




		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021													
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
1. Proveer soluciones logísticas en abastecimientos, mantenimientos y otros bienes y servicios al Ministerio de Defensa Nacional y otras entidades del Estado, cumpliendo los requisitos y normas aplicables.	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	95%	Trimestral	98,13%			98,75%			100%			Finalizando la vigencia 2021 con corte 1ro de enero de 2022, se tenían 658 tareas planificadas sin embargo solo se finalizaron 656 en el documento adjunto se puede evidenciar las 2 actividades que no permitieron llegar al 100%.	
		Avance Proyectos de Inversión	I Trimestre 45% II Trimestre 81% III Trimestre 100%	Trimestral	45,00%			81,82%			100%			En la vigencia 2021 se da finalización al proyecto de inversión del parque automotor en donde se adquirieron 9 camiones y 5 camionetas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. se da cumplimiento al 100% en pagos y entrega de los mismos.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	95%	Trimestral	100,00%			100,00%			100%			Al Grupo de Marketing y Comunicaciones por medio de la mesa de ayuda, se le refirieron 24 solicitudes a las cuales el 100% realizó la encuesta con respuesta a satisfacción. Para tales fines, se relaciona el archivo.	
		Seguidores Redes Sociales	300	Trimestral	477			311			333			De acuerdo a la tarea crecimiento de seguidores redes sociales, se puede evidenciar el crecimiento de la misma, sin embargo no alcanza a completar el crecimiento que se ha pactado desde el indicador. Factores relevantes a tener en cuenta en el descenso del mismo: 1. Desde el mes del marzo del 2021, el Grupo de Marketing y Comunicaciones se quedó sin un profesional, afectando la dinámica de trabajo del grupo y sobrecargando a los que quedaron. 2. Las comisiones correspondientes a grabaciones del programa institucional no se realizaron, por lo que sumado a la falta del funcionario	
	Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos contractuales	85%	Trimestral	89,02%			87,92%			94,74%			Frente a este porcentaje del 100% arrojado en el indicador, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida.	
		Contratos liquidados en el tiempo programado	100%	Trimestral	100%			94,08%			100%			Se logro realizar el proceso de liquidación de los contratos para el cuarto trimestre del 2021, y dando cumplimiento a la meta establecida.	
		Satisfacción del Cliente	100%	Trimestral	100%			100%			100%			Se efectuaron 12 encuestas de satisfacción y las 12 se obtuvo concepto favorable la mayoría de producción en el sexto trimestre en la planta procesadora de café fue de 124.085 libras de café, se tuvo como resultado un total de libras producidas de 123.405 libras de café, con una merma promedio de 19,3% , por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 99,46%. En el mes de Octubre se tuvo reducción en el porcentaje de cumplimiento de la planta procesadora de	
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	99,90%		99,99%		100%		100%		100%		El indicador de Grado de Satisfacción del Cliente de la Planta procesadora de café - Dirección de Producción para el cuarto trimestre del año 2021, tuvo un porcentaje de cumplimiento del 95%
		Grado de Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	100%			95,00%			97,92%			Para el análisis del mes Diciembre/ 2021, se indica que de acuerdo con lo estipulado en las variables del indicador se evidencio un cumplimiento de la meta establecida para el mismo, la medición de las variables permite estipular que las regionales cumplen con los estándares que satisfacen las necesidades de los clientes de la unidad de negocio, toda vez que la encuentra pretende conocer los conceptos de calidad, puntualidad y satisfacción en cuanto a la atención prestada por cada uno de los distintos Centros de almacenamiento u. A nivel nacional se obtuvo una satisfacción del 99,24%, superando la meta establecida por la entidad del 95%, es importante resaltar que a nivel nacional la satisfacción del cliente en Catering permanece constante desde el tercer trimestre del 2020. Evidenciado una tendencia lineal en la percepción por parte del personal de soldados e infantes de marina, de acuerdo a la información ratificada en los resultados logrados.	
		Nivel de satisfacción al cliente - CAD'S	95%	Trimestral	99,75%			99,73%			99,76%			La ALFM para el cuarto trimestre del año 2021 cuenta con 121 comedores administrados (109 de Ejército, 11 de Fuerza Aérea y 1 de Armada) Con concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado se tienen 113 comedores los cuales son emitidos por parte de los Entes Territoriales de Salud (ETS), los 8 comedores restantes, no tiene concepto Sanitario emitido por la ETS por que están pendientes su renovación y/o visita por primera vez, debido a dos causas: En reiteradas ocasiones la ALFM ha solicitado las visitas al ETS y esta no las ha ejecutado, ni ha emitido alguna respuesta. Situación actual del país frente al COVID 19, que no ha permitido se realicen las visitas por ETS, el cual se soporta con el Decreto 491/2020 en el artículo 8 donde se establece "Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias. Cuando un permiso, autorización, certificado o licencia venza durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y cuyo trámite de renovación no pueda ser realizado con ocasión de las medidas adoptadas para conjurarla, se entenderá prorrogado automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia hasta un mes (1) más contado a partir de la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Superada la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el titular del permiso, autorización, certificado o licencia, deberá realizar el trámite ordinario para su renovación." es de aclarar que los comedores con concepto vencido y pendiente por renovación se encuentran cobijados por esta normatividad. Teniendo en cuenta lo expuesto, en las Regionales donde no se tienen concepto por los ETS encabeza de los profesionales, se realizaron visitas evaluando los mismos requisitos de la norma, cuando el formato perfil técnico sanitario establecido en el Manual de Operación.	
Satisfacción de Usuarios - Catering		95%	Trimestral	99,00%			99,00%			99,00%					
Concepto Sanitario - Catering		95%	Cuatrimestral	97,50%			95,04%			93,39%					
Planificación del	Trazabilidad de la Información	97%	Trimestral	100%			100%			100%			Para el IV trimestre del 2021 luego de la verificación de las actas nacionales suscritas con las diferentes Fuerzas frente al reporte de ejecución en SAP de cada una de las regionales se determinó que el valor ejecutado por contratos interadministrativos de alimentación es por la suma de \$122.975.508.334.Superando así la meta establecida para el respectivo indicador .		
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%			100%			100%			Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó la estructuración técnica de (1) proceso para "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se pasó a la SGC, la cual realizo el proceso precontractual y su respectiva contratación. Se adjunta: •Oficio de envío de estudio técnico. •Cuadro de estructuración de procesos del III cuatrimestre.		
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%			100%			100%			Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó el recibo a satisfacción (1) proyecto de mantenimiento cuyo objeto fue: "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se recibió a satisfacción mediante el 21 de diciembre del 2021		

Abastecimiento	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	99,78%	100%	99,45%	TOTAL: ENCUESTAS 5 – CONCEPTOS 36 ANÁLISIS Y CONCLUSIONES: Una vez conocidos los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones: 1. Las condiciones de cumplimiento de requisitos técnicos definidos y controlados por la Agencia Logística para el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; han permitido a la Entidad la consecución de nuevos clientes durante el último trimestre de la vigencia 2021; como son Misión Naval Americana, Findeter y Ocensa; lo que permite consolidar el rol de la Entidad como Agente de la Cadena de Distribución de Combustibles líquidos derivados del petróleo en Colombia. 2. La oportunidad en los suministros, es el resultado de la concertación de las matrices de condiciones técnicas por producto, modalidades de abastecimientos y sitios de entrega, con cada cliente antes de la suscripción de los contratos, convenios y/o acuerdos; previo análisis de las condiciones logísticas, sociales y de seguridad; lo que permite fortalecer la planificación de las adquisiciones en función del comportamiento de la demanda. 3. La Entidad realiza los suministros de combustibles garantizando la aplicación de las estructuras de precios reguladas por el Gobierno Nacional, para cada sitio de entrega, lo que representa que la ALFM contribuye a la optimización del presupuesto de funcionamiento del Sector Defensa. 4. Los servicios post venta, entregados por la Entidad a la Armada Nacional, contribuyen al desarrollo del programa de mantenimiento de los artefactos navales, R10generando análisis que contienen recomendaciones sobre el mejoramiento del desempeño de equipos a bordo. 5. A través del aplicativo SISCOB se garantiza Seguridad informática, control de Trazabilidad desde Requerimientos hasta generación de Actas de Recibo a Satisfacción, Estructura de Precios acorde a normatividad vigente y Reportes de Ejecución, que contribuyen a la toma de decisiones de los clientes de la Entidad. 6. Se mantiene la percepción de un buen servicio por parte de los funcionarios de la entidad, destacándose la calidad y talento de los integrantes del equipo de combustibles.
----------------	-----------------------------------	-----	------------	--------	------	--------	--

