos

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☒

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☐

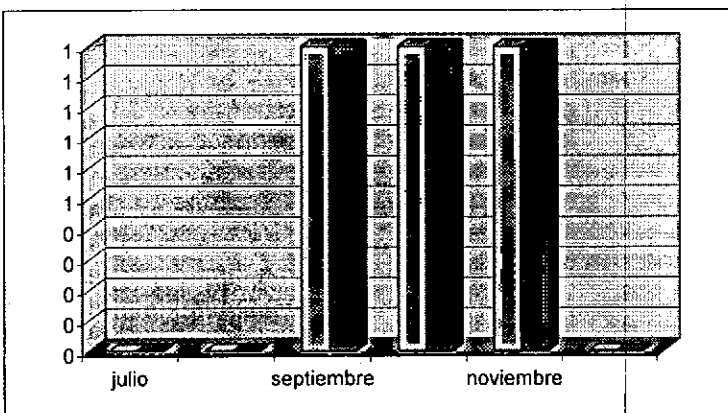
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Variables								0	0	1	1	1	0
								0	0	1	1	1	0
Resultado (%)		#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%	100%	100%	#iDIV/O!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

la Subgerencia de Gestión Contractual identificó un Servicio no conforme, el cual tuvo tratamiento y se cerró en el mes de noviembre.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Control de Producto y/o Servicio No Conforme

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Seguimiento a la efectividad de los controles aplicados a los productos no conformes

Numero de productos que continúan siendo no conformes

Esta variable corresponde a la cantidad de productos que continúan siendo No conformes despues de haber aplicado algún tratamiento

Total de productos no conformes tratados

Esta variable corresponde a la cantidad total de productos no conformes que fueron sometidos a algún tratamiento

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☒

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☐

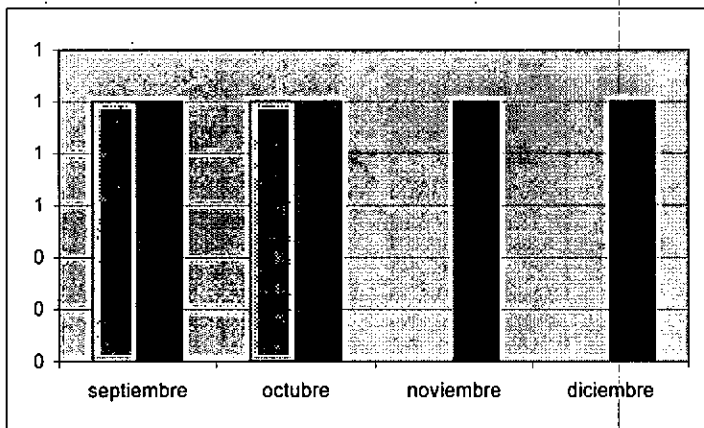
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Variables										1	1	0	0
										1	1	1	1
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	100%	0%	0%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Durante el segundo semestre la Subgerencia de Gestión Contractual identificó un servicio no conforme, el cual tuvo un tratamiento exitoso, por lo tanto para esta vigencia no existen productos y/o servicios no conformes que lo continuen siendo

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Para la vigencia 2009, el Grupo de Control Interno efectuó la medición de 6 indicadores del Sistema Integral de Gestión, así:

- **Seguimiento a la ejecución del programa de auditorias del INCO:**
Durante el segundo semestre se realizó la auditoria de calidad, dando como resultado 48 no conformidades.
- **Seguimiento al control de no conformidades detectadas en las auditorias:**
Este indicador nos reporta a la fecha 53 no conformidades abiertas o en proceso.
- **Aplicación del principio de autocontrol por parte de los servidores del INCO:**
Este indicador tiene un avance del 100%.
- **Implementación de estrategias para el fomento de la cultura del control:**
Este indicador tiene un avance del 100%.
- **Solución de hallazgos de entes de vigilancia y control, bajo asesoría y acompañamiento del Grupo de Control Interno:**
Este indicador tiene un avance del 100%.
- **Seguimiento a la implementación actividades para la asesoría y acompañamiento a los procesos del INCO:**
Este indicador tiene un avance del 100%.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Auditorías de Calidad

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Seguimiento a la ejecución del
programa de auditorías del
INCO

Número de auditorías realizadas

Esta variable corresponde al número de auditorías internas realizadas en un periodo de tiempo determinado

Total de auditorías definidas en el programa
de auditorías del INCO

Esta variable corresponde al total de auditorías definidas en el programa de auditorías de la entidad en un periodo de tiempo determinado

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

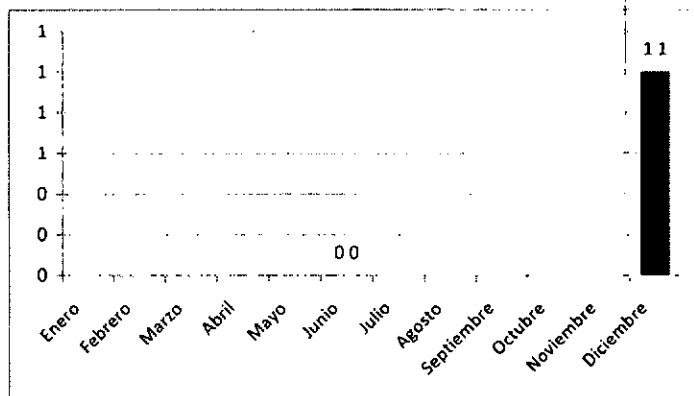
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables							0						1
							0						1
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Para Mayo de 2009 se tiene un cumplimiento del 65% y un avance del 42% del Plan de mejoramiento por procesos.

En Octubre de 2009 se realizó la auditoría de calidad, dando como resultado 48 no conformidades.

Ver, INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD (Segundo ciclo), OCTUBRE DE 2009 GCI - 51 - 2009.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Evaluación independiente al Sistema de Control Interno y Auditorías de Calidad

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Seguimiento al control de no conformidades detectadas en las auditorías.

Numero de no conformidades encontradas en la auditoría, que fueron controladas

Esta variable indica el número de no conformidades encontradas en la auditoría interna, que fueron controladas por el respectivo proceso.

Total de no conformidades identificadas en la auditoría

Esta variable indica el número de no conformidades encontradas en la auditoría interna.

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

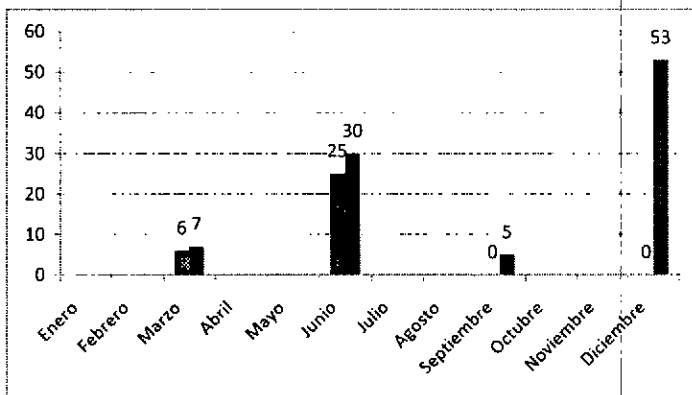
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				6			25			0			0
				7			30			5			53
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	86%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	83%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	0%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	0%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Para el primer semestre de 2009, el plan de mejoramiento por procesos contaba con 101 hallazgos de los cuales 7 tenían fecha de terminación en el primer semestre y tiene 6 con un porcentaje de cumplimiento al 100%.

Para el segundo semestre de 2009, se tenían 30 acciones correctivas con vencimiento de las cuales 25 fueron halladas satisfactorias.

