

OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES POR PROCESO		META		FRECUENCIA		MEDICIÓN				OBSERVACIONES
								ENE	FEB	MAR	ABRIL	
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 Dirección Estratégico	Ajuste al PAA	100%	Trimestral	33				Para el primer trimestre el Plan de Adquisiciones se encuentra en la versión No 2, siendo la versión No 1 la que se carga inicialmente e acuerdo con la norma antes del 31 de enero, quiere esto decir que en el primer trimestre se presentó solo una modificación al PAA. Las versiones se encuentran publicadas en la página de SECCOP y en el link https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/plan-anual-de-adquisiciones-2020			
		Avance plan de acción	100%	Trimestral	90.63				La descripción detallada del cumplimiento de las tareas, se encuentran específicamente en el informe de evaluación al plan de acción 2019-2022.			
		Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25%	Trimestral	29				Se realizó la promesa de compraventa de la nueva sede administrativa y CAD de la regional Nororiental. Se realizó un primer pago por \$ 874.714.800 correspondiente a un 29% del total del presupuesto.			
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100				Casos recibidos y con respuesta generada, para un total de 967 encuestas realizadas para el primer trimestre del 2020.			
		Seguidores Redes Sociales	4%	Trimestral	13.49				El Grupo de Marketing y Comunicaciones ha realizado las campañas y estrategias establecidas en el "Plan anual de Marketing y Comunicaciones 2020" con el fin de aumentar nuestra comunidad digital y el engagement en nuestras redes Sociales, adquiriendo resultados favorables para este periodo teniendo en cuenta el incremento mínimo del 4% trimestral.			
	Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos	95%	Trimestral	78				De los procesos iniciados, no se han adjudicado la totalidad debido a novedades presentadas en su asignación contractual			
		Contratos ejecutados en tiempo	95%	Trimestral	100				La ejecución de los contratos se llevan de acuerdo al cronograma sin presentar prórrogas			
		Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98				Las encuestas realizadas han tenido concepto positivo, generando así percepción de satisfacción en los clientes			
	Gestión Jurídica	Emisión de conceptos Jurídicos	100%	Semestral								
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	100				La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 110041 libras de café, se cuenta con una mermá establecida para la producción del 19% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el primer bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 110041 libras de café en producto terminado. Se visualiza se van mitigando los riesgos de paro de producción y se controlan las variables para mejora del desempeño del proceso.			
Grado de Satisfacción del Cliente		95%	Trimestral	93.98				En la revisión se observa que las personas consumen café AGLO una o más veces a la semana, encontrando que las personas que respondieron la encuesta, cuentan con un criterio amplio de calificación. A través de la página web de la ALFM se obtuvo la tabulación de las preguntas con lo cual se verifico que se obtuvo un 94% como resultado de Satisfacción del producto CAFE AGLO, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #3 y #4 (Esta última con 6 variables evaluadas) en donde se incluyen criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno de ellos, la tabulación final se tomó con los conceptos de calificación 4 y 5 como concepto positivos; el total de conceptos se toma de la sumatoria de respuestas para las preguntas 3 y 4. La calificación más alta se encuentra en el sabor del producto, Plenas de distribución y Tiempos de Entrega lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores. Se pudo analizar que una de las situaciones que más impacta el resultado son servicio Post venta y Atención a los requerimientos, lo que nos indica la necesidad de verificar las situaciones que se presentan con el servicio al cliente reforzando principalmente la comunicación con el cliente y verificar las políticas de precio del producto.				
Nivel de satisfacción al cliente - CAD'S		95%	Trimestral	99.08				Se revisaron las observaciones desvirtuas a continuación, encontrando satisfacción y felicitaciones por el producto. Además de tener una sugerencia de parte de los clientes, quienes manifiestan la necesidad de venta al público.				
Satisfacción de Usuarios - Catering		95%	Trimestral	98				Se logra alcanzar un porcentaje del 99.08% (cumplimiento), quedando en estado de cumplimiento frente a la meta proyectada del 95% para el indicador de gestión. Teniendo presente parámetros como oportunidad, cantidad y calidad medidos por medio de encuestas (hasta el 31 de marzo) a los clientes directos (unidades). Es importante aclarar que se trabaja en pro de la mejora demostrar que trabajamos bajo unos parámetros de gramaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio.				
Concepto Sanitario - Catering		80%	Cuatrimestral					El indicador de satisfacción de Usuarios Catering-Nacional se logra alcanzar un porcentaje del 98% (cumplimiento), quedando en estado de cumplimiento frente a la meta proyectada del 95% para el indicador de gestión. Teniendo presente parámetros como oportunidad, cantidad y calidad medidos por medio del libro de conceptos (hasta el 31 de marzo) a los clientes directos (unidades). Es importante aclarar que se trabaja en pro de la mejora demostrar que trabajamos bajo unos parámetros de gramaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio.				
