

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

La revisión al desempeño del proceso, es el instrumento que facilita al líder de proceso considerar aquellos aspectos que al evaluarlos permiten determinar de forma periódica la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, identificar desviaciones, tendencias, generar acciones y recomendaciones para orientar al proceso hacia la mejora continua.

La revisión al desempeño debe ser remitida a la Dirección de Desarrollo Organizacional a más tardar el último día hábil del mes siguiente a la finalización de cada trimestre (Abril, Julio, Octubre, Enero).

Los periodos para efectuar la revisión al desempeño son los siguientes:

Trimestre	Periodo revisado
1	1 de Enero al 31 de Marzo
2	1 de Abril al 30 de Junio
3	1 de Julio al 30 de Septiembre
4	1 de Octubre al 31 de Diciembre

Proceso	Asistencia Técnica	Fecha de realización:	28 de octubre de 2019
Periodo Evaluado:	Desde: 01 de julio de 2019		
	Hasta: 30 de septiembre de 2019		

1. INDICADORES DE GESTIÓN:

Nombre del Indicador	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Cumple con la meta (si/no)
Satisfacción en la Asistencia Técnica	92%	93%	93%		Si
Análisis					
Cuantitativo	Resultado= 93% Del total de encuestas tabuladas en el III trimestre, se obtuvo un resultado de satisfacción de la Asistencia Técnica del 93%, es decir que del total de encuestas elaboradas al culminar las asistencias técnicas en el Departamento, 93% de ellas obtuvieron un resultado de satisfacción superior al 70% el cual es el valor mínimo admitido al indicador. Así mismo, el resultado se continua situando 3 puntos porcentuales por encima del valor satisfactorio el cual es del 90%				
Tendencia	Positiva, ya que el indicador busca aumentar el desempeño de la variable específica la cual es la satisfacción de los asistidos. Así mismo, el resultado de la satisfacción se obtuvo mediante la tabulación de 3.485 encuestas de asistencia técnica elaboradas en el periodo analizado.				
Causas	El resultado de la tendencia es positivo. La causa de que el indicador se mantenga sobre el porcentaje satisfactorio el cual es de 90% se puede atribuir a que los beneficiados de asistencia técnica presentaron en un 93% satisfacción una vez culminada la asistencia, este resultado atiende la evidente satisfacción de los beneficiarios de la asistencia técnica del departamento y cumple con el objetivo del indicador el cual es medir el grado de satisfacción de los municipios y ciudadanos frente a la prestación de la asistencia técnica en sus componentes de asesoría, capacitación y acompañamiento.				
Acciones emprendidas	El desempeño del indicador demuestra que las asistencias prestadas han satisfecho a los beneficiados y se ha mantenido sobre su nivel satisfactorio. Cada entidad debe seguir velando porque este indicador al interior de cada una, siga manteniéndose dentro de estos niveles. Desde la Secretaría de Planeación se hicieron retroalimentaciones individuales a las Secretarías de Cooperación y Enlace				

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

	Institucional y de Ciencia, Tecnología e Innovación debido a que en el trimestre anterior hicieron reportes de este indicador con cálculos erróneos, por ello estos reportes en este trimestre, fueron corregidos de acuerdo a la retroalimentación dada.
--	---

Fuente: ISOLucion

Nombre del Indicador	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Cumple con la meta (si/no)
Oportunidad de la Asistencia Técnica Departamental	91%	92%	93%		Si
Análisis					
Cuantitativo	Resultado= 93% Para el presente indicador se confrontan las asistencias realizadas (atendidas) vrs. Las asistencias programadas (solicitadas) del Plan, lo que presentó un resultado de 93% dado que el número de asistencias brindadas fue inferior al número de asistencia programadas en el Departamento. Este resultado sitúa al indicador 3 puntos porcentuales por encima del valor mínimo, pero 2 puntos por debajo del valor satisfactorio.				
Tendencia	Positiva. El resultado para este indicador tiene tendencia positiva ya que busca cumplir lo programado versus lo ejecutado. Así mismo si lo comparamos con el resultado del trimestre anterior, el cual fue 92%, se evidencia un aumento de 1 punto lo que presenta una pequeña mejora.				
Causas	Las asistencias brindadas se han ejecutado así en un 93% de acuerdo a su programación, lo que mostraría como causa que las secretarías y entidades fueron consecuentes entre lo que planearon y lo que efectivamente ejecutaron. Este resultado se obtuvo por una ejecución coherente con la planificación al principio de la vigencia.				
Acciones emprendidas	Debido a que ya se acerca el término de la presente vigencia y así el último año de gobierno, cada secretaría y entidad que brinda asistencia, reprogramaron para el último trimestre, las asistencias en las que pueden estar rezagados con el objeto de cumplir a cabalidad en plan establecido al inicio de la vigencia. Desde la Secretaría de Planeación, se hace seguimiento a las actividades que las contienen.				

