Indicadores de Gestión

Defensoría del Espacio Público
Informe Trimestral

3

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público

Alcalde Mayor de Bogotá

Enrique Peñalosa Londoño

Secretario de Gobierno

Miguel Uribe Turbay

Directora

Nadime Yaver Licht

Subdirector Registro Inmobiliario

Guillermo Ávila Barragán

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Halma Fernandéz Goméz

Subdirectora Administración Inmobiliaria

Claudia Galvis Sánchez

Contenido

1. Indicadores de gestión en la Defensoría del Espacio Público Pág. 2

2. Mapa de procesos de la Defensoría Del Espacio Público Pág. 2

3. Procesos Estratégicos Pág. 3

4. Procesos Misionales Pág. 6

5. Procesos de soporte Pág. 09

6. Procesos verificación y mejora Pág. 10

7. Conclusiones Pág. 16

1. Indicadores de gestión en la Defensoría Del Espacio Público.

En respuesta al nuevo plan de desarrollo para la ciudad "Bogotá Mejor Para Todos" y el cambio de los proyectos de inversión de la entidad, la Oficina Asesora de Planeación adelantó durante el segundo y tercer trimestre del 2016 la validación, actualización y establecimiento de nuevos indicadores estratégicos y de gestión que permitan monitorear el avance del departamento frente a sus metas y facilitar la toma de decisiones de los directivos frente a las mismas.

El presente documento es el primer informe cualitativo de la nueva batería de indicadores de la Defensoría del Espacio Público, se presentan los primeros resultados de las metas de los proyectos de inversión vigentes y se explican las principales causas de estos resultados parciales.

2. Mapa de procesos de la Defensoría Del Espacio Público.

Un proceso es un conjunto de actividades que comparten un objetivo común. Estas actividades se relacionan para asegurar el cumplimiento de dicho objetivo. La defensoría del espacio público cuenta con diez procesos divididos en cuatro tipos de procesos (estratégicos, misionales, soporte, verificación y mejora). La gráfica No1 muestra cada uno de los procesos de la entidad y su clasificación en tipo de proceso.

En el caso de la defensoría del espacio público el mapa de procesos tiene su origen en las necesidades de autoridades administrativas, autoridades judiciales y ciudadanos. A través de las diferentes actividades contempladas en el mapa de procesos se debe asegurar la satisfacción de estos tres actores. Dentro de los beneficios del uso del mapa de procesos se encuentra la medición de indicadores de desempeño que permiten a la dirección general tomar decisiones para alinear a todos los niveles de la entidad hacia el logro de la misión y visión organizacional.

A continuación, se muestran los resultados del tercer trimestre de 2016 correspondientes a cada uno de los indicadores definidos para los diez procesos de la entidad.

Gráfica No1. Mapa de procesos Defensoría del espacio público.

