Indicadores de Gestión

Defensoría del Espacio Público

Informe Trimestral

4

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 último informe cualitativo de la nueva batería de indicadores de la Defensoría del Espacio Público para la vigencia 2016, los resultados que se muestran a continuación tienen fecha de corte del 31 de Diciembre de 2016. Todas las cifras se presentan de forma acumulada.

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.

A continuación, se muestran los resultados acumulados a 31 de Diciembre de 2016 de 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

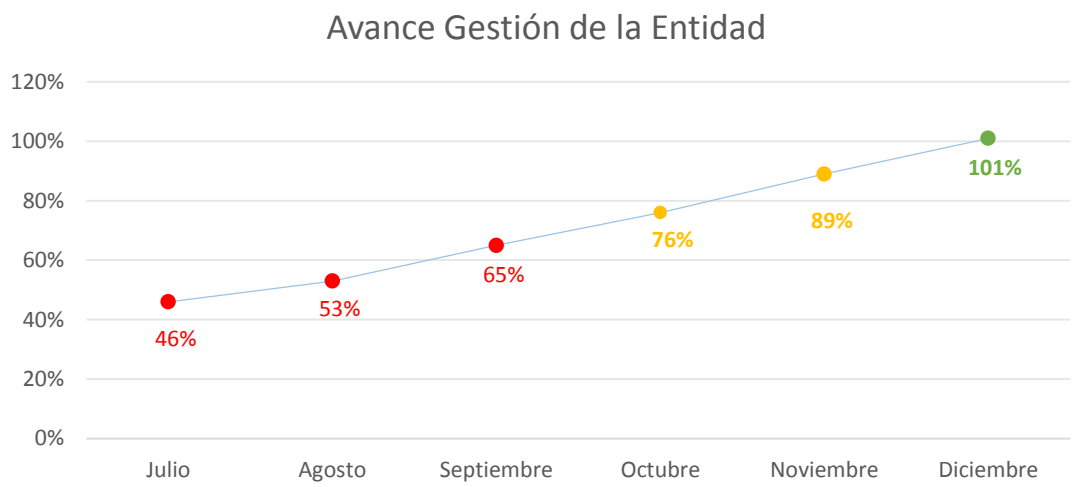
Direccionamiento Estratégico

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. El resultado de este indicador a 31 de Diciembre de 2016 es 101%. En los diferentes trimestres del año, se evidencia una tendencia ascendente. Los reportes de indicadores de procesos como Gestión de Recursos, Talento Humano, Atención al cliente y/o usuario se están realizando de forma total y no periódica, por esta razón el indicador solamente se encuentra sobre el 100% en el mes de Diciembre.



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 91,6%. En el último trimestre del año 2016 el resultado de este indicador bajo tres puntos porcentuales con respecto al tercer trimestre de 2016, esto se debe a la no realización de la revisión por la dirección, actividad fundamental en la lista del SISIG. La meta del indicador es 100%.

Investigaciones Sobre Espacio Público

% 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.*

El indicador tiene una meta del 20% para la vigencia 2016. Este 20% se realizó en su totalidad. 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. Además el envío a la OAP de documentos y herramientas del proceso y la socialización a la entidad del grupo de estudios y análisis de Espacio Público

% 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.*

Este indicador tiene una meta del 50% para la vigencia 2016. Se reporta un cumplimiento del 100%. La actividad principal adelantada es la entrega de la versión borrador del documento que contiene el diagnóstico de la política Distrital de Espacio Público de Bogotá.

% 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 30% para la vigencia 2016. Se reporta un cumplimiento del 100%. Se destacan avances principalmente en: valoraciones de predios, depuración de información, determinación de tipologías CIV de la ciudad, instructivo de la metodología de vías.

% 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 (100%) 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.

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 93,7% La Tabla No1 muestra la meta de este indicador y los metros cuadrados recibidos a cierre de la vigencia.

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	1.070.090 M2	1.002.262 M2

Dentro de los metros cuadrados recibidos se destacan el parque entrenubes en la localidad de Usme (246.818m^2) UPZ doce de Octubre en la localidad Barrios Unidos (184.986m^2) y UPZ Venecia (165.133m^2) los cuales suman aproximadamente 600.000m2 es decir un 40% de la meta. Es importante aclarar que todos los procesos de recibo son diferentes, por lo que su duración no es estándar. Además los urbanizadores deben estar a paz y salvo en su documentación para terminar este proceso. Por lo anterior la estacionalidad de los metros recibidos en los diferentes meses del año no se comporta de manera homogénea.