Fuente: ISOLucion

Nombre del Indicador	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Cumple con la meta (si/no)
Oportunidad en la Asistencia Técnica Sec. Gobierno	98%	99%	99%		Si
Análisis					
Cuantitativo	El indicador se mantiene en el rango de cumplimiento, no presenta cambio alguno pues continúa con el mismo valor de 99% lo que evidencia que la asistencia técnica es oportuna.				
Tendencia	Positiva y se mantiene en el margen de tolerancia				
Causas	El comportamiento del indicador se mantiene casi que estable, esto dado que su fuente de información es precisamente el registro de solicitudes de Asistencia Técnica a través del Sistema Mercurio. Para su cálculo, se tomaron las solicitudes requeridas sobre las solicitudes realizadas en las cinco direcciones de la Secretaría. En el periodo analizado se evidencia que las direcciones que dejaron de atender solicitudes fueron Despacho y Asuntos Municipales con 5 solicitudes por atender.				

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

Acciones emprendidas	Propender porque las solicitudes sean atendidas en su totalidad.
----------------------	--

Fuente: ISOLucion

Ayuda: Los campos "Periodo 1", "Periodo 2", "Periodo 3" y "Periodo 4" corresponden a las mediciones trimestrales del indicador a lo largo del año. En el análisis se debe tener en cuenta el comportamiento de la medición frente a la meta (análisis cuantitativo), el comportamiento frente a los históricos (Análisis de Tendencia) y la descripción de las causas que generaron tal comportamiento. *Ver Guía para de Indicadores de Gestión E-GMC-GUI-003, numeral 8.5* Así mismo se debe describir las acciones tomadas para mejorar o mantener el desempeño del indicador.

Para indicadores de frecuencia semestral y anual, en los cuales no hay medición, se debe dejar la nota aclaratoria; y para indicadores con mediciones nulas, se debe especificar en el campo "periodo 1,2,..." la descripción nula y en la sección análisis especificar su justificación.

2. SALIDAS NO CONFORME:

Cantidad SNC	Reportado si/no	Análisis.
5	Sí	Descripción de las Causas que generaron el SNC: (Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico) -1. Debido al paro de transportadores de los días 23, 24 y 25 de septiembre, no fue posible cumplir con el taller programado correspondiente al diagnóstico del plan de implementación de la política pública de trabajo decente, en el municipio de Tocancipá. -2. También debido al paro de transportadores no se realizó asesoría en temas de INVIMA y registros sanitarios, pues la vía se encontraba cerrada. -3. Asistencia técnica que no se realizó a la empresa Centroinnovas de Madrid para el seguimiento de su proyecto respecto a la convocatoria Aldea Cundinamarca, toda vez que se programó una reunión interna. -4. Capacitación en planes de negocio solicitada en el municipio de El Colegio que tuvo que ser reprogramada, por inasistencia de los contratistas responsables en la SCDE -5. Asistencia técnica que no se realizó a una unidad productiva del Municipio de Funza, debido a la necesidad de estar presente en las actividades de la SCDE y asistencia al diplomado de la felicidad. Descripción de las Acciones emprendidas: Especificar número de la acción y su impacto 1- Reprogramación de la actividad para el 01 de octubre de 2019. 2- Reprogramación de la asesoría para el 18 de octubre. 3- Reprogramación de la asistencia para el 28 de agosto. 4- Reprogramación de la asistencia para el 30 de agosto. 5- Reprogramación de la asistencia para el 10 del mismo mes.

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

Ayuda: Análisis de las salidas no conformes detectados en el periodo para el proceso y las acciones de mejoramiento implementadas, si las hay. Se debe describir si fue reportada la estadística en el formato: *E- GMC – PR - 009 Control de las Salidas No Conforme*, a la Dirección de Desarrollo Organizacional.

3. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Acciones Correctivas de Auditoria:

Cerradas no eficaces	Sin Gestión	Análisis: Describir el estado de las acciones correctivas de auditoria, definiendo las causas del vencimiento, gestión y cierre.
0	0	En el trimestre no se abrieron hallazgos al proceso.

Observaciones de Auditoria:

Cerradas no eficaces	Sin Gestión	Análisis: Describir el estado de las observaciones de auditoria, definiendo las causas del vencimiento, gestión y cierre.
0	0	No aplica

Acciones Correctivas NO auditoria:

Cerradas no eficaces	Sin Gestión	Análisis: Describir el estado de las acciones correctivas que no se generaron en auditorias, definiendo las causas del vencimiento, gestión y cierre.
0	0	No aplica

Nota: Acciones cuya fuente son: Indicadores, revisiones por proceso y por la dirección, mejora de proceso, proveedores, satisfacción del cliente, etc.

Acciones preventivas:

Cerradas no eficaces	Sin Gestión	Análisis: Describir el estado de las acciones preventivas, definiendo las causas del vencimiento, gestión y cierre.
0	0	No aplica

Nota: No incluyen planes de riesgos.

Notas de Mejora:

Cerradas no eficaces	Sin Gestión	Análisis: Describir el estado de las acciones de mejora, definiendo las causas del vencimiento, gestión y cierre.
4	0	Teniendo en cuenta las observaciones recibidas por parte de la última auditoría, se generaron 4 oportunidades de mejora las cuales presentan cómo el proceso se ha venido fortaleciendo y tiene oportunidades de mejora para su mejora continua, todas ellas cuentan con gestión: Oportunidad de mejora No. 113 Situación actual:

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

	Existe el procedimiento de formulación de Política Pública pero se requiere socialización para su efectivo funcionamiento Responsable Angel Tapia Lozano Fecha Asignación 15/may./2019 Fecha Compromiso 31/dic./2019 Reportada por Leydy Paola Gachancipa Ramírez Tipo Plan Acción Proceso Actividad: Socializar las estrategias de Gobernanza, para conocimiento de los Cundinamarqueses 31/jul./2019 Resultado: Se invitaron a todos los grupos de interés para que conocieran en qué van las políticas públicas, a las cuales se hicieron un estricto seguimiento en su metodología, para que respondan a los verdaderos intereses de los Cundinamarqueses y trasciendan a la realidad en el largo plazo, de manera que no se queden solo en un documento. Presentación Apuestas Transversales. Oportunidad de mejora No. 114 Situación actual: Existe el Consejo Territorial de Planeación Departamental como entidad aislada. Responsable Roberto Emilio González Cubillos Fecha Asignación 04/jun./2019 Fecha Compromiso 26/ago./2019 Reportada por Leydy Paola Gachancipa Ramírez Tipo Plan Acción Proceso Actividad: Cooperar técnica y logísticamente al Consejo Territorial de Planeación de Cundinamarca para su buen funcionamiento. 02/ago./2019 Se brinda apoyo al CTPD continuamente por medio de la Dirección de Desarrollo Regional en la Secretaría de Planeación, así mismo se les brinda espacio físico para el su funcionamiento. Evidencia: http://www.cundinamarca.gov.co/Home/prensa2018/asnoticiasprensa/nueva+oficina+para+los+consejos+territoriales+de+planeacion Oportunidad de mejora No. 115 Situación actual: Se realiza asistencia técnica para la elaboración de proyectos, pero es necesario fortalecerla Responsable German Rodriguez Gil Fecha Asignación 02/may./2019 Fecha Compromiso 31/dic./2019 Reportada por Leydy Paola Gachancipa Ramírez Tipo Plan Acción Proceso Actividad: Realizar jornadas de capacitación con el objeto de brindar herramientas para la estructuración, formulación, presentación de proyectos a los municipios y entidades del departamento. 7/may./2019 Resultado: La Dirección de Finanzas Públicas de la Secretaría de Planeación de Cundinamarca realiza una capacitación dirigida a funcionarios de la Gobernación y a los encargados en los municipios de ejecutar la formulación de proyectos en los territorios. La actividad tiene como objetivo brindar asesoría técnica para la formulación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública y el manejo del aplicativo "Metodología General Ajustada" (MGA Web). 31/jul.2019 Para el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los funcionarios del departamento y de los
--	--