3. Procesos Estratégicos

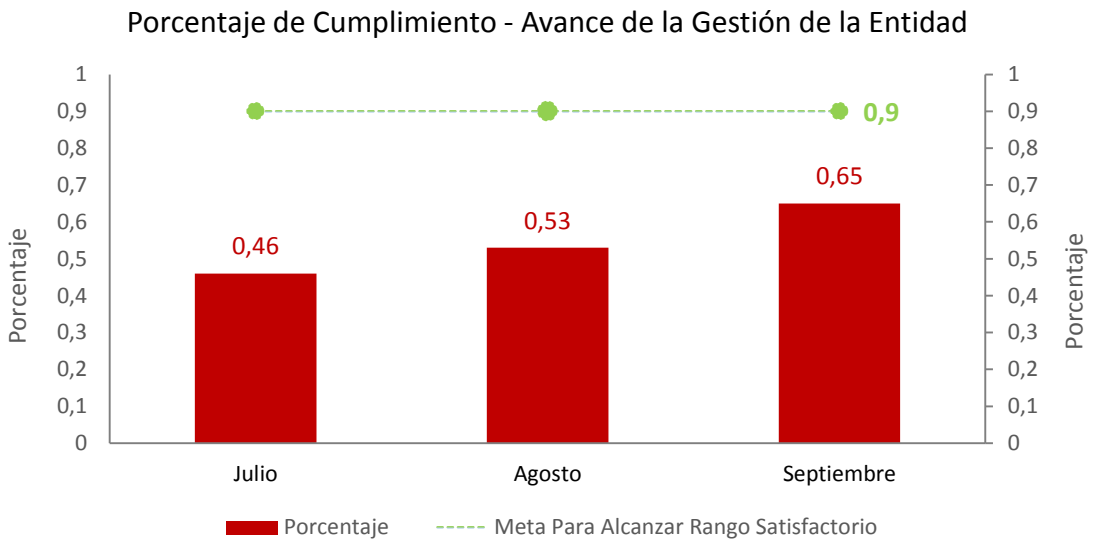
Direccionamiento Estratégico

Avance de la gestión de la entidad.

Periodicidad: Mensual

Sumatoria del % de avance de cada meta.

Este indicador muestra el avance porcentual de cada una de las metas del departamento que hacen parte de los diferentes proyectos de Inversión. Para el cierre del tercer trimestre del año el resultado fue 65%. Para el mes de Julio esta cifra reportó 46% y para Agosto 53%, se evidencia una tendencia ascendente debido a que los reportes de indicadores de procesos como Gestión de Recursos, Talento Humano, Atención al cliente y/ Usuario se están realizando considerando al segundo semestre de forma total y no periódica. Los bajos resultados de uno de los indicadores del proceso de inventario general del EP, así como de los indicadores del proceso de defensa del PID (no tomando en cuenta el PDD "Bogotá Humana) afectan negativamente la cifra reportada para este indicador.



Gráfica 1. Porcentaje de Cumplimiento – Avance de la Gestión de la Entidad.

% de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la entidad
Periodicidad: Trimestral

Sumatoria del % de avance de cada meta.

*(No de características de los productos del SISIG cumplidas/ No. De características de los productos del SISIG evaluadas)*100*

Este indicador muestra el avance en el número de características del SISIG (Sistema de información distrital para para la implementación y Socialización y sostenibilidad del SIG). El resultado de este indicador es 94% lo que demuestra que el sistema se tiene implementado, si bien hacen falta características por cumplir, se ha hecho un enorme trabajo en este sentido, que permite contar con un resultado satisfactorio en esta medición.

Investigaciones Sobre Espacio Público

Este indicador tiene una meta del 50% para la vigencia 2016. De este 50% se ha realizado a corte 30 de Septiembre el 70%, se espera llegar al 100% en los meses restantes del año.

% de avance en la estructuración e implementación del 100% de las líneas de investigación en espacio público certificadas por Colciencias

Periodicidad: Trimestral

*(No actividades ejecutadas en el periodo/ No actividades programadas en el periodo) * 100.*

Este indicador tiene una meta del 20% para la vigencia 2016. De este 20% se ha realizado a corte 30 de Septiembre el 45%. Dentro de las actividades realizadas se destacan una reunión con Colciencias para la validación de las fichas de proyecto así como la clasificación de los proyectos de investigación según las siguientes tipologías: DADEP, Colciencias, DNP.

Se espera que en el último trimestre del año el indicador evolucione de la misma manera para llegar a un resultado de ejecución de más del 90%, lo cual demostraría un índice satisfactorio.

% de avance en la formulación de la política general de espacio público

Periodicidad: Mensual

*(No actividades ejecutadas en el periodo/ No actividades programadas en el periodo) * 100.*

% de avance en la implementación del 100% de la metodología de valoración suelo público

Periodicidad: Trimestral

*(No actividades ejecutadas en el periodo/ No actividades programadas en el periodo) * 100.*

Este indicador tiene una meta del 50% para la vigencia 2016. De este 50% se ha realizado a corte 30 de Septiembre el 70%; Se reportan avances principalmente en el tema de la valoración al costo de reposición como nueva y coste por depreciación por estado del sistema vial de Bogotá.