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
2. Fortalecer las competencias laborales del personal, orientadas a la satisfacción del cliente, la responsabilidad que les compete y la cultura organizacional.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral		99,72%				100%			100%	En cumplimiento al Decreto612/2018 y el seguimiento realizado por el Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral se establece el cumplimiento de los 12 planes MIPG de la ALFM en donde se verifica los reportes en la Suite Vision Empresarial. El resultado se presenta en el cuarto comite Institucional de Gestion y Desempeño 2021.
		Cumplimiento indicadores de gestión	93%	Trimestral		97,37%				81,40%			95,35%	En el cuarto trimestre se tuvo como resultado que de los 61 indicadores de gestión hubo 55 que alcanzaron su meta, sin embargo, algunos debido a variables externas no fue posible el cumplimiento de la meta establecida. Las novedades de los indicadores que no alcanzaron la meta se presenta ante en la reunión mensual de seguimiento al SIG ante la Dirección General de la ALFM.
	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral		94,54%				95,54%			97,77%	SE EMITIERON 220 CONCEPTOS POSITIVOS
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	95%	Trimestral		98,13%				98,75%			100%	Finalizando la vigencia 2021 con corte 1ro de enero de 2022, se tenían 658 tareas planificadas sin embargo solo se finalizaron 656 en el documento adjunto se puede evidenciar las 2 actividades que no permitieron llegar al 100%.
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	95%	Trimestral		100%				100%			100%	Al Grupo de Marketing y Comunicaciones por medio de la mesa de ayuda, se le refirieron 24 solicitudes a las cuales el 100% realizó la encuesta con respuesta a satisfacción. Para tales fines, se relaciona el archivo.
	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	100%	Trimestral		100%				100%			100%	Se efectuaron 12 encuestas de satisfacción y las 12 se obtuvo concepto favorable
	Gestión de Talento Humano	Rotación de personal	2%	Trimestral		1,36%				3,97%			2,19%	Se evidencia que se han presentado masividad en la presentación de renuncias, lo anterior relacionado con el proceso de carrera Administrativa del concurso de méritos 624 del sector Defensa, pero a su vez el grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano ha vinculado al personal que presento sus renuncias, en nombramiento en provisionalidad, pudiendo cumplir con el porcentaje de rotación de personal .
Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática		2%	Trimestral		0,00%				0,00%			0,00%	Para el cuarto Trimestre de 2021, no se presentó incidentes de seguridad, sin embargo, esporádicamente se recibieron correos maliciosos (phishing y malware) a las cuentas de buzón de correo electrónico que fueron reportados oportunamente por funcionarios de la ALFM a nivel Nacional, lo cual ha permitido mitigar ataques y reducir la afectación de servicios de TIC ; es importante mencionar que gran parte de los correos maliciosos recibidos en el servidor de correo que son remitidos desde afuera de la red de ALFM por cibercriminales estos son retenidos oportunamente por la herramientas de seguridad perimetral y por los controles establecidos y que continuamente se actualizan para prevenir el ingreso de nuevos correos y contenidos que preventivamente son adicionados en listas negras para que sean identificados y bloqueados ya que de igual manera se reportan inmediatamente al CAI virtual y COLCERT , al igual que las herramientas de antispam, antimware y firewall que mitigan y evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad. En cuarto trimestre se he incrementó la socialización de campañas de prevención y alertas como estrategia de sensibilización, los cuales se remiten por la herramienta de boletines, curso de seguridad de la información dirigido a todo el personal de la Entidad, así mismo se recibió el mes de diciembre/21 capacitación dirigida por el CSIRT en la temática MSP1, temática orientada para el personal de la oficina de TIC, PLANEACION, GESTION DOCUMENTAL, SEGURIDAD FISICA, CONTRATACIÓN, ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANOS MSP1 y con el apoyo del CSIRT -Gobierno se efectuó el análisis de Vulnerabilidades al portal web en cual se espera tener resultados posterior a la entrega formal del portal web realizada por el proveedor MICROSITIOS. Estas estrategias han generado el impacto esperado conforme al comportamiento y cultura de seguridad, ya que los funcionarios cada vez más reportan ataques que permiten al Equipo de Tecnología generar bloqueos oportunos y alertas a nivel de la ALFM y también informar a las Entidades de Seguridad del Estado.
		Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral		99,27%				95,43%			98,89%	Se realiza verificación de indicadores para el cuarto trimestre, sin novedad sobre los mismos, se alcanza la meta esperada al tener un indicador final del 99,06%, El tiempo de indisponibilidad corresponde a ventanas programadas sobre los equipos o la aplicación allí soportada.
		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral		99,11%				99,69%			98,98%	Se evidencia un cumplimiento acorde a las metas expuestas para este trimestre, y manteniendo un porcentaje de cumplimiento muy buen en relación a la meta expuesta con el promedio por encima de lo propuesto, esto confirma nuevamente la buena gestión desde el grupo de Mesa de Ayuda del Sistema de Información del ERP-SAP al superar la meta de ANS propuesta.
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral		75,45%				99,15%			96,06%	Se observa que se cumple con la meta del indicador, no existieron in-disponibilidades importantes con respecto a los servicios, adicional a esto el indicador estuvo muy por encima de la meta establecida.



