INFORME INDICADORES DE GESTIÓN VIGENCIA 2015

Uno de los componentes determinantes para que todo proceso, se lleve a cabo con éxito, es implementar un seguimiento adecuado de indicadores para medir la gestión de los mismos, con el fin de que se puedan definir indicadores en situaciones, y espacios estratégicos que reflejen un resultado óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen establecimiento de información que permita medir la gestión de la Entidad en general. En el DADEP se presentaba anteriormente grandes vacíos en la medición del desempeño de la verdadera gestión de los procesos con estas herramientas. Sin duda, lo anterior constituía una barrera para la alta gerencia, en la identificación de los principales problemas y cuellos de botella que se presentaban.

Todo se puede medir y por tanto todo se puede controlar, allí radica el éxito de cualquier operación, no podemos olvidar: "lo que no se mide, no se puede administrar". El adecuado uso y aplicación de estos indicadores y mejoramiento continuo en los procesos serán una base de generación de ventajas competitivas sostenibles y por ende de su posicionamiento frente al Distrito como entidad.

Los Indicadores de gestión son establecidos por los responsables de los procesos, junto con sus profesionales líderes de temas y luego se utiliza continuamente durante un periodo establecido, para evaluar el desempeño y resultados. Los indicadores de gestión se relacionan a menudo con resultados medibles.

A continuación se presenta un informe del seguimiento a los indicadores de la Entidad en la vigencia 2015, mostrando su definición, comportamiento y análisis por cada uno de los 10 procesos en donde se tienen establecidos.

Es importante aclarar que durante la Vigencia 2015 a raíz de un mejoramiento identificado por la entidad en el año 2014 y como resultado de observaciones y acciones correctivas dadas en auditorías internas y externas se trabajó en el rediseño y generación de la cultura de la medición, ante los resultados no satisfactorios de los indicadores de los proceso que se evidenciaban. Así que algunos de los resultados presentados aquí se fueron subsanando poco a poco en el camino, para que en la vigencia 2016 se cuente con unos indicadores nuevos en su mayoría o ajustados a la realidad de la gestión y medibles.

Procesos Estratégicos:

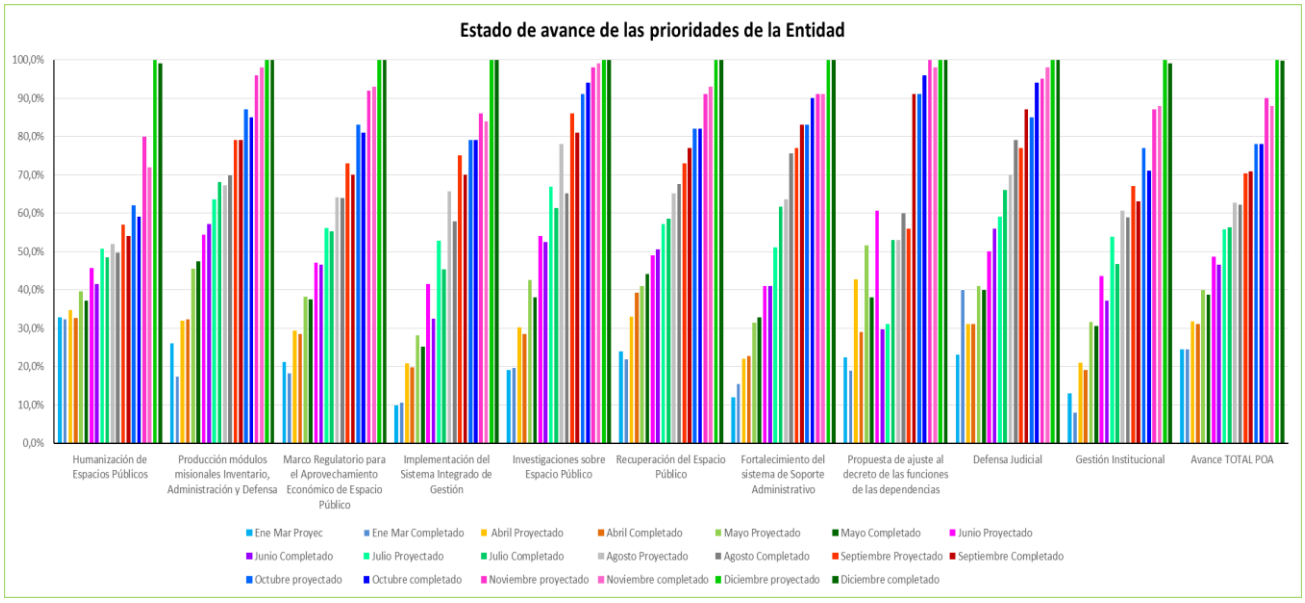
Este tipo de proceso está compuesto por dos procesos liderados por el Director(a) del DADEP y por el Subdirector de Registro del Patrimonio inmobiliario Distrital, así:

a. **Direccionamiento Estratégico.**

Nombre del indicador: Avance de la Gestión de la Entidad = a *Sumatoria del %de avance ponderado de cada prioridad*.