% de avance en la estructuración e implementación del Observatorio de Espacio Público de Bogotá

Periodicidad: Mensual

*(No actividades ejecutadas en el periodo/ No actividades programadas en el periodo) * 100.*

Los avances más representativos en el resultado de este indicador se evidencian en actividades como el primer encuentro de Redes por el Espacio Público y el 2do Workshop Internacional "Red de ciudades". Adicionalmente se estructuró el plan de implementación del Observatorio y se actualizaron los contenidos del mismo previstos para este periodo. Lo anterior explica que el indicador reporte un cumplimiento del 70% a cierre del mes de Septiembre.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4. Procesos Misionales

Inventario general del espacio público y bienes fiscales

Metros cuadrados de bienes de uso público recibido

Periodicidad: Trimestral

Número de metros cuadrados generados por toma de posesión o actas de recibo

El resultado de este indicador es el que afecta mayoritariamente en forma negativa el resultado general ponderado de la gestión de la entidad. Al ser 2.4% el cumplimiento se evidencia que va a ser imposible llegar a la meta planeada para fin de la vigencia 2016. La Tabla No1 muestra la meta de este indicador y los metros cuadrados recibidos a cierre del tercer trimestre.

Tabla No 1. Resultado Indicador Metros Cuadrados de bienes de uso público recibido.

Indicador	Meta 2016	M2 Recibidos
Metros cuadrados de bienes de uso público recibidos	1.000.000 M2	24,522

Esta situación obedece a que los urbanizadores no entregan en cesión los bienes producto de las aprobaciones urbanísticas, así mismo cuando son requeridos por la entidad para entrega de los espacios públicos no se presentan.

Metros cuadrados de bienes de uso público saneados y/o titulados

Periodicidad: Trimestral

Número de metros cuadrados generados por escrituración.

El resultado de este indicador es satisfactorio. De hecho, sobrepasa el 100% de la meta que se había planteado la subdirección de registro Inmobiliario. El cumplimiento reportado es del 114%. La tabla No2 muestra la meta de este indicador y los metros de bienes de uso público saneados y/o titulados.

Tabla No 2. Resultado Indicador Metros Cuadrados de bienes de uso público saneados o titulados.

Indicador	Meta 2016	M2 Recibidos
Metros cuadrados de bienes de uso público recibidos	250.000 M2	285.695 M2

Administración del patrimonio inmobiliario distrital

Avance en la estrategia diseñada e implementada financiera, técnica y social que permita la sostenibilidad de los espacios públicos recuperados y de las zonas de cesión.

Periodicidad: Trimestral

*(No actividades desarrolladas en el periodo /No actividades propuestas a desarrollar en el periodo) *100*

Para este indicador se reporta un cumplimiento de 100%. Se ha ejecutado la totalidad de las actividades previstas en la estrategia planteada para 2016. Dentro de estas actividades desarrolladas se destacan: adjudicación primer CAMEP 2.0, formalización pactos de sostenibilidad, realización de contratos de convocatoria, adjudicación del concurso de méritos.

(No bienes fiscales entregados / Bienes fiscales a cargo del DADEP)* 100.

Periodicidad: Trimestral

(No bienes fiscales entregados / Bienes fiscales a cargo del DADEP) 100*

Este indicador reporta un avance del 0%. Sin embargo se han realizado esfuerzos para comenzar con las entregas de los bienes fiscales. Dentro de las más representativas se consideran:

- Envío de memorandos con el fin de regular cobro de servicios públicos para los bienes que se encuentran en desocupación.
- Suscripción del contrato de comercialización de bienes a cargo del DADEP con Cisa.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Defensa del patrimonio inmobiliario distrital

Cantidad de Km de ejes viales de alto impacto peatonal y vehicular recuperados, revitalizados y sostenidos.

Periodicidad: Trimestral

Cantidad de Km de ejes viales de alto impacto peatonal y vehicular recuperados, revitalizados y sostenidos.

Solamente teniendo en cuenta el plan de desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos" el resultado de este indicador es 0%. Sin embargo considerando el plan de desarrollo "Bogotá Humana" el resultado sería un cumplimiento del 72%. La meta de este indicador para la vigencia 2016 es 20 kms.

Cantidad de estaciones de Transmilenio recuperadas y revitalizadas.

Periodicidad: Trimestral

Cantidad de estaciones de Transmilenio recuperadas y revitalizadas.