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, se ubica en 100%. La meta de este indicador presentó un cambio de 250.000 M^2 a 555.628M^2.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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: suscripción de 3 CAMEPS por medio de los cuales se entregan en administración 11 zonas de uso público, firma del pacto de sostenibilidad me la juego por Usaquén, jornadas de siembra en la calle 72.

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

Periodicidad: Trimestral

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

A cierre de 2016 este indicador reporta un avance del 86%. Se debe generar una acción preventiva ya que en el tercer trimestre de esa misma vigencia el indicador tampoco presentó un resultado satisfactorio. A pesar de lo anterior, se destacan entregas en las localidades de Kennedy, Bosa y Mártires. Adicionalmente se adelantaron pagos de servicios públicos y cuotas de administración. Así mismo se suscribió contrato con la Universidad Distrital para realización de visitas técnicas de los bienes fiscales y la realización de avalúos comerciales de los predios.

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.

La meta de este indicador para la vigencia 2016 es 20 kms. Teniendo en cuenta los recursos ejecutados por gestión institucional es decir los dos planes de desarrollo vigentes en 2016 el resultado del indicador es 109%. Se destacan intervenciones en las localidades San Cristóbal, Rafael Uribe y Antonio Nariño. En esta jornada se recuperaron 6km lineales de andenes.

Cantidad de estaciones de Transmilenio recuperadas y revitalizadas.

Periodicidad: Trimestral

Cantidad de estaciones de Transmilenio recuperadas y revitalizadas.

La meta de este indicador para la vigencia 2017 es 10 estaciones. Teniendo en cuenta los recursos ejecutados por gestión institucional es decir los dos planes de desarrollo vigentes en 2016 el resultado del indicador es 100%. En el segundo semestre del año se recuperaron y revitalizaron 4 estaciones. En el mes de Noviembre se realizaron intervenciones en los barrios Gran América (Kr 30 y Av. Américas) y la castellana (Av. suba y calle 85) en las estaciones Avenida Suba y plaza de la democracia.

Zonas de cesión recuperadas.

Periodicidad: Trimestral

Cantidad de estaciones de cesión recuperadas

Al igual que los dos indicadores anteriores, si se toma en cuenta los recursos ejecutados por gestión institucional el resultado del indicador es 133%. En el último trimestre del año la mayoría de las zonas que se recuperaron fueron a través de restituciones voluntarias. Para ello se realizaron visitas de diagnóstico, talleres de socialización, levantamiento de actas de compromiso. Se destacan las localidades de Suba y Fontibón como las de mayor número de zonas de cesión recuperadas.

5. Procesos de soporte.

Gestión de la información y la tecnología

%de requerimientos de software implementados

Periodicidad: Bimestral

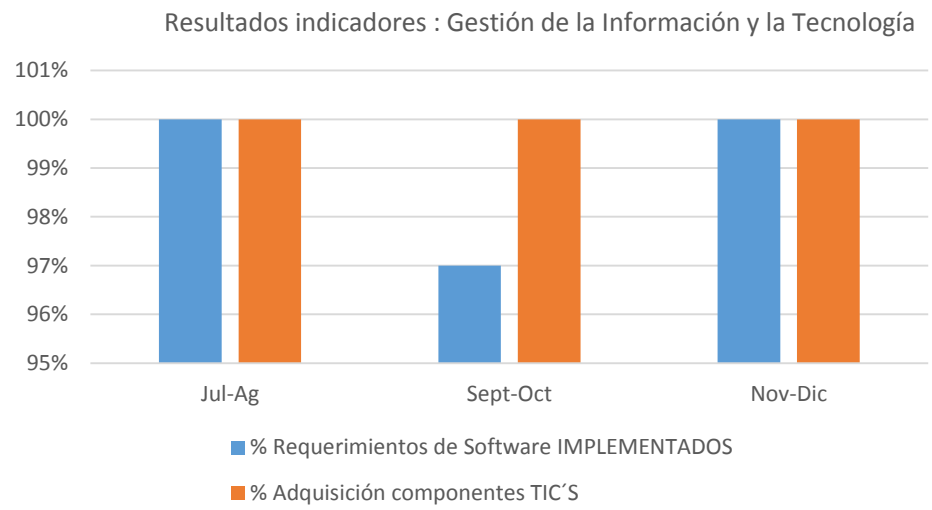
(# De requerimientos implementados / # de requerimientos programados) * 100

% 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 Noviembre-Diciembre. La gráfica No2 muestra su evolución durante el segundo semestre de 2016.