Es un indicador de eficacia que se creó en el mes de agosto de 2015 y permite conocer el avance en el cumplimiento de las prioridades de la entidad, establecidas para la vigencia de un año. Nos permite tomar decisiones con respecto a: La asignación de recursos financieros, técnicos y humanos, La reorganización de los paquetes de trabajo de acuerdo a su cumplimiento. Permite conocer cómo va la entidad de acuerdo a lo se planeó en el inicio de la vigencia y su reporte mes a mes en la misma; en el 2015 cuando se documentó y actualizo este indicador se recopilo la información del primer trimestre del año y seguido a esto su reporte se cumplió con la periodicidad establecida mes a mes. Con un porcentaje ascendente de 24.46% en el primer reporte a un 99.8% en el último reporte del año.

Dado lo anterior se puede decir que Para el periodo de Diciembre, todas las prioridades están dentro de los rangos de satisfactorio, sin embargo, las prioridades de Humanización de Espacios Públicos, y Gestión Institucional se encuentran con menor avance con respecto a lo planeado. Al final de la vigencia, el porcentaje completado del Plan Operativo Anual es del 99,8% que se encuentra dentro del porcentaje satisfactorio.



b. Investigaciones Sobre Espacio Público:

Este proceso tiene asociados 3 indicadores, *(Tablero de Indicadores 2015*)

- **Construcción de indicadores de Espacio Público.** El comportamiento de este indicador en el primer semestre, no tuvo ningún avance, para el 2 do semestre del año 2015 se realizó una actualización de los indicadores que plantearon en el año 2012 el grupo de investigaciones, que son: espacio público total, espacio publico efectivo y espacio público verde.

- **Porcentaje de avance en el diseño de un modelo para la valoración económica de los predios públicos.** Se definieron los parámetros de la metodología. Posteriormente el Director de la Entidad, realizo la exposición de esta metodología creada y diseñada por el DADEP y presentada en el Tercer Foro Desarrollo Económico Local llevado a cabo en la Ciudad de Turín (Italia), del 12 al 16 de octubre de 2015 de esta forma se da por cumplida la actividad y el indicador finaliza ya que no se realizarán más mediciones. Durante toda la vigencia este indicador presento un comportamiento satisfactorio.

- **Cantidad de eventos de socialización.** Frente al cumplimiento de este indicador en la vigencia fue positivo con un porcentaje constante del 100%, se contemplan logros como la tercera edición, el Foro Internacional de Espacio Público "Transformando espacios para la gente" se llevó a cabo en el Salón Rojo del Hotel Tequendama, los días 8 y 9 de septiembre. Se enlaza a las propuestas de las Naciones Unidas y de su programa ONU Hábitat, para la superación de la pobreza y la precariedad urbana con una visión basada en ciudades para la gente, énfasis puesto en la importancia que tiene el hecho de hacer revivir la dimensión humana de los asentamientos urbanos, y que promueve una ciudad orientada hacia las personas, capaz de integrar el aspecto concreto con otros más inmateriales, como la prosperidad y la sostenibilidad permite conocer el avance en el cumplimiento

de las prioridades de la entidad, establecidas para la vigencia de un año. Nos permite tomar decisiones con respecto a: La asignación de recursos financieros, técnicos y humanos, La reorganización de los paquetes de trabajo de acuerdo a su cumplimiento. Permite conocer cómo va la entidad de acuerdo a lo se planeó en el inicio de la vigencia y su reporte mes a mes en la vigencia presento los siguientes resultados

Procesos Misionales:

Este tipo de proceso está compuesto por tres procesos liderados por los Subdirectores de Registro y Administración del Patrimonio inmobiliario Distrital, así: *(Tablero de Indicadores 2015*)

Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales:

Este proceso tiene asociados 4 indicadores, *(Tablero de Indicadores 2015*)