Solamente teniendo en cuenta el plan de desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos" el resultado de este indicador es 20%. Sin embargo considerando el plan de desarrollo "Bogotá Humana" el resultado sería un cumplimiento del 80%. Con los recursos del plan de desarrollo actual se han realizado operativos en las estaciones de Transmilenio de Suba y de Ciudad Salitre. Adicional a lo anterior, con los recursos del Plan de Desarrollo de Bogotá Humana se realizó intervención en 4 estaciones priorizadas y 3 no priorizadas.

Zonas de cesión recuperadas.

Periodicidad: Trimestral

Cantidad de estaciones de cesión recuperadas

Al igual que los dos indicadores anteriores, si se toma en cuenta solo el plan de desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos" el resultado es 6.7%. No obstante al considerar las intervenciones realizadas con el anterior plan de desarrollo el resultado sería 66.6%. Con recursos del plan de desarrollo actual se reporta la recuperación de un parqueadero en la localidad de Fontibón, un parque vecinal con código IDR08484, además de diferentes zonas mediante el proceso de restitución voluntaria.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

5. Procesos de soporte.

Gestión de la información y la tecnología

%de requerimientos de software implementados

Periodicidad: Bimestral

(# De requerimientos implementados / # de requerimientos programados) * 100

% Porcentaje de adquisición de componentes TIC´S

Periodicidad: Bimestral

(# de componentes TIC adquiridos / # de componentes TIC programados)*100

Los indicadores del proceso de gestión de la información y la tecnología reportan resultados satisfactorios encontrándose en el 100% para el periodo Julio-Agosto. En cuanto al periodo Septiembre-Octubre el indicador de requerimientos de software reporta un 97% y el de adquisición de componentes 100%.

Gestión de recursos

% avance de la estrategia de gestión judicial, contratación de prestación de servicios y conceptos y estudios técnicos

Periodicidad: Trimestral

(No de actividades desarrolladas en el área / No actividades propuestas a desarrollar) * 100

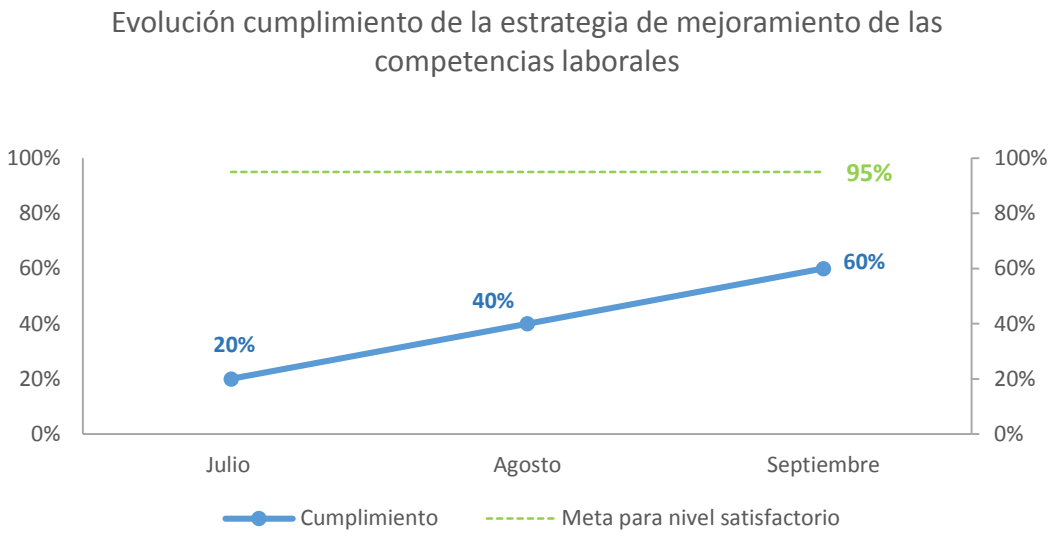
Este indicador refleja un avance del 40%. Se ha identificado que el área reporta el indicador como un total de las actividades del año y no como un avance de las actividades que se realizan en periodos específicos, por lo cual el cumplimiento podría ser mayor. Esta recomendación se desarrollara en el capítulo respectivo.

Gestión del Talento Humano

%de cumplimiento de la estrategia de mejoramiento de las competencias laborales.