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

	municipios, se realizaron 3 jornadas de capacitación, con el propósito de brindar herramientas para la estructuración y formulación de proyectos. Se realizó una capacitación en el manejo de la plataforma BIZAGI, dirigida a 32 funcionarios de los municipios encargados del Banco de Proyectos y los días 11 y 12 de julio una capacitación en el tema aplicativo "Metodología General Ajustada MGA WEB" dirigida a 31 funcionarios de los municipios. Igualmente se efectuó una capacitación dirigida a la Secretaría de Transporte y Movilidad del departamento y al municipio de Tabio en el tema de aplicativo "Metodología General Ajustada MGA WEB", con la participación de 9 funcionarios. Oportunidad de mejora No. 116 Situación actual: Reporte de entidades descentralizadas a la Asamblea Departamental Responsable: German Rodriguez Gil Fecha Asignación: 02/may./2019 Fecha Compromiso: 30/sep./2019 Reportada por: Leydy Paola Gachancipa Ramírez Tipo Plan Acción: Proceso Actividad: Establecer metodología que permita mantener informada a la Asamblea Departamental de las generalidades de las entidades descentralizadas del departamento. 31/may./2019 Resultado: Se realiza la notificación a las entidades descentralizadas informando la agenda para el seguimiento en la vigencia 2019.
--	--

Ayuda: Registrar las acciones cerradas con eficacia global negativa y las reformuladas (Cerradas no eficaces) las acciones sin gestión, se debe hacer el análisis y conclusiones del estado de las acciones y detectar situaciones que han impedido cerrar las acciones de forma eficaz. El reporte debe ser acumulativo, **es decir se incluyen todas las acciones generadas en periodos anteriores y que estén vencidas y sin gestión.**

4. RIESGOS:

Riesgos Identificados						
Nombre del Riesgo	RG	RC	Valoración (Residual)	Materializado		Descripción de las actividades realizadas y la eficacia de los controles implementados
				si	no	
Plan de Riesgos – Acción preventiva #3140 Asistencias técnicas que no sean oportunas y/o eficaces, afectando la contribución a las capacidades de los cundinamarqueses	X		Moderada		X	En la actividad “<i>Realizar socializaciones sobre la aplicación de los procedimientos y métodos para prestar la asistencia</i>” el 94.44% de las entidades ha realizado la socialización, es decir que de las 18 entidades que tienen responsabilidad en esta acción, 17 de ellas han generado avances. La única secretaria que no lo ha presentado es la de Minas, Energía y Gas, aun cuando desde el líder del proceso se han remitido varios correos instando al seguimiento de ésta. En la actividad “<i>Consolidar trimestralmente los respectivos avances del plan de asistencia y los</i>

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

					<i>informes de gestión reportados por cada entidad</i>" se han realizado los avances correspondientes y los informes están cargados en la página web de la Secretaría de Planeación. En este momento ya se ha actualizado lo pertinente al primer semestre de la vigencia y en la actualidad se trabaja en la consolidación del último reporte trimestral. En la actividad "Actualizar el formato para aplicar Encuestas de satisfacción de asistencia técnica", se generó comunicación donde se solicitó que las secretarías o entidades que tuvieran alguna sugerencia para la modificación de acuerdo a sus necesidades, sin embargo no se recibió repuesta por parte de ninguna entidad. Del mismo modo, se llevó a cabo reunión con enlaces del proceso y en la misma, manifestaron que no planean hacer modificaciones a la encuesta y que está bien como está planeada en la actualidad. Indicador: Nivel de satisfacción de asistencia técnica 93%
Plan de Riesgos de Corrupción #3248 Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva durante la asistencia técnica		X	Baja	X	En la actividad "Consolidar y publicar en la página web de la Gobernación, el plan de asistencia técnica con sus seguimientos periódicos" se encuentra publicado el Plan de asistencia técnica en la página web de la Gobernación con el respectivo seguimiento. En la actividad "Socialización del procedimiento a los funcionarios de la Gobernación para aplicación del procedimiento de asistencia técnica" se realiza avance con la presentación de los procedimientos a los nuevos enlaces de las entidad que prestan asistencia técnica, los cuales por temas internos fueron cambiados y por ello se presentó la necesidad de cambio.

RG: Riesgo de Gestión

RC: Riesgo de Corrupción.