Confiable de la Información		90%	Trimestral	98.82				Se obtuvo una medición del 98.82% en el indicador de confiabilidad de la información; toda vez que se revisadas 255 actas de cruce remitidas por las Regionales, se encontró que sólo dos no presentaban conformidad vs lo reportado por las fuerzas, por lo cual se solicitó la revisión y ajuste de las mismas. Se adjunta una muestra de Actas de cruce Nacional y verificación SAP; toda vez que el volumen de información es alto; sin embargo, este reposa en la Dirección de Abastecimientos Clase I.				
Eficacia en Compras por BMC		90%	Trimestral	98.23				La eficacia en compras del I trimestre 2020 fue del 98.23%; toda vez que de los 113 productos requeridos en intenciones de compra por parte de las Regionales, los únicos productos que no se cerraron fue el Frijol Blanco y el guiso casero, debido a que incrementaron el precio casi en el 200%, debido a que el incremento del dólar impacta en los insumos y encarece el precio de los productos; adicionalmente, se consultó con las Regionales y se determinó no republicar dichos productos, porque el precio no es beneficioso para la valoración de los menú y abastecimientos a unidades militares.				
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30%	Cuatrimestral									
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral									
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral									
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53				El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos. El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parámetros de control y la mejora en el relacionamiento estratégico con la Armada Nacional y la Dirección General marítima.				
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100				El fortalecimiento de la red de valor de la Entidad, ha impactado positivamente el cumplimiento de los tiempos de entrega definidos en los contratos interadministrativos, dado que se han articulado las coordinaciones logísticas con proveedores y clientes a fin de mejorar la oportunidad en los suministros.				
	Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99.85								
Cumplimiento en la contratación de la Unidad de negocio de Buque y Salvamento	90%	Semestral										



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN				OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL		
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		99.20			En la herramienta SVE se parametrizan los planes institucionales por parte del Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, llevando el control y seguimiento de los mismos. De igual forma, se realizan los ajustes a que haya lugar y se prepara el reporte de seguimiento para las reuniones mensuales de seguimiento al SIG y Comités de MIPG. Además, se consolida el resultado del seguimiento trimestralmente de acuerdo al plan de trabajo DOGI. Para el primer trimestre de 2020, se estableció seguimiento y ajuste de acuerdo a la contingencia sanitaria que se esta viviendo. Se encuentran 2 planes pendientes por oficializar como es Plan estratégico del Talento Humano y Plan Institucional de Capacitación los cuales están en revisión y ajustes con la Dirección General. Se anexa archivo en excel del seguimiento realizado en donde se presenta el estado de publicación y ejecución de los planes establecidos por el Decreto 618/2018 relacionados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral		100%			En el primer trimestre de 2020 se midieron 46 indicadores en la oficina principal, los cuales alcanzaron su respectiva meta. De igual forma, cada uno de ellos cuenta con su correspondiente análisis, lo que permite evidenciar la justificación de los valores registrados en la medición. Se anexa el reporte de seguimiento que da cuenta de lo anterior.	
	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral		95.87			se realizó encuesta de satisfacción a través de la intranet institucional, evidenciando un porcentaje considerable de conceptos positivos con respecto a los servicios prestados por el grupo de Servicios Administrativos, de igual forma se realizaron preguntas con el fin de concientizar al personal de los cuidados que deben tener dada la contingencia actual por COVID-19	
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	100%	Trimestral		90.63			La descripción detallada del cumplimiento de las tareas, se encuentran específicamente en el informe de evaluación al plan de acción 2019-2022	
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral		100			Casos recibidos y con respuesta generada, para un total de 967 encuestas realizadas para el primer trimestre del 2020.	
	Gestión de la Contratación	Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral		98			Las encuestas realizadas han tenido concepto positivo, generando así percepción de satisfacción en los clientes	
	Gestión de Talento Humano		Cumplimiento Plan de bienestar	100%	Semestral					
			Cumplimiento Plan de Capacitación	100%	Semestral					
			Rotación de personal	10% ↓	Trimestral		1.32			Durante el periodo analizado el numero de funcionarios por cada mes es el siguiente: ENE 8 FEB 16 MAR 19 para un promedio del primer trimestre del 14.33 funcionarios. Así mismo se evidencia que el mayor numero de renuncias se efectuó en el mes de marzo
	Gestión de TIC		Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral		0			En el primer Trimestre de 2020, no se presentó ningún incidente incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, antimalware y firewall que permiten mitigar que se materialice un incidente de este tipo? Así mismo, la Oficina TIC realiza sensibilización a los usuarios, a través de boletines de seguridad con los posibles ataques, teniendo en cuenta que somos conscientes que es a través de los usuarios que se puede ver afectada la entidad, bien sea con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro
			Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral		97.92			Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnologica buenode acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organizacion.
			Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral		96.72			Se ha logrado durante este trimestre unas cifras muy positivas en el registro de requerimientos, hemos superado datos frente a otros años en el mismo periodo, no solo se ha logrado superar la meta sino que estamos muy por encima de otros trimestres.
			Satisfacción del cliente	85%	Trimestral		98.85			Se puede decir que el porcentaje aumento teniendo en cuenta una seria de campañas para realizar el diligenciamiento de las encuestas para así mismo evaluar los servicios prestados por la Mesa de Ayuda de la Oficina TIC.
	Planificación del Abastecimiento		Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral		100			El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parametros de control y la mejora en el relacionamiento estrategico con la Armada Nacional y la Dirección General marítima.
		Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral		100			El indicador de satisfacción al cliente de buceo y salvamento, permite evidenciar la efectividad del proceso administrativo de la Agencia Logística, y el nivel de cumplimiento del departamento de buceo y salvamento frente a los servicios de inspecciones subacuáticas prestados a las diferentes Agencias Marítimas.	



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
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.	Gestión Administrativa	Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Trimestral	100				Se evidencia el cumplimiento en la ejecución de las actividades de mantenimiento programadas, aclarando que en muchas regionales la asignación del presupuesto se hizo en el mes de marzo y los procesos se encuentran en estructuración.
	Gestión de Direccionamiento Estratégico	Ajuste al PAA	100% ↓	Trimestral	33				Para el primer trimestre el Plan de Adquisiciones se encuentra en la versión No 2, siendo la versión No 1 la que se carga inicialmente e acuerdo con la norma antes del 31 de enero, quiere esto decir que en el primer trimestre se presentó solo una modificación al PAA. Las versiones se encuentran publicadas en la página de SECOP y en el link https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/plan-anual-de-adquisiciones-2020
		Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63				La descripción detallada del cumplimiento de las tareas, se encuentran específicamente en el informe de evaluación al plan de acción 2019-2022
		Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25%	Trimestral	29				Se realizó la promesa de compraventa de la nueva sede administrativa y CAD de la regional Nororiental. Se realizó un primer pago por \$ 874.714.800 correspondiente a un 29% del total del presupuesto.
	Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0				En el primer Trimestre de 2020, no se presentó ningún incidente incidentes de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispan, antimalware y firewall que permiten mitigar que se materialice un incidente de este tipo? Así mismo, la Oficina TIC realiza sensibilización a los usuarios, a través de boletines de seguridad con los posibles ataques, teniendo en cuenta que somos conscientes que es a través de los usuarios que se puede ver afectada la entidad, bien sea con estafas, bulos, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro
		Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97,92				Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica buenode acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organización.
		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96,72				Se ha logrado durante este trimestre unas cifras muy positivas en el registro de requerimientos, hemos superado datos frente a otros años en el mismo periodo, no solo se ha logrado superar la meta sino que estamos muy por encima de otros trimestres.
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98,85				Se puede decir que el porcentaje aumento teniendo en cuenta una sería de campañas para realizar el diligenciamiento de las encuestas para así mismo evaluar los servicios prestados por la Mesa de Ayuda de la Oficina TIC.
	Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimstral					
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100				Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
		Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40%	Trimestral	53,6				Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
	Operación Logística	Cumplimiento de Producción	95%	Bimestral	100				La proyección de producción de la planta procesadora de café fue de 110041 libras de café, se cuenta con una merma establecida para la producción del 19% en donde de acuerdo a la producción ejecutada en el primer bimestre se obtiene un total de libras procesadas de 110041 libras de café en producto terminado. Se visualiza se van mitigando los riesgos de paro de producción y se controlan las variables para mejora del desempeño del proceso.
	Planificación del Abastecimiento	Confiability de la Información	90%	Trimestral	98,82				Se obtuvo una medición del 98.82% en el indicador de confiabilidad de la información; toda vez que revisadas 255 actas de cruce remitidas por las Regionales, se encontró que sólo dos no presentaban conformidad vs lo reportado por las fuerzas, por lo cual se solicitó la revisión y ajuste de las mismas. Se adjunta una muestra de Actas de cruce Nacional y verificación SAP; toda vez que el volumen de información es alto; sin embargo, este reposa en la Dirección de Abastecimientos Clase I.