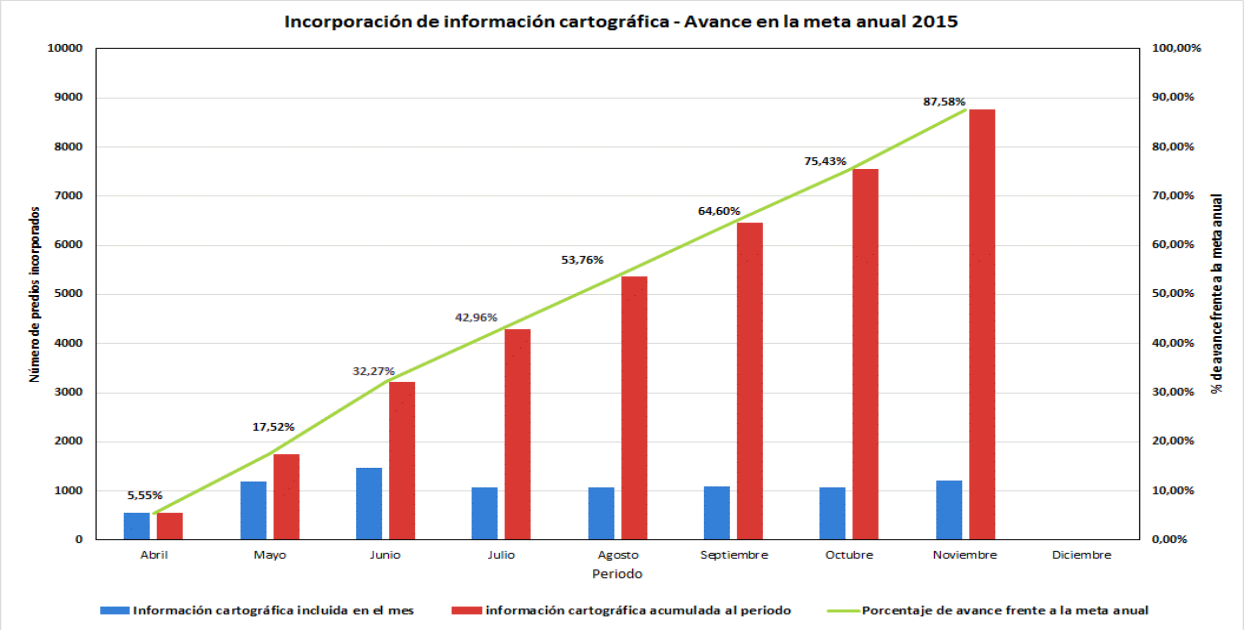
- **Certificaciones masivas de predios:** Este indicador presento un bajo rendimiento en el primer semestre del año, con un máximo porcentaje del 60.73%, en el 2 semestre de la vigencia no se continua con su seguimiento, debido a que para la puesta en marcha del SIDEP 2.0, se requiere realizar la normalización de datos para la migración.

- **Generación de imágenes:** Este indicador presento un rendimiento positivo y ascendente en el primer semestre del año, con un porcentaje del 105.65%, En junio, se generaron 459 imágenes. Esa cifra indica que se logró hacer el 47,2% de la meta del periodo (1250) y significa el logro del 105% con respecto a la meta del semestre (7500).En el 2 semestre de la vigencia no se continua con su seguimiento, debido a que para la puesta en marcha del SIDEP 2.0, se requiere realizar la normalización de datos para la migración.

- **Incorporación de Información Alfanumérica:** Este indicador presento un comportamiento variable durante la vigencia 2015, pero más satisfactorio, en el mes de Diciembre de 2015, se realizó la incorporación alfanumérica de 324 predios. Lo planeado para el mes fue de 624 unidades de producción, es decir que se logró el 51% de la meta del mes (624), sin embargo, la meta del año se logró. El total de unidades producidas en el año, fue de 12103. 4615 unidades por sobre la meta del año (7487). Eso se debe a que no es posible establecerla exactamente en principio la meta, debido a que el número de predios depende de los estudios técnicos de cada urbanización a nivel de predio, construcción y urbanismo.

- **Incorporación de información Cartográfica:** Esta medición permite evidenciar el registro de la información cartográfica es el punto de partida para establecer la localización de los predios, fundamental para adelantar el proceso de Certificación. Este indicador permite conocer en qué medida se avanza en el proceso de incorporación cartográfica de los predios. Con una tendencia ascendente.

En la vigencia 2015 este indicador realiza una compilación para la medición, para en el 2016 oficializarse y continuar; su comportamiento fue satisfactorio, En Diciembre se incorporó 1505 urbanizaciones, predios y/o construcciones. Esa cifra se encuentra 393 (35%) unidades por sobre la meta del mes. El resultado del año, fue de 10263 unidades, lo cual corresponde al 2,63% por sobre la meta. Con ese resultado, se da por cumplida la meta (10000).

