PLANEACION
MATRIZ INDICADORES GESTIÓN 2019

NIVEL	PROCESO	SUB PROCESO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					OBJETIVOS DEL SIG					POLITICA DEL SIG					TIPO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	ESCALA DE RANGOS			META
			Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5						PREOCUPANTE	SATISFACTORIO	OPTIMO	
			X	X		X		X	X			X						Eficacia	PSQRDF tramitadas	# PQRSDF tramitadas durante el trimestre en tiempos de oportunidad / Total PQRSDF radicadas *100	Trimestral	Líder atención al ciudadano	Menor de 95%	95 - 97%	98 - 100%	95%
	DIRECCION	ATENCIÓN AL CIUDADANO	X	X		X		X	X			X						Efectividad	Satisfacción del usuario	Nivel de atención del usuario satisfactoria (Encuesta) / Total usuarios encuestados × 100	Trimestral **(Finalizó medición en el segundo trimestre 2019)**	Líder atención al ciudadano	Menor de 90%	90 - 95%	96 - 100%	95%
			X	X		X		X	X			X						Eficacia	Satisfacción al Ciudadano	(% de Favorabilidad en la Calidad de la Atención+ % de Favorabilidad de Cordialidad en la Atención)/2	Trimestral **(Inició medición en el tercer trimestre de 2019)**	Líder atención al ciudadano	Menor de 95%	95 - 97%	96 - 100%	95%
		PLANEACION		X				X	X			X						Eficacia	Ejecución de Planes Institucionales	% Cumplimiento de metas / Metas establecidas × 100	Semestral	Líder Planeación	Menor al 100%	100%	N/A	100%
						X					X					X		Eficacia	Lineamientos ambientales 2019 - Indicador de Cumplimiento	((Número de Documentos Ambientales intervenidos en el 2019)/(6)*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	No Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados	Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados	Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados previo a finalizar año	Intervenir el 100% de los documentos ambientales propuestos Nota: La meta es medible al finalizar el periodo de vigencia.
						X					X					X		Eficacia	Eficacia de buenas prácticas ambientales 2019 - Indicador de Gestión	((∑ Cumplimiento de las metas de los indicadores de los programas ambientales)/(5))*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	Cumplimiento por debajo del 80%	Cumplimiento del 80%	Cumplimiento 100%	El 80% de las metas en los programas de la estrategia se deben cumplir.
						X					X					X		Eficiencia	Consumo de papel per-cápita 2019 -Indicador de Gestión	((Número de resmas de papel per-cápita mensual 2018 - Número de resmas de papel per-cápita mensual 2019)/(Número de resmas de papel per-cápita mensual del año 2018)*100	Mensual	Líder de Gestión Ambiental	Mayor consumo respecto al año anterior	Cumplir la meta	Reducción por encima del 2%	Mantener o reducir en un 2% el consumo per-cápita de papel respecto al año anterior. Nota: La meta es medible al finalizar el periodo de vigencia, pero la frecuencia de medición es mensual. Este indicador toma el total de Servidores Públicos de la sede Bogotá y de las demás oficinas seccionales.
						X					X					X		Eficiencia	Consumo per cápita de energía eléctrica 2019 - Indicador de Gestión	((Consumo de energía (KwH) per-cápita mensual 2018 - Consumo de energía (KwH) per-cápita mensual 2019)/(Consumo de energía (KwH) per-cápita mensual del año 2018)*100.	Mensual	Líder de Gestión Ambiental	Mayor consumo respecto al año anterior	Cumplir meta	Reducción por encima del 5%	Mantener o reducir en un 5% el consumo de energía eléctrica per-cápita respecto al año anterior Nota: La meta es medible al finalizar el perido de vigencia, pero la frecuencia de medicion es bimestral. Este indicador toma el total de Servidores Públicos de la sede Bogotá
						X					X					X		Eficiencia	Consumo per cápita de agua.	((Consumo de agua (m3) per-cápita mensual 2018 - Consumo de agua (m3) per-cápita mensual 2019)/(Consumo de agua (m3) per-cápita mensual del año 2018)*100.	Bimestral	Líder de Gestión Ambiental	Mayor consumo respecto al año anterior	Cumplir meta	Reducción por encima del 3%	Mantener o reducir en un 3% el consumo per-capita de agua respecto al año anterior. Nota: La meta es medible al finalizar el perido de vigencia, pero la frecuencia de medicion es bimestral. Este indicador toma el total de Servidores Públicos de la sede Bogotá
						X					X					X		Eficacia	Obligaciones ambientales servicio de mantenimiento de vehículos - Indicador de Cumplimiento	(Número obligaciones ambientales verificadas/Número de obligaciones postuladas en los Estudios Previos)*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	Cumplimiento por debajo del 100%	Cumplimiento del 100%	Cumplimiento del 100%	100%
		GESTIÓN AMBIENTAL			X	X					X					X		Eficacia	Gestión de Compras Públicas Sostenibles - Indicador de Gestión	(Número de procesos en los que se incluyó y verificó los criterios de sostenibilidad/Número de procesos susceptibles a incluir criterios de sostenibilidad) *100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	Menos del 50%	50%	Cumplimiento por encima del 50%	El 50% de los bienes susceptibles a incluir criterios de sostenibilidad deben incluirse y verificarse
E S T R A T E G I C O S	PLANEACION					X					X					X		Eficacia	Ejecución planes de emergencia - Indicador de Cumplimiento	((Número planes de emergencia intervenidos en el 2019)/(2)*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	No Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados	Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados	Intervenir el 100% de los documentos ambientales planificados previo a finalizar año	Intervenir el 100% de los documentos ambientales propuestos
					X	X					X					X		Eficacia	Evaluación de sensibilizaciones ambientales - Indicador de Gestión	((Número de funcionarios y contratistas que aprobaron)/(Número de funcionarios y contratistas que realizaron la evaluación)*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	Menos del 90% de los servidores públicos no aprueben la Encuesta	Cumplir la meta	Más del 90% de los servidores públicos hayan aprobado la encuesta	El 90% de los Servidores Públicos (SP) debe aprobar la Encuesta que mide el impacto de las sensibilizaciones e informes Ambientales.
						X					X					X		Eficacia	Evaluación de sensibilizaciones Gestión de Residuos - Indicador de Gestión	((Número de funcionarios y contratistas que aprobaron)/(Número de funcionarios y contratistas que realizaron la evaluación)*100	Anual	Líder de Gestión Ambiental	Menos del 90% de los servidores públicos no aprueben la Encuesta	Cumplir la meta	Más del 90% de los servidores públicos hayan aprobado la encuesta	El 90% de los Servidores Públicos (SP) debe aprobar la Encuesta que mide el impacto de las sensibilizaciones
						X					X					X		Eficiencia	Generación de residuos sólidos aprovechables per-cápita - Indicador de Gestión	(Generación per-cápita de residuos aprovechables mensual 2018- Generación per-cápita de residuos aprovechables mensual 2019)/(Generación per-cápita de residuos aprovechables mensual 2018)*100	Mensual	Líder de Gestión Ambiental	Aumento en la generación de Residuos Aprovechables per-cápita	Cumplir la meta 0- 2%	Reducción por encima del 2%	Mantener o reducir en un 2% la generación de residuos sólidos aprovechables per-cápita respecto al año anterior.
						X					X					X		Eficiencia	Generación de residuos peligrosos (RESPEL).	((Kilogramos de RESPEL per-cápita mensual 2018 - Kilogramos de RESPEL per-cápita mensual 2019)/(Kilogramos de RESPEL per-cápita mensual del año 2018)*100.	Mensual	Líder de Gestión Ambiental	Aumento en la generación de Residuos Peligrosos per-cápita	Cumplir la meta	Reducción por encima del 1%	Mantener o reducir en un 1% la generación de residuos peligrosos per-cápita. Nota: La meta es medible al finalizar el perido de vigencia, pero la frecuencia de medicion es bimestral. Este indicador toma el total de Servidores Públicos de la sede Bogotá