En Octubre de 2009 se realizó la auditoría de calidad, dando como resultado 48 no conformidades, sumadas a las 5 que se traen nos da como resultado 53 no conformidades a Diciembre de 2009.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Fomento a la Cultura del Control

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

**Aplicación del principio de
autocontrol por parte de los
servidores públicos del INCO**

Numero de servidores públicos que aplican el
principio del autocontrol en los procesos del
INCO

Esta variable indica el número de servidores públicos que desarrollan
actividades que evidencian el principio de autocontrol

Total de servidores públicos del INCO

Esta variable indica el número total de servidores públicos de la entidad

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☒

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☐

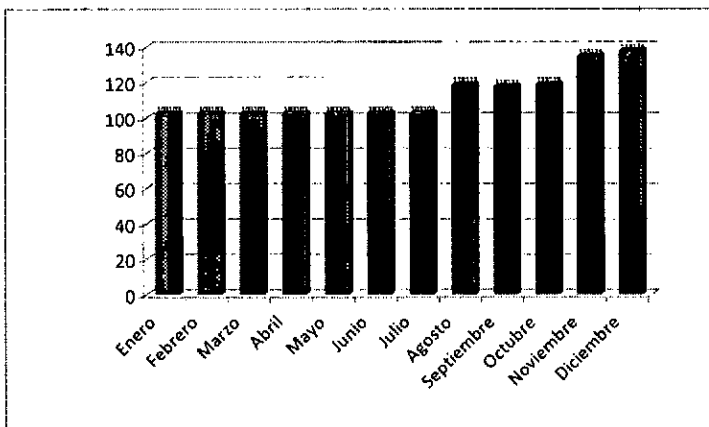
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables		103	103	103	103	103	103	103	119	118	119	135	138
		103	103	103	103	103	103	103	119	118	119	135	138
Resultado (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Se vienen realizando reuniones, socializaciones, mensajes y boletines, con respecto a la cultura del auto control en la entidad.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Fomento a la Cultura del Control

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Implementación de estrategias para el fomento de la cultura del control	Número de estrategias implementadas para el fomento de la cultura de control	Esta variable indica el número de estrategias implementadas, de las definidas por el Grupo de Control Interno para el fomento de la cultura de control
	Total de estrategias definidas por el Grupo de Control Interno	Esta variable indica el número de estrategias definidas por el Grupo de Control Interno para el fomento de la cultura de Control

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

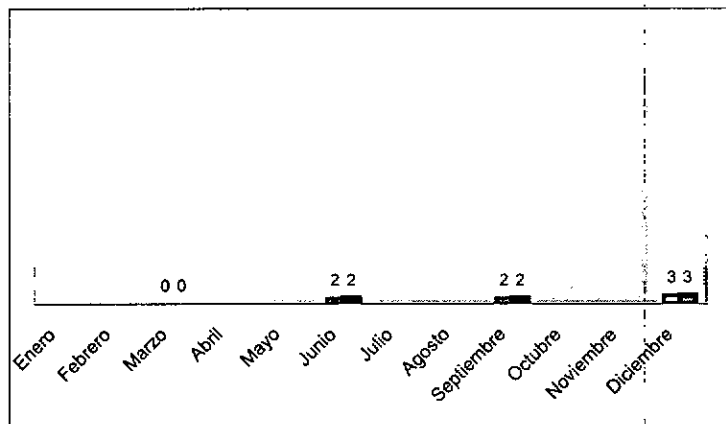
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				0			2			2			3
				0			2			2			3
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El grupo de Control Interno, en busca de una mejora continua en la Entidad, procuró inculcar dentro de los servidores la Cultura del Autocontrol mediante reuniones de socialización y capacitación.

Durante el primer semestre de 2009, se realizaron reuniones y mensajes a toda la entidad fortaleciendo la cultura del Autocontrol.

Durante el segundo semestre de 2009, se realizaron reuniones, mensajes y la emisión de boletines a toda la entidad fortaleciendo la cultura del Autocontrol.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Asesoría y Acompañamiento

1.2 Nombre del indicador

Solución de hallazgos de entes de vigilancia y control, bajo asesoría y acompañamiento del grupo de Control Interno

1.3 Variable(s)

Número de Procesos que resolvieron hallazgos de los entes de vigilancia y control y que fueron acompañados y asesorados por el grupo de Control Interno

Total de procesos que fueron asesorados ya acompañados por el Grupo de Control Interno

1.4 Definición de variable(s)

Esta variable indica el número de procesos que resolvieron hallazgos de entes de vigilancia y control, bajo el acompañamiento y asesoría del grupo de Control Interno

Esta variable indica el total de procesos que fueron acompañados y asesorados por el Grupo de Control Interno, para solucionar hallazgos identificados por entes de vigilancia y control

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

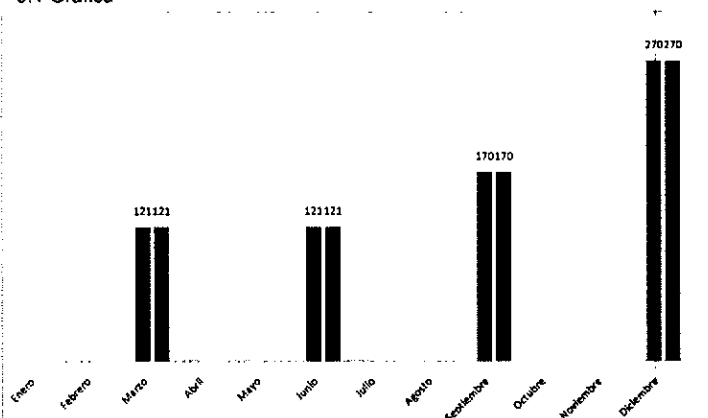
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Período de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				121			121			170			270
				121			121			170			270
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Para la vigencia 2008 la cual se está auditando en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2009 el grupo de Control interno viene adelantando todas las actividades de seguimiento.

A la fecha la entidad cuenta con 292 hallazgos, los cuales se están trabajando en los diferentes procesos.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Asesoría y Acompañamiento

1.2 Nombre del indicador

Seguimiento a la implementación actividades para la asesoría y acompañamiento a los procesos del INCO

1.3 Variable(s)

Número de actividades desarrolladas para asesorías y acompañamientos

Total de actividades planificadas para asesorías y acompañamientos

1.4 Definición de variable(s)

Esta variable muestra el número de actividades desarrolladas en el acompañamiento y asesoramiento que hace el grupo de control interno a los procesos del INCO

Esta variable indica el número total de actividades planificadas para realizar asesoría y acompañamiento.

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

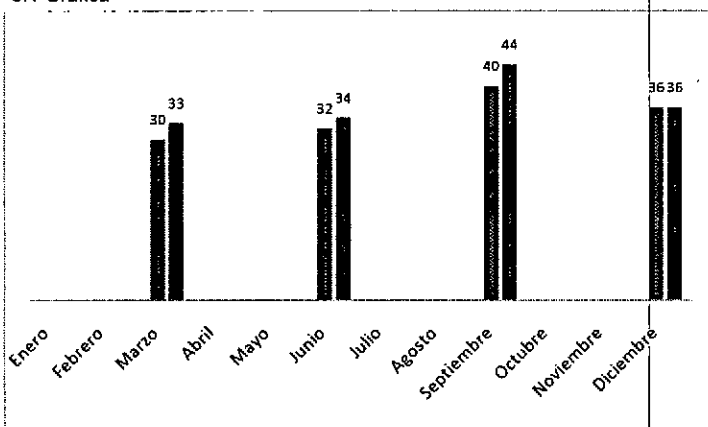
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				30			32			40			36
				33			34			44			36
Resultado (%)		#i DIV/O!	#i DIV/O!	91%	#i DIV/O!	#i DIV/O!	94%	#i DIV/O!	#i DIV/O!	91%	#i DIV/O!	#i DIV/O!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El Grupo de Control Interno, desarrollo durante la vigencia 2009, acompañamiento a todas las áreas de la Entidad.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Subdirección tiene definidos 24 indicadores, los cuales fueron medidos con corte a 31 de diciembre; estos se encuentran clasificados de acuerdo a los distintos grupos que la componen. A continuación se muestra un resumen de los resultados de los mismos:

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA:

- **Devoluciones de Correspondencia:** Este indicador obtuvo un promedio de devoluciones en el año del 3%, las principales razones son la mala identificación del destinatario. Como parte de las actividades de mejoramiento se seguirá mejorando el proceso de identificación con el fin de reducir el número de entregas erradas.
- **Solicitudes no atendidas:** La medición de este indicador arroja, que el porcentaje de no atenciones a requerimientos es inferior al 5% en promedio; para la próxima vigencia se continuará trabajando en la satisfacción de las solicitudes elevadas ante el Instituto.