Planificación del Abastecimiento	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	99,78%	100%	99,45%	<p>TOTAL: ENCUESTAS 5 – CONCEPTOS 36</p> <p>ANÁLISIS Y CONCLUSIONES:</p> <p>Una vez conocidos los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de cumplimiento de requisitos técnicos definidos y controlados por la Agencia Logística para el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; han permitido a la Entidad la consecución de nuevos clientes durante el último trimestre de la vigencia 2021; como son Misión Naval Americana, Findeter y Ocensa; lo que permite consolidar el rol de la Entidad como Agente de la Cadena de Distribución de Combustibles líquidos derivados del petróleo en Colombia. 2. La oportunidad en los suministros, es el resultado de la concertación de las matrices de condiciones técnicas por producto, modalidades de abastecimientos y sitios de entrega, con cada cliente antes de la suscripción de los contratos, convenios y/o acuerdos; previo análisis de las condiciones logísticas, sociales y de seguridad; lo que permite fortalecer la planificación de las adquisiciones en función del comportamiento de la demanda. 3. La Entidad realiza los suministros de combustibles garantizando la aplicación de las estructuras de precios reguladas por el Gobierno Nacional, para cada sitio de entrega, lo que representa que la ALFM contribuye a la optimización del presupuesto de funcionamiento del Sector Defensa. 4. Los servicios post venta, entregados por la Entidad a la Armada Nacional, contribuyen al desarrollo del programa de mantenimiento de los artefactos navales, R10 generando análisis que contienen recomendaciones sobre el mejoramiento del desempeño de equipos a bordo. 5. A través del aplicativo SISCOM se garantiza Seguridad informática, control de Trazabilidad desde Requerimientos hasta generación de Actas de Recibo a Satisfacción, Estructura de Precios acorde a normatividad vigente y Reportes de Ejecución, que contribuyen a la toma de decisiones de los clientes de la Entidad. 6. Se mantiene la percepción de un buen servicio por parte de los funcionarios de la entidad, destacándose la calidad y talento de los integrantes del equipo de combustibles.
	Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	96,67%	86,11%	100%	<p>TOTAL: ENCUESTAS 7 – CONCEPTOS 42</p> <p>ANÁLISIS Y CONCLUSIONES:</p> <p>Una vez consolidados los resultados de las encuestas realizadas por los clientes, se obtienen las siguientes conclusiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El fortalecimiento de las capacidades técnicas del Departamento de Buceo y Salvamento, así como las actividades tendientes a mejorar las competencias del personal de Buzos desarrolladas a lo largo de la vigencia 2021, impactan los resultados frente a la calidad de los servicios, situación que se ve reflejada también en el incremento de los clientes. 2. Frente a la gestión y procesos administrativos para el último trimestre del año 2021, a cargo de la ALFM, se mejora la oportunidad y confiabilidad de la facturación expedida a los diferentes clientes, así como la oportuna gestión de recaudo, lo cual es reflejado en el proceso de conciliación de la operación mensual entre la BN1 y la ALFM. 3. El costo del servicio, la competencia técnica del personal y los equipos utilizados en la operación, son aspectos a cargo del departamento de Buceo, sin embargo, los resultados obtenidos evidencian una positiva aceptación de los clientes frente a la operación y servicios prestados. 4. Los resultados de la encuesta, evidencian que la ALFM-DEBUSA, en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, dan cumplimiento a los requisitos de los clientes, para la prestación de servicios de inspección.

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021													
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION										OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Gestión Administrativa	Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Cuatrimestral	100%				98,40%			100%	Conforme la asignación presupuestal realizada al principio de la vigencia se efectuaron las calibraciones de los equipos de medición, ubicados en las unidades de servicio administradas por parte de la ALFM.		
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	95%	Trimestral	98,13%			98,75%			100%		Finalizando la vigencia 2021 con corte 1ro de enero de 2022, se tenían 658 tareas planificadas sin embargo solo se finalizaron 656 en el documento adjunto se puede evidenciar las 2 actividades que no permitieron llegar al 100%.		
		Avance Proyectos de Inversión	I Trimestre 45% II Trimestre 81% III Trimestre 100%	Trimestral	45%			81,82%			100%		En la vigencia 2021 se da finalización al proyecto de inversión del parque automotor en donde se adquirieron 9 camiones y 5 camionetas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. se da cumplimiento al 100% en pagos y entrega de los mismos.		
Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	2% ↓	Trimestral	0%			0%			0%		<p>Para el cuarto Trimestre de 2021, no se presentó incidentes de seguridad, sin embargo, esporádicamente se recibieron correos maliciosos (phishing y malware) a las cuentas de buzón de correo electrónico que fueron reportados oportunamente por funcionarios de la ALFM a nivel Nacional, lo cual ha permitido mitigar ataques y reducir la afectación de servicios de TIC; es importante mencionar que gran parte de los correos maliciosos recibidos en el servidor de correo que son remitidos desde afuera de la red de ALFM por overdelinquentes estos son retenidos oportunamente por las herramientas de seguridad perimetral y por los controles establecidos y que continuamente se actualizan para prevenir el ingreso de nuevos correos y contenidos que preventivamente son adicionados en listas negras para que sean identificados y bloqueados ya que de igual manera se reportan inmediatamente al CAI virtual y COLCERT, al igual que las herramientas de antispam, antimalware y firewall que mitigan y evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad.</p> <p>En cuarto trimestre se he incrementó la socialización de campañas de prevención y alertas como estrategia de sensibilización, los cuales se remiten por la herramienta de boletines, curso de seguridad de la información dirigido a todo el personal de la Entidad, así mismo se recibió el mes de diciembre/21 capacitación dirigida por el CSIRT en la temática MSP, temática orientada para el personal de la oficina de TIC, PLANEACION, GESTION DOCUMENTAL, SEGURIDAD FISICA, CONTRATACION, ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANOS MSP y con el apoyo del CSIRT -Gobierno se efectuó el análisis de Vulnerabilidades al portal web en cual se espera tener resultados posterior a la entrega formal del portal web realizada por el proveedor MICROSITIOS.</p> <p>Estas estrategias han generado el impacto esperado conforme al comportamiento y cultura de seguridad, ya que los funcionarios cada vez más reportan ataques que permiten al Equipo de Tecnología generar bloqueos oportunos y alertas a nivel de la ALFM y también informar a las Entidades de Seguridad del Estado.</p>			

3. Mantener la sostenibilidad financiera y el uso eficiente de los recursos, para atender oportunamente los abastecimientos y servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado.



	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	99,27%	95,43%	98,89%	Se realiza verificación de indicadores para el cuarto trimestre, sin novedad sobre los mismos, se alcanza la meta esperada al tener un indicador final del 99.06%, El tiempo de indisponibilidad corresponde a ventanas programadas sobre los equipos o la aplicación allí soportada.					
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	99,11%	99,69%	98,98%	Se evidencia un cumplimiento acorde a las metas expuestas para este trimestre, y manteniendo un porcentaje de cumplimiento muy buen en relación a la meta expuesta con el promedio por encima de lo propuesto, esto confirma nuevamente la buena gestión desde el grupo de Mesa de Ayuda del Sistema de Información del ERP-SAP al superar la meta de ANS propuesta.					
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	75,45%	99,15%	96,06%	Se observa que se cumplió con la meta del indicador, no existieron in-disponibilidades importantes con respecto a los servicios, adicional a esto el indicador estuvo muy por encima de la meta establecida.					
Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	95%	Cuatrimestral	99,76%			99,86%			99,88%		
	Ejecución del presupuesto	I Trimestre 35% II Trimestre 55% III Trimestre 79% IV Trimestre 99.7%	Trimestral	39,51%			68,72%			85,44%	Al cierre de la vigencia 2021 la Oficina principal alcanzo una ejecución presupuestal del 98,29% frente a compromisos y a un 96,9% frente a obligaciones, una buena ejecución presupuestal, teniendo en cuenta que por casos de fuerza mayor se constituyo reserva por valor de \$6.573.636.639. el sobrante de apropiación estuvo concentrado valor bloqueado previa concepto por parte del MHCP en nomina, conciliaciones y sentencias que no se materializaron en la vigencia sobrante de cuota de auditaje.	
	Seguimiento liquidez autorizada	99,5%	Mensual	99,87%	99,94%	99,92%	99,98%	99,97%	99,96%	99,98%	99,98%	99,97%
Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	99,90%	99,99%	100%	100%	100%	La proyección de producción en el sexto bimestre en la planta procesadora de café fue de 124.085 libras de café. Se tuvo como resultado un total de libras producidas de 123.405 libras de café, con una merma promedio de 19.3% , por lo cual nos arroja un porcentaje de cumplimiento del 99.45%. En el mes de Octubre no se tuvo producción por el cronograma de mantenimiento de la planta procesadora de Café			
Planificación del Abastecimiento	Trazabilidad de la Información	97%	Trimestral	100%	100%	100%	Para el IV trimestre del 2021 luego de la verificación de las actas nacionales suscritas con las diferentes Fuerzas frente al reporte de ejecución en SAP de cada una de las regionales se determinó que el valor ejecutado por contratos interadministrativos de alimentación es por la suma de \$122.975.508.334.Superando así la meta establecida para el respectivo indicador .					
	Optimización de Recursos en Compras por BMC	↑ 3%	Trimestral	10,34%	4,74%	9,38%	El indicador de optimización de recursos en compras por BMC para el IV trimestre obtuvo un resultado del 3% cumpliendo la meta para el IV trimestre de compras; este ahorro o eficiencia en compras se obtuvo en las negociaciones en BMC, principalmente en productos como arroz, avena saborizada, azúcar, frijol, panela, pastas alimenticias, carne de res, cerdo y pollo, chocolate y enlatados; así mismo, analizado la eficiencia acumulada obtenida en la vigencia 2021, se pudo observar un ahorro por valor de \$14.733.103.397 que corresponde a un 5,84% respecto a la meta establecida, superando en un 2,85% el resultado esperado, por lo anterior se adjunta informe de eficiencia y da por cumplida la meta para este indicador.					
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%	100%	100%	Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó la estructuración técnica de (1) proceso para "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se pasó a la SGC, la cual realizo el proceso precontractual y su respectiva contratación. Se adjunta: •Oficio de envió de estudio técnico. •Cuadro de estructuración de procesos del III cuatrimestre.					
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%	100%	100%	Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó el recibo a satisfacción (1) proyecto de mantenimiento cuyo objeto fue: "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se recibió a satisfacción mediante el 21 de diciembre del 2021					

												<p>TOTAL ENCUESTAS 7 – CONCEPTOS 42</p> <p>ANÁLISIS Y CONCLUSIONES:</p> <p>Una vez consolidados los resultados de las encuestas realizadas por los clientes, se obtienen las siguientes conclusiones:</p> <p>1. El fortalecimiento de las capacidades técnicas del Departamento de Buceo y Salvamento, así como las actividades tendientes a mejorar las competencias del personal de Buzos desarrolladas a lo largo de la vigencia 2021, impactan los resultados frente a la calidad de los servicios, situación que se ve reflejada también en el incremento de los clientes.</p> <p>2. Frente a la gestión y procesos administrativos para el último trimestre del año 2021, a cargo de la ALFM, se mejora la oportunidad y confiabilidad de la facturación expedida a los diferentes clientes, así como la oportuna gestión de recaudo, lo cual es reflejado en el proceso de conciliación de la operación mensual entre la BNI y la ALFM.</p> <p>3. El costo del servicio, la competencia técnica del personal y los equipos utilizados en la operación, son aspectos a cargo del departamento de Buceo, sin embargo, los resultados obtenidos evidencian una positiva aceptación de los clientes frente a la operación y servicios prestados.</p> <p>4. Los resultados de la encuesta, evidencian que la ALFM-DEBUSA, en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, dan cumplimiento a los requisitos de los clientes, para la prestación de servicios de inspección.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG		100%	Trimestral	99,72%			100%			100%			En cumplimiento al Decreto 612/2018 y el seguimiento realizado por el Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral se establece el cumplimiento de los 12 planes MIPG de la ALFM en donde se verifica los reportes en la Suite Vision Empresarial. El resultado se presenta en el cuarto comité Institucional de Gestión y Desempeño 2021.
	Cumplimiento indicadores de gestión		93%	Trimestral	97,37%			81,40%			95,35%			En el cuarto trimestre se tuvo como resultado que de los 61 indicadores de gestión hubo 55 que alcanzaron su meta, sin embargo, algunos debido a variables externas no fue posible el cumplimiento de la meta establecida. Las novedades de los indicadores que no alcanzaron la meta se presenta ante en la reunión mensual de seguimiento al SIG ante la Dirección General de la ALFM.
Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos		95%	Trimestral	100%			100%			100%			Se realizó la actualización de inventarios a nivel nacional en la cual se evidencia cumplimiento de la actividad programada, sin presentación de novedades especiales.
	Cumplimiento Planes de Mantenimiento		90%	Cuatrimestral	100%			98,40%			100%			Conforme la asignación presupuestal realizada al principio de la vigencia se efectuaron las calibraciones de los equipos de medición, ubicados en las unidades de servicio administradas por parte de la ALFM.
Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción		95%	Trimestral	98,13%			98,75%			100%			Finalizando la vigencia 2021 con corte 1ro de enero de 2022, se tenían 658 tareas planificadas sin embargo solo se finalizaron 656 en el documento adjunto se puede evidenciar las 2 actividades que no permitieron llegar al 100%.
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Control oportuno al término de respuesta PQRD		100%	Trimestral	100%			100%			100%			
	Efectividad en el análisis de ideas		85%	Trimestral	87,50%			100%			100%			Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, con corte a 24 de diciembre, se obtuvo un 100% de efectividad en el análisis de ideas, toda vez que en el Banco de ideas fueron registradas cuatro (4) ideas por parte de los funcionarios y todas fueron analizadas por el Equipo gestor de ideas, tal y como se evidencia en las Actas de análisis de ideas junto con un breve análisis detallado respectivo (archivos adjuntos)
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos contractuales		85%	Trimestral	89,02%			87,92%			94,74%			Frente a este porcentaje del 100% arrojado en el indicador, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida.
	Contratos liquidados en el tiempo programado		100%	Trimestral	100%			94,08%			100%			Se logro realizar el proceso de liquidación de los contratos para el cuarto trimestre del 2021, y dando cumplimiento a la meta establecida.
	Satisfacción del Cliente		100%	Trimestral	100%			100%			100%			Se efectuaron 12 encuestas de satisfacción y las 12 se obtuvo concepto favorable
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual		100%	Trimestral	100%			100%			100%			Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021 se tenían programadas 8 actividades, correspondiente a la presentación de informe de ley e Informes de Seguimiento y control, los cuales fueron entregados en los plazos establecidos. Igualmente, se tenían planificadas la ejecución de cuatro auditorías en este periodo, correspondientes a las regionales Centro (Informe preliminar), Nororiental (Informe Final de Auditoría No. 19), Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) (Informe Final de Auditoría No. 16) y Transferencias documentales (Informe Final de Auditoría No. 15). A la fecha se ha dado cumplimiento a la totalidad de las tareas planificadas en plan operativo del proceso Gestión de seguimiento y control.
	Efectividad de los planes de mejoramiento		100%	Trimestral	100%			100%			100%			Teniendo en cuenta análisis realizado por la Oficina de control Interno en los informes mensuales, para el IV trimestre de la vigencia 2021, se proyectaron 44 planes para cierre de los cuales se prorrogaron 11 para un total de 33 planes de mejoramiento. Por otro lado se evidenció el cierre de 18 planes quedando 18 planes en desarrollo para la vigencia 2022., así: ACOCI - 0047 HOCI - 0448 HOCI - 0513 HOCI - 0518 HOCI - 0521 HOCI - 0525 HOCI - 0527 HOCI - 0532 HOCI - 0543 HOCI - 0545 HOCI - 0546 HOCI - 0549 HOCI - 0551 HOCI - 0552 HOCI - 0553 HOCI - 0568 HOCI - 0571 HOCI - 0573.
Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática		2%	Trimestral	0%			0%			0%			Para el cuarto Trimestre de 2021, no se presentó incidentes de seguridad, sin embargo, esporádicamente se recibieron correos maliciosos (phishing y malware) a las cuentas de buzón de correo electrónico que fueron reportados oportunamente por funcionarios de la ALFM a nivel Nacional, lo cual ha permitido mitigar ataques y reducir la afectación de servicios de TIC ; es importante mencionar que gran parte de los correos maliciosos recibidos en el servidor de correo que son remitidos desde afuera de la red de ALFM por ciberdelincuentes estos son retenidos oportunamente por los herramientas de seguridad perimetral y por los controles establecidos y que continuamente se actualizan para prevenir el ingreso de nuevos correos y contenidos que preventivamente son adicionados en listas negras para que sean identificados y bloqueados ya que de igual manera se reportan inmediatamente al CAI virtual y COLCERT , al igual que las herramientas de antispam, antimallware y firewall que mitigan y evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad.
	Disponibilidad de servicios		95%	Trimestral	99,27%			95,43%			98,89%			Se realiza verificación de indicadores para el cuarto trimestre, sin novedad sobre los mismos, se alcanza la meta esperada al tener un indicador final del 99,06%. El tiempo de indisponibilidad corresponde a ventanas programadas sobre los equipos o la aplicación allí soportada.
	Oportunidad en el soporte técnico		80%	Trimestral	99,11%			99,69%			98,98%			Se evidencia un cumplimiento acorde a las metas expuestas para este trimestre, y manteniendo un porcentaje de cumplimiento muy buen en relación a la meta expuesta con el promedio por encima de lo propuesto, esto confirma nuevamente la buena gestión desde el grupo de Mesa de Ayuda del Sistema de Información del ERP-SAP al superar la meta de ANS propuesta.
	Satisfacción del cliente		85%	Trimestral	75,45%			99,15%			96,06%			Se observa que se cumple con la meta del indicador, no existieron in-disponibilidades importantes con respecto a los servicios, adicional a esto el indicador estuvo muy por encima de la meta establecida.
Gestión Financiera	Aplicación de recaudos		95%	Cuatrimestral	99,76%			99,86%			99,88%			
	Ejecución del presupuesto		I Trimestre 35% II Trimestre 55% III Trimestre 79% IV Trimestre 99.7%	Trimestral	39,51%			68,72%			85,44%			Al cierre de la vigencia 2021 la Oficina principal alcanzo una ejecución presupuestal del 98,29% frente a compromisos y a un 96,9% frente a obligaciones, una buena ejecución presupuestal, teniendo en cuenta que por casos de fuerza mayor se constituyo reserva por valor de \$6.573.636.639. el sobrante de apropiación estuvo concentrado valor bloqueado previa concepto por parte del MHCP en nomina, conciliaciones y sentencias que no se materializaron en la vigencia sobrante de cuota de auditar.

4. Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante la modernización de la infraestructura física y tecnológica, la incorporación de nuevos procesos y procedimientos así como el rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza

de nuestros clientes.	Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	100%	93,75%	97,92%	El indicador de Grado de Satisfacción del Cliente de la Planta procesadora de café - Dirección de Producción para el cuarto trimestre del año 2021, tuvo un porcentaje de cumplimiento del 95%
		Satisfacción de Usuarios - Catering	95%	Trimestral	99%	99%	99%	A nivel nacional se obtuvo una satisfacción del 99,52%, superando la meta establecida por la entidad del 95%, es importante resaltar que a nivel nacional la satisfacción del cliente en Catering permanece constante desde el tercer trimestre del 2020. Evidenciado una tendencia lineal en la percepción por parte del personal de soldados e infantes de marina, de acuerdo a la información ratificada en los resultados logrados. No obstante, esta subdirección ha venido realizando, seguimientos, acompañamientos y reducciones en la correcta aplicación de las Políticas de Operación, a fin que se vea representada en el incremento de la satisfacción por parte del cliente.
		Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral	97,50%	95,04%	93,39%	La ALFM para el cuarto cuatrimestre del año 2021 cuenta con 121 comedores administrados (109 de Ejército, 11 de Fuerza Aérea y 1 de Armada) Con concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado se tienen 113 comedores los cuales son emitidos por parte de los Entes Territoriales de Salud (ETS), los 8 comedores restantes, no tiene concepto Sanitario emitido por el ETS por que están pendientes su renovación y/o visita por primera vez, debido a dos causas: En reiteradas ocasiones la ALFM ha solicitado las visitas al ETS y esta no las ha ejecutado, ni ha emitido alguna respuesta. Situación actual del país frente al COVID 19, que no ha permitido se realicen las visitas por ETS, el cual se soporta con el Decreto 491/2020 en el artículo 8 donde se establece "Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias. Cuando un permiso, autorización, certificado o licencia venza durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y cuyo trámite de renovación no pueda ser realizado con ocasión de las medidas adoptadas para conjurarla, se entenderá prorrogado automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia hasta un mes (1) más contado a partir de la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Superada la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el titular del permiso, autorización, certificado o licencia, deberá realizar el trámite ordinario para su renovación." Es de aclarar que los comedores con concepto vencido y pendiente por renovación se encuentran cobijados por esta normalidad. Teniendo en cuenta lo expuesto, en las Regionales donde no se tienen concepto por los ETS encabeza de los profesionales, se realizaron visitas evaluando los mismos requisitos de la norma, cargando el formato perfil técnico sanitario establecido en el Manual de Operación Logística. A nivel Nacional, de acuerdo a los resultados obtenidos, se da cumplimiento en un 93.39%, sobrepasando la meta nacional Establecida del 80%, correspondiente al indicador de Concepto Sanitario en los 121 comedores administrados.
Planificación del Abastecimiento	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Cíviles	95%	Cuatrimestral	100%	100%	100%	Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó la estructuración técnica de (1) proceso para "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se pasó a la SGC, la cual realizo el proceso precontractual y su respectiva contratación. Se adjunta: •Oficio de envío de estudio técnico. •Cuadro de estructuración de procesos del III cuatrimestre.	
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Cíviles	95%	Cuatrimestral	100%	100%	100%	Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó el recibo a satisfacción (1) proyecto de mantenimiento cuyo objeto fue: "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se recibió a satisfacción mediante el 21 de diciembre del 2021	
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	99,78%	100%	99,45%	TOTAL: ENCUESTAS 5 – CONCEPTOS 36 ANÁLISIS Y CONCLUSIONES: Una vez conocidos los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones: 1. Las condiciones de cumplimiento de requisitos técnicos definidos y controlados por la Agencia Logística para el suministro de combustibles, grasas y lubricantes; han permitido a la Entidad la consecución de nuevos clientes durante el último trimestre de la vigencia 2021; como son Misión Naval Americana, Findeter y Ocesa; lo que permite consolidar el rol de la Entidad como Agente de la Cadena de Distribución de Combustibles líquidos derivados del petróleo en Colombia. 2. La oportunidad en los suministros, es el resultado de la concertación de las matrices de condiciones técnicas por producto, modalidades de abastecimientos y sitios de entrega, con cada cliente antes de la suscripción de los contratos, convenios y/o acuerdos; previo análisis de las condiciones logísticas, sociales y de seguridad; lo que permite fortalecer la planificación de las adquisiciones en función del comportamiento de la demanda. 3. La Entidad realiza los suministros de combustibles garantizando la aplicación de las estructuras de precios reguladas por el Gobierno Nacional, para cada sitio de entrega, lo que representa que la ALFM contribuye a la optimización del presupuesto de funcionamiento del Sector Defensa. 4. Los servicios post venta, entregados por la Entidad a la Armada Nacional, contribuyen al desarrollo del programa de mantenimiento de los artefactos navales, R10generando análisis que contienen recomendaciones sobre el mejoramiento del desempeño de equipos a bordo. 5. A través del aplicativo SISCOM se garantiza Seguridad informática, control de Trazabilidad desde Requerimientos hasta generación de Actas de Recibo a Satisfacción, Estructura de Precios acorde a normatividad vigente y Reportes de Ejecución, que contribuyen a la toma de decisiones de los clientes de la Entidad. 6. Se mantiene la percepción de un buen servicio por parte de los funcionarios de la entidad, destacándose la calidad y talento de los integrantes del equipo de combustibles.	