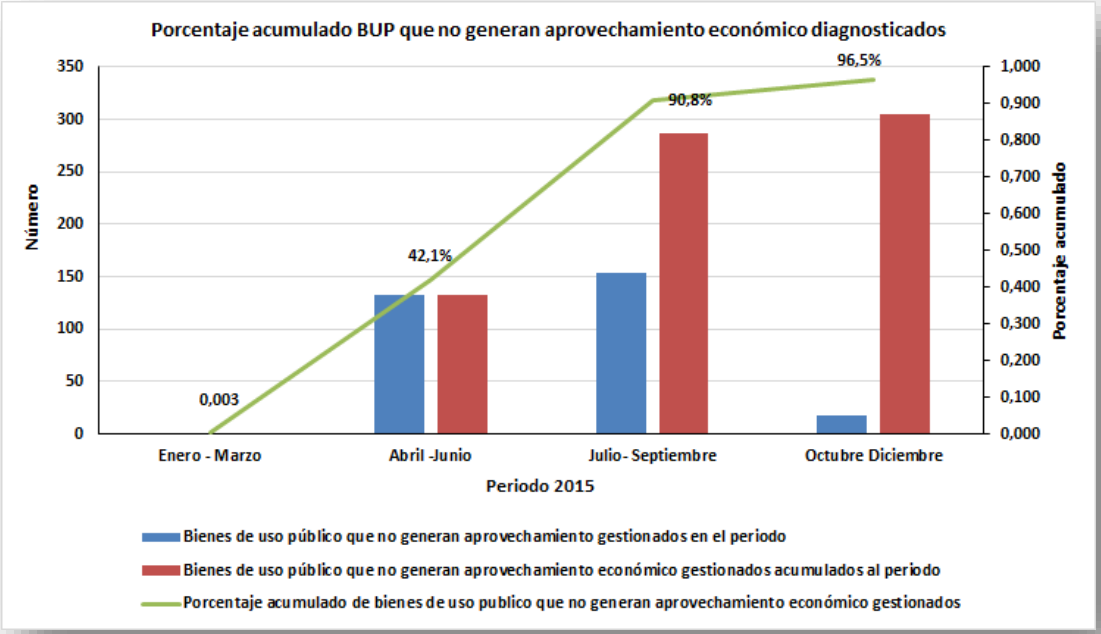


Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.

Este proceso tiene un indicador asociado *(Tablero de Indicadores 2015*).

Bienes de uso público que no generan aprovechamiento económico gestionado en administración indirecta: Este indicador nos permite conocer el área efectiva de Espacio Público entregado a la comunidad a través de las distintas modalidades. Se busca establecer los m2 que se entregan a través de CAMEP´s, convenios solidarios u otros mecanismos que se definan. Con esta estrategia de trabajo, se fortalece la gestión y cumplimiento de la misión de la Entidad en la optimización de la administración del patrimonio inmobiliario distrital Adicionalmente, dos predios fueron solicitados mediante autorización de uso y en la actualidad está en proceso de elaboración el documento de entrega.