GESTION FINANCIERA

- **Cuentas pagadas en el periodo:** Con corte a Diciembre 31 de 2009, el porcentaje de ejecución alcanza el 25%, esto debido a la constitución de las cuentas por pagar, las cuales ascendieron a \$153.923.898.563, y a que la dirección del Tesoro Nacional, no asignó el PAC solicitado por el INCO para el mes de diciembre de 2009.
Las variables de este indicador se encuentran mal definidas, toda vez que estas deben medir la cantidad de cuentas efectivamente radicadas y cuantas han sido pagadas, debido a que el monto de las mismas no es significativo para el análisis del comportamiento. Adicionalmente sería deseable analizar cual es el tiempo promedio para el pago de las cuentas, valor este que se hace relevante en la medición de la eficiencia de la entidad.
- **Hallazgos de la Contraloría:** Este indicador es anual, por lo tanto se mantiene el valor de las variables asignadas a junio de 2009, que fue cuando se conoció el informe contable definitivo, frente al año anterior se aumentó el número de hallazgo en 3, sin embargo aunque se presenta incremento en el número de hallazgo la opinión a los estados contables en la vigencia 2008 mejoró ya que de negación pasamos a opinión con salvedades, mejorando notablemente el dictamen a los Estados Financieros de INCO, la Subgerencia Administrativa y Financiera viene trabajando fuertemente en minimizar estos hallazgos.
- **Informes Financieros Entregados:** El indicador muestra un cumplimiento del 100% en la atención de los informes solicitados en el tercer trimestre de 2009 por la Contaduría General de la Nación (2) así: CGN1 CGN2. Todos

los informes se entregaron oportunamente. Los informe a 31 de diciembre de 2009 se elaboran en febrero de 2010 y por eso no se incluyen en éste indicador

- **Eficacia en la ejecución presupuestal:** El acumulado de ejecución (compromisos) al finalizar el cuarto trimestre de 2009 es de \$707.464,46 millones equivalente al 95% de la Apropriación definitiva y disponible al 31 de diciembre de 2009 la cual ascendió a \$741.669,12 millones después de aplazamiento.

SISTEMAS

- **Satisfacción de usuarios por servicio de HELP DESK:** En el segundo semestre respecto a las dos variables de solicitudes de help desk, contra clientes satisfechos, se alcanzó un 94% de satisfacción en la solución de sus solicitudes, con respecto al primer semestre se redujo en un 2% la efectividad.
- **Atención de solicitudes de HELP DESK:** Del número de solicitudes realizadas, se están atendiendo el 94 %, este nivel se ha mantenido a lo largo de la vigencia, es espera que en la vigencia 2010 con la adquisición de los nuevos equipos de compute reducir las solicitudes de servicio de Help Desk.
- **Satisfacción de usuarios por servicio de software y hardware:** De acuerdo a las solicitudes realizadas en el help desk, que se lleva en la bitácora de actividades, el 81.% de funcionarios del INCO están satisfechos con el servicio de apoyo prestado, en el Plan de mejoramiento se ha incluido una actividad para el mejoramiento en la prestación de estos servicios.
- **Atención a solicitudes de software y hardware:** En el periodo medido se encontró que el indicador se ha mantenido en un 19%, se tiene programado para la vigencia 2010, la adquisición de nuevos equipos con el fin de mejorar la prestación del servicio e incrementar la eficacia.

ALMACEN

- **Entrega Pedidos:** A la fecha este indicador está al 100%, en su análisis se debe incluir no solo el número de entregas sino aspectos tales como la calidad de los elementos, relación de elementos solicitados contra los entregados, tiempo promedio de entrega.

BIENESTAR SOCIAL

- **Participación de funcionarios en capacitaciones:** El resultado del indicador es 140% debido a que durante la vigencia 2009 se realizaron dos capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la Entidad, las cuales respondieron a las necesidades identificadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- **Evaluación de desempeño de los funcionarios:** La totalidad de los funcionarios evaluados alcanzaron el nivel satisfactorio, sin embargo el indicador no tiene relación con el proceso que monitorea.
- **Retiro de Personal:** Durante la vigencia 2009 no se interpusieron recursos a los actos administrativos expedidos en el proceso de retiro, lo cual se explica porque las resoluciones fueron proyectadas acorde con las normas vigentes.
- **Satisfacción del evento de inducción y reinducción:** A diciembre de 2009, 7 eventos de reinducción e inducción fueron evaluados positivamente, arrojando un resultado del 64%. Lo que indica que es susceptible de mejora, cuyas estrategias están contenidas en el Sistema de Talento Humano.
- **Realización de actividades de clima organizacional:** El plan de intervención se suscribió para las vigencias 2009 y 2010, para generar el indicador se tomó en cuenta las actividades programadas para 2009.

La totalidad de las actividades programadas fueron ejecutadas de acuerdo con las restricciones presupuestales.

- **Medición del clima y cultura organizacional:** En el primer semestre de la vigencia 2009 se realizó el primer estudio de clima organizacional en la Entidad, por tanto no existen datos que permitan realizar una comparación. De igual manera un estudio de clima organizacional arroja tendencias de percepción que no constituyen inconformidades propiamente dichas.
- **Grado de cumplimiento de los objetivos y acuerdos de gestión:** El indicador demuestra que el seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión se está realizando acorde con los criterios del DAFP y las normas vigentes.
- **Ejecución del plan de salud ocupacional:** De acuerdo con el indicador se establece la ejecución del plan de salud ocupacional fue de un 67% debido a que la ARP argumentara que las mediciones de iluminación y ruido no estaba cubierto por su servicio. Teniendo en cuenta las limitaciones del servicio, la Subgerencia Administrativa y Financiera abrió una invitación pública con el fin de ampliar la cobertura de la asesoría en todos los subprogramas de salud ocupacional.
- **Comportamiento en la cantidad de accidentes de trabajo de un año:** La formula del indicador no arroja resultado alguno porque no es posible dividir por cero. Sin embargo es importante anotar que durante el año 2008 no se

presentaron accidentes de trabajo y durante el año 2009 se presentó uno que no comprometió la vida del funcionario.

- **Realización de actividades de bienestar social:** De las actividades programadas dentro del Plan de Bienestar, se ejecutó el 71%. Los resultados del indicador se afectaron por el programa de prepensionados y la subvención a eventos culturales debido a restricciones presupuestales.

