

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2016

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de gestión durante el primer trimestre de 2016, los resultados obtenidos de la medición y análisis en el aplicativo ISolución, verificando el comportamiento del período.

### 2. 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

### 3. RESULTADO

La metodología para efectuar el seguimiento a la gestión se realizó a través de la revisión de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos, en el aplicativo ISolución por las dependencias que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan en la entidad permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los ejecutores o responsables de cada indicador.

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los siguientes intervalos:

RANGO	INTERPRETACIÓN	ESTADO DEL AVANCE
Satisfactorio	Mayor o igual a 85%	<span style="color: green;">●</span>
Aceptable	Mayor o igual a 70% y menor a 85%	<span style="color: yellow;">●</span>
Insatisfactorio	Menor a 70%	<span style="color: red;">●</span>

Para el primer trimestre de 2016, se debieron reportar ochenta y uno (81) indicadores de gestión para los veinte (20) procesos del Sistema Integrado de gestión, el resultado por indicador se muestra en la siguiente tabla:

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
EVALUACIÓN Y CONTROL	Informes de seguimiento y control a la gestión integral de la entidad.	100.00	100%
	Porcentaje de auditorías internas realizadas	90.00	100%
	Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento	100.00	100%
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Capítulos para emisión en televisión producidos	100.00	100%
	Cumplimiento proceso comunicación pública	100.00	100%

	Programa de televisión del boletín del consumidos producidos	2.00	50%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento del Plan de Acción	90.00	85.56%
	Eficacia de la capacitación	70.00	100%
	Frecuencia de accidente de trabajo	1.00	66%
	Frecuencia de enfermedad común	10.00	0.00%
	Indice general de ausentismo	10.00	0.00%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Gestión de cierre de planes de mejoramiento	90.00	100%
	Informes presentados	90.00	100%
	Oportunidad ejecución de inversiones en SPI	100.00	100%
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software	0.00	16%
	Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware	0.00	24%
	Porcentaje de disponibilidad de neón	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus domino	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de ISolución	99.90	99.27%
	Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo	99.90	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos	100.00	100%
	Entradas y salidas de documentos gestionados oportunamente	100.00	100%
	Prestamos de Documentos	100.00	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Indicador de pac no utilizado - inpanut	7.00	100%
	Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad	100.00	100%
	Oportunidad en el registro de obligaciones de pago	100.00	100%
	Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos	100.00	100%
	Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal	100.00	100%
	Oportunidad en la entrega de informes	100.00	100%
	Oportunidad en la presentación y pago de declaraciones de retenciones	100.00	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Gestión de cobro persuasivo y coactivo	95.00	100%
	Recuperación de cartera	10.00	100%
	Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos	100.00	100%
	Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales	100.00	100%
PROCESOS DISCIPLINARIOS	Cumplimiento términos	100.00	100%
	Desaparición expedientes	0.00	100%

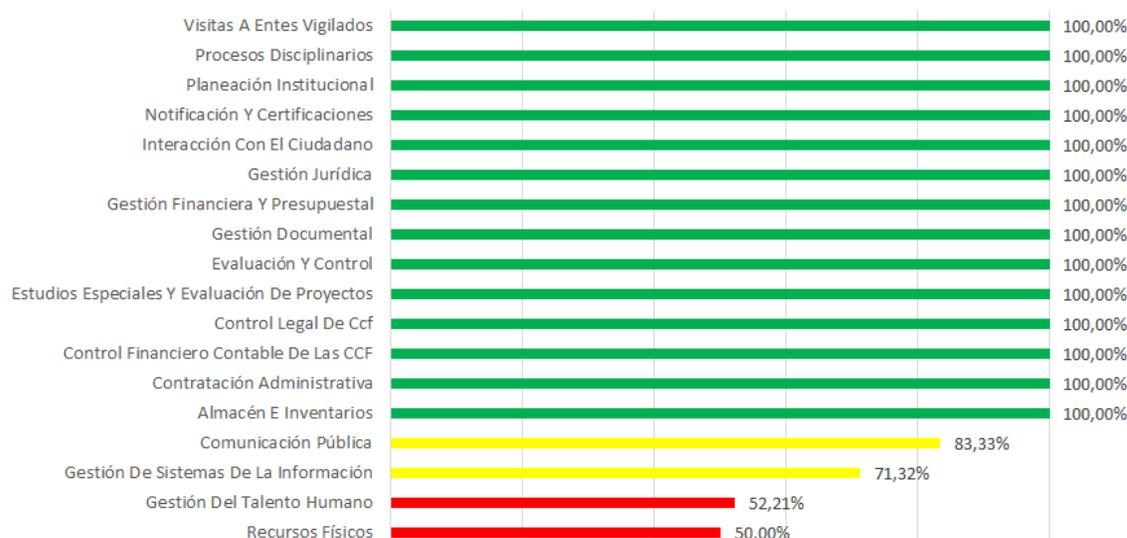
	Legalidad fallos disciplinarios	0.00	100%
	Priorización noticia disciplinaria	100.00	100%
ALMACÉN E INVENTARIOS	Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad	100.00	100%
	Oportunidad de entrega de elementos solicitados	100.00	100%
	Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos	80.00	100%
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Procesos de contratación adelantados en cada trimestre	70.00	100%
RECURSOS FÍSICOS	Consumo de agua-1	2.00	0.00%
	Consumo de energía-1	1.00	100%
	Consumo de papel - 1	2.00	0.00%
	Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones	65.00	100%
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	Oportunidad en la realización de las notificaciones	100.00	100%
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF	Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda	100.00	100%
VISITAS A ENTES VIGILADOS	Cobertura anual de visitas especiales de inspección	100.00	100%
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF estudiadas que cumplan con los términos de ley	80.00	100%
	Programas y Proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF Estudiados.	80.00	100%
	Validación información estadística de las CCF.	90.00	100%
	Visitas de IVC a las CCF.	100.00	100%
CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales	100.00	100%
	Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente	100.00	100%
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Oportunidad en la atención de PQRS.	99.00	100%
	Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones	100.00	100%
	Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección	100.00	100%

