

# **INFORME INDICADORES DE GESTION**

**Octubre- diciembre  
2023**

**OFICINA DE PLANEACIÓN**

**Bogotá, 30 de enero de 2024**

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION</b>	3
<b>2. ALCANCE</b>	4
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b>	4
<b>4. AVANCE INDICADORES DE GESTION-ANÁLISIS CUANTITATIVO</b>	5
<b>5. NIVEL ESTRATÉGICO- ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	10
5.1 Prospectiva	10
5.1.1. Direccionamiento Estratégico	10
5.1.2 Gestión de la Información	12
5.1.3 Análisis y monitoreo	13
5.2 Comunicación Estratégica	14
5.3 Gestión del Talento Humano	15
5.4 Tecnologías de la información	17
<b>6. NIVEL MISIONAL- ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	18
6.1 Gestión para el Territorio	18
6.2 Sustitución de Cultivos ilícitos	19
6.3 Estructuración y Ejecución de Proyectos	19
<b>7. NIVEL APOYO - ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	19
7.1 Servicio al Ciudadano	19
7.2 Gestión Administrativa	22
7.3 Gestión Financiera	23
7.4 Gestión Contractual	26
7.5 Gestión Jurídica	27
<b>8. NIVEL EVALUACION Y CONTROL- ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	29
8.1 Evaluación y Control Independiente	29
<b>9. CONCLUSIONES</b>	30
<b>10. RECOMENDACIONES</b>	31

## 1. INTRODUCCION

Con el objeto de realizar seguimiento a la gestión de la Agencia de Renovación del Territorio (A.R.T), se realiza el presente informe sobre el desempeño de los indicadores de gestión correspondiente al período julio - septiembre de 2023, que cubre un análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión. Se presenta en una matriz el consolidado de los índices de los diferentes indicadores de gestión, así como los rangos de evaluación y su posterior comparación para determinar el grado de cumplimiento y generar alertas de ser necesarias.

Se establece en la misma matriz, la ponderación de cada indicador, con el fin de observar el avance por proceso, posteriormente se presenta una tabla que muestra la ponderación de cada proceso y el resultado final a cierre de corte de la gestión realizada. Seguidamente se lleva a cabo el análisis cualitativo, se explica inicialmente el objetivo o la pertinencia del indicador, posteriormente el resultado frente a la meta, la justificación de incumplimiento de la meta, las acciones de mejora, adicionalmente se articula cada indicador con los objetivos estratégicos.

## 2. ALCANCE

Este documento recoge los resultados de los indicadores de gestión de los diferentes procesos de la Entidad con su respectiva ponderación y que fueron reportados por los respectivos responsables:

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESO
Estratégico (35%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospectiva (20%)</li> <li>- Comunicación estratégica (5%)</li> <li>- Gestión del Talento Humano (5%)</li> <li>- Tecnologías de la Información (5%)</li> </ul>	Prospectiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento estratégico 75%</li> <li>- Gestión de información 10%</li> <li>- Seguimiento, evaluación y prospectiva 15%</li> </ul>
Misional (35%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión para el territorio (11,666%)</li> <li>- Fortalecimiento de capacidades (11,666%)</li> <li>- Estructuración y ejecución (11,666%)</li> <li>- Sustitución de cultivos ilícitos (5%)</li> </ul>	
Apoyo (20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión financiera (4%)</li> <li>- Gestión administrativa (4%)</li> <li>- Servicio al ciudadano (4%)</li> <li>- Gestión contractual (4%)</li> <li>- Gestión Jurídica (4%)</li> </ul>	
Evaluación y control (10%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación independiente (10%)</li> </ul>	

Tabla No.1 Ponderación por niveles y procesos.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El seguimiento a la gestión se realiza a través del monitoreo de los índices de cada indicador, sus metas programadas, variables y logros, que muestran el avance o cumplimiento en el período objeto de seguimiento.

Estos resultados se comparan con los rangos de evaluación establecidos, que pueden derivar en alertas y se clasifican así:

Satisfactorio ■  
 Aceptable ■  
 Insatisfactorio ■

Los resultados obtenidos a través de la medición permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempos muy cercanos a su ocurrencia, lo que permite tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La información del desempeño de cada uno de los procesos es recibida por la Oficina de Planeación (OP) trimestralmente a través del formato FM-PS-DE-08 Formato Hoja de Vida y Seguimiento Indicador, se revisan y consolidan los datos en una matriz para de esta forma poder realizar un seguimiento ordenado y estructurado. Posteriormente con la información recopilada se lleva a cabo

un análisis cuantitativo y cualitativo indicador por indicador. Este informe se presenta con el fin de tener una entrada que permita adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora dentro de la gestión de los procesos.

#### 4. AVANCE INDICADORES DE GESTION-ANÁLISIS CUANTITATIVO.

Se presenta un resumen de los resultados de los indicadores de gestión en una matriz que contiene los siguientes campos: proceso, subproceso, indicador de gestión, meta por período, rangos de evaluación, resultado obtenido y avance porcentual.

Se inicia el informe con la descripción de los resultados de los procesos Prospectiva, Comunicación estratégica, Gestión del Talento Humano y Tecnologías de la Información que son procesos del corte estratégico:

En la Tabla No. 2 se presentan los resultados para el PROCESO DE PROSPECTIVA con sus respectivos subprocesos:

				EVALUACIÓN			IT			IIT			IIIT			IVT					AVANCE GLOBAL	
PROCESO	SUB PROCESO	Indicador	% Participación	<div><div></div><div></div><div></div></div>			Resultado	% Cumplimien to	Meta	Resultado	% Cumplimien to	Meta	Resultado	% Cumplimien to	Meta	Resultado	% Cumplimien to	Resultado Acum	Meta	Programado		Avance
PROSPECTIVA 20%	Direccionamiento Estratégico 75% (15%)	Cumplimiento Plan de acción Institucional 35%	35,00%	<71%	[71% - 94%]	>94%	6,08%	102,70%	5,92%	17,20%	87,04%	19,76%	30,19%	79,93%	37,77%	78,20%	78,20%	78,20%	100,00%	7,00%	5,47%	17,40%
		Ejecución presupuestal recursos Comprometidos 5%	5,00%	<93,17%	No aplica	≥93,17%	28,25%	102,50%	27,56%	46,81%	109,27%	42,84%	44,00%	99,23%	44,34%	96,99%	104,10%	96,99%	93,17%	0,93%	0,97%	
		Recursos ComprometidosUnidad Ejecutora DSCI 5%	5,00%	<81,31%	No aplica	≥81,31%	28,49%	139,45%	20,43%	50,45%	91,33%	55,24%	68,52%	102,70%	66,72%	81,96%	100,80%	81,96%	81,31%	0,81%	0,82%	
		Ejecución presupuestal Recursos Obligados 5%	5,00%	<93,17%	No aplica	≥93,17%	13,64%	101,87%	13,39%	34,33%	104,44%	32,87%	34,57%	107,03%	32,30%	88,60%	95,09%	88,60%	93,17%	0,93%	0,89%	
		Recursos Obligados unidad ejecutora DSCI 5%	5,00%	<81,31%	No aplica	≥81,31%	13,85%	96,52%	14,35%	35,27%	108,62%	32,47%	55,64%	103,71%	53,65%	81,96%	100,80%	81,96%	81,31%	0,81%	0,82%	
							Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				14,49%	12,97%	
																				64,85%		
	Seguimiento análisis y monitoreo 15% (3%)	Número de evaluaciones temáticas PDET realizadas 5%	5,00%	<100%	No aplica	≥100%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%	
		Informes de Seguimiento a la Implementación de los PDET elaborados 5%	5,00%	<100%	No aplica	≥100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%	
		% de proyectos priorizados monitoreados 5%	5,00%	<60%	[60% - 90%]	>90%	98,61%	98,61%	25,00%	83,60%	91,11%	50,00%	80,80%	86,69%	75,00%	98,57%	98,57%	98,57%	100,00%	1,00%	0,99%	
							Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				3,00%	2,99%	
																				99,52%		
	Gestión de la Información 10% (2%)	Políticas de Gobierno 5%	5,00%	<51%	[51% - 85%]	>85%	0,00%	0,00%	0,00%	42,95%	85,91%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	67,95%	100,00%	1,00%	0,68%		
		Calidad 5%	5,00%	<70%	[70% - 84%]	>84%	0,00%	0,00%	0,00%	22,20%	74,00%	30,00%	74,90%	124,83%	60,00%	77,00%	85,56%	77,00%	90,00%	0,90%	0,77%	
						Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				1,90%	1,45%		
																			20,00%	17,40%		
																			100,00%	87,02%		

Tabla No.2. Resultados indicadores de procesos a nivel estratégico, periodo octubre- diciembre de 2023.

Dentro de los resultados del proceso Prospectiva correspondientes al cuarto trimestre se logra evidenciar un resultado de desempeño en el nivel insatisfactorio (Rojo) y concretamente en el proceso de Gestión de la Información en el indicador “Porcentaje de procesos y/o políticas de gobierno de información PDET implementados” con una meta del 100% y un índice de 50%. Por otra parte, se encuentran cuatro índices en nivel aceptable (Amarillo) correspondientes al indicador Cumplimiento de Plan de Acción Institucional con un 78,2%, el indicador de Ejecución Presupuestal Recursos Obligados ART, con un resultado de 88,60% comparado con una meta de 93,17%. Un tercer resultado dentro de este nivel aceptable es el correspondiente al indicador que se encuentra dentro del proceso Gestión de la información, que se denomina “Porcentaje de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados con calidad”, este indicador obtuvo un desempeño de 77% comparado con una meta del 90% y un nivel de cumplimiento del 85,56%. Finalmente, Indicador de Políticas de Gobierno con un 67.95% consolidado para el año.

**A nivel global considerando el año 2023** este proceso obtuvo los siguientes resultados: No hubo ningún desempeño a nivel insatisfactorio, tres indicadores presentaron un desempeño a nivel aceptable (Amarillo), dos (2) en el proceso de Gestión de la información denominados: “Porcentaje de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados con calidad” y “Porcentaje de procesos y/o políticas de gobierno de información PDET implementados” y uno en el proceso de direccionamiento estratégico, denominado “Ejecución presupuestal recursos obligados”.

En la Tabla No. 3, se presentan los resultados de los procesos de **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**, presentándose cumplimiento en todos los indicadores:

Nivel: Estratégico

PROCESO	Indicador	% Participación	EVALUACIÓN			IT			IIT			IIIT			IVT			Programado	Avance	AVANCE GLOBAL
						Resultado	% Cumplimiento	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Resultado Acum	Meta		
Comunicación Estratégica 5%	Ejecución de una estrategia de divulgación de los planes y programas de la ART 5%	100,00%				90,85%	90,85%	25,00%	38,00%	64,63%	50,00%	130,00%	86,42%	75,00%	152,00%	152,00%	102,82%	100,00%	5,00%	5,14%
						Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				5,00%	5,14%
Gestión Talento Humano 5%	Gestión del conocimiento	33,33%				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,67%	1,67%
	Cumplimiento Inducción nuevos servidores	33,33%				0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	20,00%	100,00%	100%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	1,50%	1,67%
	Intervención de riesgo Psicosocial	33,33%				100,00%	100,00%	5,00%	100,00%	100,00%	35,00%	100,00%	100,00%	65,00%	96,60%	96,60%	96,60%	100,00%	1,67%	1,61%
Tecnologías de la Información 5%						Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				4,83%	4,94%
	Eficiencia en la implementación PETI	30,00%				150,00%	150,00%	10,00%	100,00%	116,67%	30,00%	109,00%	118,33%	60,00%	103,16%	98,00%	95,00%	100,00%	1,50%	1,43%
	Nivel implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información	30,00%				100,00%	100,00%	15,00%	82,86%	82,86%	35,00%	114,29%	114,29%	70,00%	105,26%	100,00%	100,00%	95,00%	1,43%	1,50%
	Prestación de Soporte a usuarios Finales	40,00%				100,00%	100,00%	25,00%	98,67%	99,34%	50,00%	98,460%	99,04%	75,00%	97,39%	97,39%	98,61%	100,00%	2,00%	1,97%
						Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado			Programado- ejecutado				4,93%	4,90%
																			15,00%	14,98%
																			100,00%	99,88%

Tabla No.3. Resultados procesos Comunicación Estratégica, Gestión del Talento Humano y Tecnología de la Información.