SERVICIO AL USUARIO

- **PQR:** En el periodo enero a diciembre tuvo una eficacia del 50%; dicho promedio es muy bajo y revela una gestión inadecuada de las Peticiones, Quejas y Reclamos, por lo tanto en la vigencia 2010 se deberán realizar acciones de mejora en la prestación del servicio y atención a los grupos de interés.
- **Satisfacción de los usuarios:** A la fecha no se han realizado mediciones de la satisfacción de usuarios. A partir de la vigencia 2010 se realizará la encuesta a los usuarios de la página WEB del Instituto.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: **Gestión de Tesorería**

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Cuentas pagadas en el período
=

Cuentas Pagadas

Entiéndase por el total en pesos de las cuentas que fueron pagadas en el período a evaluar

Cuentas por Pagar

Entiéndase por el total en pesos de las cuentas que se encuentran por pagar en el período a evaluar

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

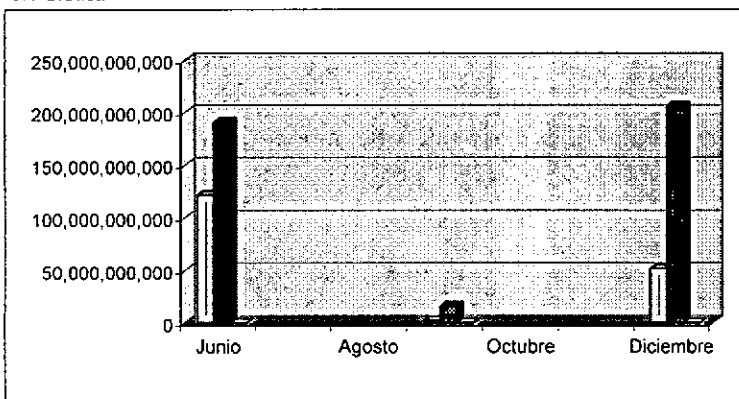
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Período de medición	2008				2009											
	Año	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables				16,150,373,463			107,289,577,677			121,650,159,038			1,783,680,521			51,951,061,230
				75,385,534,831			139,728,826,715			190,877,705,819			15,957,300,575			205,874,959,753
Resultado (%)				24%			77%			64%			11%			25%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Con corte a Diciembre 31 de 2009, el porcentaje de ejecución alcanza el 25%, esto debido a la constitución de las cuentas por pagar las cuales ascendieron a \$153.923.898.563, y a que la dirección del Tesoro Nacional, no asignó el PAC solicitado por el INCO para el mes de diciembre de 2009.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: **Fm-46**

Versión: **1.0**

Fecha: **15/09/2008**

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Gestión Contable

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Hallazgos de la Contraloría =	Hallazgos Contraloría año vigente	Total de hallazgos en las Auditorías realizadas por la Contraloría al área de Contabilidad del INCO en el año vigente
	Hallazgos Contraloría año anterior	Total de hallazgos en las Auditorías realizadas por la Contraloría al área de Contabilidad del INCO en el año inmediatamente anterior

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

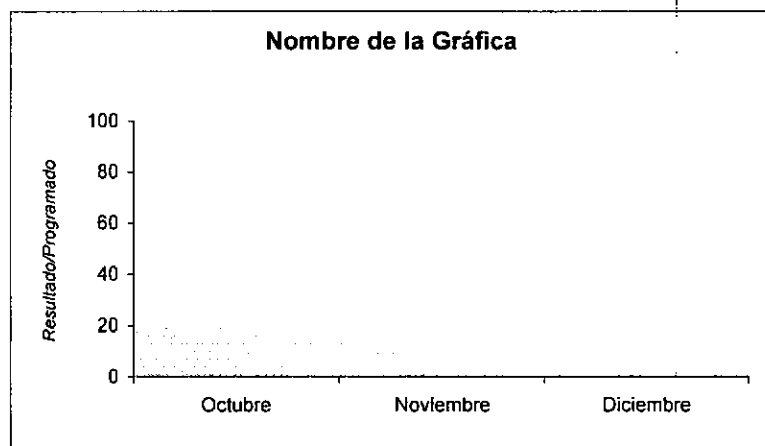
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables				5						8			
				6						5			
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	83%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	160%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Este indicador es anual, por lo tanto se mantiene el valor de las variables asignadas a junio de 2009, que fue cuando se conoció el informe contable definitivo, frente al año anterior se aumentó el número de hallazgo en 3, sin embargo aunque se presenta incremento en el número de hallazgo la opinión a los estados contables en la vigencia 2008 mejoró ya que de negación pasamos a opinión con salvedades, mejorando notablemente el dictamen a los Estados Financieros de INCO, la Subgerencia Administrativa y Financiera viene trabajando fuertemente en minimizar estos hallazgos.

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR
1.1 Proceso:

Gestión Contable

1.2 Nombre del indicador
1.3 Variable(s)
1.4 Definición de variable(s)
**Informes Financieros
Entregados=**

Informes Solicitados

Total de informes que son solicitados a Contabilidad por las diferentes dependencias del INCO, o las entidades externas en el período evaluado

Informes Entregados

Total de informes que son entregados por Contabilidad, en el período evaluado

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐
1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

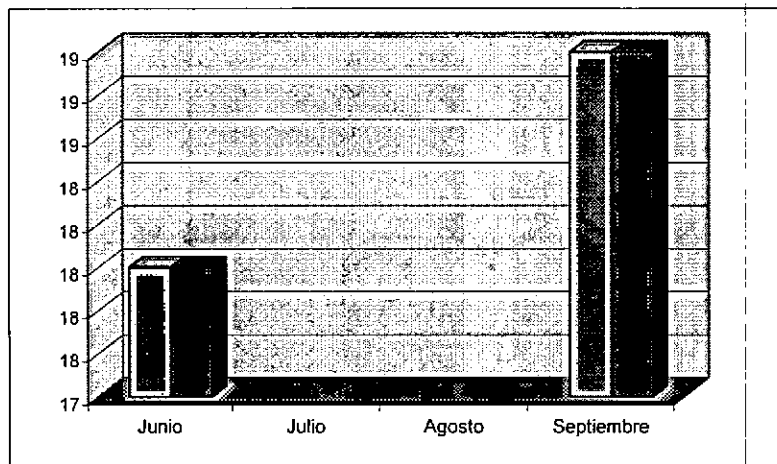
Semestral

☐

Anual

☐
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL
2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009				2009							
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables				2			39			18			19
				2			39			18			19
Resultado (%)		#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%	#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%	#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%	#iDIV/O!	#iDIV/O!	100%

III. GRÁFICO
3.1 Gráfica

3.2 Análisis del resultado

El indicador muestra el cumplimiento en la atención de los informes solicitados en el tercer trimestre de 2009 por la Contaduría General de la Nación (2) así: CGN1 CGN2. Todos los informes se entregaron oportunamente. Los informes a 31 de diciembre de 2009 se elaboran en febrero de 2010 y por eso no se incluyen en este indicador



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

1.1 Proceso: Gestión Presupuestal

1.2 Nombre del indicador 1.3 Variable(s) 1.4 Definición de variable(s)

Eficacia en la Ejecución Presupuestal =	Presupuesto Ejecutado	Entiéndase por el presupuesto en pesos, que se ha gastado y se encuentra soportado por el Registro Presupuestal
	Presupuesto Programado	Entiéndase por el monto de presupuesto que se planeó gastar en el período que se está evaluando

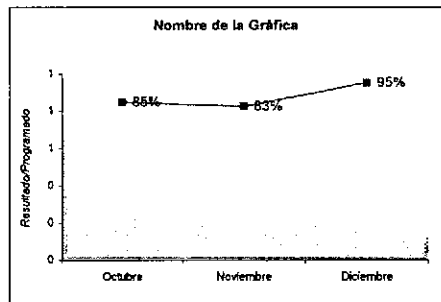
1.5 Mide ☐ Efectividad ☐

1.6 Periodicidad: ☐ Trimestral ☒ Semestral ☐ Anual ☐

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables		432 796 789 211	433 346 621 218	475 437 229 474	528 969 039 047	573 313 545 395	583 869 614 584	585 340 210 873	587 587 295 430	506 493 556 881	605 483 738 943	612 231 357 124	707 464 460 754
		747 229 480 000	747 229 480 000	747 229 480 000	747 229 480 000	747 229 480 000	747 499 064 740	686 090 246 000	686 090 246 000	707 376 246 000	712 276 116 064	741 699 116 064	741 699 116 064
Resultado (%)		58%	58%	64%	71%	77%	78%	85%	86%	84%	85%	83%	95%

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El acumulado de ejecución (compromiso) al finalizar el cuatrimestre de 2009 es de \$707,464,46 millones equivalente al 95% de la Aprobación Definitiva y Disponible al 31 de diciembre de 2009 lo cual ascendió a \$741,699,12 millones después de aplazamiento.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Help-Desk