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021													
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas ambientales.	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral	94,54%			95,54%			97,77%			SE EMITIERON 220 CONCEPTOS POSITIVOS	
	Gestión de Talento Humano	Consumo de agua	-	Trimestral	13,33			22,04			35,41			Aunque se evidencia disminución en el consumo de agua durante el IV trimestre/2021 a nivel nacional, se remitió recomendaciones a los encargados en cada regional del reporte dado.	
		Consumo de energía	-	Trimestral	333,78			1344,03			1346,92			Aunque se evidencia disminución en el consumo de energía durante el IV trimestre/2021 a nivel nacional, se remitió recomendaciones a los encargados en cada regional del reporte dado.	
		Generación de residuos ordinarios	-	Trimestral	260,65			365,54			306,07			Se evidencia disminución en la generación de residuos ordinarios durante el IV trimestre / 2021 a nivel nacional.	
		Generación de Residuos Peligrosos	-	Mensual	16,17	3,41	18,81	19,08	5,96	19,58	18,13	15,80	14,15	El reporte por la generación de residuos peligrosos se encuentra dentro del promedio mensual a nivel nacional.	
		Generación de residuos reciclables	-	Trimestral	78,65			206,71			75,77			Se evidencia aumento en la disposición final de residuos reciclables a nivel nacional y por ende disminución en el impacto ambiental por la separación de residuos aprovechables, los cuales no llegaron a los rellenos sanitarios ya que retornaron al proceso productivo.	



	Manejo Integrado Plagas	↓	10%	Trimestral	1,27%	1,24%	1,90%	En este trimestre se evidencio presencia de plagas externas en el Comedor 2- GRUPO MECANIZADO RINCÓN QUIÑONES - PM 15 se reporta problema con roedores. Comedor 4- BATALLON POLICIA MILITAR No 13 se reporta problema y Comedor 23 – BATALLÓN DE SANIDAD con roedores se reporta problema con roedores.
--	-------------------------	---	-----	------------	-------	-------	-------	---

AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2021											OBSERVACIONES		
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP		
6. Implementar el Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99,72%			100%			100%			En cumplimiento al Decreto612/2018 y el seguimiento realizado por el Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral se establece el cumplimiento de los 12 planes MIPG de la ALFM en donde se verifica los reportes en la Suite Vision Empresarial. El resultado se presenta en el cuarto comite Institucional de Gestion y Desempeño 2021.	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	95%	Trimestral	100%			100%			100%			Al Grupo de Marketing y Comunicaciones por medio de la mesa de ayuda, se le refirieron 24 solicitudes a las cuales el 100% realizó la encuesta con respuesta a satisfacción. Para tales fines, se relaciona el archivo.	
	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	↓	5%	Mensual	1,74%	1,89%	2,95%	2,52%	3,06%	3,74%	2,32%	1,96%	0,03%	
		Cobertura de PVE DME	70%	Trimestral	100%			98,00%			91,87%			Se logro PVE DME con participación de funcionarios al 100%	
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral	99,76%			100%			100%				
		Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Anual	100%									Se estructura plan de trabajo según resolución 0312 de2019 y item de el decreto 1072 Artículo 2.2.4.6.20	
		Frecuencia de Accidentalidad	2%	Mensual	0,28%	0,09%	0,28%	0,37%	0,18%	0,55%	0,18%	0,09%	0,18%	En el mes de diciembre no se presentó accidentes de trabajo	
		Frecuencia de los Accidentalidad Viales	0%	Bimensual	0,00%		0,09%		0,09%		0,00%		0,09%		Durante el 5 Bimiestre del año, se registro un (1) accidente vial de un vehiculo de la entidad perteneciente a la regional Suroccidente, con un vehiculo externo, sin presentarse victimas solo daños materiales
		Incidencia Enfermedad Laboral	3000	Anual	183,65									En el año 2021 no se generaron nuevos reportes de enfermedades laborales en los funcionarios	
		Prevalencia de la Enfermedad Laboral	↓	2000	Anual	1917									
Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	0	Anual	0									No se presentaron accidentes mortales a nivel nacional en el año 2021 en la ALFM			
Severidad de Accidentalidad	↓	10%	Mensual	2,68%	2,40%	0,19%	3,10%	4,60%	10,05%	5,47%	3,01%	2,75%			

AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021											OBSERVACIONES	
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
7. Generar una cultura preventiva y de control ante el consumo de sustancias psicoactivas	Gestión de Talento Humano	Cobertura de programa preventivo de sustancias psicoactivas	70%	Trimestral	100%			100%			91,48%			Se realizo actividades de PVE Psicosocial actividades de promoción con una participación del 100%.

AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021											OBSERVACIONES	
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99,72%			100%			100%			En cumplimiento al Decreto612/2018 y el seguimiento realizado por el Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral se establece el cumplimiento de los 12 planes MIPG de la ALFM en donde se verifica los reportes en la Suite Vision Empresarial. El resultado se presenta en el cuarto comite Institucional de Gestion y Desempeño 2021.
		Cumplimiento prestamo de documentos	1	Cuatrimestral	86%			71%			,96			Las consultas en el archivo central se realizan por medio la mesa de ayuda, en algunos casos se presentan demoras en la entrega de la información dado que los datos suministrados no son claros y precisos (como número, asunto y entre otros), como en el caso de las planillas de nómina que se busca un funcionarios específicos y se debe verificar expediente por expediente, por mes y año. Asimismo en el archivo central se cuenta con los FUID de los archivos que reposan en el archivo central

8. Administrar los archivos de la entidad	Gestión Administrativa	Cumplimiento de transferencias documentales	100%	Semestral	89,86%	100%	<p>En atención al Cronograma de Transferencias emitido mediante Memorando No. 2021110150007593 ALDG-ALSG-ALDAT-GA-GD-11015 de fecha 25 de Enero de 2021, se aclara que para el I semestre del 2021 se tienen proyectadas 19 áreas y se recibieron 3 Formatos únicos de inventarios documentales – FUID con las series y subseries transferidas al Archivo Central, de acuerdo con la periodicidad establecida en las Tablas de Retención Documental V.5 Asimismo el Grupo de Gestión Documental hizo la verificación a cada una de las dependencias en las fechas establecidas en el Cronograma de Transferencias, donde se dejó constancia en actas de reunión firmadas por las partes, dejando antecedente de los motivos por los cuales aún no debían realizar entrega de sus expedientes.</p> <p>Por otra parte, la Subdirección General de Contratación mediante Memorando No. 20211130000263363 ALSGC-13000 de fecha 25 de noviembre de 2021 solicitó prórroga para la transferencia documental para el mes de marzo del año 2022, asimismo el Grupo de Gestión Documental mediante memorando No 2021110150287503 ALSG-ALDAT-GA-GD-11015 de fecha 23 de diciembre de 2021 da respuesta a la Subdirección General de Contratación dando la viabilidad para el mes de marzo del año 2022. Finalmente conforme el Cronograma de Transferencias Primarias se informa lo programado y soportado, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Grupo Gestión de Planificación y Seguimiento – (ACTA-FUID) Dirección de Infraestructura– (ACTA) Dirección de Otros Abastecimientos– (ACTA) Grupo Planificación y Operación Logística de Abastecimientos Clase III– (ACTA) Grupo Gestión de Créditos– (ACTA) Dirección Financiera– (ACTA) Grupo de Tesorería (FUID) Grupo de Contabilidad– (ACTA) Grupo Cartera– (ACTA) Grupo Presupuesto– (ACTA) Secretaría General– (ACTA) Dirección Administrativa y Talento Humano (ACTA) Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano (ACTA) Grupo de Nómina (FUID) Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo (ACTA) Grupo de Servicios Administrativos (ACTA) Grupo de Adquisiciones y Suministros (ACTA) Grupo de Gestión Documental (ACTA) Subdirección General Contratación (PRORROGA) <p>De acuerdo al cronograma para el II semestre de la vigencia 2021 los grupos que debían realizar la transferencia en las regionales son:</p>	
		Consumo resmas de papel	4%	Trimestral	-17,19%	-10,64%	-8,31	<p>Respecto al análisis del comportamiento del indicador en la Oficina Principal, para los meses de Octubre a Diciembre -IV trimestre de la vigencia del 2021, de acuerdo con los datos suministrados por parte del almacén general del consumo de papel en la oficina principal, se evidenció que hubo disminución del 6,20% equivalente a 29 de resmas de papel, en comparación con el IV Trimestre del año anterior. El Grupo de gestión documental como líder en la estrategia de cero papel en la entidad ha sensibilizado a los funcionarios en las herramientas con las que contamos en el uso adecuado de la herramienta ORFEO, al uso de la firma digital para el trámite de las comunicaciones oficiales internas y correo institucional y lineamientos establecidos en la Directiva Permanente No. 06 del 12 de julio 2021. Políticas para la "Estrategia Cero Papel" en la ALFM. Socializada y publicada en el centro documental.</p> <p>Respecto al análisis del comportamiento del indicador, para los meses de septiembre – a diciembre del IV trimestre de la vigencia del 2021, de acuerdo con los datos suministrados del consumo de papel por parte de los responsables de almacén general en las Regionales, se evidenció que hubo una disminución de 100 resmas de papel, en comparación con el III Trimestre del año anterior.</p> <p>Se aclara que las Regionales Pacífico y Caribe, están ejecutando un contrato de impresiones, donde la entrada de resmas de papel no ingresa por el almacén de cada regional, por ende, el reporte del consumo de papel lo suministra con datos emitidos por el contratista, en los informes de supervisión.</p>
		Gestión de TIC	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	99,27%	95,43%	98,89%