En el proceso de comunicación estratégica, el indicador que evalúa la ejecución de la estrategia de divulgación de planes y programas de la ART obtuvo un resultado insatisfactorio en el segundo trimestre, ya que de las 4230 acciones planeadas se ejecutaron sólo 1625 con un 38% de cumplimiento, situación que se logró mejorar para el tercer trimestre pues se obtuvo un nivel de desempeño satisfactorio con un resultado de 100% y finalmente se consolidó para el último trimestre con un porcentaje de cumplimiento para el período de 152% y acumulado para el año con 102,82%. Con este resultado se debe evaluar la meta para el año 2024, pues uno de los propósitos cuando se formuló el indicador en esta vigencia era construir uno que propiciara la mejora continua.

Para el proceso de Gestión de Talento Humano respecto al desempeño anual hubo cumplimiento a nivel satisfactorio en sus tres indicadores en el nivel satisfactorio.

El proceso de Tecnologías de la información en sus tres indicadores presentó cumplimiento en el nivel satisfactorio, tanto para el cuarto trimestre del año como para el consolidado anual.

- Seguidamente en la Tabla No. 4 se presentan los resultados y consolidación de los indicadores Misionales, en los procesos **GESTIÓN PARA EL TERRITORIO, SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS ILÍCITOS Y TRÁNSITO A LA LEGALIDAD, ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**:

					EVALUACIÓN			IT				IIT				IIIT				IVT				AVANCE GLOBAL		
PROCESO	SUB PROCESO	Indicador	%Proceso	% Participación	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Resultado	Cumplim o	Resultado Acum	Meta	Resultado	Cumplim o	Resultado Acum	Meta	Resultado	% Cumplimento	Resultado Acum	Meta	Resultado	% Cumplimento	Resultado Acum	Meta	Programado	Avance			
MISIONALES 35%	Gestión para el territorio 11,666%	Encuentros municipales realizados - 11,666%	11,67%	100,00%	< 91% [91%- 99%] > 99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	137,93%	137,93%	23,53%	17,06%	93,60%	93,60%	68,82%	73,53%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	11,67%	11,67%	23,40%	
	Programado- ejecutado							Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				11,67%		11,67%
	Estructuración y ejecución de proyectos 11,666%	Proyectos PDET contratados y en ejecución - 11,666%	11,67%	100,00%	< 67% [67%- 99%] > 99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	115,56%	115,56%	57,78%	50,00%	65,56%	65,56%	65,56%	100,00%	100,00%	11,67%	7,65%		
	Programado- ejecutado							Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				11,67%		7,65%
	Fortalecimiento de capacidades 11,666%	Iniciativas PATR con ruta de gestión activada - 11,666%	11,67%	100,00%	< 91% [91%- 99%] > 99%	9,75%	9,75%	1,70%	17,43%	16,10%	16,10%	6,33%	39,33%	24,89%	24,89%	15,23%	61,20%	35,07%	35,07%	35,07%	100,00%	100,00%	11,67%	4,09%		
	Programado- ejecutado							Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				Programado- ejecutado				11,67%		4,09%
																						100,00%	35,07%			
																						100%	67%			

Tabla No.4 Resultados indicadores a Nivel Misional

Se realizan los siguientes comentarios respecto al incumplimiento generado en el cuarto trimestre y a nivel anual 2023 en el proceso de fortalecimiento de capacidades:

### Iniciativas PATR con ruta de gestión activada

Para el primer trimestre se plantearon 523 iniciativas y se ejecutaron 51, generando un resultado insatisfactorio, color rojo. Este resultado se justifica por la revisión de las metodologías para la gestión de iniciativas. Para el segundo trimestre se vuelve a tener un incumplimiento en este indicador, se plantearon 1180 iniciativas y se ejecutaron solo 190, este valor se justifica ya que durante este período se realizó la socialización en las 16 subregiones de la metodología para la gestión de iniciativas, así como el ajuste a la estrategia Territorio-Nación-Territorio. Para el tercer trimestre se obtuvo nuevamente incumplimiento en el nivel insatisfactorio con un 24,89% en la gestión de iniciativas. Para el último trimestre, aunque se han realizado acciones para mejorar el avance del indicador, implementando la estrategia Territorio – Nación - Territorio, lo enmarcado en los planes de trabajo, plan de choque de cargue en el SGO estas acciones no ha permitido activar tantas iniciativas como planeado. Para el cuarto trimestre se presentó incumplimiento en la meta planteada, sin embargo, siguen en curso acciones para mejorar el avance del indicador, implementando la estrategia Territorio – Nación - Territorio, lo enmarcado en los planes de trabajo, y el plan de choque de cargue en el SGO, han permitido activar 595 iniciativas en el último trimestre, sin embargo, sólo se alcanzó al 35,07% de la meta propuesta para la vigencia 2023.

- Seguidamente en la Tabla No. 5 se presentan los resultados y consolidación de los indicadores de proceso a nivel Apoyo, en los procesos **GESTIÓN FINANCIERA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN JURÍDICA**, presentándose incumplimiento en los indicadores PAC Unidad Ejecutora DSCI y atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos PQRSDF:



PROCESO	SUB PROCESO	Indicador	% Participación	EVALUACIÓN			IT			IIT			IIIT			IVT			Programado	Avance	AVANCE GLOBAL									
				<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	Resultado	% Cumplimiento	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Resultado Acum.	Meta	Resultado	% Cumplimiento				Resultado Acum.	Meta							
APOYO 20%	Gestión Financiera 4%	PAC Inversión 12%	12,00%	<97,0%	No aplica	>=97,1%	98,35%	98,35%	25,00%	97,950%	97,95%	50,00%	99,920%	98,61%	73,96%	75,00%	97,960%	67,29%	67,29%	100,00%	0,480%	0,323%								
		PAC Personal 11%	11,00%	<97,5%	No aplica	>=97,5%	91,82%	91,82%	25,00%	98,960%	91,19%	50,00%	99,920%	93,78%	70,34%	75,00%	98,710%	96,52%	96,52%	100,00%	0,440%	0,425%								
		PAC Gastos Generales 11%	11,00%	<97,0%	No aplica	>=97,0%	99,66%	99,66%	25,00%	97,940%	98,80%	50,00%	99,990%	99,17%	74,38%	75,00%	97,050%	97,12%	97,12%	100,00%	0,440%	0,427%								
		PAC unidad Ejecutora DSCI 33%	33,00%	<97%	No aplica	>=97%	83,84%	80,84%	25,00%	99,27%	90,06%	50,00%	99,97%	90,36%	67,77%	75,00%	93,45%	96,34%	91,86%	97,00%	1,280%	1,213%								
		Tiempo de pago a contratistas 33%	33,00%	<5	No aplica	>=5	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%	50,00%	50,00%	100,00%	66,67%	50,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,320%	1,320%								
	Gestión Administrativa 4%	Programado-ejecutado						Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			3,96%	92,69%									
		Sensibilización Sistema de Gestión Documental 50%	50,00%	<85%	[85% - 90%]	>90%	123,00%	100,00%	35,00%	131,00%	100,00%	70,00%	117,00%	100,00%	85,00%	85,00%	83,00%	100,00%	118,00%	100,00%	2,00%	2,36%								
		Recibir transferencias documentales 50%	50,00%	<75%	[75% - 80%]	>80%	85,71%	85,71%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	82,00%	82,00%	82,00%	100,00%	2,00%	1,64%								
		Programado-ejecutado						Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			4,00%	1,00%									
	Servicio al Ciudadano 4%	Nivel de satisfacción al ciudadano 80%	80,00%	<75%	[75% - 81%]	>81%	75,00%	79,00%	25,00%	75,50%	78,50%	50,00%	78,00%	78,00%	58,50%	75,00%	84,00%	103,70%	79,88%	81,00%	2,59%	2,56%								
		Atención oportuna a las peticiones quejas y reclamos 15%	15,00%	<99%	[99% - 100%]	>= 100%	95,00%	95,00%	25,00%	85,90%	90,45%	50,00%	88,00%	89,63%	67,23%	75,00%	98,40%	98,40%	91,83%	100,00%	0,60%	0,55%								
		Satisfacción del cliente externo ART 5%	5,00%	<75%	[75% - 87%]	>87%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	86,30%	99,20%	86,30%	87,00%	0,174%	0,173%								
		Programado-ejecutado						Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			3,37%	81,99%									
	Gestión Contractual 4%	Gestión Contractual -Procesos Contratación- Secretaría General 60%	60,00%	<60%	[60% - 90%]	>90%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2,40%	2,40%								
		Gestión Contractual - Modificaciones Contractuales -Secretaría General 20%	20,00%	<60%	[60% - 90%]	>90%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,80%	0,80%								
		Gestión Contractual -Liquidaciones / Cierres Plataforma - Secretaría General 20%	20,00%	<60%	[60% - 90%]	>90%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,80%	0,80%								
		Programado-ejecutado						Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			4,00%	100,00%									
Gestión Jurídica 4%	Eficacia en la atención judicial, extrajudicial y administrativa de procesos y acciones judiciales 25%	25,00%	<15%	[15% - 90%]	>90%	98,08%	98,08%	25,00%	91,00%	94,39%	50,00%	100,00%	96,26%	72,19%	75,00%	93,00%	103,33%	95,44%	90,00%	0,90%	0,95%									
	Axesorar en el trámite de proyectos de actos administrativos y demás documentos de naturaleza jurídica. 25%	25,00%	<15%	[15% - 90%]	>90%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%									
	Atender y tramitar acciones constitucionales. 25%	25,00%	<50%	[50% - 90%]	>90%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%									
	Tasa de fallos favorables en acciones de tutela en contra de la entidad que invocan la protección del derecho de petición 25%	25,00%	<15%	[15% - 40%]	>40%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%									
	Programado-ejecutado						Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			Programado-ejecutado			3,90%	3,95%										
																			98,86%											
																			19,23%	18,94%										
																			96,13%	94,71%										

Tabla No.5. Resultados procesos a nivel Apoyo.

Se generan los siguientes comentarios a los incumplimientos y resultados en el nivel aceptable:

## ATENCIÓN OPORTUNA A PQRSDF

Durante este cuarto trimestre se recibieron y contestaron novecientos treinta y cuatro (934) peticiones, de las cuales novecientas diecinueve (919) fueron contestadas dentro de los términos establecidos en el marco normativo, lo que equivale al 98,4% de las peticiones, mientras que quince (15) se respondieron fuera de los términos establecidos equivalente al 1,6% del total de requerimientos recibidos y contestados durante este trimestre. Se sigue considerando un alto volumen de requerimientos concentrados en la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI). Como mejora al proceso se generó un cambio en el sistema de recepción y respuesta de los PQRSDF al cual se está adaptado actualmente la Entidad, siendo pertinente y preciso mencionar que a cierre de 31 de diciembre de 2023 se encuentran en trámite ciento cuarenta y seis (146) requerimientos recibidos en el trimestre.

Desde el GIT de Relación Estado Ciudadano se vienen realizando acciones de seguimiento permanentes buscando que las PQRSDF sean respondidas de manera oportuna, motivo por el que se realizó el cambio de aplicativo, el cual dentro de las mejoras desarrolladas realiza las alertas sobre el estado de los requerimientos directamente, lo que permite generar alertas oportunas frente a los tiempos de respuesta de los requerimientos.

A nivel anual se presenta un incumplimiento en nivel insatisfactorio con un 91,83%, con una mejoría a partir de las acciones planteadas de mejora, evidentes en el cuarto trimestre.

## SASTISFACCIÓN AL CIUDADANO

Durante este cuarto trimestre, la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSDF allegadas a la Agencia fue del 84%, alcanzando durante este periodo la meta propuesta, siendo la variable “amabilidad percibida en las respuestas brindadas” la más destacada y cuyo nivel de satisfacción alcanzó un 92%. La variable claridad de la respuesta con un 78% es el punto en el que se debe seguir enfocando esfuerzos a la apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores de la ART del uso del lenguaje claro.



A nivel global para el año 2023, el desempeño en este indicador, ponderando los resultados fue del 79,88% logrando un desempeño a nivel aceptable.

## SASTISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

El resultado de 86,3% de este indicador a nivel anual, muestra que la ciudadanía y los grupos de interés a los que se aplicó esta encuesta, perciben de parte de la ART, compromiso por brindarles el mejor servicio posible, a través de una comunicación clara y oportuna, con un acompañamiento constante de sus servidores y utilizando de manera efectiva las tecnologías de información para optimizar las interacciones.

Los resultados de la encuesta también generan nuevas oportunidades para mejorar en pro de lograr que día a día la ciudadanía y los grupos de interés perciban de mejor manera a la ART, tomando para ello esos puntos en los que los ciudadanos no se sienten satisfechos, generando alertas para optimizarlos y llegar a mejores niveles de satisfacción.

A nivel global para el año 2023, el desempeño en este indicador, ponderando los resultados fue del 86,30% logrando un desempeño a nivel aceptable.

- Seguidamente en la Tabla No. 6 se presentan los resultados y consolidación de los indicadores de proceso a nivel **EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE**, generando incumplimiento en el trimestre para el indicador asociado, en el cual hay un rezago en las actividades en ejecución y por ejecutar:

		EVALUACIÓN			IT						IIT						IIT						IVT					
SUB PROCESO	Indicador	Participación	<div><div></div><div></div><div></div></div>	Resultado	% Cumpliment o	Resultad o Acum	Meta	Programado	Avance	Resultado	% Cumpliment o	Resultad o Acum	Meta	Programado	Avance	Resultado	% Cumpliment o	Resultad o Acum	Meta	Programado	Avance	Resultado	% Cumpliment o	Resultad o Acum	Meta	Programado	Avance	
Evaluación Control Independiente e 10%	Ejecución del Plan Anual de Auditoria Interna (PAI)	90,00%	<div><div></div><div></div><div></div></div>	100,00%	100,00%	25,00%	25,00%	2,25%	2,25%	96,60%	96,60%	48,30%	50,00%	4,35%	4,35%	91,00%	91,00%	66,00%	80,00%	7,20%	5,94%	96,00%	96,00%	96,00%	100,00%	9,00%	8,64%	
				Programado-ejecutado				2,25%	2,25%					4,35%	4,35%					7,20%	5,94%					9,00%	8,64%	
								2,25%	2,25%					4,35%	4,35%					7,20%	5,94%					9,00%	8,64%	
									2,25%	2,25%					4,35%	4,35%					7,20%	5,94%					9,00%	8,64%
	Grado de Apropiación conceptos Autocontrol	10,00%	<div><div></div><div></div><div></div></div>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,00%	43,00%	43,00%	100,00%	1,00%	0,43%
				Programado-ejecutado				0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					1,00%	0,43%	
								0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					1,00%	0,43%	
								0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					1,00%	0,43%	
								0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					0,00%	0,00%					1,00%	0,43%	

Tabla No.6. Resultados indicadores, evaluación y control independiente.

- Finalmente se presenta el consolidado por nivel de los procesos y que se presentan en la Tabla No.7, donde se compara el resultado obtenido contra lo programado.

NIVEL	PROGRAMADO	EJECUTADO	% Cumplimiento meta
ESTRATÉGICO 35%	35,00%	32,39%	92,53%
MISIONAL 35%	35,00%	23,40%	66,87%
APOYO 20%	20,00%	18,94%	94,71%
EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE 10%	10,00%	9,07%	90,70%
Total avance procesos	100,00%	83,80%	83,80%

Tabla No.7. Consolidado avance resultados indicadores de Gestión.

En la vigencia *octubre-diciembre de 2023*, el avance en el resultado acumulado de la gestión es de **83,80%**, respecto al programado de **100,00%**. Este índice de avance de la gestión de los procesos representa una gestión con desempeño aceptable, con grandes oportunidades de mejora.

## 5. NIVEL ESTRATÉGICO- ANÁLISIS CUALITATIVO.

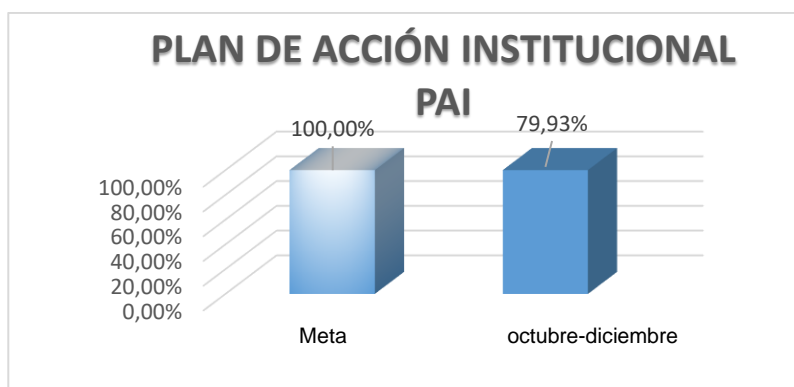
Dentro de este nivel estratégico, se analizan los siguientes procesos:

### 5.1 Prospectiva

El proceso de Prospectiva lo conforman tres subprocesos, Direccionamiento Estratégico, Gestión de la información y Análisis y monitoreo:

5.1.1 Direccionamiento Estratégico. Cuenta con los siguientes indicadores:

**1. Cumplimiento del Plan de acción Institucional:** Mide el avance de la misionalidad de la Agencia de Renovación del Territorio A.R.T. frente a los objetivos estratégicos. Para el tercer trimestre se presenta el resultado en la gráfica No. 1.



Gráfica No. 1

Para este tercer período se presentó un avance del 79,93% al tener una meta de gestión del 37,77% y un resultado de 30,19%, este resultado lo ubica en el rango de evaluación amarillo. Los objetivos que en su mayor medida no alcanzaron a cumplir el avance esperado son: **13. Elaborar un proyecto de formalización laboral de la ART a través de una planta temporal**, para presentarse al DAFP, para luego transformarse en planta definitiva, dado que está pendiente la finalización de la metodología para la actualización de los PATR; **1. Fortalecer la articulación entre los sectores público, privado, la cooperación internacional, actores sociales y comunitarios, academia y otros aliados estratégicos para la implementación de las iniciativas PATR**, los planes nacionales sectoriales y otros programas de la oferta pública en cumplimiento con el PMI y para la transformación con base en el cierre de brechas de los territorios PDET, PNIS y otros mayormente afectados por la violencia y la presencia de cultivos de coca, amapola y marihuana, debido al avance que no se ha cumplido en los

indicadores asociadas al producto : Recursos gestionados por las fuentes movilizadoras para la financiación y cofinanciación de proyectos y; el objetivo **2. Articular con las entidades competentes la elaboración e implementación de un Plan de Fortalecimiento de capacidades territoriales en el marco de un nuevo modelo de relacionamiento con las comunidades a partir de la participación incidente y los enfoques diferenciales con entidades sectoriales y territoriales**, principalmente porque no se ha cumplido con la meta del indicador denominado Consejos para la Transformación Territorial conformados y en funcionamiento.

Para el cuarto trimestre el resultado consolidado del avance del componente del plan de acción institucional presentó un avance acumulado del 78,2%. Este avance a su vez tiene una participación ponderada del 80% para la ART y 20% para la DSCI. Por lo que este resultado puede analizarse de la siguiente forma así:

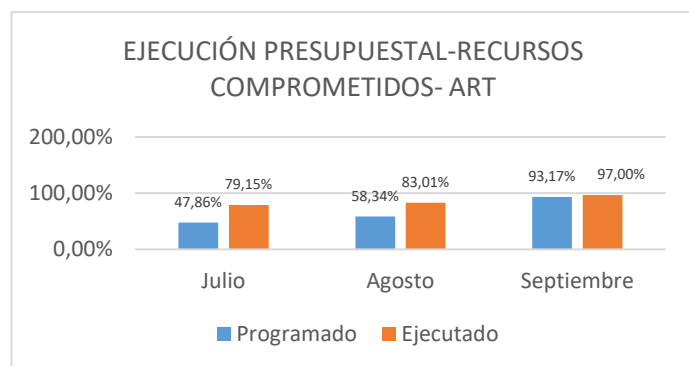
Para el período octubre-diciembre de 2023, el componente del plan de acción institucional correspondiente a la ART presentó un avance del 92%. Este resultado lo ubica en el rango de evaluación verde. Referente al avance del plan de acción institucional correspondiente a la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCI) presentó un avance del 23%. Este resultado lo ubica en el rango de evaluación rojo.

## 2. Ejecución Presupuestal Agencia de Renovación del Territorio A.R.T. y Dirección de Sustitución de cultivos ilícitos DSCI.

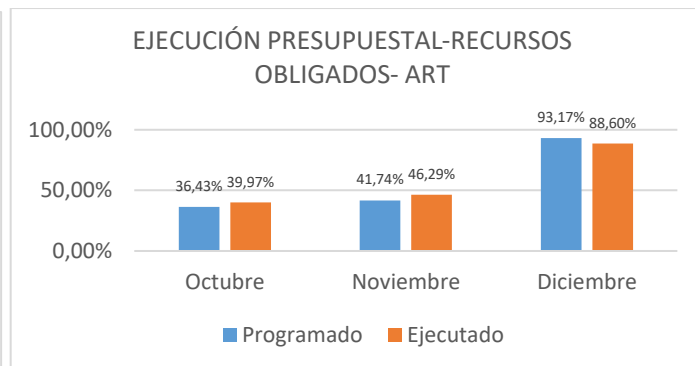
La ejecución presupuestal refleja el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima de los recursos financieros, con el objetivo de cumplir las metas propuestas en los planes y compromisos adquiridos por la entidad.

Se muestra los resultados para el tercer trimestre, en donde se verifica que para los recursos obligados hay cumplimiento en todos los meses. Ver gráfica 2.

En cuanto a la ejecución presupuestal de recursos comprometidos, se cumplió en todos los meses del tercer trimestre, así como a nivel anual. En cuanto a los recursos obligados se cumplió todos los meses excepto en el mes de diciembre Ver gráfica 3 y 4.