		Optimización de Recursos en Compras por BMC	3% ↑	Trimestral	6,57				La medición del indicador de Optimización de Recursos en compras por BMC correspondiente al primer trimestre 2020, logró un resultado de 6,57% debido a que hubo puja de precios en los productos cárnicos para las Regionales Centro, Llanos, Norte, Nororiental y Tolima Grande, dado que hubo pluralidad de oferentes; así mismo, se obtuvo ahorros en viveres secos como: Alimento granulado, bebida achocolatada, chocolate de mesa, modificador en polvo, atún, jamonada, salsichita, leche en polvo, mayonesa baja en grasa, mostaza, salsa de tomate, salsa negra, caldo, vinagre, caldo de gallina, arveja, frijol, lenteja, arroz, harinas precocida, avena saborizada, azúcar, panela, refresco, pasta, té, aceite, color, comino, sardina y sal, lo cual evidencia la eficiencia en el uso de los recursos asignados para compras centralizadas.
		Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimstral					
		Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimstral					
		Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimstral					
		Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99,53				El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.
		Satisfacción de los clientes atendidos Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	95%	Trimestral	100				El indicador de satisfacción al cliente de buceo y salvamento, permite evidenciar la efectividad del proceso administrativo de la Agencia Logística, y el nivel de cumplimiento del departamento de buceo y salvamento frente a los servicios de inspecciones subacuáticas prestados a las diferentes Agencias Marítimas.
		Cumplimiento en la contratación de la Unidad de negocio de Buceo y Salvamento	90%	Semestral					

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020							
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
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 al rediseño de otros, fortaleciendo la credibilidad y confianza de nuestros clientes.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99,20				En la herramienta SVE se parametrizan los planes institucionales por parte del Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, llevando el control y seguimiento de los mismos. De igual forma, se realizan los ajustes a que haya lugar y se prepara el reporte de seguimiento para las reuniones mensuales de seguimiento al SIG y Comités de MIPG. Además, se consolida el resultado del seguimiento trimestralmente de acuerdo al plan de trabajo DOGI. Para el primer trimestre de 2020, se estableció seguimiento y ajuste de acuerdo a la contingencia sanitaria que se está viviendo. Se encuentran 2 planes pendientes por oficializar como es Plan estratégico del Talento Humano y Plan Institucional de Capacitación los cuales están en revisión y ajustes con la Dirección General. Se anexa archivo en excel del seguimiento realizado en donde se presenta el estado de publicación y ejecución de los planes establecidos por el Decreto 618/2018 relacionados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%				En el primer trimestre de 2020 se midieron 46 indicadores en la oficina principal, los cuales alcanzaron su respectiva meta. De igual forma, cada uno de ellos cuenta con su correspondiente análisis, lo que permite evidenciar la justificación de los valores registrados en la medición. Se anexa el reporte de seguimiento que da cuenta de lo anterior.
	Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos	95%	Trimestral	100				Se ha dado cumplimiento al indicador
		Cumplimiento Planes de Mantenimiento	90%	Trimestral	100				Se evidencia el cumplimiento en la ejecución de las actividades de mantenimiento programadas, aclarando que en muchas regionales la asignación del presupuesto se hizo en el mes de marzo y los procesos se encuentran en estructuración.
	Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Avance plan de acción	100%	Trimestral	90,63				La descripción detallada del cumplimiento de las tareas, se encuentran específicamente en el informe de evaluación al plan de acción 2019-2022
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PORD	100%	Trimestral	99,17				En el mes de enero se reportaron 32 peticiones, en febrero 35 y en marzo se registraron 53, para un total de 120 peticiones, quejas, reclamos y denuncias allegadas a la Entidad durante el I trimestre del año 2020.
		Efectividad en el análisis de ideas	80%	Trimestral	90				Durante el primer trimestre de la vigencia 2020, se analizaron 9 ideas de las 10 registradas por los funcionarios en el banco de ideas, observando una participación en los diferentes procesos en la proporción que se adjunta al presente.