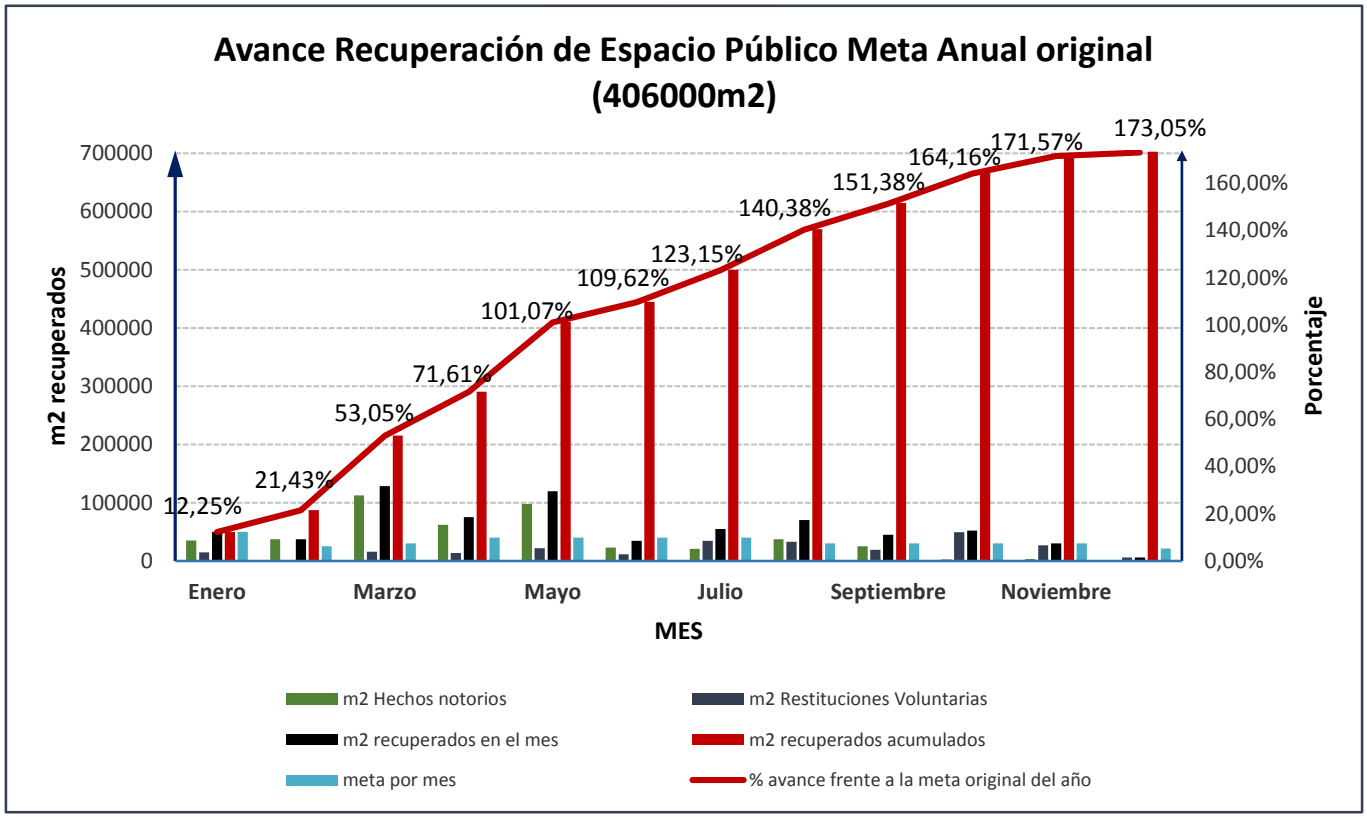
Durante los meses últimos meses del año (Octubre a Diciembre) se realizó el diagnostico social de 18 predios que No generan aprovechamiento económico de los 316 definidos que corresponde al 5.7 %. Lo anterior, teniendo en cuenta la estrategia de trabajo planteada y explicada en el primer reporte de información del indicador. De los predios diagnosticados socialmente para evaluar la viabilidad frente a mecanismos de entrega en administración, se encontró que los 18 predios No fueron Viables.



Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.

Este proceso misional tiene un indicador asociado.

- **Metros Cuadrados Recuperados**: Este indicador constituye uno de los ejes misionales de nuestra entidad, permite conocer los metros de la ciudad las áreas requeridas para la circulación tanto peatonal como vehicular, las áreas para la recreación pública, activa o pasiva, para la seguridad y tranquilidad ciudadana, las franjas de retiro de las edificaciones sobre las vías, las fuentes de agua, los parques, plazas, zonas verdes y similares. Para el mes de Diciembre, la recuperación de EP se realizó en un 100% por restituciones voluntarias en las localidades de Fontibón, Suba, y Ciudad Bolívar. De esta recuperación se resalta para el 100% de restituciones voluntarias que el mayor porcentaje corresponde a zonas verdes, le sigue zonas de control ambiental y por ultimo estacionamiento.



PROCESOS SOPORTE

Compuesto por 3 proceso representan las actividades internas generalmente horizontales que aseguran el buen funcionamiento de la entidad y la base de los proceso misionales. Los procesos de soporte generalmente son invisibles para el usuario o ciudadano, entre esos se encuentran: *(Tablero de Indicadores 2015*)