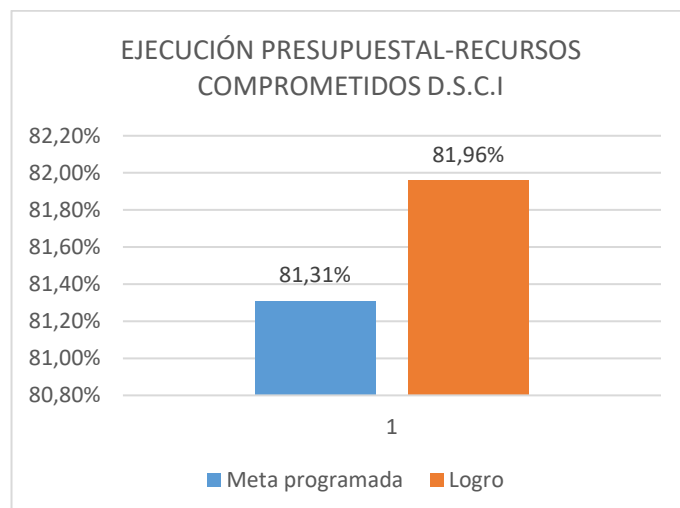


Gráfica No. 2

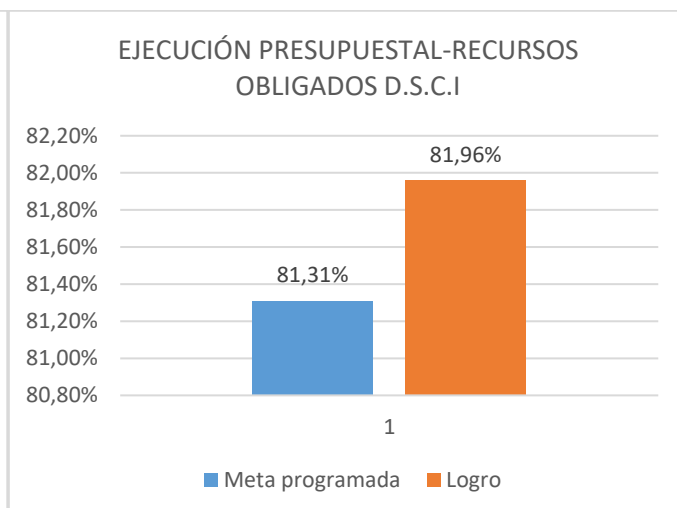


Gráfica No. 3

Para el reporte del cuarto trimestre referente a la ejecución presupuestal de recursos obligados y comprometidos para la DSCI se evidencia cumplimiento en el cuarto trimestre y a nivel anual, ver gráficas No. 4 y No. 5:



Gráfica No. 4.



Gráfica No. 5.

### 5.1.2 Gestión de la Información

Se presentan dos (2) indicadores de gestión de proceso para este período 2023:

#### 1. Porcentaje de procesos y/o políticas de gobierno de información PDET implementados.

Establece el cumplimiento de las acciones orientadas a la implementación del modelo de gobierno como mecanismo para regularizar la producción, centralización y administración de la información misional oficial PDET. Permite medir la implementación de los procesos y/o políticas definidas y que tengan relación con el Gobierno de Información PDET. La medición se realiza semestralmente, y se definió para el primer semestre una meta correspondiente al 50% de avance, se logró un cumplimiento del 85,91% respecto a este valor, lo cual lo ubica en un nivel de desempeño aceptable.

Para el segundo seguimiento se comenta que respecto a la Variable A: Número de directrices operativas implementadas del indicador, se realiza una verificación de cada una de las directrices operativas definidas en las políticas del gobierno de información misional PDET, donde se evalúa un porcentaje de cumplimiento de 0 a 100%, y las que reflejen un 50% o más de cumplimiento se tienen en cuenta como directrices implementadas.

Respecto a la Variable C: Número de instancias de gobierno ejecutadas, se aclara que no se realizó la instancia de gobierno, ya que se están trabajando en los temas estratégicos a proponer en esta instancia, hay grandes avances en algunos de ellos para ponerlos en discusión cuando se agende.

Respecto al cumplimiento ponderado del año, se comenta que el desempeño global es de 67,95% de cumplimiento, lo cual lo ubica en el nivel aceptable.

## 2. Porcentaje de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados con calidad.

Establece el seguimiento de la calidad de los proyectos, gestiones, convenios y contratos, sobre el total de proyectos aprobados. Permite medir la calidad de la información misional PDET en custodia de la DIPRO, mediante la identificación de proyectos, gestiones, convenios y contratos que cumplen con los criterios mínimos de calidad. La medición se realiza cuatrimestralmente, se obtuvo resultado de medición en el segundo seguimiento trimestral, donde se definió una meta correspondiente al 30%, un resultado de 22,20% y un cumplimiento correspondiente al 74,00% respecto a la meta. Para el segundo reporte de este indicador se planteó una meta de 50% y se obtuvo un resultado de 74,90%, equivalente a un nivel de cumplimiento del 124,83%, lo que lo ubica en un nivel de desempeño satisfactorio.

Se realiza la medición para el tercer cuatrimestre del indicador teniendo en cuenta el reporte de calidad enviado para el mes de noviembre de 2023 asociado a los proyectos de carga manual. La variable A corresponde al número de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados sin inconsistencias, sin embargo, según el informe de calidad podrían tener alertas, las cuales no necesariamente son inconsistencias hasta su verificación. El resultado del tercer cuatrimestre fue de 77% respecto a una meta de 90%, con un cumplimiento de 86%.

### 5.1.3 Análisis y monitoreo

La Subdirección de Análisis y Monitoreo cuenta con la función de "Preparar y presentar informes periódicos de seguimiento sobre el avance en la implementación de los PDET, así como dificultades, lecciones aprendidas y buenas prácticas". Este subproceso mide su gestión a partir de tres Indicadores:

#### 1. Número de evaluaciones temáticas PDET realizadas

La Subdirección de Análisis y Monitoreo cuenta con la función de "Elaborar evaluaciones, estudios, investigaciones y reportes que orienten el diseño de políticas, estrategias y toma de decisiones para la implementación de los PDET". El indicador permite elaborar evaluaciones temáticas sobre PDET en el marco del cumplimiento de sus funciones. Su frecuencia de medición es semestral, para este periodo semestral se plantea una meta correspondiente al 50% de avance del período, se obtuvo un cumplimiento del 100%. Para este seguimiento, en el mes de diciembre de 2023 se compiló, editó y finalizó el documento de Economía del Cuidado PDET, con lo cual se cumple al 100% la meta propuesta para la vigencia.

#### 2. Informes de Seguimiento a la Implementación de los PDET elaborados

La Subdirección de Análisis y Monitoreo cuenta con la función de "Preparar y presentar informes periódicos de seguimiento sobre el avance en la implementación de los PDET, así como dificultades, lecciones aprendidas y buenas prácticas". Por lo tanto, el indicador mide el número de informes de Seguimiento a la Implementación elaborado para dar cumplimiento con esta función. Permite construir el informe de los avances de la implementación de los PDET. Su frecuencia de medición

es anual y en el mes de diciembre de 2023 se elaboró la versión final del Informe de Seguimiento a la Implementación de los PDET y los 16 documentos regionales con análisis sobre el estado de avance de la implementación durante el periodo 2018-2022, con lo cual la meta propuesta para este indicador se cumple al 100% para la vigencia.

### 3. Porcentaje % de proyectos priorizados monitoreados

Permite medir el avance en el monitoreo y gestión de la ART en los proyectos PDET, así como orientar la toma de decisiones para la implementación de los PDET y el cierre de brechas, a partir de información estratégica y análisis prospectivos de la Central de Información PDET. Su frecuencia de medición es trimestral. Para el primer trimestre, se reportaron 853 proyectos con reporte de monitoreo realizado en el mes de medición, comparado con una meta de 865 proyectos, cumplimiento del 98,6%. Para el segundo trimestre se reportaron 1459 proyectos con reporte de monitoreo realizado contra una meta de 1745 proyectos, lográndose de esta forma un porcentaje de 83,60% de cumplimiento, contra un meta del 100%. Para el tercer trimestre el indicador presenta un resultado equivalente al 80,80% que lo ubica en nivel de desempeño aceptable.

Para el último trimestre se realizó reporte en el esquema de acompañamiento a proyectos priorizados PDET, dispuesto en el Sistema de Gestión de Oferta, de los proyectos que se implementan en los municipios PDET aprobados por las distintas fuentes de financiación (OCAD Paz, Obras por Impuestos - Oxi, Sistema General de Regalías - SGR, Sistema General de Participaciones - SGP, y Recursos Propios- RP). Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de la presente vigencia, el número de proyectos disponibles para acompañamiento fue de 2.238, de los cuales, 2.206 registraron avances en el esquema. El cumplimiento del indicador fue de 98,57% resultado que lo ubica en un desempeño satisfactorio, al compararlo con un estándar de valores mayores al 90%.

## 5.2 Comunicación Estratégica

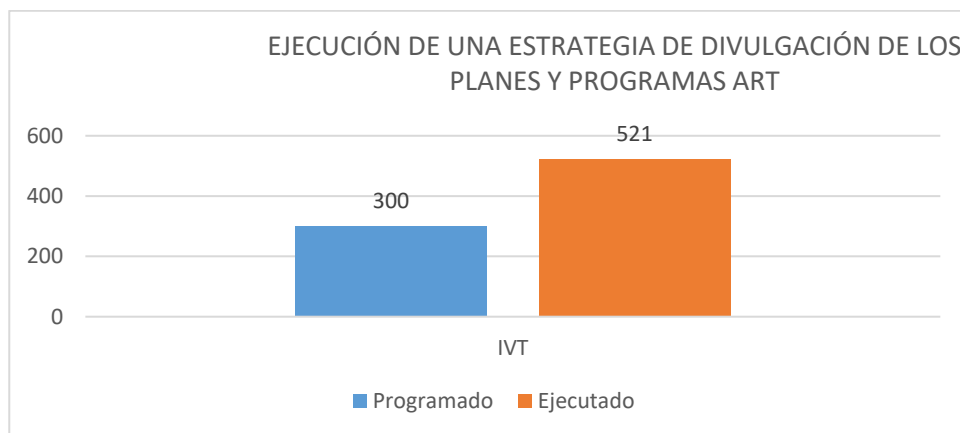
Se definió para este proceso un indicador de gestión de procesos para el año 2023:

Ejecución de una estrategia de divulgación de los planes y programas de la ART. La entidad requiere de una estrategia de divulgación que contribuya con la adecuada visibilidad de las acciones que se desarrollan en los territorios. Permite diseñar e implementar una estrategia de divulgación que contribuya al desarrollo de la misionalidad de la entidad. Para el primer trimestre del año se planteó una meta de 1235 acciones ejecutadas, se logró ejecutar 1122 acciones, generando de esta forma un índice porcentual del 90,85% y de esta forma un cumplimiento para el primer trimestre.

Para el segundo trimestre se evidencia un cumplimiento parcial de la meta establecida, ya que de las 4230 acciones planeadas se ejecutaron 1625, ubicándose el resultado en el rango de evaluación establecido color rojo, es decir insatisfactorio. Para el tercer trimestre se evidencia desempeño a nivel satisfactorio, con un nivel de cumplimiento de 130%, ya que de las trecientas (300) acciones planeadas se ejecutaron trecientas noventa y una (391), ubicándose el resultado en el rango de evaluación establecido en el nivel satisfactorio.



Para el cuarto trimestre se evidencia desempeño a nivel satisfactorio, con un nivel de cumplimiento de 174%, ya que de las trecientas (300) acciones planeadas se ejecutaron quinientas veintiuna (521), ubicándose el resultado en el rango de evaluación establecido en el nivel satisfactorio. A nivel anual hubo un cumplimiento de 102,82% con un nivel de desempeño satisfactorio.



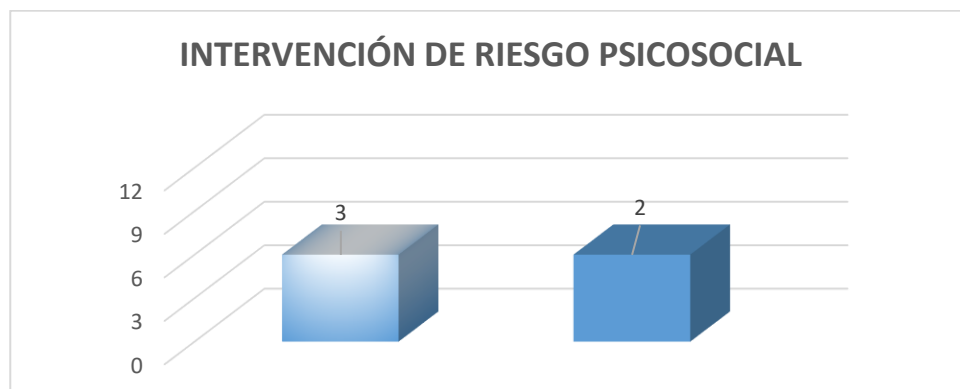
Gráfica No. 6

### 5.3 Gestión del Talento Humano

Este proceso formuló para el año 2023 tres Indicadores de gestión:

**1. Intervenciones de riesgo psicosocial:** este indicador es pertinente porque permite evidenciar el cumplimiento de la intervención de riesgo psicosocial. Permite intervenir el Riesgo Psicosocial a los servidores públicos de la Agencia de Renovación del Territorio.