		Índice de Investigaciones exitosas	80%	Semestral					
	Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos	95%	Trimestral	78				De los procesos iniciados, no se han adjudicado la totalidad debido a novedades presentadas en su asignación contractual
		Contratos ejecutados en tiempo	95%	Trimestral	100				La ejecución de los contratos se llevan de acuerdo al cronograma sin presentar prórrogas
		Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98				Las encuestas realizadas han tenido concepto positivo, generando así percepción de satisfacción en los clientes
	Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100%	Trimestral	107				Para este primer trimestre se reporta un Cumplimiento de cincuenta y cuatro (54) actividades, desarrollándose en el mes de enero veinte y un (21) actividades, en el mes de febrero diez y siete (17) actividades y en el mes de marzo veinte (20) actividades de las diez y seis (16) actividades que fueron programadas, lográndose realizar un total de cincuenta y ocho (58) actividades, es decir se realizaron cuatro (04) actividades más de las previstas
		Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	90%	Trimestral	106				Se ejecutaron 6 auditorías y se formularon 33 hallazgos preliminares, de los cuales 31 se reportaron como hallazgos final, los dos (2) hallazgos que se sustentaron para el informe final corresponden a la auditoría No 006 de 2020 de la Regional Amazonia.
	Gestión de TIC	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10% ↓	Trimestral	0				En el primer Trimestre de 2020, no se presentó ningún incidente de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM, pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, antimalware
		Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97,92				Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica buendose acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organización.
		Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96,72				Se ha logrado durante este trimestre unas cifras muy positivas en el registro de requerimientos, hemos superado datos frente a otros años en el mismo periodo, no solo se ha logrado superar la meta sino que estamos muy por encima de otros trimestres.
		Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98,85				Se puede decir que el porcentaje aumento teniendo en cuenta una serie de campañas para realizar el diligenciamiento de las encuestas para así mismo evaluar los servicios prestados por la Mesa de Ayuda de la Oficina TIC.
	Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral					
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100				Se Cumplio con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
		Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40%	Trimestral	53,6				Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
Operación Logística	Grado de Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	93,98				En la revisión se observa que las personas consumen café AGLO una o más veces a la semana, encontrando que las personas que respondieron la encuesta, cuentan con un criterio amplio de calificación. A través de la página web de la ALFM se obtuvo la tabulación de las preguntas con lo cual se verifico que se obtuvo un 94% como resultado de Satisfacción del producto CAFE AGLO, en donde se tomaron como conceptos positivos para la pregunta #3 y #4. (Esta última con 6 variables evaluadas) en donde se incluyen criterios diferentes y tabulación adicional por cada uno de ellos, la tabulación final se tomó con los conceptos de calificación 4 y 5 como concepto positivos; el total de conceptos se toma de la sumatoria de respuestas para las preguntas 3 y 4. La calificación mas alta se encuentra en el sabor del producto, Planes de distribución y Tiempos de Entrega lo que nos permite evidenciar que contamos con un producto de alta aceptabilidad entre nuestros consumidores. Se pudo analizar que una de las situaciones que más impacta el resultado son servicio Post venta y Atención a los requerimientos, lo que nos indica la necesidad de verificar las situaciones que se presentan con el servicio al cliente reforzando principalmente la comunicación con el cliente y verificar las políticas de precio del producto. Se revisaron las observaciones descritas a continuación, encontrando satisfacción y felicitaciones por el producto. Además de tener una sugerencia de parte de los clientes, quienes manifiestan la necesidad de venta al público.	
	Satisfacción de Usuarios - Catering	95%	Trimestral	98				El indicador de satisfacción de Usuarios Catering-Nacional se logra alcanzar un porcentaje del 98% (cumplimiento), quedando en estado de cumplimiento frente a la meta proyectada del 95% para el indicador de gestión. Teniendo presente parámetros como oportunidad, cantidad y calidad medidos por medio del libro de conceptos (hasta el 31 de marzo) a los clientes directos (unidades).	
	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral					Es importante aclarar que se trabaja en pro de la mejora demostrar que trabajamos bajo unos parámetros de granaje y condiciones higiénicas establecidas, de acuerdo a ellas nos regimos y damos el mejor servicio.	
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30% ↓	Cuatrimestral						
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral						
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral						
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99,53				El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos a la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.	
	Nivel de Satisfacción del Cliente	98%	Trimestral	100				El resultado obtenido refleja el impacto del modelo de operación adoptado por la Unidad de Negocio Combustibles, así como el fortalecimiento de los parámetros de control y la mejora en el relacionamiento estratégico con la Armada Nacional y la Dirección General marítima.	