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

**Satisfacción de usuarios por
servicio HELP DESK**

Total de usuarios satisfechos con el soporte
técnico

Esta variable muestra el número de usuarios del servicio de HELP
DESK satisfechos con los resultados del soporte técnico realizado

Total de usuarios atendidos

Esta variable indica el total de servidores públicos del INCO que
fueron atendidos con el servicio HELP DESK

1.5 Mide

Eficacia ☐

Eficiencia ☐

Efectividad ☒

1.6 Periodicidad:

2 Meses ☐

Bimestral ☐

Trimestral ☒

Semestral ☐

Anual ☐

II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables		255	220	270									
		270	230	290									
Resultado (%)		94%	96%	93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

En este bimestre respecto a las dos variables de solicitudes de help desk, contra clientes satisfechos, la variación es de 6.5% en promedios de clientes insatisfechos, para plan de mejoramientos, trabajos que quedan pendientes por ejecutar, proyectos y adquisición de hardware.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Help-Desk

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Atención de solicitudes HELP DESK	Numero de solicitudes atendidas	Esta variable indica el número de solicitudes que son atendidas a través de soporte técnico HELP DESK
	Total de solicitudes realizadas por los usuarios	Esta variable indica el número total de solicitudes que llegan a la oficina de sistemas para soporte técnico HELP DESK

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

(2) Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

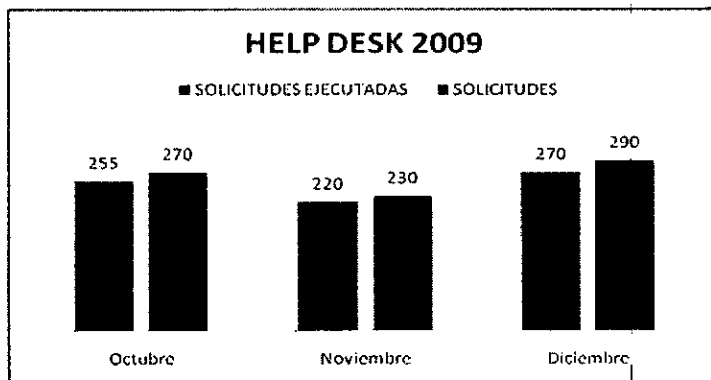
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009			2010								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables		255	220	270									
		270	230	290									
Resultado (%)		94%	96%	93%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Del número de solicitudes realizadas, se están atendiendo el 94 %, por mejorar un 6%, ya que esto implica, por fallos de hardware e otros que se deben dejar para solucionar posteriormente hasta que se tenga los equipos y puestos de trabajo de los nuevos funcionarios, la variación fue de 3% respecto al anterior Informe de indicadores



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Administración de Recursos Tecnológicos

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Satisfacción de usuarios por servicio de software y hardware	Numero de usuarios de recursos tecnológicos satisfechos con el rendimiento del hardware o software	Esta variable muestra el numero de usuarios satisfechos con el rendimiento de los distintos software funcionando en el INCO
	Total de usuarios de software y hardware del INCO	Esta variable muestra el número total de usuarios de los diferentes tipos de software y hardware que están funcionando en el INCO

1.5 Mide: Eficacia ☐ Eficiencia ☐ Efectividad ☒

1.6 Periodicidad: Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☒ Semestral ☐ Anual ☐

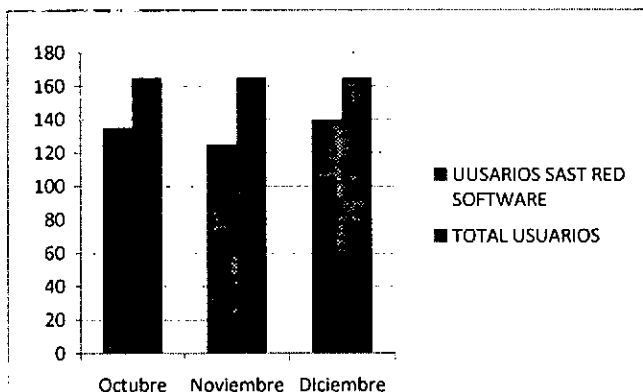
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009			2010								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables		135	125	140									
		165	165	165									
Resultado (%)		82%	76%	85%	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

De acuerdo a las solicitudes realizadas en el help desk, que se lleva en la bitacora de actividades el 81% de funcionarios del INCO están satisfechos con los recursos tecnologicos, como plan de mejoramiento esta un 19%



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Administración de Recursos Tecnológicos

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Atención a solicitudes de software y hardware

Numero de necesidades de adquisición de software y hardware atendidas

Esta variable identifica el número de solicitudes de software y hardware atendidas

Total de necesidades identificadas

Esta variable indica el número total de necesidades de software y hardware del INCO

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

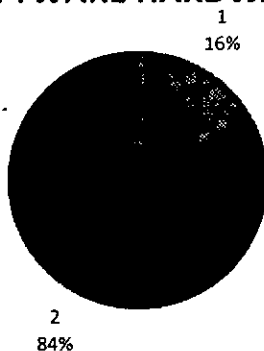
2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2009			2010								
		OCT	NOV	DIC	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables		30	30	30									
		160	160	160									
Resultado (%)		19%	19%	19%						26%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica

SOFTWARE HARDWARE



3.2 Análisis del resultado

La variable de necesidades de software y hardware esta a un 100% de acuerdo al número total de los funcionarios, respecto a este indicador tenemos un 81% de recursos de tecnológicos del INCO (EQUIPOS Y SOFTWARE PROPIOS) y un 19% en equipos alquilados (25) y de proyectos (22)

Conclusión 30 equipos se necesitan para los funcionarios incluyendo el software de Windows y Office, los otros 22 son de los proyectos e interventorias.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Capacitación y Formación

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Participación de funcionarios en capacitaciones	No de funcionarios capacitados	Este numero es en un periodo determinado
	No de funcionarios programados para capacitar	Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

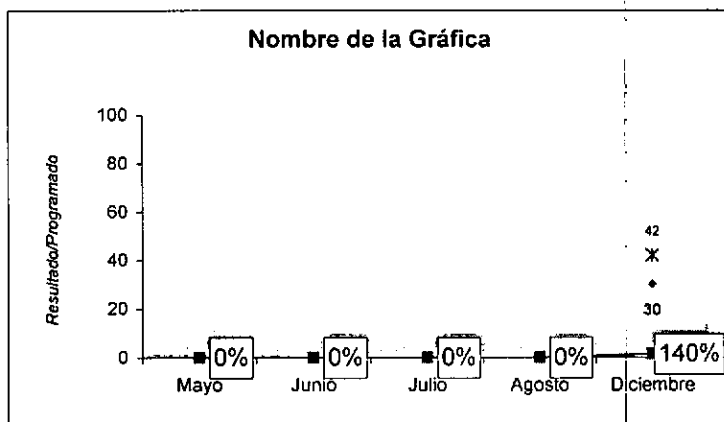
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008				2009							
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	42												42
	30												30
Resultado (%)		#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	140%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El resultado del indicador es 140% debido a que durante la vigencia 2009 se realizaron dos capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la Entidad, las cuales respondieron a las necesidades identificadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera en el marco del Sistema Integrado de Gestión.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Vinculación de Personal

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Evaluación de desempeño de los funcionarios	No de funcionarios con calificación satisfactoria mayor o igual a 900 puntos en la evaluación	Este numero es en un periodo determinado, se debe aplicar la herramienta determinada por las autoridades competentes
	No de funcionarios evaluados	Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