Para las actividades de intervención del primer trimestre se programaron seis (6) intervenciones y se lograron aplicar seis (6), con lo cual se logra un cumplimiento del 100% del indicador en este trimestre. Para el segundo trimestre se programaron once (11) intervenciones y se realizaron las intervenciones programadas, generando un cumplimiento del 100%. En el tercer trimestre se logra un cumplimiento del 100%, se programaron nueve (9) intervenciones y se realizaron en su totalidad. Para el último trimestre se programaron dos (2) intervenciones y se realizaron tres (3). El indicador presenta un desempeño en el cuarto trimestre y anual a nivel satisfactorio (Verde). Ver gráfica No. 7.





Gráfica No. 7

Para el tercer y cuarto trimestre se trabajaron temas de personalidad, depresión y salud sexual, en los cuales se realizaron charlas virtuales, protector de pantalla, de igual forma se realizaron los apoyos primarios psicológicos así:

**Julio:** Se realizaron dos (2) apoyos psicológicos primarios a funcionarios nuevos, así como tres (3) sesiones de continuidad a colaboradores que iniciaron actividades en el mes de junio.

**Agosto:** Se realizaron sesiones de apoyo primario psicológico a cuatro (4) colaboradores que vienen con continuidad en sus sesiones y tres (3) colaboradores solicitaron el servicio de apoyo psicológico primario.

**Septiembre:** Se realizaron sesiones de apoyo primario psicológico a siete (7) colaboradores que vienen con continuidad en sus sesiones y a dos (2) colaboradores solicitaron el servicio de apoyo psicológico primario.

No se aporta evidencia de los apoyos primarios psicológicos ni de las sesiones de continuidad solicitadas por los colaboradores, debido a la reserva de confidencialidad establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social para tal fin.

**Octubre:** Se realizaron sesiones de apoyo primario psicológico a once (11) colaboradores de los cuales una (1) persona se dio de alta, otra fue remitida para seguir por EPS y un colaborador se retiró de la entidad.

**Noviembre:** se realizaron sesiones de apoyo psicológico primario a diez (10) colaboradores teniendo continuidad en sus respectivos procesos, de los cuales dos (2) personas se retiraron de la entidad.

**Diciembre:** Se realizaron sesiones de apoyo psicológico primario a seis (6) colaboradores, los cuales todos tienen continuidad en cada uno en sus procesos. Así mismo se realizaron charlas de: trastorno bipolar y charla de psicología de la familia

**2. Gestión del conocimiento:** Permite identificar, conservar y transferir el conocimiento clave de la Agencia de Renovación del Territorio mediante la implementación de acciones e instrumentos con el fin de mantener el conocimiento actualizado y disponible para el fortalecimiento de las competencias, su frecuencia de medición es anual, actualmente se encuentra en ejecución el Plan de Implementación de la Estrategia de Gestión del Conocimiento e Innovación con diferentes líneas de acción, dentro de ellas el Repositorio de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas de la ART. Para la vigencia 2023 se diseñó y se encuentra en ejecución el Plan de Implementación de la Estrategia de Gestión del Conocimiento e Innovación con diferentes líneas de acción para dicho proceso entre ellas el Repositorio de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas de la ART, lo cual genera un cumplimiento a nivel satisfactorio con un 100% de cumplimiento.

**3. Cumplimiento Inducción nuevos servidores:** este indicador permite evidenciar y hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma de inducción a nuevos servidores. Su objetivo es medir el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma de inducción a nuevos servidores, promoviendo la integración al contexto y dinámica organizacional, fortaleciendo el sentido de pertenencia e identidad institucional para el buen desempeño del cargo. Su frecuencia de medición es cuatrimestral y para el primer cuatrimestre se programó un avance de 20% representado en función de las actividades de capacitación realizadas contra las programadas, se cumplieron al 100% las actividades. Para el segundo cuatrimestre se tenía una meta acumulada del 50%, la cual fue cumplida al 100%. Para el tercer cuatrimestre se tenía una meta acumulada del 90% la cual fue cumplida para la vigencia.

#### 5.4 Tecnologías de la información

Este proceso estableció tres (3) indicadores para medir su gestión durante el año 2023:

**1. Eficiencia en la implementación del Plan Estratégico Tecnologías de la Información (PETI)**

El presente indicador es fundamental para realizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos tecnología relacionados con el Plan Estratégico Tecnologías de la Información (PETI). Mide la eficiencia expresada en términos del uso apropiado de los porcentajes de avance de cada uno de los proyectos de tecnologías de la Información. Su frecuencia de medición es trimestral, para el tercer trimestre se programó una meta de 60% y se obtuvo un resultado del 71%, correspondiente a un nivel de cumplimiento del 118,33%. Para el cuarto trimestre se programó una meta de 95% y se obtuvo un resultado de 98% para el trimestre de seguimiento, lográndose un desempeño en el nivel satisfactorio(verde) de igual forma para la vigencia 2023.

Los indicadores de los proyectos que se llevaron sobre el PETI son los siguientes:

- Infraestructura: 100%
- Seguridad información: 95%
- Sistemas de información: 100%
- Interoperabilidad: 95%
- Arquitectura Empresarial: 98%

**2. Nivel Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.**

El presente indicador es indispensable ya que se requiere medir el avance de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información dentro de la ART.

Para el tercer trimestre se tenía proyectada realizar diez (10) actividades y se ejecutaron ocho (8) actividades con un nivel de cumplimiento del 80%, respecto a una meta mínima del 70%. Para el último trimestre de las doce (12) actividades proyectadas se cumplieron todas a cabalidad, lográndose un desempeño a nivel satisfactorio en el trimestre a nivel anual.

### 3. Prestación de Soporte a usuarios finales

Este indicador es indispensable, ya que se requiere medir la oportunidad y eficiencia del servicio, permite atender las solicitudes e incidentes relacionados con: hardware, software, entrega de equipos, asesoría técnica, actividades de capacitación y solucionar problemas asociados a la operación de los recursos tecnológicos disponibles en la agencia de renovación del territorio.

Los resultados del indicador para cada mes del tercer trimestre fueron: julio: 98,66%, agosto: 99,32% y septiembre 97,41%, para un promedio acumulado de este trimestre del 98,46%

Para el último trimestre del año los resultados fueron: octubre 97,24%, noviembre 96,56% y diciembre 98,51%, resaltando que los casos faltantes se presentaron debido a que se crearon al finalizar cada mes.

## 6. NIVEL MISIONAL- ANÁLISIS CUALITATIVO.

### 6.1 Gestión para el Territorio

Para la vigencia 2023 este proceso formuló dos (2) indicadores, que se relacionan a continuación:

#### 1. Iniciativas PATR con ruta de gestión activada

El objetivo de este indicador es gestionar con las entidades públicas del orden nacional, territorial, privadas y de cooperación, recursos e insumos que permitan activar la ruta de implementación de tres mil (3.000) iniciativas identificadas en los dieciséis (16) Planes de Acción para la Transformación Regional (PATR), su seguimiento se realiza trimestralmente y es un indicador acumulativo.

Para el primer trimestre se tenía proyectado cumplir con quinientas veintitrés (523) iniciativas y se lograron cincuenta y una (51) iniciativas con ruta de gestión activada, razón por la cual no se cumple con la meta para este periodo, se obtuvo un índice de 1,7% ubicándolo en la categoría de insatisfactorio.

Para el segundo trimestre se tenía proyectado cumplir con mil ciento ochenta (1180) iniciativas y se lograron ciento noventa (190) iniciativas con ruta de gestión activada, razón por la cual no se cumple con la meta para este periodo, se obtuvo un índice de 6,33% ubicándolo en la categoría de insatisfactorio.

Para el tercer trimestre se tenía proyectado cumplir con mil ochocientas treinta y seis (1836) iniciativas y se lograron cuatrocientas cincuenta y siete (457) iniciativas con ruta de gestión activada, no se cumple con la meta para este período, se obtuvo un resultado de 15,23% y aunque se han realizado acciones para mejorar el avance del indicador, por ejemplo: implementando la estrategia Territorio-Nación-Territorio, lo enmarcado en los planes de trabajo, plan de choque de carga en el SGO esto no ha permitido activar a tantas iniciativas como se requiere.

Para el último trimestre, aunque se han realizado acciones para mejorar el avance del indicador, implementando la estrategia Territorio – Nación - Territorio, lo enmarcado en los planes de trabajo, plan de choque de cargue en el SGO estas acciones no ha permitido activar tantas iniciativas como planeado. Para el cuarto trimestre se presentó incumplimiento en la meta planteada, sin embargo, siguen en curso acciones para mejorar el avance del indicador, implementando la estrategia

Territorio – Nación - Territorio, lo enmarcado en los planes de trabajo, y el plan de choque de cargue en el SGO, han permitido activar 595 iniciativas en el último trimestre, sin embargo, sólo se alcanzó al 35,07%, es decir 1.052 iniciativas del total de la meta propuesta para la vigencia 2023.

## **2. Cumplimiento encuentros municipales realizados.**

Permite medir los encuentros regionales para la socialización de los avances de los PATR en los ciento setenta (170) municipios. Su objetivo es realizar ciento setenta (170) encuentros municipales con los actores comunitarios PDET para socializar el alcance y el detalle de los avances de la implementación, en el marco de la estrategia de fortalecimiento de la participación de los actores comunitarios en la implementación de los PDET. Su frecuencia de medición es trimestral, para el tercer trimestre evaluado se debía lograr el 17,06 % de avance (29 encuentros municipales realizados) sin embargo, se cumplió por encima de la meta planteada para el trimestre logrando un 23,53% de avance (40 encuentros municipales realizados). Para el tercer trimestre se tenía proyectado haber realizado 125 encuentros y se realizaron 117 encuentros, se obtuvo un 93,60% de cumplimiento en la meta planteada. Para el cuarto y último trimestre de manera acumulada se tenía proyectos realizar 170 encuentros lo cuales fueron realizados en su totalidad, con lo cual se cumple la meta anual.

### **6.2 Sustitución de Cultivos ilícitos**

No se incluyen indicadores en esta vigencia, pues se vinculaban al PND 2018-2022 del gobierno del período anterior.

### **6.3 Estructuración y Ejecución de Proyectos**

Este proceso formuló un (1) indicador de Gestión para la vigencia 2023:

#### **1. Proyectos PDET estructurados**

Este indicador establece cuales iniciativas PDET que han sido priorizadas para estructuración, finalmente son estructuradas independientemente de la fuente. Su frecuencia de medición es trimestral. Se espera estructurar noventa (90) proyectos en la vigencia 2023, que para el tercer trimestre corresponde a cuarenta y cinco (45) proyectos PDET estructurados y ejecutados, de los cuales se concretaron cincuenta y dos (52), lo que corresponde a un resultado del 115,56%. Finalmente, para el cuarto trimestre se tenía una meta de noventa (90) proyectos estructurados y se logró un resultado de cincuenta y nueve (59), correspondiente a 65,55% lo cual lo ubica en un nivel aceptable.