Oportunidad en la Entrega	98%	Trimestral	99,85				El fortalecimiento de la red de valor de la Entidad, ha impactado positivamente el cumplimiento de los tiempos de entrega definidos en los contratos interadministrativos, dado que se han articulado las coordinaciones logísticas con proveedores y clientes a fin de mejorar la oportunidad en los suministros.		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
5. Prevenir o controlar los impactos significativos generados a través de programas ambientales.	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio	95%	Trimestral	95.87				Se realizó encuesta de satisfacción a través de la intranet institucional, evidenciando un porcentaje considerable de conceptos positivos con respecto a los servicios prestados por el grupo de Servicios Administrativos, de igual forma se realizaron preguntas con el fin de concientizar el personal de los cuidados que deben tener dada la contingencia actual por COVID-19
	Gestión de Talento Humano	Consumo de agua	-	Trimestral	13.04				En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición
		Consumo de energía	-	Trimestral	8.49				En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición
		Generación de residuos ordinarios	-	Trimestral	106.9				En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Generación de Residuos Peligrosos	-	Mensual	21.35	31.24	22.91		En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Generación de residuos reciclables	-	Trimestral	28.7				En esta vigencia se realizara la linea base de este indicador, para establecer la meta para el siguiente año; por lo tanto solo se capturan datos de medición.
		Limpieza y Desinfección de Locaciones	10%	Trimestral	90.9				La medición del primer trimestre ha rebasado la meta establecida, por lo que se debe generar mayor control en la ejecución de limpieza y desinfección de las locaciones por unidades de negocio a nivel nacional
		Manejo Integrado Plagas	10%	Trimestral	0.62				La presencia de plagas en el primer trimestre ha sido baja, los casos en los que se ha presentado se han manejado correctamente

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
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	99.20				En la herramienta SVE se parametrizan los planes institucionales por parte del Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, llevando el control y seguimiento de los mismos. De igual forma, se realizan los ajustes a que haya lugar y se prepara el reporte de seguimiento para las reuniones mensuales de seguimiento al SIG y Comités de MIPG. Además, se consolida el resultado del seguimiento trimestralmente de acuerdo al plan de trabajo DOGI. Para el primer trimestre de 2020, se estableció seguimiento y ajuste de acuerdo a la contingencia sanitaria que se está viviendo. Se encuentran 2 planes pendientes por oficializar como es Plan estratégico del Talento Humano y Plan Institucional de Capacitación los cuales están en revisión y ajustes con la Dirección General. Se anexa archivo en excel del seguimiento realizado en donde se presenta el estado de publicación y ejecución de los planes establecidos por el Decreto 618/2018 relacionados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Satisfacción del cliente marketing y comunicaciones	90%	Trimestral	100				Casos recibidos y con respuesta generada, para un total de 967 encuestas realizadas para el primer trimestre del 2020.
	Gestión de Talento Humano	Ausentismo	5% ↓	Mensual	1.32	1.64	2.50		Si bien se han presentado ausentismos, los mismos han estado dentro de la meta establecida
		Cobertura de PVE DME	70%	Trimestral	96.15				Se tiene una cobertura de actividades relacionadas al PVE DME de 96%
		Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral					
		Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Anual					
		Frecuencia de Accidentalidad	2%	Mensual	0.18	0.45	0.55		
		Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual					
		Prevalencia de la Enfermedad Laboral	2000 ↓	Anual					
		Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	0	Anual					
Severidad de Accidentalidad	10% ↓	Mensual	177.8	4.09	4.55		Se han presentado accidentes que han ocasionado días cargados y días perdidos por accidente		



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020





OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICION				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
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			Se realizó actividad de pyp mediante material informático a los funcionarios sobre los efectos de la cafeína y riesgos psicosociales en grandes cantidades con el promover estilos de vida saludable



MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020



OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN				OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	
8. Administrar los archivos de la entidad	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrados del MIPG	100%	Trimestral	99.20				En la herramienta SVE se parametrizan los planes institucionales por parte del Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, llevando el control y seguimiento de los mismos. De igual forma, se realizan los ajustes a que haya lugar y se prepara el reporte de seguimiento para las reuniones mensuales de seguimiento al SIG y Comités de MIPG. Además, se consolida el resultado del seguimiento trimestralmente de acuerdo al plan de trabajo DOGI. Para el primer trimestre de 2020, se estableció seguimiento y ajuste de acuerdo a la contingencia sanitaria que se está viviendo. Se encuentran 2 planes pendientes por oficializar como es Plan estratégico del Talento Humano y Plan Institucional de Capacitación los cuales están en revisión y ajustes con la Dirección General. Se anexa archivo en excel del seguimiento realizado en donde se presenta el estado de publicación y ejecución de los planes establecidos por el Decreto 618/2018 relacionados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Gestión Administrativa	Consulta y préstamo de documentos	90%	Bimestral	100				La consulta y préstamo de documentos en la oficina principal para el I bimestre de la vigencia 2020, fue entregada a su solicitante en un tiempo no mayor a tres días, asimismo se debe tener en cuenta que los datos que nos suministre por parte del solicitante deben ser claros para que la búsqueda sea mas efectiva y eficiente.