Gráfica 2. Resultados Indicadores Proceso Gestión de la Información y la Tecnología.

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 100%. 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 trimestral nunca llega al 100% a excepción del último periodo.

Ejecución Presupuestal

Periodicidad: Semestral

Ejecución presupuestal por proyecto de inversión. (Programado/Ejecutado)*100

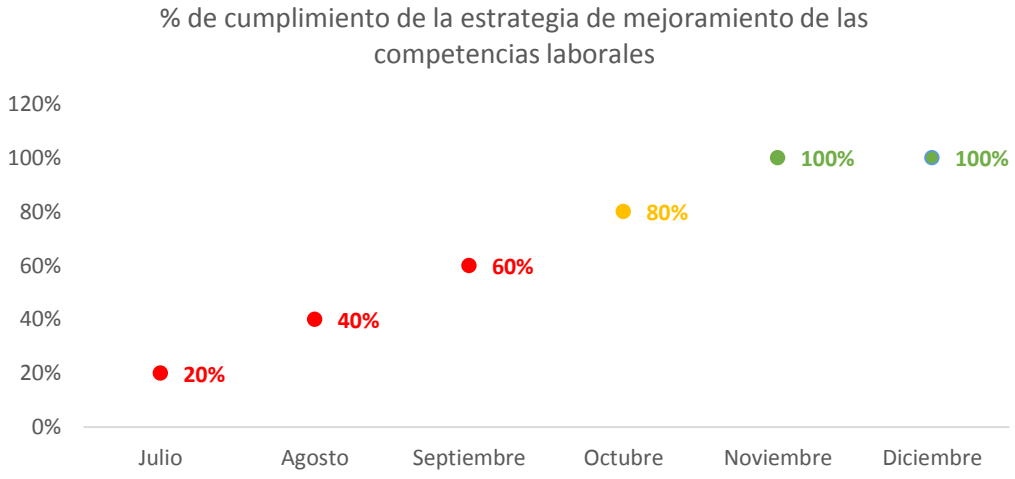
El resultado de esta medición compara lo programado Vs ejecutado de cada uno de los proyectos de inversión de la entidad. A 31 de Diciembre de 2016 se encuentra en 98,8%.

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. Solamente para el mes de Diciembre se ubica en 100%. 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

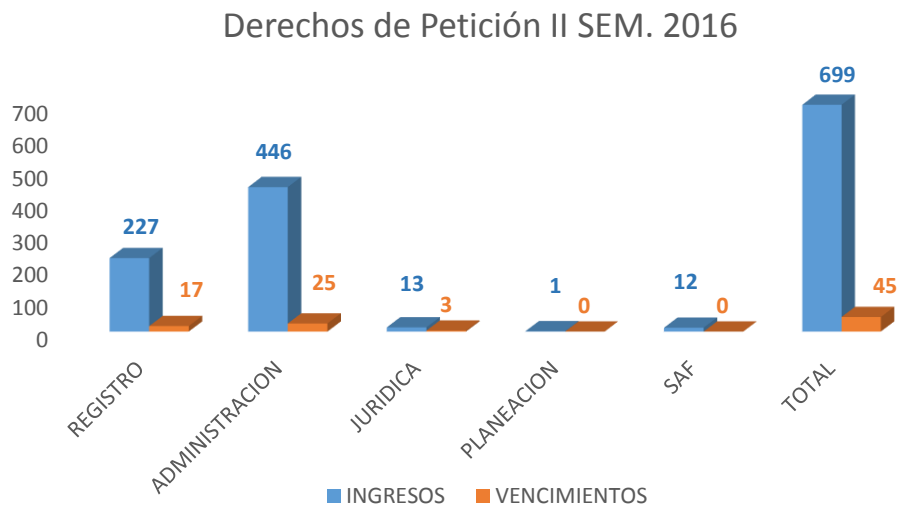
Atención al cliente y/o usuario

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*

Su resultado es del 93,9 % lo cual es aceptable, sin embargo la meta es del 100%, es decir que haya cero vencimientos. Las áreas que reportan mayor número de vencimientos son la Subdirección Administrativa Inmobiliaria y la Subdirección de Registro Inmobiliario. La gráfica No 4 ilustra las áreas responsables de responder derechos de petición (cantidad y porcentaje).

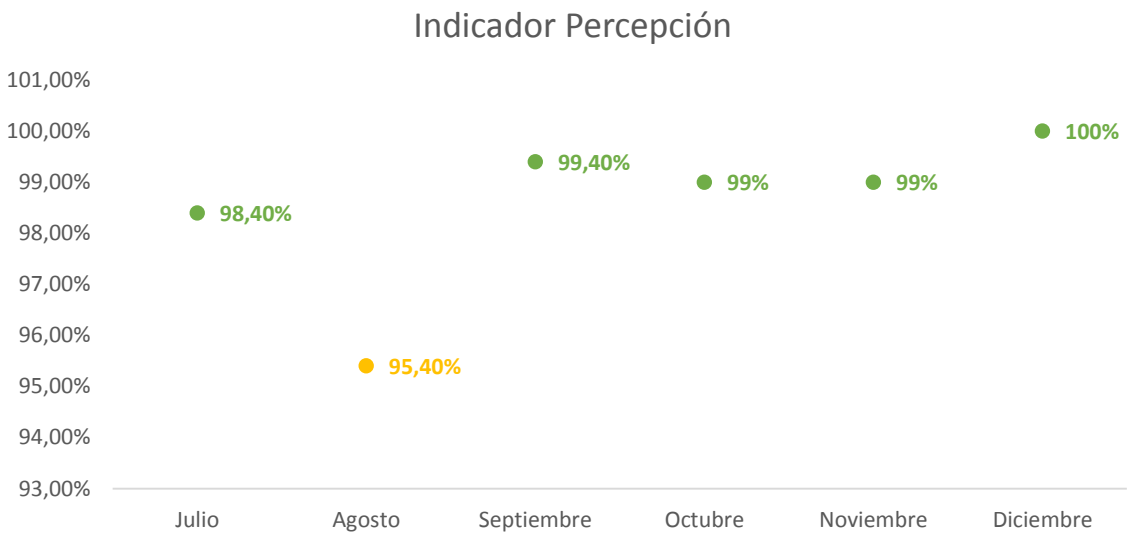


Gráfica 4. Áreas responsables derechos de petición.

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*



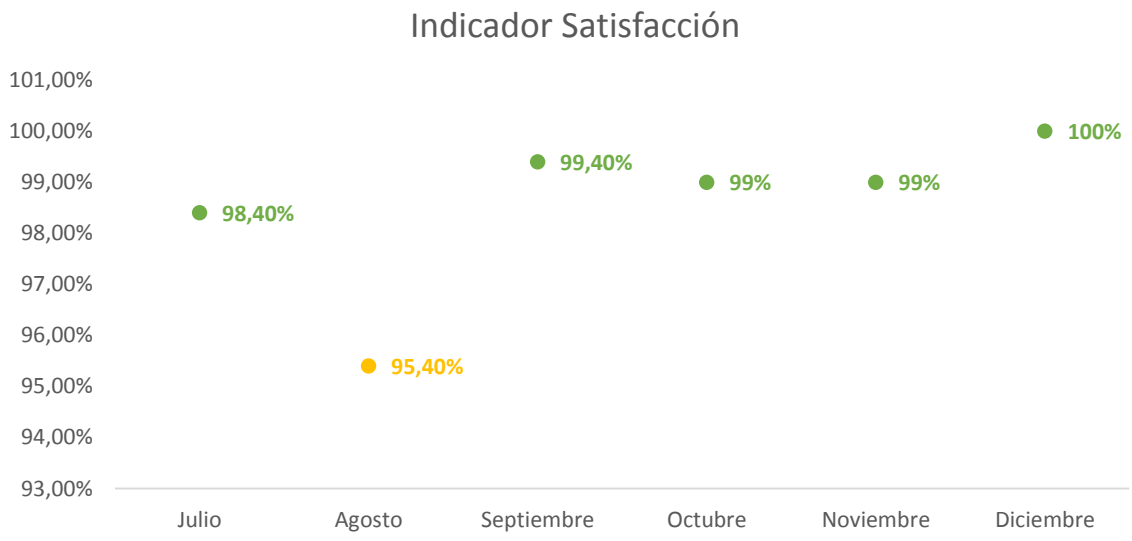
Gráfica 5.Resultados indicador percepción.

El indicador muestra todos los periodos del segundo semestre con resultado satisfactorio a excepción de Agosto. En el caso de repetirse dos periodos consecutivos con resultados en amarillo se deberá crear una acción preventiva. La gráfica No 5, muestra los resultados del indicador para el segundo semestre del año.

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 todos los periodos del segundo semestre con resultado satisfactorio a excepción de Agosto. En el caso de repetirse dos periodos consecutivos con resultados en amarillo se deberá crear una acción preventiva. La gráfica No 6, muestra los resultados del indicador para el segundo semestre del año.