## **7. NIVEL APOYO - ANÁLISIS CUALITATIVO.**

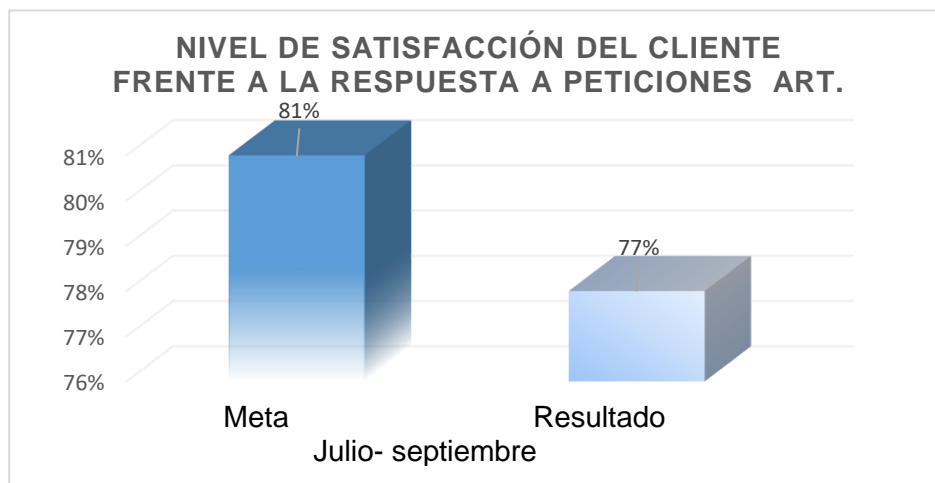
Se realiza reporte de los procesos en el nivel apoyo en la A.R.T:

### **7.1 Servicio al Ciudadano**

Se formularon tres (3) indicadores para el proceso de Servicio al ciudadano en el año 2023:

#### **1. Nivel de satisfacción del cliente frente a la respuesta a peticiones ART.**

Este indicador mide el nivel de satisfacción de la ciudadanía en general frente al servicio brindado, a través de los diferentes canales de atención de peticiones. Ver gráfica 8.



Gráfica No. 8

Durante el tercer trimestre la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSD allegadas a la Agencia fue del 77%, destacando la amabilidad percibida en las respuestas brindadas, y cuyo nivel de satisfacción alcanzó un 88%. No obstante, la claridad de las respuestas sigue siendo un punto bajo con una percepción del 63%. Desde el Grupo Interno de Relación Estado Ciudadano se está realizando esfuerzos por llegar a los servidores y colaboradores con información y capacitaciones encaminadas a la utilización del lenguaje claro.

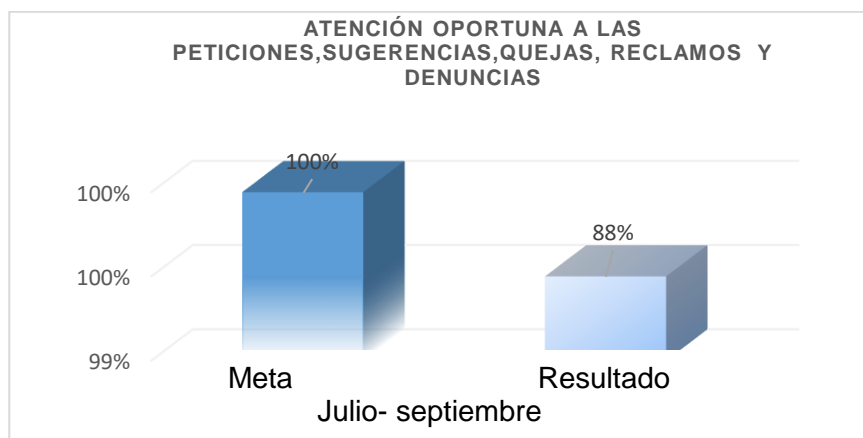
Durante el cuarto trimestre, la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSD allegadas a la Agencia fue del 84%, alcanzando durante este periodo la meta propuesta, siendo la variable “amabilidad percibida en las respuestas brindadas” la más destacada y cuyo nivel de satisfacción alcanzó un 92%. La variable claridad de la respuesta con un 78% es el punto en el que se debe seguir enfocando esfuerzos a la apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores de la ART del uso del lenguaje claro.

A nivel global para el año 2023, el desempeño en este indicador, ponderando los resultados fue del 79,88% logrando un desempeño a nivel aceptable.

## 2. Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias.

El objetivo del indicador es medir el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias recibidas. Su frecuencia de medición es trimestral.

Durante el tercer trimestre del año 2023 la atención oportuna de las PQRSD allegadas por la ciudadanía y grupos de interés a la Entidad fue de un 88%, es decir, setecientos cincuenta y nueve (759) solicitudes fueron contestadas dentro del término inicialmente previsto; se contestaron ciento ocho (108) peticiones fuera de término que equivalen a un 12%. Ver gráfica 9.



Gráfica No. 9

El incumplimiento se debió al alto volumen de requerimientos allegados a la DSCI que sobrepasaron su capacidad de respuesta, sin embargo, el Grupo Interno de trabajo Relación Estado Ciudadano genera de manera continua y preventiva reportes, con los que se busca alertar a las diferentes dependencias sobre el estado de las PQRSD en trámite para lograr que las mismas sean atendidas de manera oportuna.

Durante este cuarto trimestre se recibieron y contestaron novecientos treinta y cuatro (934) peticiones, de las cuales novecientos diecinueve (919) fueron respondidas dentro de los términos establecidos en el marco normativo, lo que equivale al 98,4% de las peticiones, mientras que quince (15) se respondieron fuera de los términos establecidos equivalente al 1,6% del total de requerimientos recibidos y contestados durante este trimestre. Se sigue considerando un alto volumen de requerimientos concentrados en la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI). Como mejora al proceso se generó un cambio en el sistema de recepción y respuesta de los PQRSD al cual se está adaptado actualmente la Entidad, siendo pertinente y preciso mencionar que a cierre de 31 de diciembre de 2023 se encuentran en trámite ciento cuarenta y seis (146) requerimientos recibidos en el trimestre.

Desde el GIT de Relación Estado Ciudadano se vienen realizando acciones de seguimiento permanentes buscando que las PQRSD sean respondidas de manera oportuna, motivo por el que se realizó el cambio de aplicativo, el cual dentro de las mejoras desarrolladas realiza las alertas sobre el estado de los requerimientos directamente, lo que permite generar alertas oportunas frente a los tiempos de respuesta de los requerimientos.

A nivel anual se presenta un incumplimiento en nivel insatisfactorio con un 91,83%, con una mejoría a partir de las acciones planteadas de mejora, evidentes en el cuarto trimestre.

### 3. Satisfacción del cliente externo ART

Mide el nivel de satisfacción de los clientes externos (Entidades Estatales y Población Beneficiaria) en relación con los servicios misionales entregados por las dependencias que forman parte de los procesos misionales de la entidad, su medición es anual y el resultado de 86,3% de este indicador,



muestra que la ciudadanía y los grupos de interés a los que se aplicó esta encuesta, perciben de parte de la ART, compromiso por brindarles el mejor servicio posible, a través de una comunicación clara y oportuna, con un acompañamiento constante de sus servidores y utilizando de manera efectiva las tecnologías de información para optimizar las interacciones.

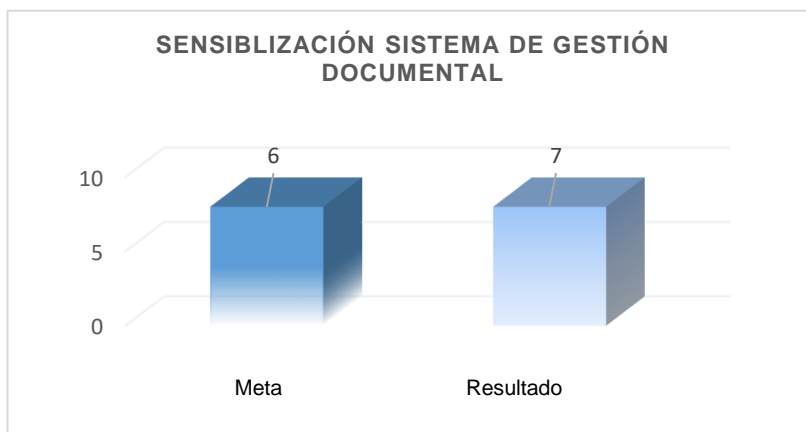
Los resultados de la encuesta también generan nuevas oportunidades para mejorar en pro de lograr que día a día la ciudadanía y los grupos de interés perciban de mejor manera a la ART, tomando para ello esos puntos en los que los ciudadanos no se sienten satisfechos, generando alertas para optimizarlos y llegar a mejores niveles de satisfacción.

A nivel global para el año 2023, el desempeño en este indicador, ponderando los resultados fue del 86,30% logrando un desempeño a nivel aceptable.

## 7.2 Gestión Administrativa

El proceso de Gestión administrativa para el año 2023 formuló dos (2) indicadores:

1. Sensibilización en Gestión Documental (Orfeo, TRD, Organización de archivo, instrumentos archivísticos y procedimientos de gestión documental) a 13 áreas de la entidad. El proceso estableció un seguimiento trimestral para este indicador.



Gráfica No. 10

En este tercer trimestre se realizó sensibilización a siete (7) áreas de la entidad, la meta era seis (6), con este resultado se da cumplimiento al cronograma de capacitaciones y sensibilizaciones con un nivel de desempeño del 117%. El avance el proceso muestra un cumplimiento global de 85%.

En la vigencia 2023, se logra cumplir el indicador, llegando a un 118%, ya que se realizó la sensibilizaciones en temas de Gestión Documental (Instrumentos Archivísticos, TRD, Organización de archivo y procedimientos) a 45 de 38 capacitaciones programadas, en las cuales se hace sensibilización en temas de Gestión Documental (Instrumentos Archivísticos, TRD, Organización de archivo y procedimientos), lo anterior permite establecer que se da cumplimiento y contar con un



mejor manejo de la gestión documental que le permita a los funcionarios y contratistas de la ART contar con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos de las institución.

## 2. Recibir transferencias documentales primarias

El objetivo de este indicador se sitúa en recibir las transferencias documentales primarias de las series que hayan cumplido su tiempo de retención a las diferentes dependencias de la ART, de acuerdo con el cronograma publicado para la vigencia 2023. El indicador tiene una frecuencia de medición semestral.

Para el primer semestre de la vigencia 2023, se proyectó realizar siete (7) transferencias, de las cuales fueron ejecutadas a satisfacción seis (6) de ellas; la última (Regional Pacífico) solicitó prórroga hasta la última semana del mes de julio del 2023. Se cumplió la meta en un 85,71% con lo cual el indicador tiene un cumplimiento que lo categoriza en un nivel satisfactorio (Verde).

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, se proyectó realizar treinta y un (31) transferencias documentales de las cuales se ejecutaron a satisfacción veinticinco (25) de ellas, tres (3) pidieron prórroga mediante memorando para la vigencia 2024, tres (3) de ellas indican mediante memorando que no tienen documentación para transferir físicamente, ya que los expedientes se gestionaron en el aplicativo ORFEO, Dirección General, Talento Humano por tiempo de la Tabla de retención y Subdirección de Desarrollo económico en proceso de intervención y se recibió la transferencia documental de la regional Pacífico y Frontera Nariñense.

En la vigencia 2024, se logra el 82% de las transferencias documentales primarias de las series que hayan cumplido su tiempo de retención a las diferentes dependencias de la ART de acuerdo al cronograma publicado para 2023. El indicador cumple con el límite de control establecido para el mismo,

## 7.3 Gestión Financiera

Se consideran cuatro (4) indicadores de la ART, que referente a ellos se puede mencionar que la metodología de cálculo de los indicadores de PAC es mensual conforme a los parámetros del Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Min Hacienda, por lo cual, la medición trimestral o anual que se realiza en este informe es de carácter complementario o de apoyo, no tiene efectos en el marco de la evaluación financiera que realiza el Min Hacienda; y uno (1) de la Unidad Ejecutora de la Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos DSCI.

### 1. Ejecución PAC Personal.

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC solicitado al Tesoro Nacional, por los rubros de Gastos de Personal.