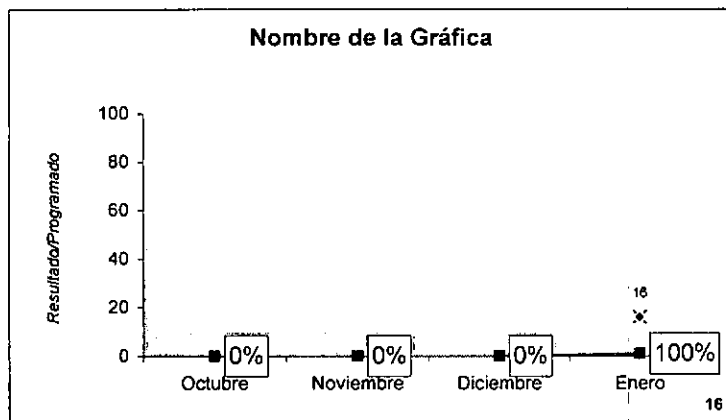
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008				2009							
	2008	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	16				16								
	16				16								
Resultado (%)		#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	100%	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

La totalidad de los funcionarios evaluados alcanzaron el nivel satisfactorio, sin embargo el indicador no tiene relación con el proceso que monitorea.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Retiro de Personal

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Retiro de personal	No de recursos de reposición	Este numero es en un periodo determinado
	No de actos administrativos de retiro de personal	Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

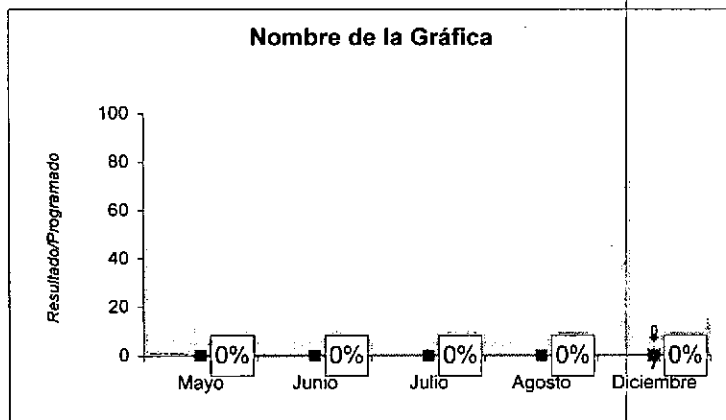
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	0												0
	7												7
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	0%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

Durante la vigencia 2009 no se interpusieron recursos a los actos administrativos expedidos en el proceso de retiro, lo cual se explica porque las resoluciones fueron proyectadas acorde con las normas vigentes.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Inducción y Reinducción

1.2 Nombre del indicador

Satisfacción del evento de
inducción y reinducción

1.3 Variable(s)

No de evaluaciones positivas sobre el evento
de inducción y reinducción

No de funcionarios participantes

1.4 Definición de variable(s)

Se determinara la herramienta de evaluación

Se aplicara a la totalidad de los participantes

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

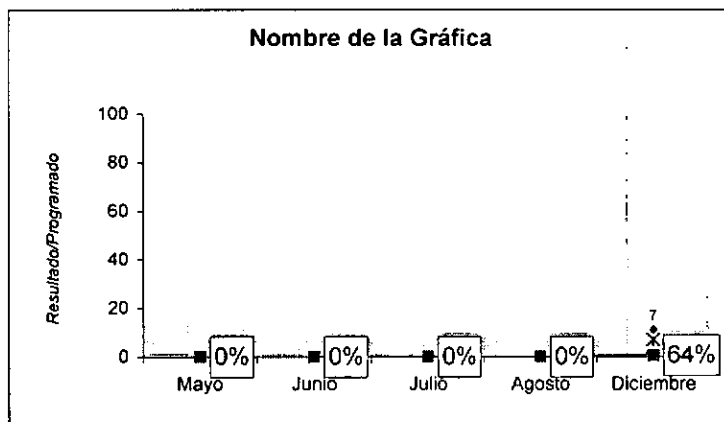
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	7												7
	11												11
Resultado (%)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	64%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

A diciembre de 2009, 7 eventos de reinducción e inducción fueron evaluados positivamente, arrojando un resultado del 64%. Lo que indica que es susceptible de mejora, cuyas estrategias están contenidas en el Sistema de Talento Humano.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Cultura y Clima Organizacional

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Realización de actividades de clima organizacional	No de actividades realizadas del plan de intervención	Este numero es en un periodo determinado
	Total de actividades programadas en el plan	Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

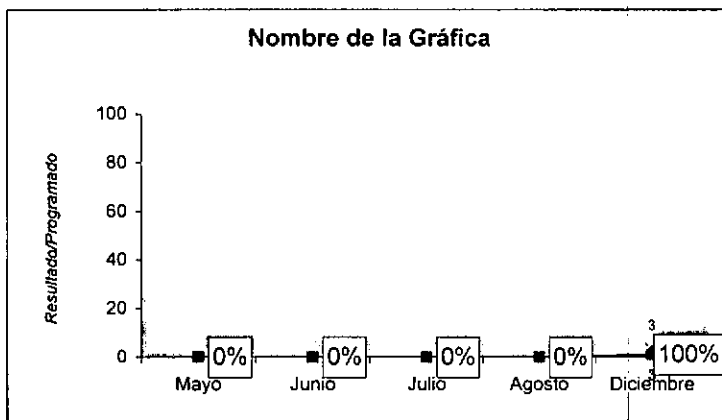
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	3												3
	3												3
Resultado (%)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El plan de intervención se suscribió para las vigencia 2009 y 2010, para generar el indicador se tomó en cuenta las actividades programadas para 2009.

La totalidad de las actividades programadas fueron ejecutadas de acuerdo con las restricciones presupuestales.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Cultura y Clima Organizacional

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Medición del clima y cultura
organizacional

Inconformidades resultantes del diagnóstico
cultura y clima organizacional

Se deben tener los mismos parametros para la realización del
diagnóstico

Inconformidades resultantes del diagnóstico
cultura y clima organizacional del año anterior

Se deben tener los mismos parametros para la realización del
diagnóstico

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

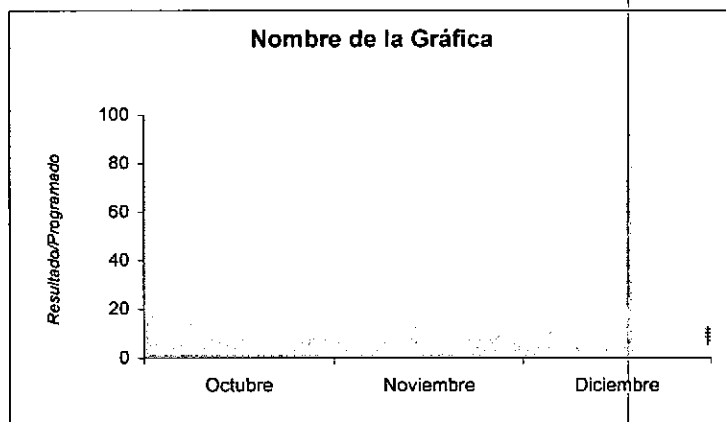
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Variables													
Resultado (%)		#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

En el primer semestre de la vigencia 2009 se realizó el primer estudio de clima organizacional en la Entidad, por tanto no existen datos que permitan realizar una comparación.