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2021												
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN									OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	
Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99,72%				100%				100%	En cumplimiento al Decreto 612/2018 y el seguimiento realizado por el Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral se establece el cumplimiento de los 12 planes MIPG de la ALFM en donde se verifica los reportes en la Suite Vision Empresarial. El resultado se presenta en el cuarto comité Institucional de Gestión y Desempeño 2021.	
	Cumplimiento indicadores de gestión	93%	Trimestral	97,37%				81,40%				95,35%	En el cuarto trimestre se tuvo como resultado que de los 61 indicadores de gestión hubo 55 que alcanzaron su meta, sin embargo, algunos debido a variables externas no fue posible el cumplimiento de la meta establecida. Las novedades de los indicadores que no alcanzaron la meta se presenta ante en la reunión mensual de seguimiento al SIG ante la Dirección General de la ALFM.	
Gestión Administrativa	Actualización de inventarios físicos	95%	Trimestral	100%				100%				100%	Se realizó la actualización de inventarios a nivel nacional en la cual se evidencia cumplimiento de la actividad programada, sin presentación de novedades especiales.	
Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	95%	Trimestral	98,13%				98,75%				100%	Finalizando la vigencia 2021 con corte 1ro de enero de 2022, se tenían 658 tareas planificadas sin embargo solo se finalizaron 656 en el documento adjunto se puede evidenciar las 2 actividades que no permitieron llegar al 100%.	
	Avance Proyectos de Inversión	I Trimestre 45% II Trimestre 81% III Trimestre 100%	Trimestral	45%				81,82%				100%	En la vigencia 2021 se da finalización al proyecto de inversión del parque automotor en donde se adquirieron 9 camiones y 5 camionetas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. se da cumplimiento al 100% en pagos y entrega de los mismos.	
Gestión de Innovación y Redes de Valor	Control oportuno al término de respuesta PQRD	100%	Trimestral	100%				100%				100%		
Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos contractuales	85%	Trimestral	89,02%				87,92%				94,74%	Frente a este porcentaje del 100% arrojado en el indicador, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida.	
	Contratos liquidados en el tiempo programado	100%	Trimestral	100%				94,08%				100%	Se logró realizar el proceso de liquidación de los contratos para el cuarto trimestre del 2021, y dando cumplimiento a la meta establecida.	
	Satisfacción del Cliente	100%	Trimestral	100%				100%				100%	Se efectuaron 12 encuestas de satisfacción y las 12 se obtuvo concepto favorable	
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100%	Trimestral	100%				100%				100%	Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021 se tenían programadas 8 actividades, correspondiente a la presentación de informe de ley e Informes de Seguimiento y control, los cuales fueron entregados en los plazos establecidos. Igualmente, se tenían planificadas la ejecución de cuatro auditorías en este periodo, correspondientes a las regionales Centro (Informe preliminar), Nororiental (Informe Final de Auditoría No. 19), Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSP) (Informe Final de Auditoría No. 16) y Transferencias documentales (Informe Final de Auditoría No. 15). A la fecha se ha dado cumplimiento a la totalidad de las tareas planificadas en plan operativo del proceso Gestión de seguimiento y control.	
	Efectividad de los planes de mejoramiento	100%	Trimestral	100%				100%				100%	Teniendo en cuenta análisis realizado por la Oficina de control Interno en los informes mensuales, para el IV trimestre de la vigencia 2021, se proyectaron 44 planes para cierre de los cuales se prorrogaron 11 para un total de 33 planes de mejoramiento. Por otro lado se evidenció el cierre de 13 planes quedando 18 planes en desarrollo para la vigencia 2022. así: ACCOI - 0047 HOCI - 0448 HOCI - 0513 HOCI - 0518 HOCI - 0521 HOCI - 0525 HOCI - 0527 HOCI - 0532 HOCI - 0543 HOCI - 0545 HOCI - 0546 HOCI - 0549 HOCI - 0551 HOCI - 0552 HOCI - 0553 HOCI - 0568 HOCI - 0571 HOCI - 0573.	
	Rotación de personal	↓ 2%	Trimestral	1,36%				3,97%				2,19%	Se evidencia que se han presentado masividad en la presentación de renunciaciones, lo anterior relacionado con el proceso de carrera Administrativa del concurso de méritos 624 del sector Defensa, pero a su vez el grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano ha vinculado al personal que presento sus renunciaciones, en nombramiento en provisionalidad, pudiendo cumplir con el porcentaje de rotación de personal.	
	Cumplimiento ejecución sanciones disciplinarias	80%	Semestral	100%				100%				100%	De los 13 fallos ejecutoriados la Dirección Administrativa suscribió 13 resoluciones por las cuales se hicieron efectivas las sanciones disciplinarias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2021 las cuales fueron relacionadas en la variable y pueden ser consultadas en el centro documental.	
	Ausentismo	↓ 5%	Mensual	1,74%	1,89%	2,95%	2,52%	3,06%	3,74%	2,32%	1,96%	0,03%		