Periodicidad: Mensual

(No actividades desarrolladas en el área/ No actividades propuestas a desarrollar)*100



Gráfica 3. Porcentaje de Cumplimiento de la estrategia de mejoramiento de las competencias laborales.

La gráfica 3 muestra que el indicador de la estrategia de mejoramiento de las competencias laborales ha tenido un crecimiento desde su primer mes de medición. Sin embargo aún no se ubica en niveles satisfactorios. Lo anterior se debe a que se reporta el indicador como una totalidad del semestre y no por actividades específicas de cada periodo.

6. Procesos Verificación y mejora

Atención al cliente y/o usuario

Oportunidad de las respuestas a los derechos de petición.

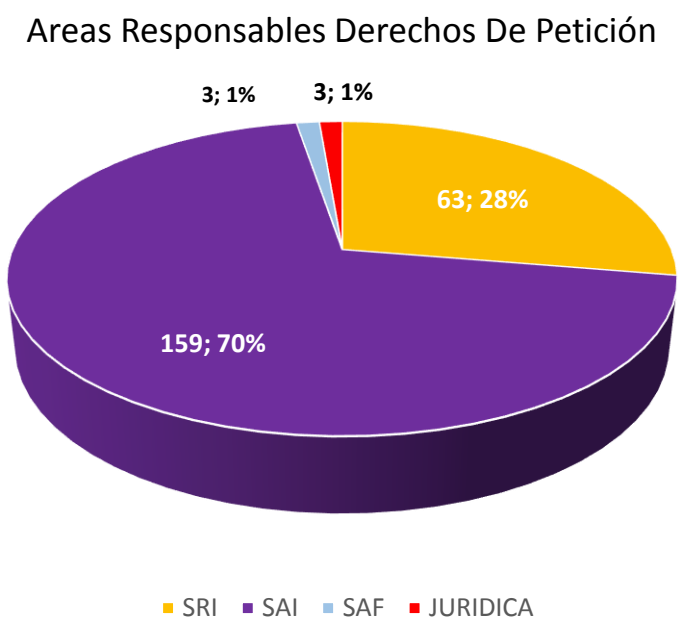
Periodicidad: Mensual

*(No de derechos de petición contestados dentro de los términos legales/ total de derechos de petición asignados) *100*

CANAL DE INGRESO	
PRESENCIAL Y WEB	135
VENTANILLA	93
TELEFONICO	0
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0
OTRO	0
TOTAL	**228**

Tabla 3. Canal de ingreso derechos de petición.

El indicador fue oficializado en el mes de Septiembre, razón por la cual solo cuenta con una medición. Su resultado fue 93,8 % lo cual es aceptable, sin embargo la meta es del 100%, es decir que haya cero vencimientos. La tabla No 3 muestra el canal de ingreso de los derechos de petición. Las áreas que reportan vencimiento son la Subdirección Administrativa Inmobiliaria, la Subdirección de Registro Inmobiliario y la Oficina Asesora Jurídica con 9,4 y 1 derechos de petición vencidos respectivamente. La gráfica No 4 ilustra las áreas responsables de responder derechos de petición (cantidad y porcentaje).

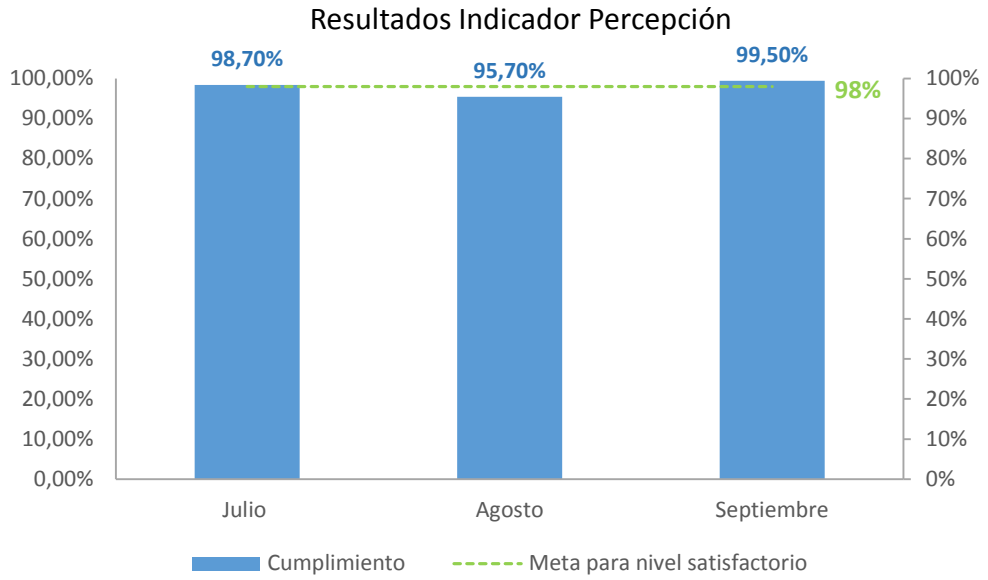


Gráfica 4. Áreas responsables derechos de petición.

Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos del DADEP.

Periodicidad: Mensual

*(No de encuestas diligenciadas con nivel excelente / Número total de encuestas respondidas en el periodo) *100*



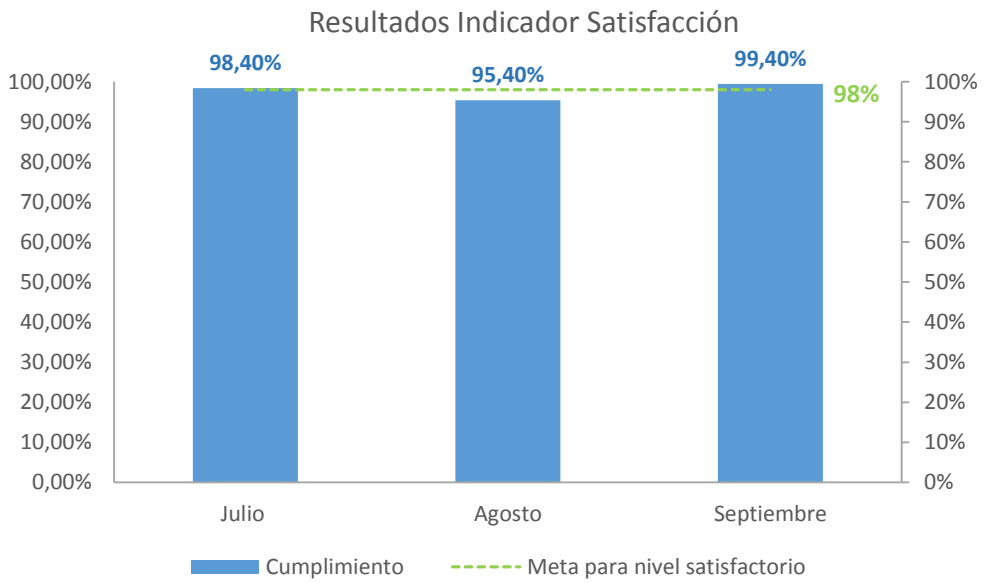
Gráfica 5.Resultados indicador percepción.

El indicador muestra dos periodos con resultado satisfactorio. Sin embargo en el mes de Agosto no se cumplió la meta, se debe realizar seguimiento al indicador para determinar posibles recurrencias en el no cumplimiento de este indicador. De ser así se evaluara la creación de una acción preventiva. La gráfica No 5, muestra los resultados del indicador para los tres meses del trimestre.

Satisfacción de los ciudadanos respecto de los trámites y servicios ofertados por el DADEP.

Periodicidad: Mensual

*(No de encuestas diligenciadas con nivel excelente / Número total de encuestas respondidas en el periodo) *100*



Gráfica 6.Resultados indicador Satisfacción.

El indicador muestra dos periodos con resultado satisfactorio. Sin embargo al igual que en el indicador de percepción, en el mes de Agosto no se cumplió la meta, situación que resulta interesante para generar mayor investigación en las causas de esta similitud. La gráfica No 6, muestra los resultados del indicador para los tres meses del trimestre.