Ayuda: Relación de los riesgos identificados para el proceso, indicar con una X si el riesgo es de gestión o corrupción, registrar si el riesgo se materializó. En el análisis citar el número de la acción correctiva, preventiva o de mejora asociada al riesgo; y describir la eficacia que resulta de la implementación del riesgo.

5. PELIGROS SST.

Peligro	Materialización. Si/No	Control existen
Se relacionan los peligros que aplican al Proceso:		*Cinta antideslizante en escalones *Barandas *Restricción de Acceso

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

Locativos	No	*Programa de Inspecciones a puestos de trabajo *Señalización *Demarcación de áreas *Reportes a COPASST *A-SST-FR-023 Reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes *Capacitación en riesgo Especifico
Psicosocial	No	*Programa Psicosocial *Reportes a Comité de Convivencia Laboral *Reportes a COPASST *Campañas *Actividades de Promoción y Prevención *Cultura de la Felicidad *A-SST-FR-023 Reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes *Capacitación en riesgo Especifico *Pausas Activas *Plan de Apropiación *Plan de Incentivos *Programa de Bienestar y Estímulos
Biomecánicos	No	*Campañas *Actividades de Promoción y Prevención *Cultura de la Felicidad *Reportes a COPASST *A-SST-FR-023 Reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes *Capacitación en riesgo Especifico *Pausas Activas
Fenómenos naturales	No	*Señalización en áreas *Plan de Emergencias *Simulacros *Reportes a COPASST *A-SST-FR-023 Reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes *Capacitación en riesgo Especifico *Conformación de Brigadas
Público	No	*Empresa Vigilancia Privada *Acompañamiento Policía Nacional *Controles de Acceso (Arcos detectores metales, control de visitantes) *Señalización en áreas *Plan de Emergencias *Conformación de Brigadas *Simulacros *Reportes a COPASST *A-SST-FR-023 Reporte de actos, condiciones inseguras e incidente *Capacitación en riesgo Especifico
¿¿Se evidencian nuevos peligros??, Describirlos:		

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

Ayuda: Análisis de los peligros identificados en la dependencia, se debe especificar el nombre del peligro, su control asociado y su materialización, así mismo, describir si se han detectados nuevos peligros que afecten la infraestructura (daños en instalaciones), funcionarios, contratistas y visitantes; se deben tener en cuenta que las afectaciones se fundamenta en físicas y psicológicas. Se debe consultar esta información en la matriz de peligros del proceso respectivo.

6. ACCIDENTES/INCIDENTES:

Descripción	Tipo		¿Se reportó?	
	Accidente	Incidente	SI	NO
N/A				

Ayuda: Describir los eventos de accidentes e incidentes que se han evidenciado en el proceso durante el último trimestre. Para el efecto deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

INCIDENTE: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. *Fuente: Resolución 1401 del 2007.*

ACCIDENTE: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. El que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. El ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión. *Fuente: Ley 1562 del 2012.*

7. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Análisis de Encuestas de Satisfacción del Proceso	
Descripción de la encuesta	Las encuestas de satisfacción de asistencia técnica fueron elaboradas entre el 01 de julio de 2019 y el 30 de septiembre de 2019, la población objetivo es todas las personas que recibieron asistencia en cualquiera de sus componentes (asesoría, capacitación y acompañamiento). El objetivo de la encuesta es una vez recibida la asistencia técnica, conocer el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a expositor, el tema de la asistencia y la logística empleada.
Análisis de resultados	Una vez tabuladas las 3.485 encuestas de satisfacción se encuentra que el 93% de ellas obtuvieron un resultado superior al 70% el cual es el índice inferior de satisfacción de la asistencia. Esto refleja que la asistencia técnica brindada en el Departamento por todas las secretarías y entidades que brindan éste importante servicio, cumplió con su objetivo.
Acciones Implementadas	El desempeño del indicador demuestra que las asistencias prestadas han satisfecho a los beneficiados y se ha mantenido sobre su nivel satisfactorio. Cada entidad debe seguir velando porque este indicador siga manteniéndose dentro de estos niveles. Desde la secretaría de Planeación se hicieron retroalimentaciones individuales a las secretarías de Cooperación y Enlace Institucional y de Ciencia, Tecnología e Innovación

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

	pues en el corte anterior presentaron información con errores en su cuantificación y por ello en el presente corte fueron corregidos.
--	---

Ayuda: En este campo se deben reportar los resultados de las encuestas semestrales que realiza y consolida el proceso de Atención al Ciudadano, será reportado el segundo y cuarto trimestre del año; Así mismo reportar los resultados de las encuestas que el proceso evaluado implementa como iniciativa propia; ejemplo: Encuestas de Asistencias técnica.

8. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRS:

Recibidas en el trimestre	Total contestadas oportunamente	Total pendientes	Análisis
7	7	0	PQRs de la Secretaría de Planeación: Durante el tercer trimestre de 2019 la Secretaria de Planeación recibió siete (7) peticiones quejas y reclamos - PQR, asignadas a las dependencias: Despacho del Secretario y las Direcciones de Sistemas de información Geográfico, Análisis y Estadística; Finanzas Públicas; y Desarrollo Regional. Las mismas se contestaron oportunamente obteniéndose un indicador de cumplimiento del 100%.
7.546	6.441	1.105	PQRs de todas las secretarías que brindan asistencia técnica: Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2019, dieciséis (16) de las entidades que hacen parte del proceso, recibieron un total de 7.546 PQRS de las cuales fueron atendidas oportunamente 6.441 de ellas y 1.105 de manera extemporánea. Se obtuvieron porcentajes de oportunidad en la respuesta por parte de las Entidades, entre el 59% de la Secretaría de Educación quien recibió 452 PQRS y dio trámite oportuno a 268 de ellas (esta entidad sigue siendo la más baja en oportunidad) y el 100% de las secretarías de Función Pública, Desarrollo e Inclusión Social, Ambiente, Planeación, Minas, Energía y Gas, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Agricultura. También es de resaltar que la Secretaría de Planeación se ha mantenido con este mismo resultado (100%), cuatro periodos seguidos, lo que demuestra su compromiso por dar respuesta oportuna a los requerimientos allegados. Observación: Estos datos fueron obtenidos por medio de la información suministrada por

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

			Secretaría General denominado "RANKING TERCER TRIMESTRE 2019 PQRS INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA", sin embargo se aclara que No es de nuestro conocimiento que sean PQRS que estén directamente relacionadas con la prestación de la asistencia técnica, pues la información de Secretaría General, no detalla este tema.
--	--	--	---

Ayuda: Analizar las situaciones que generan PQRS y que impiden cumplir los tiempos de respuesta. Describir las acciones ejecutadas para tramitar las respuestas pendientes y vencidas; Tomar como base el reporte de indicador de PQRS reportado en ISOLucion por el Proceso de Atención al Ciudadano.

9. CAMBIOS QUE AFECTEN AL PROCESOS

Cambios	Prioridad				Descripción del cambio y su Impacto.
	C	A	M	B	
Empalme			x		Teniendo en cuenta que el período del Gobernador Jorge Emilio Rey Angel "Unidos podemos Más" finaliza el próximo 31 de diciembre de 2019, actualmente se están desarrollando las actividades de empalme, en lo que se refiere a informes: transversales, sectoriales. A partir del 1 de enero de 2020 la Gobernación contará con una nueva administración y esto generará cambios en la plataforma estratégica del Departamento en cuanto a que se comenzará el proceso de formulación del plan de desarrollo que generará nuevos desafíos y mantenimiento de otros.
Auditoría			x		Durante el tercer trimestre se desarrollaron auditorías internas y externas que permitieron definir procesos de mejora. Esto se evidencia en las recomendaciones realizadas por los auditores, lo que lleva a presentar ideas innovadoras para desarrollar los procesos con mayor eficiencia.

C: Critica, **A:** Alta, **M:** Media, **B:** Baja

Ayuda: Consiste en describir los cambios que afecten o afectarán la prestación del servicio o la integridad del proceso o SIGC, implica describir la evaluación de su impacto, y la planificación o los resultados de la implementación del cambio.

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Recomendaciones	Justificación
Revisar los temas inherentes al proceso de empalme con el fin de ajustar la documentación y los formatos a que haya lugar y que hagan parte del proceso	Debido a la proximidad del proceso de empalme una vez concluida la presente administración, se sugiere revisar y ajustar aquella documentación que hace parte del proceso y que pueda aportar en la ejecución de esta actividad. Todo esto de cara a la elaboración del nuevo Plan de Desarrollo y el nuevo Plan de Asistencia Técnica Departamental para la ejecución de todas aquellas actividades que se encuentren relacionadas con el proceso.
Realizar en forma periódica actividades de apropiación del	Como resultado del éxito alcanzado con la actividad

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso		Versión: 09
			Fecha: 24/08/2018

proceso de calidad y del sistema de seguridad y salud en el trabajo	encaminada a la apropiación de los funcionarios de Planeación, del proceso de calidad y del sistema de seguridad y salud en el trabajo, se recomienda realizar este tipo de actividades en forma periódica con el fin que los funcionarios apropien los conceptos de calidad y que paralelamente se "mentalicen" de la importancia de aplicar los conceptos enunciados en el sistema de seguridad y salud en el trabajo contenidos en la norma.
Revisión y actualización de la matriz de peligros del proceso	De acuerdo a este compromiso, el presente trimestre se realizó reunión con funcionario de la Secretaría de la Función Pública encargado de la matriz de peligros, quien además de revisar la matriz, hizo visita de inspección ocular a la Secretaría de Planeación para emitir mejoras en este tema.
Documentar oportunidad del proceso con la sistematización	De acuerdo a este compromiso, el presente trimestre se documentaron y posteriormente se gestionaron las oportunidades del proceso.
Revisión y ajuste de la encuesta de satisfacción de asistencia técnica, el cual es el insumo para el resultado del Indicador de su mismo nombre	De acuerdo a esta solicitud planteada, se envió correo con solicitud de las sugerencias para cambio a todos los enlaces de las secretarías relacionadas, pero a la fecha no se ha obtenido respuesta. En el mismo sentido, en reunión sostenida el anterior 4 de julio se planteó el cambio de la encuesta pero todos los asistentes manifestaron conformidad con la encuesta actual por contener las preguntas y componentes de acuerdo a las necesidades a conocer.
Retroalimentaciones a secretarías que presentaron aspectos por corregir en las tabulaciones de las encuestas (instrumento para obtener el indicador de satisfacción).	De acuerdo a este compromiso, se hicieron dos retroalimentaciones a las secretarías de Cooperación y Enlace Institucional y de Ciencia, Tecnología e Innovación, para corregir los resultados que presentaron.

Ayuda: En este ítem se busca ofrecer un canal de comunicación para que los procesos del SIGC propongan recomendaciones que impulsen la mejora en el desempeño de sus procesos, la prestación del servicio y el bienestar de sus funcionarios y contratistas. Es importante justificar la adopción de dicha recomendación describiendo la situación actual y la posible situación deseable que como resultado se genera.

11. ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA (Documentos Externos y Normatividad):

Ítem	Total de Documentos Existentes	Total documentos Actualizados en el trimestre
Normativa	7	Para el trimestre no hay actualización de normatividad.

Ayuda: Consiste en revisar la vigencia de cada norma aplicable al proceso, para lo cual se establece un plan de revisión anual del normograma en ISOLucion, ver tabla 1, La cual, describe el número de reglamentarios a revisar en cada trimestre según el total de normas que tenga el proceso.

12. COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

Actividad	Fecha cumplimiento	Responsable
-----------	--------------------	-------------

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

Revisar los elementos de control que permitan establecer el grado de cumplimiento del proceso, de cara al informe del último trimestre del año y también de la presente administración.	31/12/2019	Equipo de mejoramiento del proceso de Asistencia Técnica.
---	------------	---

Ayuda: Corresponde a acciones que se derivan del correcto análisis de cada ítem expuesto, deben ser responsabilidad del líder del proceso con apoyo del equipo de mejoramiento, el objetivo de estas acciones es mantener o mejorar el desempeño de los aspectos evaluados en la revisión al desempeño.

13. SEGUIMIENTOS A COMPROMISOS PREVIOS:

Ayuda: Seguimiento a los compromisos adquiridos en revisiones previas anteriores

Compromiso	Seguimiento
Implementar asistencia técnica de manera virtual	A la fecha la asistencia técnica de manera virtual ya es un hecho. La secretaría de Planeación puso a disposición de la comunidad en su micrositio el botón "Escuela Virtual Cundinamarca" donde continuamente se ofrecen cursos para el beneficio de los cundinamarqueses. En dicho espacio aparece la guía para el estudiante y el objetivo de cada curso ofertado. En la actualidad se oferta el curso "Introducción a la Gestión de Políticas Públicas, del Dicho al Hecho", el cual está disponible para inscripción hasta el 11 de noviembre.
Revisión y actualización de la matriz de peligros del proceso	Se hizo una reunión para cumplir este compromiso y se espera que de acuerdo a esto, próximamente la matriz sea actualizada por funcionarios de la Secretaría de la Función Pública.