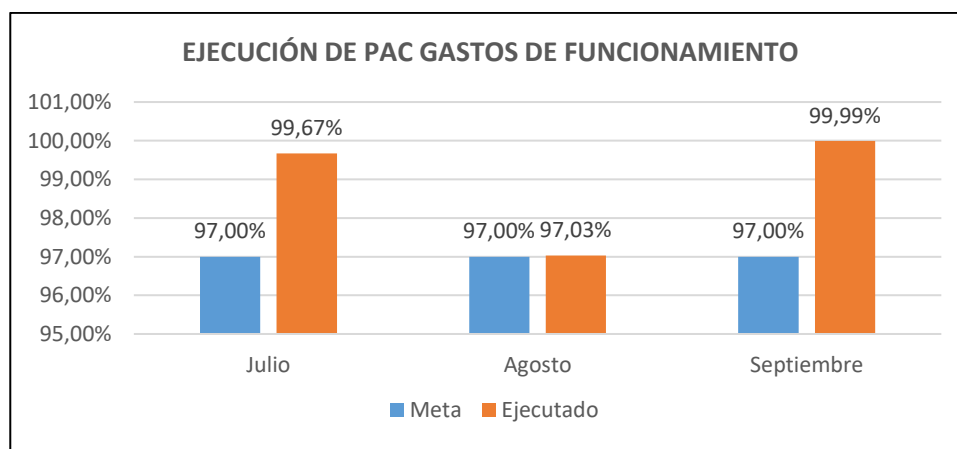
En todos los meses de octubre a diciembre se generó cumplimiento con respecto a la meta del 97,5%, excepto el mes de diciembre donde hubo un resultado de 97,18%, mes donde los recursos sin ejecutar corresponden a saldos de nómina retirados y saldo de parafiscalidad mes de diciembre pendiente por pagar. Se constituyen cuentas por pagar por valor de \$75.173.417.

El PAC utilizado si cumple los parámetros del indicador, sin embargo, la metodología de cálculo del SIIF Nación no tiene en cuenta el PAC utilizado para constituir las cuentas por pagar.

A nivel global se genera un desempeño trimestral del 96,52% que lo ubica en un nivel insatisfactorio, pero con un nivel de cumplimiento respecto a la meta del 98,99%.

## 2. Ejecución de PAC rubro de gastos generales

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC solicitado al Tesoro Nacional, por los rubros de Gastos Generales. Se estableció una meta mensual del 97% para este indicador, en todos los meses del tercer trimestre hubo cumplimiento; el saldo de recursos no ejecutados del mes de agosto se trasladó al mes de septiembre, estos saldos están relacionados con diferencias en honorarios por prestación de servicios y cuentas de cafetería.



Gráfica No. 11

Para el cuarto trimestre se evidencia un incumplimiento en el mes de diciembre, con un valor de 95,13%, en donde el saldo no ejecutado corresponde a las cuentas de Necsoft, Serviaseo y Servicios Postales. Se constituyen cuentas por pagar por valor de \$52.056.047,83

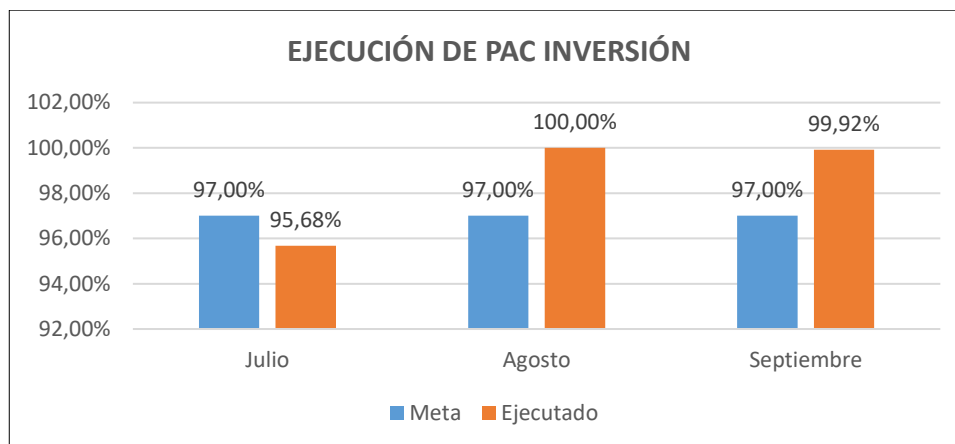
El PAC utilizado si cumple los parámetros del indicador, sin embargo, la metodología de cálculo del SIIF Nación no tiene en cuenta el PAC utilizado para constituir las cuentas por pagar.

A nivel global anual se evidencia cumplimiento del 97,12% respecto a la meta, lo que la ubica en el nivel satisfactorio.

## 3. Ejecución PAC Inversión

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC de inversión solicitado al Tesoro Nacional y se estableció una meta mensual del 97%. En el mes de julio no se cumple con la meta planteada de 97% pues se obtuvo un índice de gestión del 95,68%. Los recursos no ejecutados en este mes

corresponden a honorarios no pagados y sobrantes de mayor valor, los cuales fueron trasladados para el mes de agosto.



Gráfica 12

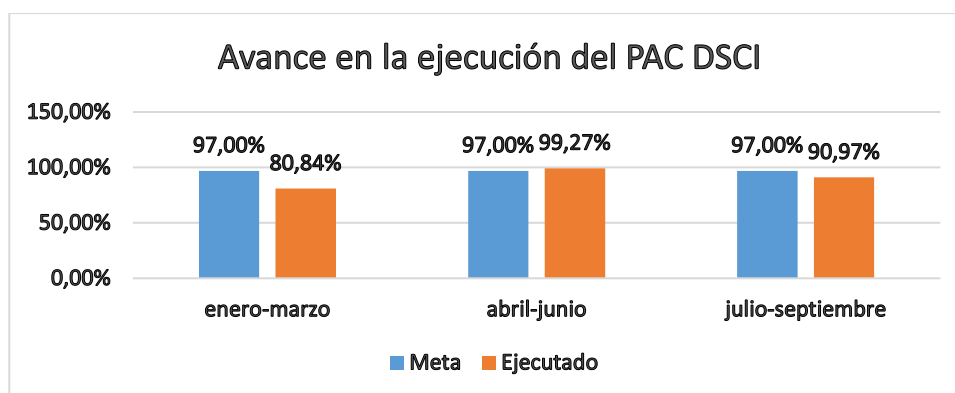
En el último trimestre del año no se cumple la meta del 97% proyectado con un 64,36%, en donde los saldos no ejecutados correspondientes al mes de noviembre responden al convenio con MinTIC – FINDETER.

#### 4. Avance en la ejecución del PAC DSCI.

Este indicador mide el cumplimiento en la ejecución del PAC de la DSCI, su seguimiento se realiza trimestralmente.

Para el primer trimestre del año el resultado del indicador fue de 80,84%, es decir no se cumple la meta planteada de 97%. Esta situación obedece a saldos sin ejecutar de proyecciones realizadas para el pago de liquidaciones de exfuncionarios, las cuales no se tramitaron por demoras en la aceptación de términos por parte de estos. De igual forma, se proyectó el pago de contratos de prestación de servicios, de los cuales quedó saldo sin ejecutar una vez realizados los primeros pagos; por tal motivo el valor pagado fue menor al proyectado.

Ver gráfica No.14.



Gráfica No. 13

Para el segundo trimestre se cumple debidamente la meta del 97%, al obtener un resultado de 99,27% y un porcentaje de logro de 102%. En el tercer trimestre no se logró la meta establecida del 97%, teniendo en cuenta que en la posición 1-1 Gastos de Personal se presenta un saldo de nómina pendiente de ejecutar.

Finalmente, en el cuarto trimestre no se cumple la meta proyectada en PAC con un resultado de 90,97%, dado que no se requirieron algunas Ordenes de Prestación de Servicios (OPS) que se tenían proyectadas al inicio de la vigencia.

## 5. Tiempo de pago a contratistas

El objetivo de este indicador es medir los tiempos de pago oportuno a los contratistas de la entidad, controlando el tiempo de pago de los honorarios de contratistas desde su correcta entrega de documentos en el GIT de Financiera hasta el desembolso final de los recursos, se establece como meta 5 días hábiles.

En el tercer trimestre, se obtuvo un cumplimiento de la meta en cada uno de los meses de julio (3 días), agosto (4 días) y septiembre (4 días). La meta es de 5 días hábiles o menos.

En el cuarto trimestre, que corresponde al objeto de reporte, se obtuvo un cumplimiento de la meta en cada uno de los meses de octubre (3 días), noviembre (4 días) y diciembre (4 días). La meta es de 5 días hábiles o menos. A nivel anual hubo un promedio de 4,55 días de pago, lo cual lo ubica en un nivel satisfactorio, aunque hubo dos períodos de incumplimiento con el tiempo de pago, específicamente en el primer trimestre en los meses de febrero (6 días) y marzo (10 días) de 2023.

## 7.4 Gestión Contractual

Este proceso cuenta con tres (3) indicadores para su monitoreo:

### 1. Gestión Contractual Transversal -Procesos Contratación - secretaria general.

Este indicador permite medir la eficiencia y la eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación, en el trámite en oportunidad de las solicitudes de contratación radicadas y presentadas en debida forma conforme a la modalidad de selección y con los protocolos de la entidad, respecto de la efectiva contratación en la Plataforma SECOP.

Para el tercer trimestre se obtuvo cuarenta y tres (43) procesos tramitados en el tiempo establecido por el procedimiento para cada modalidad, sobre una meta de cuarenta y tres (43) solicitudes de contratación radicadas y presentadas en debida forma, con lo cual se obtiene un 100% de cumplimiento del indicador.

Para el cuarto trimestre se obtuvo setenta y dos (72) procesos tramitados en el tiempo establecido por el procedimiento para cada modalidad, sobre una meta de setenta y dos (72) solicitudes de

contratación radicadas y presentadas en debida forma, con lo cual se obtiene un 100% de cumplimiento del indicador, tanto en el período como en la vigencia 2023 con un valor del 100%.

## **2. Gestión Contractual Transversal - Modificaciones Contractuales -secretaria general**

Este indicador permite medir la eficiencia y eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación en relación con el trámite de solicitudes de modificaciones contractuales radicadas y presentadas en debida forma; acorde con los requerimientos exigidos por la normativa vigente y la necesidad de la ART.

Para el tercer trimestre se obtuvo una (1) solicitud tramitada en los tiempos establecidos en el procedimiento en razón veintidós (1) solicitud presentada en debida forma, generando como resultado un cumplimiento del 100%.

Para el cuarto trimestre se obtuvo cuatro (4) solicitudes tramitadas en los tiempos establecidos en el procedimiento en razón cuatro (4) solicitudes presentadas en debida forma, generando como resultado un cumplimiento del 100%, tanto en el trimestre como a nivel anual.

## **3. Gestión Contractual Transversal -Liquidaciones / Cierres Plataforma - secretaria general**

Este indicador permite medir la eficiencia y eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación respecto del trámite de liquidaciones y/o cierres en plataforma (según corresponda), cuya competencia corresponde a la secretaría general.

En el tercer y cuarto trimestre se generó una (1) acta de liquidación suscrita y/o cierre publicado(a), en el plazo establecido en el contrato y/o la Ley, en razón de una (1) solicitud de liquidación y/o cierre radicado en debida forma, arrojando un cumplimiento del 100% para el cuarto trimestre y a nivel anual. La liquidación registrada corresponde a contratos en su fase de finalización.

## **7.5 Gestión Jurídica**

Para medir la gestión del proceso de Jurídica se establecen cuatro (4) indicadores:

### **1. Eficacia en la atención judicial, extrajudicial y administrativa de procesos y acciones judiciales.**

La pertinencia de este indicador se fundamenta en la representación judicial y extrajudicialmente a la ART en asuntos relacionados con procesos judiciales, administrativos y de cobro coactivo de los cuales sea parte (presentación y contestación de demandas, excepciones, recursos y demás actos jurídicos).

Para el tercer trimestre del año 2023 se realizaron cuatrocientos sesenta y seis (466) actuaciones de un total de cuatrocientos sesenta y seis (466) actuaciones requeridas en asuntos relacionados con procesos judiciales, administrativos, presentación y contestación de demandas, excepciones,

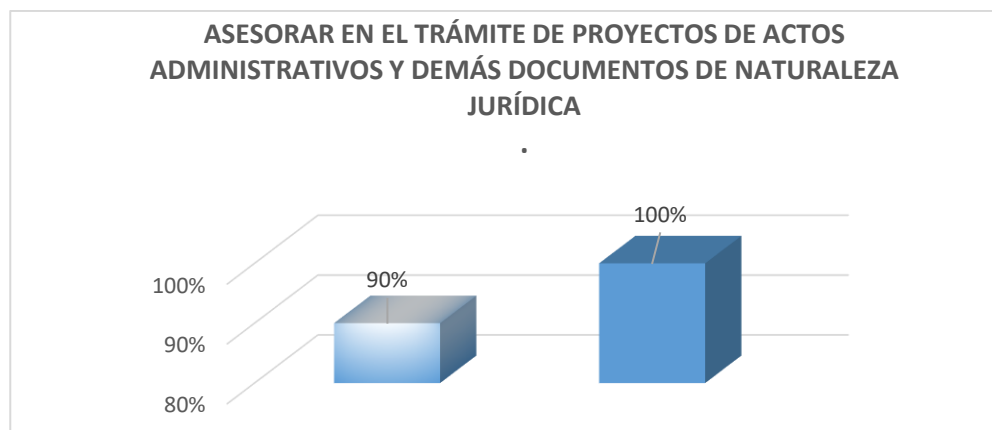
recursos y demás actos jurídicos. Lo que genera un 100% de cumplimiento, por encima de la meta propuesta que es del 90% por trimestre y anual.

En el cuarto trimestre del año 2023 se realizaron cuatrocientos cincuenta y tres (453) actuaciones de un total de cuatrocientas ochenta y siete (487) actuaciones requeridas en asuntos relacionados con procesos judiciales, administrativos, presentación y contestación de demandas, excepciones, recursos y demás actos jurídicos. Lo que genera un 93% de cumplimiento, por encima de la meta propuesta que es del 90% por trimestre y anual. El indicador logra un cumplimiento anual dado que siempre estuvo por encima de la meta los cuatro trimestres.

Teniendo en cuenta que la ART no es sujeto procesal dentro de algunos de los requerimientos, el término judicial proyectado en éstos son de carácter enunciativo y, por lo tanto, no afectan los intereses y la defensa de la Entidad. En todo caso, los requerimientos se contestaron dando cumplimiento a las solicitudes.

## 2. Asesorar en el trámite de proyectos de actos administrativos y demás documentos de naturaleza jurídica.

La pertinencia de este indicador Estudiar, conceptuar y/o elaborar proyectos de actos administrativos y demás documentos de naturaleza jurídica de la entidad.



Gráfica No.14

De doscientos veintisiete (227) trámites requeridos se tramitaron doscientos veintisiete (227) en el trimestre octubre-diciembre del año 2023, cumpliendo con el 100% del indicador. Lo cual arroja un cumplimiento en el nivel satisfactorio al compararlo con una meta del 90%, cumplimiento que se ha venido registrando en todos los trimestres del año, con lo cual se cumple la meta anualizada propuesta.

**3. Atender y tramitar acciones constitucionales.** La pertinencia de este indicador es atender y resolver las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte o tenga interés la ART.

Para el trimestre objeto de seguimiento se atendieron noventa y tres (93) acciones constitucionales cumpliendo con el indicador y obteniendo un logro 100%, tanto para el trimestre como para la vigencia.

#### 4. Tasa de fallos favorables en acciones de tutela en contra de la entidad que invocan la protección del derecho de petición

El objetivo del indicador es atender de manera oportuna las acciones de tutela que invoquen la protección del derecho de petición, su periodicidad es anual.

Se recibieron veintiocho (28) acciones de tutela por la entidad en el año en curso que invocan la protección del derecho de petición. Se obtuvo fallo favorable en dichas acciones de tutela. Cumplimiento del indicador del 100%. Durante todo el año se generó cumplimiento en el indicador en todos los períodos evaluados, por ende, se valida el cumplimiento anualizado de la meta con un 100% de cumplimiento.

### 8. NIVEL EVALUACION Y CONTROL- ANÁLISIS CUALITATIVO.

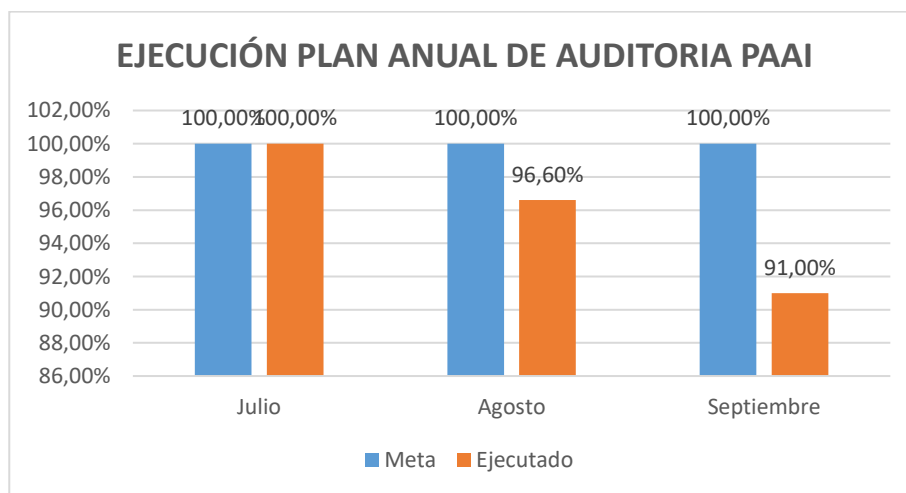
Se realiza reporte del proceso nivel evaluación y control en la ART:

#### 8.1 Evaluación y Control Independiente

El proceso de Evaluación y Control Independiente fórmula para el año 2023 dos (2) indicadores:

##### 1. Ejecución del Plan Anual Auditoría Interna (PAAI).

La pertinencia de este indicador mide el cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el PAAI determinadas para generar la evaluación del Sistema de Control Interno, su periodicidad es trimestral. Se observa en la gráfica que el cumplimiento para el tercer trimestre de 2023 se encuentra en un 91,00%, con respecto a la meta de 100%, presenta un rezago de diez (10) actividades en ejecución y por ejecutar.



Gráfica No. 15



Para el último trimestre y con corte a diciembre 31 de 2023, se encuentra que la ejecución de actividades del PAAI fue del 99%. No se alcanzó el 100% de lo programado debido a la falta de ejecución de: 1. Una sesión de Comité de control interno. 2. Quedó pendiente en 2023 la presentación de la evaluación al nivel de madurez de la Gestión de Riesgos en Comité de Control Interno (incluida en sesión de enero de 2024), y 3. Una auditoria de las programadas en la vigencia 2023 que se reprogramó para la vigencia 2024.

## 2. Grado de Apropiación conceptos Autocontrol

La pertinencia de este indicador se centra en la medición del número de campañas realizadas por parte del GIT de Control Interno de la A.R.T. con el propósito de prevenir la materialización de riesgos de corrupción. Su medición es anual, en este reporte se obtiene un resultado 43% que lo ubica en un nivel de desempeño insatisfactorio, ya que del total de servidores (funcionarios y contratistas) de la ART, participaron solo setenta y siete (77) en el test de integridad vigencia 2023; de los 77 participantes, treinta y tres (33) cuentan con un puntaje en sus respuestas superior al 80/100. En promedio se obtuvo un porcentaje de calificación del total de participantes del 77%, es decir que se encuentran en un nivel Intermedio de apropiación de conceptos de Valores de integridad y Riesgos de Corrupción.

## 9. CONCLUSIONES

El resultado de la gestión se ve reflejada en los índices de los indicadores a septiembre de 2023. A este corte se refleja un avance bueno de la gestión de los procesos que contribuye al avance de la implementación de los PDET, se tenía una **meta de 100%** para el año y se obtiene un **resultado del 83,80% que equivale a un 83,77% de cumplimiento** en la gestión de la entidad, que lo ubica en un nivel aceptable.

No se generan un incumplimiento en el proceso **PROSPECTIVA**, sin embargo, se reportan tres resultados en el nivel aceptable, uno en el indicador de Ejecución Presupuestal Recursos Obligados con un 88,60% comparado con una meta anualizada de mínimo 93,17%; un segundo indicador denominado “Porcentaje de procesos y/o políticas de gobierno de información PDET implementados” con 67,95% acumulado anual; un tercer indicador denominado “Porcentaje de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados con calidad” con un resultado del tercer cuatrimestre de 77% respecto a una meta de 90%, con un cumplimiento de 86%.

Los procesos de Comunicación Estratégica, Gestión de Talento Humano y Tecnologías de la Información presentan cumplimiento en las metas propuestas para los indicadores en la vigencia 2023.

En los procesos **MISIONALES** y particularmente en el **proceso de Gestión para el territorio** se generó un incumplimiento en el indicador Iniciativas PATR con ruta de gestión activada, se tenía proyectado cumplir con tres mil (3000) iniciativas y se lograron mil cincuenta y dos (1052) iniciativas con ruta de gestión activada, no se cumple con la meta para el año, se obtuvo un resultado de 35,07%, aunque se pudo evidenciar mejoría.

En el proceso de **RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**, para el cuarto trimestre, la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSDf allegadas a la Agencia fue del 84%, alcanzando durante este periodo la meta propuesta, siendo la variable “amabilidad percibida en las respuestas brindadas” la más destacada y cuyo nivel de satisfacción alcanzó un 92%. La variable claridad de la respuesta con un 78% es el punto en el que se debe seguir enfocando esfuerzos a la apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores de la ART del uso del lenguaje claro. A nivel global para el año 2023, el desempeño en este indicador, ponderando los resultados fue del 79,88% logrando un desempeño a nivel aceptable.

En el proceso de **Gestión Administrativa**, para el indicador “Sensibilización en Gestión Documental” se logra cumplir la meta propuesta para la vigencia 2023, llegando a un 118% , ya que se logró realizar la sensibilizaciones en temas de Gestión Documental (Instrumentos Archivísticos, TRD, Organización de archivo y procedimientos) a 45 de 38 capacitaciones programadas

En el proceso de **Gestión Financiera** hubo dos incumplimientos en el nivel insatisfactorio en dos indicadores relacionados con el PAC de inversión ART 67,29% acumulado anual respecto a una meta de mínimo 97,5% y el PAC de personal ART con 96,52% comparada con una meta de mínimo 97,5%.

En el proceso de **Evaluación y Control Independiente**, se reporta que el indicador de ejecución de actividades del PAAI fue del 99% y que al compararlo con una meta de mínimo 95%, su nivel de cumplimiento se ubica en satisfactorio (Verde).

El resultado de la gestión indica el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de cada uno de los funcionarios de la entidad para avanzar en las metas propuestas, los objetivos estratégicos y así cumplir con la Misión trazada para el año 2023. El fruto de la gestión aporta a la calidad de vida de la población en las subregiones PDET.

## 10. RECOMENDACIONES.

La oficina de Planeación recomienda a aquellos procesos que no cumplieron con las metas programadas (Nivel insatisfactorio y aceptable) realizar acciones de mejora y documentarlas en el formato FM-ECI-01 Formulación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, y seleccionando de la lista desplegable en el campo “Fuente” la opción Resultado Indicadores, con el fin de poder corregir, mejorar y así lograr dichas metas y no incurrir en su incumplimiento, que afecta la gestión de la entidad.