% de cumplimiento de las estrategias de servicio a la ciudadanía

Periodicidad: Trimestral

*(No actividades desarrollada en el área/ No actividades propuestas a desarrollar)*100*

El proceso reporta el desarrollo de actividades como:

- El cargue de la información de los trámites actualizados en la página de la plataforma web del Sistema Único de Información de Trámites.
- Coordinación con el equipo de comunicaciones del diseño e impresión de piezas informativas para el desarrollo de la estrategia comunicacional del DADEP con los ciudadanos.
- Coordinación con la Secretaria de Gobierno Distrital en la implementación de la interfaz y la automatización de las plataformas SDQS y ORFEO.
- participación en el Nodo Sectorial programado por la Veeduría Distrital para la implementación y ajustes de la plataforma SDQS

Con base en lo anterior el indicador se encuentra en un 40% de avance.

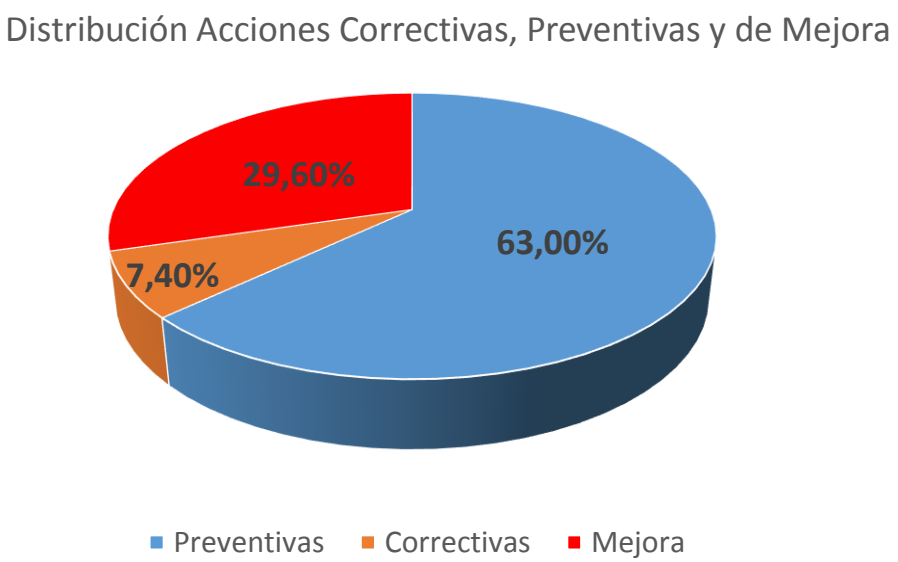
Verificación y mejora continua

Composición de las Acciones CPM´s definidas en la entidad.

Periodicidad: Trimestral

(Nº de acciones correctivas, preventivas y de mejora / Total de acciones vigentes en el periodo) x 100

El propósito de esta medición es realizar seguimiento al tipo de acciones creadas. Se pretende disminuir las acciones correctivas y aumentar las de mejora a medida que el sistema de gestión de calidad adquiere madurez. La gráfica No 7 muestra la distribución de las acciones a Septiembre de 2016.



Gráfica 7. Resultados indicador Satisfacción.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

7. Conclusiones y recomendaciones

- Se recomienda a procesos como Gestión de Recursos, Atención al cliente y/o Usuario, y Gestión del Talento Humano reportar sus indicadores con base en actividades periódicas planeadas a realizarse mes a mes, de esta forma el cumplimiento será mayor a si se reportan las actividades totalizadas en el semestre.

- La Subdirección Administrativa Inmobiliaria registra la mayor cantidad de derechos de petición vencidos, por lo cual se debe analizar la pertinencia de una acción correctiva que se encargue de este tema.

- Las acciones correctivas han disminuido, mientras que las a las acciones de Mejora aumentan, situación que refleja un avance en cuanto a la madurez del sistema integrado de gestión al compararlo con su estado en enero de 2016.

- Aunque los indicadores de atención al Usuario muestran resultados satisfactorios, se debe analizar con el proceso porqué en el mes de Agosto bajó el resultado general de satisfacción y percepción del ciudadano.

- En el caso de los indicadores del proceso de Inventario general del espacio público y bienes fiscales se plantea reevaluar la meta anual ya que en uno de los indicadores se visualiza que la meta no se cumplirá y en el otro el cumplimiento excederá ampliamente el cien por ciento.