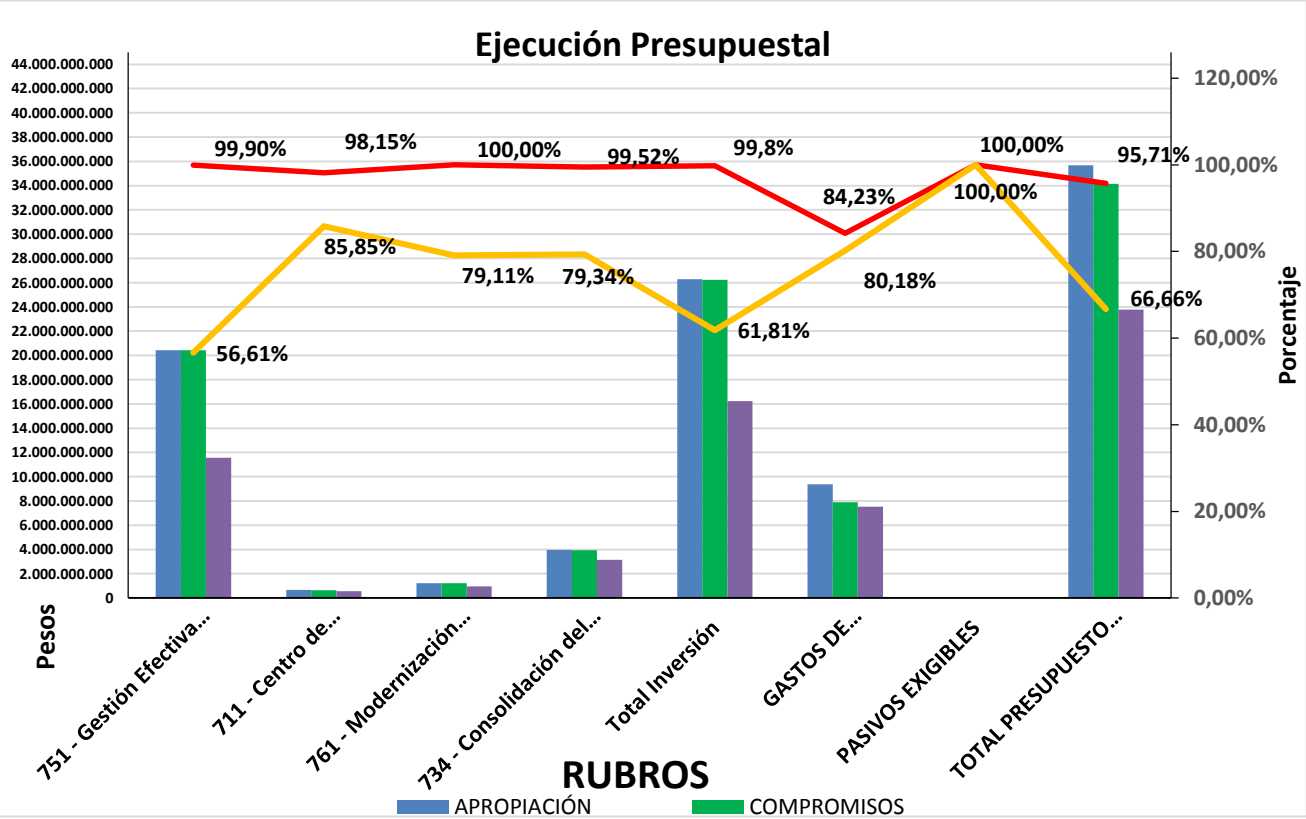
Gestión de la Información y la Tecnología.

Cuenta con 5 indicadores asociados a su gestión, relacionado a las solicitudes de desarrollo, servicio de los sistemas de información, servicio de comunicaciones, cumplimiento de mantenimiento preventivo de hardware, satisfacción del cliente en soporte tecnológico, cada uno de ellos pretende garantizar el servicio de información del DADEP y tener un nivel de satisfacción positivo en la definición y cumplimiento de necesidades internas que se reproducen en productos o servicios externos.

Cada uno de los indicadores asociados tuvieron un comportamiento muy satisfactorio en toda la vigencia2015, entre el 94.2% y el 100%.

Gestión De Recursos:

Este proceso presenta una particularidad, ya que lo alimentan la subdirección administrativa financiera y de control disciplinario y la Oficina asesora jurídica; con respecto a los primeros los indicadores son básicos de las organizaciones, sean públicas o privadas, ya que está relacionada con la contabilidad y la ejecución presupuestal de la Entidad, en el caso del DADEP estos indicadores, para la vigencia 2016 tendrán ajustes en periodicidad y más análisis, pero en la vigencia 2015 cumplieron satisfactoriamente los seguimientos establecidos. A continuación grafica de la ejecución presupuestal de la Entidad.



Por otra parte para la vigencia 2015 estaban establecidos 4 indicadores relacionados con la contratación de la Entidad y su avance, conceptos, y o ejecuciones, pero esos indicadores a cargo de la Oficina Jurídica no presentaron ningún reporte en el año. La Oficina Asesora de Planeación recomienda lo siguiente un correctivo que muestre la medición así sea de forma general o el comportamiento de la contratación en la vigencia y una acción correctiva específica para el proceso a cargo de la O.A.J y con la asesoría de la OAP para la reformulación de sus indicadores.

Gestión del Talento Humano.