De igual manera un estudio de clima organizacional arroja tendencias de percepción que no constituyen inconformidades propiamente dichas.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Evaluación de Desempeño y Acuerdos de Gestión

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Grado de cumplimiento de los
objetivos y acuerdos de gestión

Evaluación de la gestión

Se tomara como referente la evaluación de la gestión realizada en el
último periodo

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

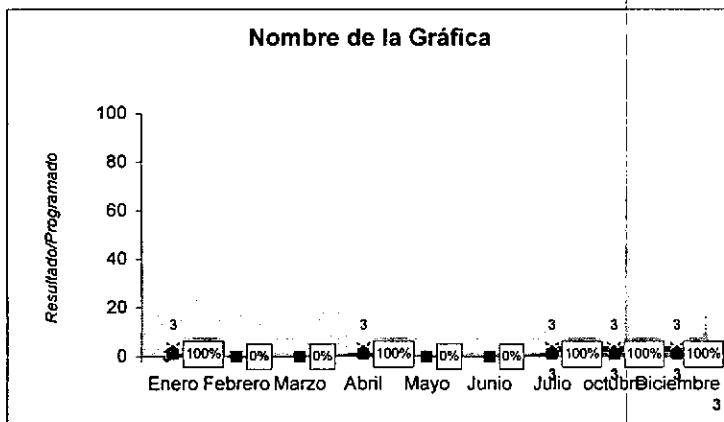
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	octubre	Diciembre
Variables					3			3			3	3	3
					3			3			3	3	3
Resultado (%)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%	100%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El indicador demuestra que el seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión se está realizando acorde con los criterios del DAFP y las normas vigentes.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Salud Ocupacional

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Ejecución del plan de salud ocupacional

No de actividades realizadas del plan de salud ocupacional

Este numero es en un periodo determinado

Total de actividades programadas en el plan

Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

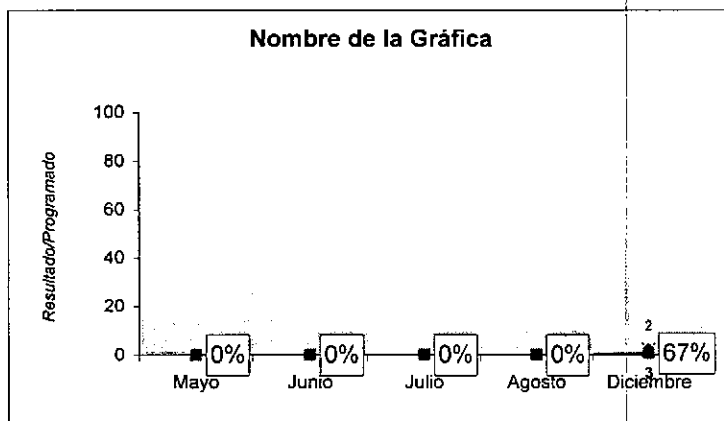
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	2												2
	3												3
Resultado (%)		#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	#iDIV/O!	67%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

De acuerdo con el indicador se establece la ejecución del plan de salud ocupacional fue de un 67% debido a que la ARP argumentara que las mediciones de iluminación y ruido no estaba cubierto por su servicio.

Teniendo en cuenta las limitaciones del servicio, la Subgerencia Administrativa y Financiera abrió una invitación pública con el fin de ampliar la cobertura de la asesoría en todos los subprogramas de salud ocupacional.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Salud Ocupacional

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Comportamiento en la cantidad de accidentes de trabajo de un año	(Total accidentes de trabajo año vigente / Total de Empleados) -	Se debe definir bajo los parametros establecidos los accidentes de trabajo
	(Total accidentes de trabajo año anterior / Total de empleados)	Se debe definir bajo los parametros establecidos los accidentes de trabajo

1.5 Mide

Eficacia ☐

Eficiencia ☐

Efectividad ☒

1.6 Periodicidad:

Mensual ☐

Bimestral ☐

Trimestral ☐

Semestral ☐

Anual ☒

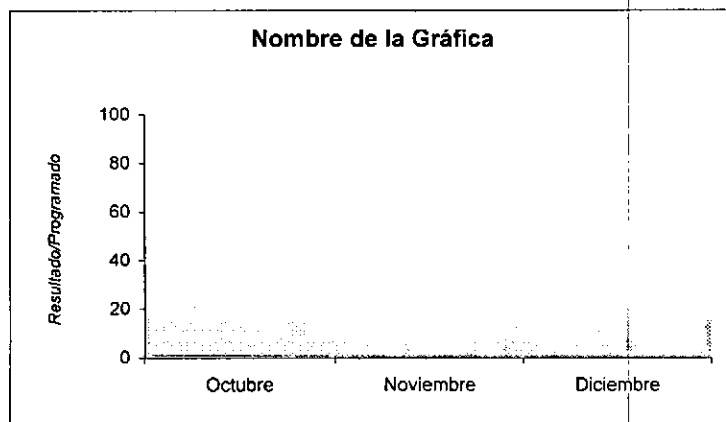
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008				2009							
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	1/55												0.02
	0/55												0
Resultado (%)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

La formula del indicador no arroja resultado alguno porque no es posible dividir por cero. Sin embargo es importante anotar que durante el año 2008 no se presentaron accidentes de trabajo y durante el año 2009 se presento uno que no comprometi6 la vida del funcionario.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES - INCO -
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Bienestar Social

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Realización de actividades de bienestar social	No de actividades realizadas en el marco del plan de bienestar social	Se tomaran las actividades realizadas en la vigencia señalada
	Total de actividades programadas en el plan de la vigencia	Se tomaran las actividades programadas en el plan para la respectiva vigencia

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

Anual

☒

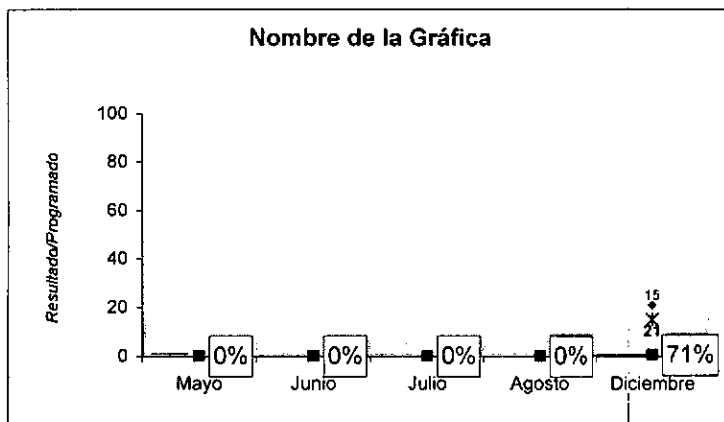
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008				2009							
	2009	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	15												15
	21												21
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	71%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

De las actividades programadas dentro del Plan de Bienestar, se ejecutó el 71%. Los resultados del indicador se afectaron por el programa de prepensionados y la subvención a eventos culturales debido a restricciones presupuestales.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm - 46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Evaluación de Desempeño y Acuerdos de Gestión

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Porcentaje de Funcionarios evaluados	No de funcionarios evaluados	Este numero es en un periodo determinado
	No total de funcionarios	Este numero es en el mismo periodo determinado en el numerador

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

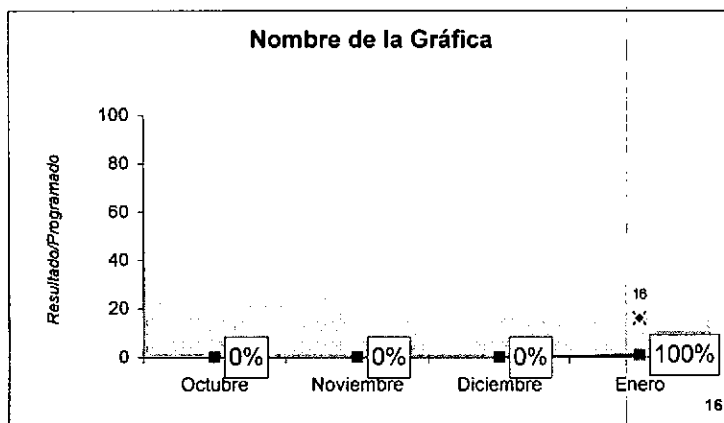
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008			2009								
	2008	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Diciembre
Variables	16				16								
	16				16								
Resultado (%)		#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	100%	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	#1DIV/0!	

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

El indicador demuestra que durante el periodo 1 de febrero de 2008 a 31 de enero de 2009, la totalidad de los funcionarios fueron evaluados de acuerdo con las normas vigentes.