NOMBRE INDICADOR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACUMULADO Y/O PROMEDIO DEL AÑO	¿CUMPLIO? SI	¿CUMPLIO? NO	ACCIÓN TOMADA AC	ACCIÓN TOMADA AM	ACCIÓN TOMADA SERV. NO CONF	ACCIÓN TOMADA RXD
PSQRDF tramitadas			99,76%			99,48%			99,92%			99,62%	99,70%	X					
Satisfacción del usuario			96,00%			97,00%								X					
Satisfacción al Ciudadano									98,00%			98,50%	97,38%	X					
Ejecución de Planes Institucionales						90,56%						97,76%	97,76%		X		X		
Lineamientos ambientales 2019 - Indicador de Cumplimiento										100,00%			100,00%	X					
Eficacia de buenas prácticas ambientales 2019 - Indicador de Gestión												60,00%	60,00%		X	X			
Consumo de papel per-cápita 2019 -Indicador de Gestión	-317,56%	-96,34%	-63,10%	-50,12%	19,18%	-4,16%	-7,03%	40,39%	-24,95%	-50,04%	39,71%	-129,26%	-23,33%		X	X			
Consumo per cápita de energía eléctrica 2019 - Indicador de Gestión	-6,31%	-22,21%	20,81%	23,54%	21,00%	31%	54,84%	-32,58	-46,45%	-54,39%	-60,32%	-66,25%	-6,16%		X	X			
Consumo per cápita de agua.		24,96%		11,13%		31,06		92,99%		98,10%		84,83%	54,39%	X					
Obligaciones ambientales servicio de mantenimiento de vehículos - Indicador de Cumplimiento										100,00%			100,00%	X					
Gestión de Compras Públicas Sostenibles - Indicador de Gestión											50,00%		50,00%	X					
Ejecución planes de emergencia - Indicador de Cumplimiento											100,00%		100,00%	X					
Evaluación de sensibilizaciones ambientales - Indicador de Gestión												100,00%	100,00%	X					
Evaluación de sensibilizaciones Gestión de Residuos - Indicador de Gestión										100,00%			100,00%	X					
Generación de residuos sólidos aprovechables per-cápita - Indicador de Gestión	Ind	Ind	-400,73%	-7,79%	-44,27	45,45%	50,39%	64,46%	48,01%	60,03%	53,63%	-8,72%	25,45%	X					
Generación de residuos peligrosos (RESPEL).	100,00%	28,21%	Ind	60,78%	70,99%	-82,51%	-189,86%	62,46%	-47,57%	-172,76%	-306,24%	40,29%	16,75%	X					

CONTROL Y EVALUACIÓN	CONTROL Y EVALUACIÓN	CALIDAD MEJORA CONTINUA		X		X			X			X						Eficacia	Cumplimiento de compromisos levantados en las revisiones por dirección	((Número de compromisos de RxD cumplidos)/(Número de compromisos de RxD generados))*100	Semestral **(Inició medición en el II semestre 2019)**	Líder de Calidad - mejora Continua	por debajo del 70%	70	Por encima del 70%	70%.												94,00%	94,00%	X					
				X		x			X			X						Efectividad	Cumplimiento efectivo de Acciones detectadas	# Acciones efectivas / Acciones detectadas × 100	Semestral	Líder de Calidad	Menor de 80%	80%	Mayor de 80%	80%						65,00%						186%	98,67%	X			X		