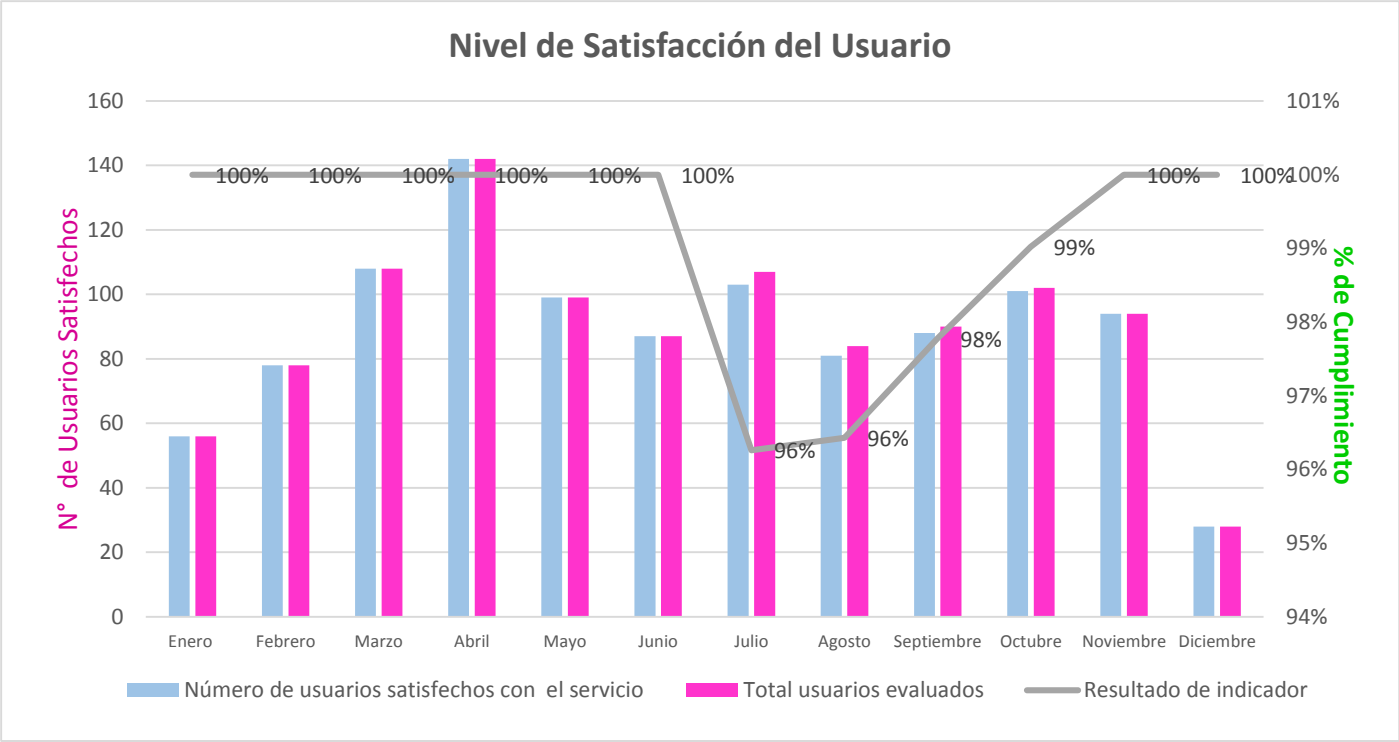
Este proceso contiene 5 indicadores y están a cargo de la Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario del DADEP 4 de estos están relacionados con el cumplimiento de los planes de bienestar, salud ocupacional, actividades de participación y capacitación y el otro tiene que ver con el porcentaje de expedientes disciplinarios adelantados. En general su nivel de cumplimiento en todos los indicadores está entre un 82% y un 96%.

PROCESOS DE VERIFICACIÓN Y MEJORA.

Actualmente se tiene establecidos 2 procesos dentro de este tipo de proceso uno a cargo de la subdirección administrativa financiera representados en el proceso de atención al cliente y/o usuario y otro de la oficina de control interno, Verificación y mejoramiento Continuo con los siguientes indicadores así: *(Tablero de Indicadores 2015*)

Atención al Cliente y/o Usuario:

Este realiza seguimiento a su gestión por medio de 2 indicadores Nivel de Satisfacción de usuario, Oportunidad de respuesta a las solicitudes (derechos de petición, quejas, reclamos, consulta, información) y de control disciplinario. Los dos tuvieron un cumplimiento satisfactorio, aunque el segundo indicador, en el último reporte no consigno ningún resultado, esto se presentó a razón de que hubo un cambio en el sistema de correspondencia del DADEP (Orfeo) y es de este sistema de donde se genera dicho reporte, para poder realizar el análisis, finalmente se tuvo un promedio de cumplimiento del 84%.