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador
Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46
Versión: 1.0
Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso: Recepción y Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

PQR (Petitionen, Quejas y Reclamos) contestados =

PQR contestados en el termino legal

Entiéndase por el total respuestas enviadas a las Petitionen, Quejas y Reclamos que son recibidos en el INCO

PQR recibidos

Entiéndase por el total de Petitionen, Quejas y Reclamos que llegan al INCO a través de los diferentes medios

1.5 Mide

Eficacia

☒

Eficiencia

☐

Efectividad

☐

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☒

Semestral

☐

Anual

☐

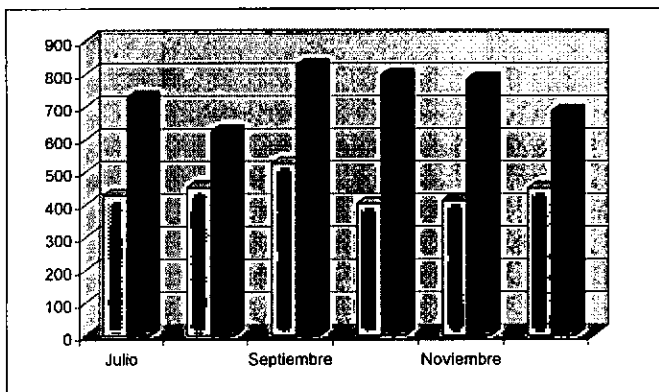
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

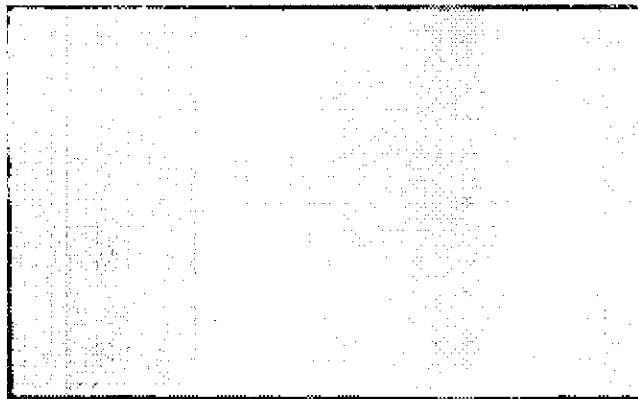
Periodo de medición	Año	2008								2009							
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Variables	Contestadas a tiempo	108	71	84	109	106	51	62	52	68	428	452	524	402	412	449	
	Recibidas	148	97	125	206	239	104	205	203	208	728	624	825	796	782	685	
Resultado (%)		73%	73%	67%	53%	44%	48%	30%	26%	33%	59%	72%	64%	51%	53%	66%	

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado



I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Archivo

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Solicitudes no atendidas =	Solicitudes de Consulta No atendidas	Son los documentos solicitados al archivo que no pueden ser provistos al solicitante, por cuánto se han extraviado
	Solicitudes de Consulta	Total de documentos solicitados al archivo

1.5 Mide

Eficacia

☐

Eficiencia

☐

Efectividad

☒

1.6 Periodicidad:

Mensual

☐

Bimestral

☐

Trimestral

☐

Semestral

☒

Anual

☐

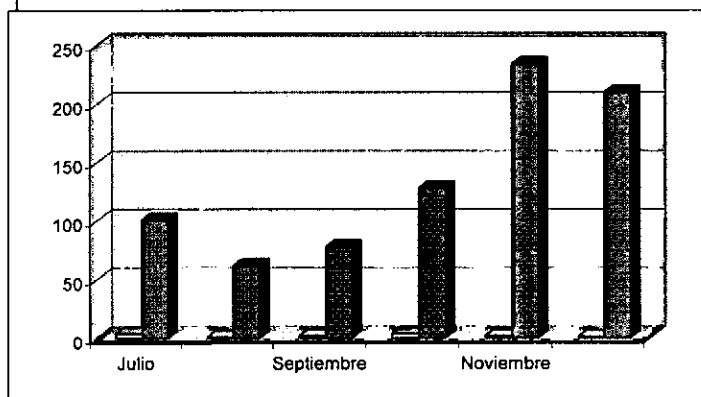
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

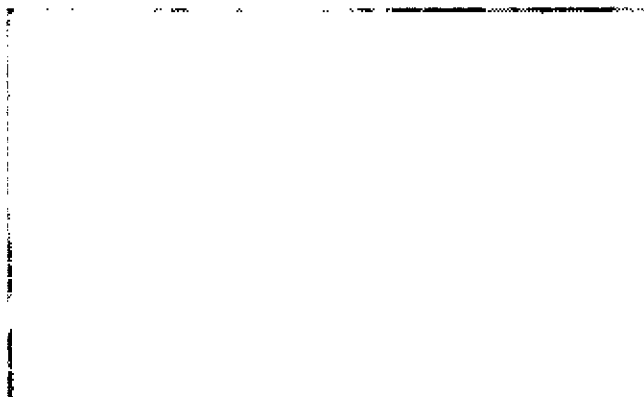
Periodo de medición	Año	2008			2009											
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Variables		3	2	4	2	4	2	1	0	6	4	1	2	4	2	1
		98	210	231	112	139	111	95	142	93	101	62	78	128	234	210
Resultado (%)		3%	1%	2%	2%	3%	2%	1%	0%	6%	4%	2%	3%	3%	1%	0%

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado





INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO –
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Hoja de Vida del Indicador

Proceso asociado: Gestión Documental

Código: Fm-46

Versión: 1.0

Fecha: 15/09/2008

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

1.1 Proceso:

Correspondencia

1.2 Nombre del indicador

1.3 Variable(s)

1.4 Definición de variable(s)

Devoluciones de
correspondencia =

Correspondencia devuelta

Entiéndase por el total de sobres que son devueltos al INCO por el proveedor asignado para los envíos de correspondencia

Correspondencia enviada

Entiéndase por el total de sobres que son entregados al proveedor de correspondencia para su envío

1.5 Mide

Eficacia ☐

Eficiencia ☐

Efectividad ☒

1.6 Periodicidad:

Mensual ☐

Bimestral ☐

Trimestral ☒

Semestral ☐

Anual ☐

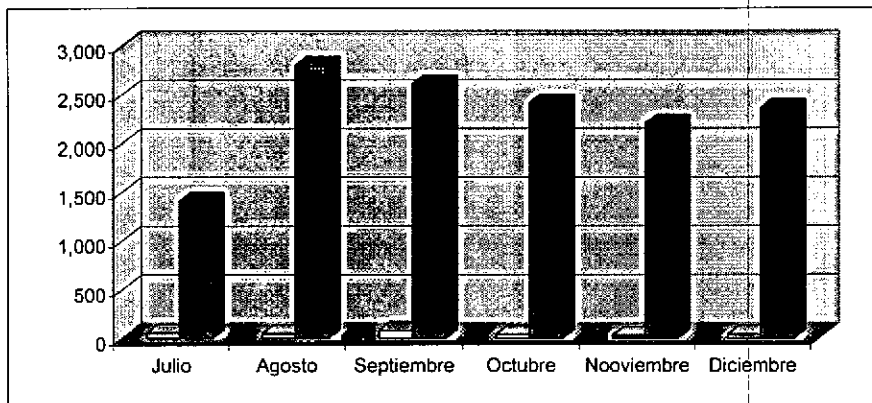
II. INFORMACIÓN OPERACIONAL

2.1 Rango de gestión

Periodo de medición	Año	2008				2009											
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nooviembre	Diciembre	
Variables	2008-2009	60	14	34	28	40	50	32	37	18	56	48	81	42	28	41	
		658	658	1,122	886	853	963	794	904	879	1,402	2,798	2,610	2,413	2,201	2,360	
Resultado (%)		9%	2%	3%	3%	5%	5%	4%	4%	2%	4%	2%	3%	2%	1%	2%	

III. GRÁFICO

3.1 Gráfica



3.2 Análisis del resultado