		Cumplimiento de transferencias documentales	90%	Cuatrimestral					
		Cumplimiento estrategia cero papel	4% ↓	Trimestral	-12.93				Se puede evidenciar que el consumo de papel en la entidad ha disminuido dado que los funcionarios le están dando el uso adecuado a las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad, y al sistema de información ORFEO para el trámite de las comunicaciones oficiales.
Gestión de TIC	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92				Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica buena de acuerdo a lo entregado por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el reinicio de algunos de los servidores de la organización.	

		MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020						
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	META	FRECUENCIA	MEDICIÓN			OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	
9. Cumplir la normatividad legal vigente	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	Cumplimiento ejecución planes integrales del MFG	100%	Trimestral	99.20			En la herramienta SVE se parametrizan los planes institucionales por parte del Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, llevando el control y seguimiento de los mismos. De igual forma, se realizan los ajustes a que haya lugar y se prepara el reporte de seguimiento para las reuniones mensuales de seguimiento al SIG y Comités de MFG. Además, se consolidó el resultado del seguimiento trimestralmente de acuerdo al plan de trabajo DOGI. Para el primer trimestre de 2020, se estableció seguimiento y ajuste de acuerdo a la contingencia sanitaria que se está viviendo. Se encuentran 2 planes pendientes por oficializar como es Plan estratégico del Talento Humano y Plan Institucional de Capacitación los cuales están en revisión y ajustes con la Dirección General. Se anexa archivo en excel del seguimiento realizado en donde se presenta el estado de publicación y ejecución de los planes establecidos por el Decreto 018/2018 relacionados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Cumplimiento indicadores de gestión	90%	Trimestral	100%			En el primer trimestre de 2020 se midieron 46 indicadores en la oficina principal, los cuales alcanzaron su respectiva meta. De igual forma, cada uno de ellos cuenta con su correspondiente análisis, lo que permite evidenciar la justificación de los valores registrados en la medición. Se anexa el reporte de seguimiento que da cuenta de lo anterior.
	Gestión Administrativa	Actualización de Inventarios físicos	95%	Trimestral	100			Se ha dado cumplimiento al indicador
	Gestión de Desarrollo Estratégico	Ajuste al PAA	100%	Trimestral	33			Para el primer trimestre el Plan de Adquisiciones se encuentra en la versión No 2, siendo la versión No 1 la que se cargó inicialmente a acuerdo con la norma antes del 31 de enero, quiere esto decir que en el primer trimestre se presentó solo una modificación al PAA. Las versiones se encuentran publicadas en la página de SECCOP y en el link: https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/plan-anual-de-actuaciones-2020
		Avance plan de acción	100%	Trimestral	90.63			La descripción detallada del cumplimiento de las tareas, se encuentran específicamente en el informe de evaluación al plan de acción 2019-2022
		Avance Producto Proyectos	I Trimestre 25%	Trimestral	29			Se realizó la promesa de compra de la nueva sede administrativa y CND de la regional Nororiental. Se realizó un primer pago por \$ 874.714.800 correspondiente a un 20% del total del presupuesto.
	Gestión de Innovación y Redes de Valor	Gestión oportuna a las PQRD	100%	Trimestral	99.17			En el mes de enero se reportaron 32 peticiones, en febrero 35 y en marzo se registraron 53, para un total de 120 peticiones, quejas, reclamos y denuncias allegadas a la Entidad durante el I trimestre del año 2020.
	Gestión de la Contratación	Adjudicación de procesos	95%	Trimestral	78			De los procesos iniciados, no se han adjudicado la totalidad debido a novedades presentadas en su asignación contractual
		Contratos ejecutados en tiempo	95%	Trimestral	100			La ejecución de los contratos se llevan de acuerdo al cronograma sin presentar atrasos.
		Satisfacción del Cliente	95%	Trimestral	98			Las encuestas realizadas han tenido concepto positivo, generando así percepción de satisfacción en los clientes.
Gestión de Seguimiento y Evaluación	Cumplimiento del Plan de Acción Anual	100%	Trimestral	107			Para este primer trimestre se reporta un Cumplimiento de cincuenta y cuatro (54) actividades, desarrollándose en el mes de enero veinte y un (21) actividades, en el mes de febrero diez y siete (17) actividades y en el mes de marzo veinte (20) actividades de las diez y seis (16) actividades que fueron programadas, lográndose realizar un total de cincuenta y ocho (58) actividades, es decir se realizaron cuatro (04) actividades más de las previstas	
	Efectividad de la Función Evaluadora de la Oficina de Control Interno	90%	Trimestral	106			Se ejecutaron 6 auditorías y se formularon 33 hallazgos preliminares, de los cuales 31 se reportaron como hallazgos final. Los dos (2) hallazgos que se sustentaron para el informe final corresponden a la auditoría No 006 de 2020 de la Regional Amazonas.	