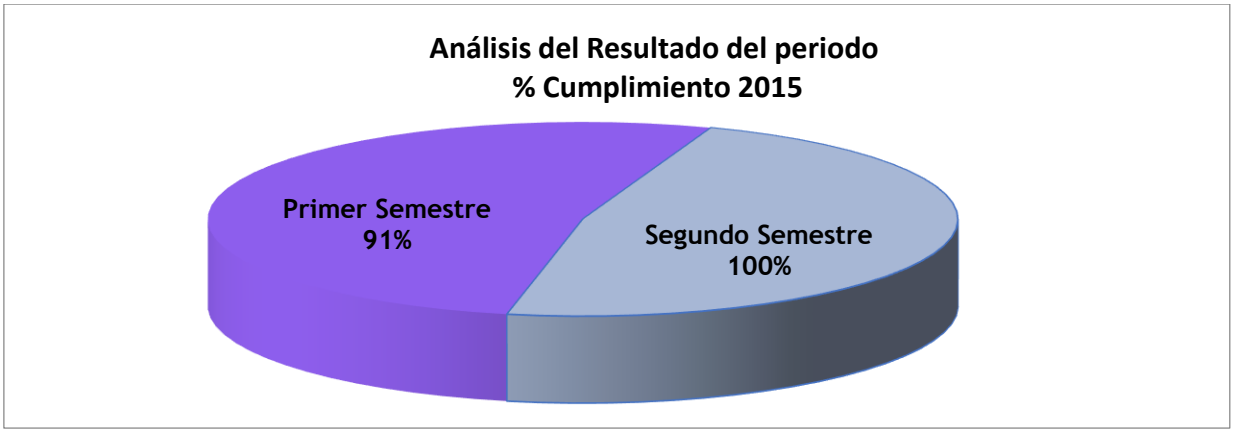


Verificación y Mejoramiento Continuo

Está compuesto por 2 indicadores, sus mediciones tienen una frecuencia semestral y tuvieron un comportamiento satisfactorio.

Inclusión de acciones en el plan de mejoramiento: Este indicador tiene el propósito de identificar y efectuar seguimiento a las acciones que se planteen. Su fórmula es:

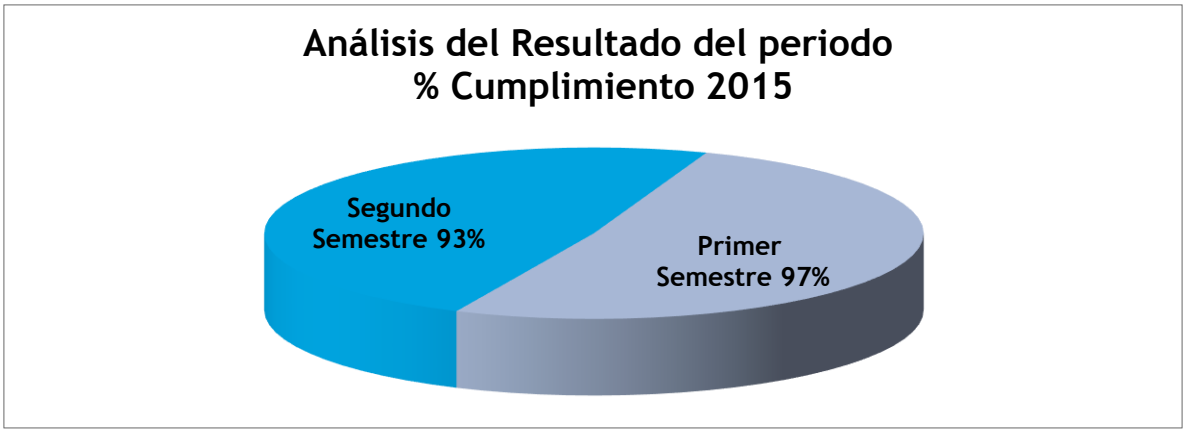
$$\frac{\text{Numero de observaciones y/o recomendaciones incorporadas}}{\text{Número total de recomendaciones, observaciones presentadas}} * 100$$



Grado de cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento:

Este indicador tiene el propósito de efectuar seguimiento al Plan de Acción de la OCI en cada vigencia. La información para la definición de la meta está orientada a los seguimientos o tareas programadas en el plan de acción de cada vigencia. Su fórmula es

$$\frac{\text{Nº De informes de auditorías realizados}}{\text{Nº total de auditorías programadas}} \times 100$$



CONCLUSIÓN

En la presente vigencia, la entidad identificó la oportunidad de mejorar el apropiado seguimiento y medición de los indicadores y la actualización de muchos de estos en los diferentes procesos de la entidad, con el fin de garantizar que permitan conocer el desempeño de los procesos y sean útiles para la toma de decisiones.

Actividades Generales que se realizaron:

Se revisó y actualizó la Guía para la construcción de indicadores al igual que la Hoja de vida del indicador.

Se capacitó al personal de los siguientes procesos y/o dependencias: Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Investigaciones sobre Espacio Público, Inventario General del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Sub-Dirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Sistemas.

Al definir cada indicador, se plantearon preguntas de reflexión específicas para cada uno, que sirvan para realizar el análisis; se espera tener todos los indicadores aprobados en la primera semana de Enero, para realizar seguimiento a los mismos y continuar mejorando la cultura de la entidad frente a los indicadores.