Gestión de Talento Humano	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral	99,76%				100%				100%			
	Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Anual	100%								Se estructura plan de trabajo según resolución 0312 de 2019 y ítem de el decreto 1072 Artículo 2.2.4.6.20			
	Frecuencia de Accidentalidad	↓ 2%	Mensual	0,28%	0,09%	0,28%	0,37%	0,18%	0,55%	2,32%	1,96%	0,03%	En el mes de diciembre no se presentó accidentes de trabajo		
	Frecuencia de los Accidentes de Trabajo	0%	Bimensual	0,00%		9,00%		9,00%		0,00%		0,09%	Durante el 5 Bimestre del año, se registró un (1) accidente vial de un vehículo de la entidad perteneciente a la regional Suroccidente, con un vehículo externo, sin presentarse víctimas solo daños materiales		
	Incidencia Enfermedad Laboral	3000	Anual	183,65								En el año 2021 no se generaron nuevos reportes de enfermedades laborales en los funcionarios			
	Prevalencia de la Enfermedad Laboral	2000	Anual	1917											
	Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	0	Anual	0								No se presentaron accidentes mortales a nivel nacional en el año 2021 en la ALFM			
	Severidad de Accidentalidad	10%	Mensual	2,68%	2,40%	0,19%	3,10%	0,46%	10,05%	5,47%	3,01%	2,75%			
Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	2%	Trimestral	0,00%				0,00%				0,00%	<p>Para el cuarto Trimestre de 2021, no se presentó incidentes de seguridad, sin embargo, esporádicamente se recibieron correos maliciosos (phishing y malware) a las cuentas de buzón de correo electrónico que fueron reportados oportunamente por funcionarios de la ALFM a nivel Nacional, lo cual ha permitido mitigar ataques y reducir la afectación de servicios de TIC. es importante mencionar que gran parte de los correos maliciosos recibidos en el servidor de correo que son remitidos desde afuera de la red de ALFM por cibercriminales estos son retenidos oportunamente por las herramientas de seguridad perimetral y por los controles establecidos y que continuamente se actualizan para prevenir el ingreso de nuevos correos y contenidos que preventivamente son adicionados en listas negras para que sean identificados y bloqueados ya que de igual manera se reportan inmediatamente al CAI virtual y COLCERT, al igual que las herramientas de antispam, antimalware y firewall que mitigan y evita que se materialicen este tipo de incidentes de seguridad.</p> <p>En cuarto trimestre se he incrementó la socialización de campañas de prevención y alertas como estrategia de sensibilización, los cuales se remiten por la herramienta de boletines, curso de seguridad de la información dirigido a todo el personal de la Entidad, así mismo se recibió el mes de diciembre/21 capacitación dirigida por el CSIRT en la temática MSP, temática orientada para el personal de la oficina de TIC, PLANEACION, GESTION DOCUMENTAL, SEGURIDAD FISICA, CONTRATACION, ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANOS MSP y con el apoyo del CSIRT -Gobierno se efectuó el análisis de Vulnerabilidades al portal web en cual se espera tener resultados posterior a la entrega formal del portal web realizada por el proveedor MICROSITIOS.</p> <p>Estas estrategias han generado el impacto esperado conforme al comportamiento y cultura de seguridad, ya que los funcionarios cada vez más reportan ataques que permiten al Equipo de Tecnología generar bloqueos oportunos y alertas a nivel de la ALFM y también informar a las Entidades de Seguridad del Estado.</p>		
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	99,27%				95,43%				98,89%	Se realiza verificación de indicadores para el cuarto trimestre, sin novedad sobre los mismos, se alcanza la meta esperada al tener un indicador final del 99,06%. El tiempo de indisponibilidad corresponde a ventanas programadas sobre los equipos o la aplicación allí soportada.		
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	99,11%				99,69%				98,98%	Se evidencia un cumplimiento acorde a las metas expuestas para este trimestre, y manteniendo un porcentaje de cumplimiento muy buen en relación a la meta expuesta con el promedio por encima de lo propuesto, esto confirma nuevamente la buena gestión desde el grupo de Mesa de Ayuda del Sistema de Información del ERP-SAP al superar la meta de ANS propuesta.		
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	75,45%				99,15%				96,06%	Se observa que se cumple con la meta del indicador, no existieron in-disponibilidades importantes con respecto a los servicios, adicional a esto el indicador estuvo muy por encima de la meta establecida.		
	Aplicación de recaudos	95%	Cuatrimestral	99,76%				99,86%				99,88%			
Gestión Financiera	Ejecución del presupuesto	I Trimestre 35% II Trimestre 55% III Trimestre 79% IV Trimestre 99.7%	Trimestral	39,51%				68,72%				85,44%	Al cierre de la vigencia 2021 la Oficina principal alcanzo una ejecución presupuestal del 98,29% frente a compromisos y a un 96,9% frente a obligaciones, una buena ejecución presupuestal, teniendo en cuenta que por casos de fuerza mayor se constituyo reserva por valor de \$6.573.636.639. el sobrante de apropiación estuvo concentrado valor bloqueado previa concepto por parte del MHCP en nomina, conciliaciones y sentencias que no se materializaron en la vigencia sobrante de cuota de auditaje.		
	Seguimiento liquidez autorizada	99,5%	Mensual	99,87%	99,94%	99,92%	99,98%	99,97%	99,96%	99,98%	99,98%	99,97%	Al verificar el indicador "Seguimiento Liquidez Autorizada" al cierre del mes de diciembre 2021, se evidencia un porcentaje nacional de cumplimiento del 100%, cumpliendo con la meta establecida, lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo a los pagos autorizados por las Regionales frente a la liquidez autorizada, superaron la meta establecida del 99,5%. La oficina Principal realiza seguimiento diario a la liquidez autorizada por el Director General, frente a las autorizaciones de pago que realizan las Regionales, información que es tomada de los reportes de SIIF Nación. Se adjunta el resumen del seguimiento de liquidez consolidado del mes de diciembre 2021 a nivel nacional. Mensualmente cada una de las regionales registra en la SUITE, la información de la liquidez autorizada por el Director General en el mes y el valor de los pagos autorizados en SIIF.		
Gestión Jurídica	Comité de conciliación	80%	Semestral	150%				100%				De acuerdo a lo establecido en la norma, en el segundo semestre del 2021 se cumplió con las cesiones de comité obligatorios			
Operación Logística	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral	97,50%				95,04%				93,39%	<p>La ALFM para el cuarto cuatrimestre del año 2021 cuenta con 121 comedores administrados (109 de Ejército, 11 de Fuerza Aérea y 1 de Armada)</p> <p>Con concepto sanitario favorable y concepto favorable condicionado se tienen 113 comedores los cuales son emitidos por parte de los Entes Territoriales de Salud (ETS), los 8 comedores restantes, no tiene concepto Sanitario emitido por la ETS por que están pendientes su renovación y/o visita por primera vez, debido a dos causas:</p> <p>En reiteradas ocasiones la ALFM ha solicitado las visitas al ETS y esta no las ha ejecutado, ni ha emitido alguna respuesta.</p> <p>Situación actual del país frente al COVID 19, que no ha permitido se realicen las visitas por ETS, el cual se soporta con el Decreto 491/2020 en el artículo 8 donde se establece "Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias. Cuando un permiso, autorización, certificado o licencia venza durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y cuyo trámite de renovación no pueda ser realizado con ocasión de las medidas adoptadas para conjurarla, se entenderá prorrogado automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia hasta un mes (1) más contado a partir de la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Superada la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el titular del permiso, autorización, certificado o licencia, deberá realizar el trámite ordinario para su renovación." es de aclarar que los comedores con concepto vencido y pendiente por renovación se encuentran cobijados por esta normatividad. Teniendo en cuenta lo expuesto, en las Regionales donde no se tienen concepto por los ETS encabeza de los profesionales, se realizaron visitas evaluando los mismos requisitos de la norma, cargando el formato perfil técnico sanitario establecido en el Manual de Operación Logística.</p> <p>A nivel Nacional, de acuerdo a los resultados obtenidos, se da cumplimiento en un 93,39%, sobrepasando la meta nacional Establecida del 80%, correspondiente al indicador de Concepto Sanitario en los 121 comedores administrados.</p>		
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%				100%				100%	<p>Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó la estructuración técnica de (1) proceso para "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se pasó a la SGC, la cual realizó el proceso precontractual y su respectiva contratación.</p> <p>Se adjunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Oficio de envío de estudio técnico. •Cuadro de estructuración de procesos del III cuatrimestre. 		
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral	100%				100%				100%	<p>Durante el III Cuatrimestre del presente año en la Dirección de Infraestructura se adelantó el recibo a satisfacción (1) proyecto de mantenimiento cuyo objeto fue: "LA CONTRATACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA BODEGA DE RACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CAD ESTRATÉGICO EN PARQUE INDUSTRIAL DE PORTOS SABANA 80", el cual se recibió a satisfacción mediante el 21 de diciembre del 2021</p>		

9. Cumplir la normatividad legal vigente