En cuanto al comportamiento de los indicadores de gestión por proceso el resultado es el siguiente:

PROCESO		RESULTADO	RANGO DE INTERPRETACIÓN
1	Evaluación Y Control	100%	Satisfactorio
2	Comunicación Pública	83.33%	Aceptable
3	Gestión Del Talento Humano	52.21%	Insatisfactorio
4	Planeación Institucional	100%	Satisfactorio
5	Gestión De Sistemas De La Información	71.32%	Aceptable
6	Gestión Documental	100%	Satisfactorio

7	Gestión Financiera Y Presupuestal	100%	Satisfactorio
8	Gestión Jurídica	100%	Satisfactorio
9	Procesos Disciplinarios	100%	Satisfactorio
10	Almacén E Inventarios	100%	Satisfactorio
11	Contratación Administrativa	100%	Satisfactorio
12	Recursos Físicos	50.00%	Insatisfactorio
13	Notificación Y Certificaciones	100%	Satisfactorio
14	Control Financiero Contable De Las CCF	100%	Satisfactorio
15	Control Legal De Ccf	100%	Satisfactorio
16	Estudios Especiales Y Evaluación De Proyectos	100%	Satisfactorio
17	Visitas A Entes Vigilados	100%	Satisfactorio
18	Interacción Con El Ciudadano	100%	Satisfactorio

#### CORTE I TRIMESTRE 2016



#### 4. OBSERVACIONES

- De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al cuarto trimestre de 2015, es necesario informar que de ochenta y siete (87) indicadores revisados: sesenta (60) fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al 69%; y veintisiete (27) indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al 31%.
- Respecto de la tabla que refleja el resultado por indicador teniendo en cuenta el valor real reportado, se puede evidenciar que los indicadores no obtuvieron la meta programada, en este sentido las dependencias responsables deben implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento:
  - Proceso Gestión Del Talento Humano: “Cumplimiento del Plan de Acción”, “Índice general de ausentismo”, y “Frecuencia de enfermedad común”.
  - Proceso Comunicación Pública: “Programa de televisión del boletín del consumidos producidos”.
  - Proceso Gestión de Sistemas de La Información: “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware”.
  - Proceso Recursos Físicos: “Consumo de agua-1” y “Consumo de papel – 1”.

Adicionalmente los siguientes indicadores obtuvieron resultados que están dentro del rango de los niveles de tolerancia, para estos casos las dependencias responsables deben implementar acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento:

- Proceso Gestión Del Talento Humano: “Eficacia de la capacitación”.
- Proceso Gestión de Sistemas de La Información: “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Software”.

- Se observó en los indicadores “Porcentaje de disponibilidad de neón”, “Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus domino”, “Porcentaje de disponibilidad de Isolución”, “Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo” y “Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo”, que en el análisis de medición reportado en el aplicativo Isolución no se indicaron los valores definidos en la fórmula que permitieron arrojar el porcentaje de cumplimiento.
- Se evidencia en aquellos indicadores que no cumplen la meta programada la ausencia de acciones correctivas y/o preventivas que deben ser el resultado de la medición del indicador y su análisis posterior, volviendo el indicador estadístico y perdiendo su herramienta de análisis, medición y seguimiento que sirve para la toma de decisiones a nivel estratégico.
- Finalmente, se observaron inconsistencias en el aplicativo Isolución, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento calculados de acuerdo al valor real registrado y los niveles de tolerancia, no son coherentes de acuerdo a la información reportada.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda suscribir acciones de mejora que permitan dar cumplimiento a las metas establecidas para los indicadores de gestión mencionados de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Se recomienda a los líderes del proceso de los indicadores que no tuvieron en cuenta la fórmula de medición, especificar los números de las variables que deben salir de la fuente con los cuales se calculó el porcentaje de cumplimiento del indicador.
- Con el fin de mejorar continuamente los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, se recomienda a los líderes de los procesos a establecer metas que permita asumir nuevos retos y no solo tomar como referente el comportamiento histórico de los indicadores de las vigencias anteriores. Revisar los indicadores de gestión de los procesos en cuanto a las variables a medir, las cuales deben ir encaminadas también al impacto (efectividad).
- Se recomienda a la OAP requerir aclaración al contratista Isolución de como el aplicativo está calculando los porcentajes de cumplimiento, teniendo en cuenta las inconsistencias observadas.
- Los documentos soporte de las mediciones adelantadas deberán ser archivadas por parte del responsable de la medición de los indicadores y tenerlos disponibles para efectos de auditoría. También, reportar los indicadores de manera oportuna.

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno