**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Carrera 69 No. 25B – 44 Piso 3,4 y 7.

Teléfonos:(601) 3487777 - PBX: 3487800

www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

#

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

**II TRIMESTRE AÑO 2022**

#

|  |
| --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** |
| 1.1 Fecha del Informe:  |  **28 DE OCTUBRE DE 2022** |
| **1.2 Periodo Evaluado:**  |  **TERCER TRIMESTRE 2022** |
| 1.3 Proceso y/o Dependencia:  |

|  |
| --- |
| **OFICINA DE CONTROL INTERNO** |

 |
| 1.4 Líder Del Proceso y/o Dependencia:  | **JOSE WILLIAM CASALLAS FANDIÑO** |
|  |
| **2. OBJETIVO** El presente informe, se elabora en función del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al reporte de los Indicadores de Gestión de los diferentes procesos durante el **TERCER (III) TRIMESTRE DE 2022**, los resultados obtenidos de la medición en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.  |
| **3. ALCANCE**Para la verificación de la autoevaluación de la gestión, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: -Diseño y pertinencia del indicador -Comportamiento y tendencia de los indicadores -Cumplimiento de las mediciones de indicadores y su análisis, según su periodicidad  |
| 4. GESTIÓN DEL SEGUIMIENTOLa metodología para efectuar el seguimiento a los indicadores de gestión, se realizó a través de la revisión y monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan en el aplicativo Isolucion, modulo “medición”, de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos (mensualmente, trimestralmente, semestralmente, anualmente) por las dependencias que desarrollan las actividades que se adelantan, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento. Así mismo, se establece el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los responsables de cada indicador. La importancia de la medición parte del entendido en que existe un vínculo entre ésta y la planeación institucional, toda vez que permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de las mediciones permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos periódicamente, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.La OCI recuerda algunas pautas claves para la formulación y creación del nombre del indicador: * Debe ser claro, preciso y auto explicativo.
* Que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador.
* Si se usan siglas o aspectos técnicos, deben definirse en una nota explicativa.
* El nombre del indicador debe permitir identificar si su evolución será ascendente o descendente.

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los intervalos que el sistema Isolución arroja en la medición de los reportes periódicos, así:

|  |  |
| --- | --- |
| RANGO | ESTADO DEL AVANCE |
| Medición mayor o igual que la Tolerancia Superior |  |
| Medición entre la Tolerancia Superior e Inferior |  |
| Medición menor que la Tolerancia Inferior |  |

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es fundamental relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso. El análisis de la tendencia se puede clasificar en dos categorías, de la siguiente manera: * Tendencia a la maximización: Cuando el indicador tiene un comportamiento creciente, es decir va aumentando a medida que pasa el tiempo.
* Tendencia a la Minimización: Cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo.

Estas tendencias deben llevar a preguntarse las razones y circunstancias de por qué se obtuvo ese nivel de resultado y si se encuentra fuera de los límites planteados al inicio de la construcción del indicador.En el reporte correspondiente al TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022, se evidencia un total de Sesenta y Cuatro (64) Indicadores de Gestión en el año aprobados y establecidos en los 21 Procesos de la entidad, generados en la base de datos del aplicativo de Isolución (módulo medición), observamos en el reporte treinta y cuatro (34) Indicadores de Gestión en el seguimiento realizado en el III trimestre del año 2022, de los cuales se evidencia como reporte con eficacia treinta y cuatro (34) indicadores de gestión, con un cumplimiento del 99% a nivel general por parte de la entidad:

|  |
| --- |
| **SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION**  |
|
| **III TRIMESTRE 2022** |
| **No** | **PROCESOS** | **No INDICADORES** | **INDICADOR EN EL (III) TRIMESTRE** | **INDICADOR MEDIDO**  **III TRIMESTRE** | **% CUMPLIMIENTO** |
| 1 | ALMACÉN E INVENTARIOS | 3 | 3 | 3 | 100% |
|
|
| 2 | COMUNICACION PÚBLICA | 2 | 0 | 0 | 100% |
|
| 3 | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 1 | 1 | 1 | 100% |
| 4 | CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF | 2 | 1 | 1 | 100% |
|
| 5 | CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 3 | 2 | 2 | 100% |
|
| 6 | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 2 | 0 | 0 | 100% |
|
| 7 | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS | 2 | 2 | 2 | 100% |
| 8 | EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 3 | 0 | 0 | 100% |
|
|
| 9 | EVALUACIÓN Y CONTROL | 3 | 2 | 2 | 100% |
|
|
| 10 | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | 3 | 3 | 3 | 100% |
|
| 11 | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 6 | 0 | 0 | 100% |
|
| 12 | GESTIÓN DOCUMENTAL | 3 | 3 | 3 | 100% |
|
| 13 | GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR | 2 | 2 | 2 | 100% |
| 14 | GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 2 | 1 | 1 | 100% |
|
| 15 | GESTIÓN JURÍDICA | 4 | 1 | 1 | 92% |
|
|
| 16 | INTERACCION CON EL CIUDADANO | 6 | 5 | 5 | 92% |
|
| 17 | NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | 1 | 1 | 100% |
| 18 | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | 6 | 2 | 2 | 100% |
|
|
| 19 | PROCESOS DISCIPLINARIOS | 2 | 2 | 2 | 100% |
|
| 20 | RECURSOS FÍSICOS | 3 | 3 | 3 | 100% |
|
| 21 | VISITAS A ENTES VIGILADOS | 5 | 0 | 0 | 100% |
|
|
|  | **TOTAL** | **64** | **34** | **34** | **99%** |