14. CONCLUSIONES:

Ítem	Conclusión
¿Es eficaz el proceso? ¿Porque?	El proceso de asistencia técnica demuestra ser eficaz a través del cumplimiento de la ejecución del plan de asistencia técnica anual que cada entidad propuso y de la manera oportuna en que brinda sus reportes, cumpliendo con los objetivos previstos, generando alta satisfacción en los usuarios.
¿Es eficiente el proceso?, porque?	El proceso demuestra su eficiencia ya que los recursos inmersos en él como: Infraestructura (instalaciones físicas, software, hardware), Recurso Humano (directivos, asesores, profesionales, técnicos), Ambiente de trabajo (condiciones favorables en los puestos de trabajo y de atención al cliente) y los financieros son suficientes para la buena gestión del mismo.
¿Es efectivo el proceso?, ¿porque?.	El proceso es efectivo porque desde su mismo objetivo el cual es prestar el apoyo necesario para fortalecer una mayor articulación a través la gestión del conocimiento para el aprendizaje y mejor aprovechamiento de los recursos; concibe, que todos los esfuerzos en

	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: E-GMC-FR -003
	Revisión al Desempeño del Proceso	Versión: 09
		Fecha: 24/08/2018

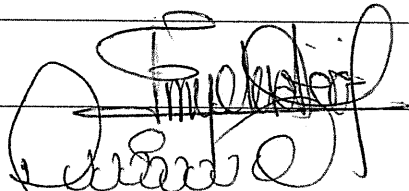
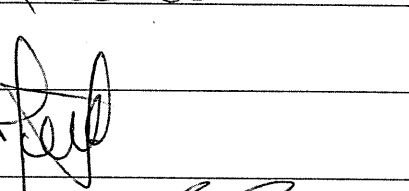
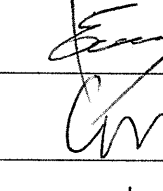
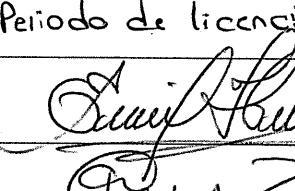
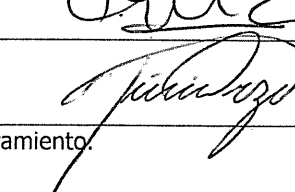
	éste, tienen como propósito llegar a la población cundinamarquesa. Por ello la Secretaría de Planeación como líder de éste, revisa continuamente la ejecución y hace seguimiento al plan fijado por cada una de las secretarías y entidades inmersas en éste.
Otros aspectos	Pudiendo haber logrado la conformación de la <i>asistencia técnica de manera virtual</i> la cual está disponible para toda la comunidad que quiera capacitarse en los temas programados, se ha permitido que la administración central acceda cada vez a más beneficiarios por este medio, siendo de fácil acceso, de casi cero costos para los asistidos y así se redunde en el desarrollo del departamento.

Ayuda: Se consolidan las conclusiones de los participantes sobre el estado actual del proceso y que se deriven del análisis de la información que se ha revisado y compartido. Las conclusiones deben permitir determinar el estado real del proceso en relación con la eficacia, eficiencia, efectividad y cualquier otra variable que se considere importante con respecto al objetivo y alcance del proceso.

Eficaz: Grado en el que se realizan las actividades planificadas, y se logran los resultados planificados.

Eficiente: Relación entre lo ejecutado y los recursos utilizados.

Efectivo: Impacto generado en el cliente y/o ciudadano como consecuencia de la gestión en el proceso.

Nombre Participante	Firma
CÉSAR AUGUSTO CARRILLO VEGA	
ÁNGELA ANDREA FORERO MOJICA	
BLANCA STELLA PARDO GAMBOA	
SULMA PARRA MEDINA	
MARÍA ISABEL CUBIDES	
ERMES ARTURO ZAMBRANO	
EMILCE BOHORQUEZ BELLO	
DIANA MARCELA GAONA FARIAS	Periodo de licencia maternidad
ENID IBAÑEZ BONILLA	
LEYDY PAOLA GACHANCIPA RAMÍREZ	
MÓNICA YAZMÍN OROZCO QUECANO	

Nota: Debe estar firmada por el líder de proceso y equipo de mejoramiento.