



Radicado No. 116831/MDN-CGFM-ESDEGUE-DIESG-OFPLE – 29.4

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2016

Señor Coronel
EDUARDO MENDEZ PARRA
Jefe Oficina de Planeación y Autoevaluación
Bogotá D.C.

Asunto: Efectuar Control y seguimiento a los indicadores de gestión del Sistema Integrado de Gestión - tercer trimestre 2016

En cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Acción 2016 del proceso Mejora Continua, me permito presentar el Informe de verificación selectiva a los indicadores de eficiencia y efectividad del 3º trimestre 2016, formulados por los procesos de la Escuela Superior de Guerra, lo anterior a fin de establecer los correctivos necesarios.

El indicador de eficacia será verificado de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el Plan de Acción para 2016 para los diferentes procesos de la ESDEGUE.

PROCESO E01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EFICIENCIA

Nombre Indicador: OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS JURÍDICOS

Fórmula: $\frac{\text{Total requerimientos resueltos en términos de ley}}{\text{Total de requerimientos solicitados en términos de ley}}$

- No se evidencian datos cargados de requerimientos jurídicos para el tercer trimestre de 2016.

EFFECTIVIDAD

Nombre Indicador: PERCEPCIÓN LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Fórmula: $\frac{\text{NUMERO DE ENCUESTAS CON APROBACIÓN SUPERIOR AL 80\% SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS}}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS}}$

Frecuencia de medición anual, se verificará su cumplimiento finalizado el cuarto trimestre.

PROCESO E02 COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

EFICIENCIA

Nombre Indicador: Porcentaje de PQRS ESDEGUE atendidas en términos de Ley

Fórmula: $\frac{\text{No. PQRS atendidas en términos de Ley}}{\text{No. de PQRS recibidas en el trimestre}}$

Se evidencia informe PQRS tercer trimestre No. 114693 de fecha 05-oct-2016, los datos establecidos en el informe no son concordantes con el comentario del proceso E02 en la SVE, cuya descripción es: “El valor de la variable cambió. Recuerde que el valor anterior era: 73.81(%)”. Si el porcentaje de cumplimiento propuesto por el proceso en la ficha técnica del indicador es del 80% trimestral, se estaría incumpliendo la meta propuesta generándose una acción correctiva.

Se requiere verificar los datos incluidos en la SVE, ingresar comentarios y soportes que sean visibles, entendibles y precisos para cualquier persona que consulte la información; lo anterior teniendo en cuenta que el resultado que arroja la comparación entre los datos del indicador, debe servir para analizar el comportamiento de las variables y tomar medidas en aspectos específicos de la atención y detectar necesidades de mejora.

EFECTIVIDAD

Nombre Indicador: Visitas realizadas a la página web ESDEGUE

Fórmula indicador: No. de visitas página web semestre actual /No. de visitas página web semestre anterior

Se revisa el indicador el cual no establece información de los datos ingresados a la herramienta SVE, se solicitó el formato “Ficha técnica de Indicadores” a fin de establecer que se desea medir o que se pretende lograr con la meta de 2%.

El proceso E02 genera acción de mejora para establecer nuevos parámetros de medición que evidencien el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción del Proceso, se evidencia diagrama de espina de pescado y cronograma.

PROCESO E03 INTERNACIONALIZACIÓN

No evidencia los Indicadores de este proceso, es necesaria su creación e implementación

PROCESO M01 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

EFICIENCIA

Nombre Indicador: DESERCIÓN ESTUDIANTIL MAESTRÍA SEGURIDAD Y DEFENSA

Fórmula: No. de estudiantes que no finalizaron el semestre de la Maestría en Seguridad y Defensa Nacionales / el No. de estudiantes matriculados en el semestre de la Maestría en Seguridad y Defensa Nacionales (Regular - CEM)

Indicador semestral

De 80 estudiantes matriculados de las diferentes cohortes de la Maestría en Seguridad y Defensa Nacionales 16 estudiantes no finalizaron el primer trimestre de 2016 por diferentes circunstancias (aplazamiento, incapacidad médica, cambio de país, asuntos laborales y personales) arrojando el 20% de deserción en dicha maestría, siendo la meta propuesta del 5% deserción.

Para subsanar este incumplimiento en la meta proyectada en la Suite Visión Empresarial, el proceso realiza análisis de la deserción de los estudiantes en la Maestría de Seguridad y Defensa, evidenciado en acta 958 de agosto 09 de 2016, adicionalmente analiza de causas que originaron el incumplimiento con la herramienta espina de pescado y el plan de mejoramiento.

De acuerdo al formato cronograma se tiene previstas acciones de revisar las estadísticas y ajustar la meta, situación que aún no se evidencia.