% de cumplimiento de las estrategias de servicio a la ciudadanía

Periodicidad: Trimestral

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

La no aprobación de la modificación de los 5 trámites cargados en la plataforma del S.U.I.T. por parte del DAFP afecta negativamente el indicador y su resultado se sitúa en un 88%, que si bien es aceptable no llega a niveles de satisfacción. Adicionalmente el proceso ha adelantado actividades relacionadas con la elaboración del manual de protección de datos personales, participación en el nodo sectorial y capacitaciones programadas por la veeduría distrital.

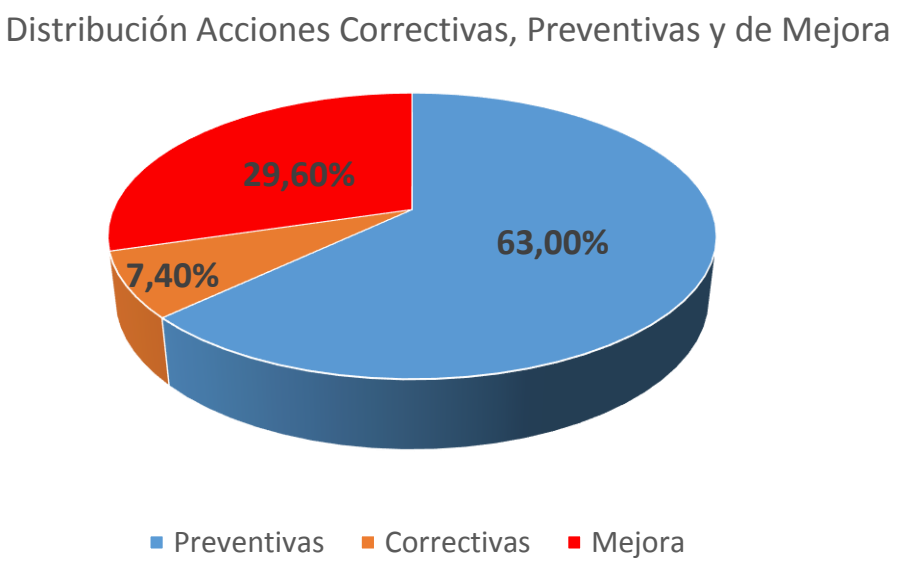
Verificación y mejora continua

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 31 de Diciembre de 2016.



Gráfica 7. Resultados indicador Satisfacción.

Porcentaje de acciones CPM ejecutadas al 100%

Periodicidad: Semestral

*(No de acciones CPM ejecutadas al 100%/No de acciones creadas en el aplicativo)*100*

De las 29 acciones abiertas en el aplicativo, se cerraron a 31 de Diciembre de 2016, 26 acciones lo cual resulta en un cumplimiento del 88%. Este resultado muestra un avance significativo con respecto del año 2015 en donde se habían cerrado a fin de la vigencia el 70% de las acciones.

Porcentaje de cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento

Periodicidad: Semestral

*(No de auditorías realizadas/ No total de auditorías programadas) *100*

De las 30 auditorías programadas para el segundo semestre de 2016 , se realizaron 28. Asi las cosas el indicador refleja un cumplimiento del 93%, con lo cual alcanza a ubicarse en un rango satisfactorio.

Porcentaje de implementación del sistema de control interno

Periodicidad: Semestral

*(No de seguimientos y/o actividades realizadas / No total de seguimientos y/o actividades programadas) * 100*

Las 29 actividades de seguimiento programadas por la Oficina de Control Interno se hicieron en su totalidad, es decir a un 100%. Estás actividades incluían roles de asesoría y acompañamiento, relación con entes externos, valoración del riesgo y Fomento a la cultura del control.

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 reportado será mayor comparándolo 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.

- Para los indicadores del proceso Inventario general del espacio público y bienes fiscales se debe entender que todos los procesos de recibo y titulación son diferentes, por lo que su duración no es estándar. Es decir no se puede predecir su estacionalidad.

- En el caso del indicador del porcentaje de sostenibilidad del sistema integrado de gestión de la entidad el resultado del último trimestre del año baja con respecto al tercer trimestre de 2016 debido a la no realización de la revisión de la dirección, una actividad clave en el SISIG.

- Para los indicadores que no se encuentran en nivel de resultado satisfactorio es pertinente generar una alerta a los líderes de proceso en la cual se recomiende la creación de acciones preventivas. Para una mayor comprensión del presente informe se recomienda visitar la página web de la entidad y consultar el tablero de indicadores.