**5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO:**La Oficina de Control Interno al realizar el seguimiento y verificación de cada uno de los indicadores, evidencia que en los reportes encontrados en Isolucion, se presentan dos procesos en el cual hubo incumplimiento al no realizar el reporte correspondiente a su periodicidad de manera eficaz:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Proceso | Indicador | OBSERVACIONES OCI |
| GESTIÓN JURÍDICA | * GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO.
* TASAS DE SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL Y JUDICIAL EN LAS QUE EL COMITÉ DE CONCILIACIÓN DECIDE CONCILIAR EN LA VIGENCIA FISCAL.

 * TRÁMITES REALIZADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES CON LA EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS.
* TRÁMITES REALIZADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES EN LOS PROCESOS JUDICIALES.
 | En el primer indicador de reporte semestral, se evidencia la medición menor que la Tol. Inferior, con una meta de 100, obteniendo una medición de 54%.Se evidencia en el segundo indicador cumplimiento en el reporte anual.En el reporte del tercer indicador del trimestre, se evidencia menor que la Tol. Inferior, con una meta de 100, obteniendo una medición de 92%, con anexo o evidencia.Se evidencia en el indicador cumplimiento en el reporte semestral |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Proceso | Indicador | OBSERVACIONES OCI |
| INTERACCION CON EL CIUDADANO | * OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS
* RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR LA OFICINA DE PROTECCIÓN.
* TIEMPO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN.
* TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA ATENCIÓN TELEFÓNICA.
* TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN CHAT.
* EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE LA SUPER SUBSIDIO ANTE LAS CCF.
 | Se evidencia el reporte del primer indicador en cumplimiento del tercer trimestre del presente año, con anexos o evidencia.Se observa el reporte del segundo indicador el día 18 de octubre de 2022, sin anexo o evidencia.En el reporte del tercer indicador del trimestre, se evidencia menor que la Tol. Inferior, con una meta de 100, obteniendo una medición de 92%, sin anexo o evidencia.En el reporte del cuarto indicador del trimestre, se evidencia menor que la Tol. Inferior, con una meta de 100, obteniendo una medición de 5%, sin anexo o evidenciaEn el reporte del quinto indicador del trimestre, se evidencia menor que la Tol. Inferior, con una meta de 100, obteniendo una medición de 24%, sin anexo o evidencia.El ultimo indicador es anual y fue reportado el 14 de enero de 2022. |

**6. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**Los indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad, diseñados a partir del direccionamiento estratégico y de la caracterización de los procesos. * Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión correspondientes al tercer (III) trimestre del año 2022, que se obtuvo un cumplimiento del **99%** en el consolidado de reportes con cada uno de los indicadores planteados para este periodo en los procesos de la entidad.
* Se recomienda a todos los líderes de los procesos anexar los soportes y/o evidencias de cada una de las actividades realizadas en las metas propuestas en los indicadores y de acuerdo a su periocida.
* Se recomienda a las áreas de: Interacción con el Ciudadano y a la Oficina Asesora Jurídica, cumplir con las metas propuestas de los indicadores, donde se evidencia que su medición no alcanzo hacer la esperada, por lo tanto, se debe hacer una socialización de los resultados de los indicadores al interior de las áreas, donde se establezcan acciones preventivas y/o correctivas que fortalezcan la gestión interna en pro del logro de resultados.
* Es necesario llevar un reporte de manera concisa y oportuna en la descripción de la información del indicador, evidenciando la procedencia del resultado de la meta obtenida, de esta manera, se evitan fallas e inconsistencias al momento de la revisión periódica que se realiza a cada indicador por proceso.
* La Oficina de control interno recuerda a los líderes de los procesos, la importancia de evaluar los resultados reiterativos con “*Medición entre la Tol. Superior e Inferior”,* al igual que los resultados con “*Medición menor que la Tol. Inferior*”, teniendo claro que se deben realizar acciones para la mejora continua:

Atentamente, **JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO** **Jefe Oficina de Control Interno** |
|  |