Gestión de Talento Humano	Cumplimiento Plan de bienestar	100%	Semestral					
	Cumplimiento Plan de Capacitación	100%	Semestral					
	Rotación de personal	10%	Trimestral	1.32			Durante el periodo analizado el número de funcionarios por cada mes es el siguiente: ENE 6 FEB 16 MAR 19 para un promedio del primer trimestre del "14.33 funcionarios. Así mismo se evidencia que el mayor número de renuncias se efectuó en el mes de marzo	
	Cumplimiento ejecución sanciones disciplinarias	80%	Semestral					
	Asesores	5%	Mensual	1.32	1.64	2.50	Si bien se han presentado ausentismos, los mismos han estado dentro de la meta establecida	
	Cumplimiento del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Cuatrimestral					
	Estructura del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	Anual					
	Frecuencia de Accidentabilidad	2%	Mensual	0.18	0.45	0.55		
	Incidencia Enfermedad Laboral	0	Anual					
	Prevalencia de la Enfermedad Laboral	2000	Anual					
Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	0	Anual						
Gestión de TIC	Severidad de Accidentabilidad	10%	Mensual	177.8	4.05	4.55	Se han presentado accidentes que han ocasionado días caídos y días perdidos por accidente	
	Afectación de usuarios por incidentes de seguridad informática	10%	Trimestral	0			En el primer Trimestre de 2020, no se presentó ningún incidente de seguridad, no obstante, se evidencia que sigue llegando correos con enlaces maliciosos (phishing) a los buzones de los funcionarios de la ALFM; pero es a través de las herramientas de protección perimetral, especialmente en el antispam, anti-malware y firewall que permiten mitigar que se materialice un incidente de este tipo? Así mismo, la Oficina TIC realiza sensibilización a los usuarios, a través de boletines de seguridad con los posibles ataques, teniendo en cuenta que somos conscientes que es a través de los usuarios que se puede ver afectada la entidad, bien sea con estafas, buñes, spam y virus que se expanden de forma contagiosa en Internet de un usuario a otro.	
	Disponibilidad de servicios	95%	Trimestral	97.92			Se presenta un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica bueno de acuerdo a lo establecido por la plataforma de monitoreo Solarwinds. El porcentaje no disponible corresponde a aquellos casos donde por actualizaciones de sistema operativo se hace necesario el retiro de algunos de los servidores de la organización.	
	Oportunidad en el soporte técnico	80%	Trimestral	96.72			Se ha logrado durante este trimestre unas cifras muy positivas en el registro de requerimientos, hemos superado datos frente a otros años en el mismo periodo, no solo se ha logrado superar la meta sino que estamos muy por encima de otros trimestres.	
	Satisfacción del cliente	85%	Trimestral	98.85			Se puede decir que el porcentaje aumento teniendo en cuenta una serie de campañas para realizar el diligenciamiento de las encuestas para así mismo evaluar los servicios prestados por la Mesa de Ayuda de la Oficina TIC.	
	Gestión Financiera	Aplicación de recaudos	90%	Cuatrimestral				
		Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Cuentas Fiscales al Grupo de Contabilidad Oficina Principal	90%	Trimestral	100			Se Cumplió con la entrega de las unidades fiscales dentro de los plazos
		Ejecución del presupuesto	I Trimestre 40%	Trimestral	53.6			Se ha ejecutado dentro de lo esperado el presupuesto aprobado
	Gestión Jurídica	Comité de conciliación	80%	Semestral				
		Emisión de conceptos jurídicos	100%	Semestral				
Operación Logística	Faltos a favor	60%	Anual					
	Concepto Sanitario - Catering	80%	Cuatrimestral					
Planificación del Abastecimiento	Calidad de los proyectos	30%	Cuatrimestral					
	Eficacia en la Revisión Estructuración Técnica de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral					
	Eficiencia en el recibo a satisfacción de los proyectos de Obras Civiles	95%	Cuatrimestral					
	Calidad del Abastecimiento, Combustibles Grasas y Lubricantes	98%	Trimestral	99.53			El resultado refleja la aplicación de los lineamientos definidos en las matrices de condiciones técnicas y de operación por producto y modalidad de entrega, definidos la Operación de Clase III. Adicionalmente se ha fortalecido el control de trazabilidad del combustible despacho desde plantas de abastecimientos.	

Elaboró