

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN - II TRIMESTRE DE 2016

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de gestión durante el segundo 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%	
Aceptable	Mayor o igual a 70% y menor a 85%	
Insatisfactorio	Menor a 70%	

Para el segundo trimestre de 2016, se debieron reportar sesenta y ocho (68) 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	Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado	100.00	75%
	Cumplimiento proceso comunicación pública	100.00	No reportado
	Porcentaje de conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa	60.00	No reportado
	Programa de televisión del boletín del consumidos producidos	2.00	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento del Plan de Acción	90.00	100%
	Eficacia de la capacitación	70.00	100%

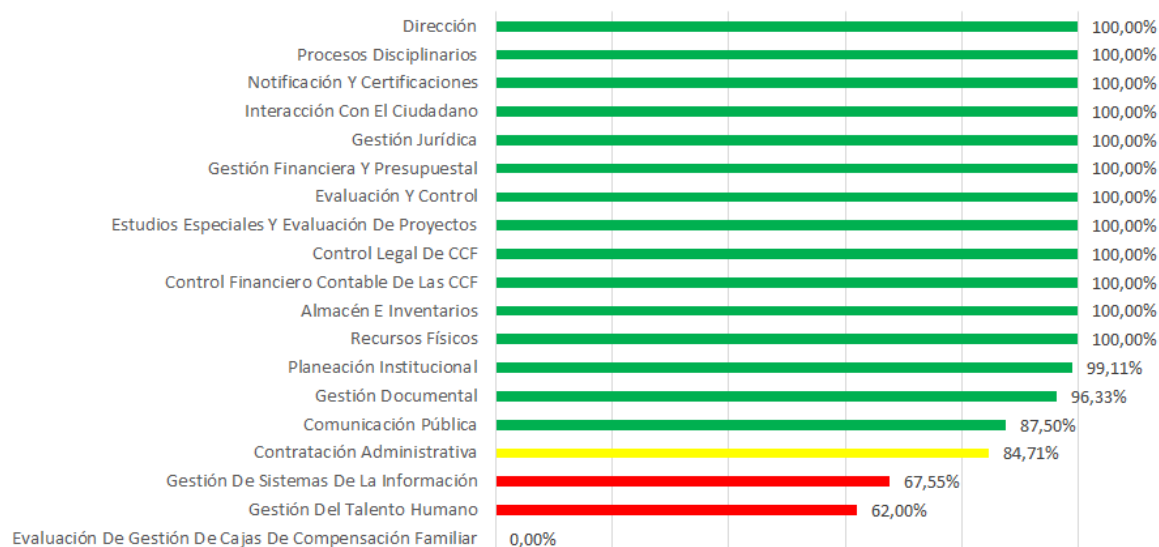
	Frecuencia de accidente de trabajo	3.00	100%
	Frecuencia de enfermedad común	10.00	10.00%
	Indice general de ausentismo	10.00	0.00%
DIRECCIÓN	Cumplimiento de los objetivos integrales	90.00	100%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	90.00	86.00%
	Cumplimiento del plan de manejo del riesgo	90.00	100%
	Gestión de cierre de planes de mejoramiento	90.00	100%
	Informes presentados	90.00	100%
	Oportunidad en ejecución de inversiones en SPI	100.00	100%
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software	0.00	8.00%
	Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware	0.00	25.00%
	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%
	Porcentaje de ejecución del plan estratégico Tics	100.00	40.36%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos	100.00	89.00%
	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	Cumplimiento términos	100.00	100%

DISCIPLINARIOS	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	Actas de liquidación firmadas	85.00	69.41%
	Procesos de contratación adelantados en cada trimestre	70.00	100%
RECURSOS FÍSICOS	Consumo de agua-1	2.00	100%
	Consumo de energía-1	1.00	100%
	Consumo de papel - 1	2.00	100%
	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%
EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	% de informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de Ley de las CCF	100.00	No reportado
	% de informes trimestralmente analizados con sus observaciones	100.00	No reportado
	% de informes trimestralmente enviados de FOSFEC	100.00	No reportado
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%
	POAS y presupuestos de inversión de las CCF estudiados	100.00	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.	97.00	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	97.00	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	87,50%	Satisfactorio
3	Gestión Del Talento Humano	62%	Insatisfactorio
4	Dirección	100%	Satisfactorio
5	Planeación Institucional	99,11%	Satisfactorio
6	Gestión De Sistemas De La Información	67,55%	Insatisfactorio
7	Gestión Documental	96,33%	Satisfactorio
8	Gestión Financiera Y Presupuestal	100%	Satisfactorio
9	Gestión Jurídica	100%	Satisfactorio
10	Procesos Disciplinarios	100%	Satisfactorio
11	Almacén e Inventarios	100%	Satisfactorio
12	Contratación Administrativa	84,71%	Aceptable
13	Recursos Físicos	100%	Satisfactorio
14	Notificación Y Certificaciones	100%	Satisfactorio
15	Control Financiero Contable De Las CCF	100%	Satisfactorio
16	Control Legal De CCF	100%	Satisfactorio
17	Estudios Especiales Y Evaluación De Proyectos	100%	Satisfactorio
18	Interacción Con El Ciudadano	100%	Satisfactorio
19	Evaluación De Gestión De Cajas De Compensación Familiar		

#### CORTE II TRIMESTRE 2016



Fuente: Porcentajes arrojados por el aplicativo Isolución de acuerdo al reporte de las Dependencias.

#### 4. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

→ Respecto de la tabla que refleja el resultado por indicador teniendo en cuenta el valor real reportado, se puede observar que los indicadores a relacionar obtuvieron porcentaje de cumplimiento por debajo de la meta programada:

##### Proceso Comunicación Pública

Indicador: Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado, en la observación de medición el área informa que “para el final del último semestre, la oficina Asesora de Difusión y Comunicaciones, ha cumplido con las actividades de realizar pauta en redes sociales, realizar producir y emitir programas audiovisuales, la actualización de la estrategia de comunicación, la actualización del catálogo de productos de difusión y la publicación de piezas informativas”.

### Proceso Gestión de Sistemas de La Información

Indicador: Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware, en la observación de medición el área informa que *“en el II Trimestre 2016 (53/215), El resultado obedeció a la no disponibilidad de Video beams para las dos sedes, ya que 4 de los 7 se encuentran fuera de servicio por daño en la lámpara además de 2 impresoras estuvieron a la espera de repuestos durante una semana lo que ocasiono demora en la solución de algunas solicitudes y requerimientos de soporte”*.

Indicador: Porcentaje de ejecución del plan estratégico Tics, en la observación de medición el área informa que *“en el primer Semestre de 2016, las solicitudes de inicio de procesos contractuales se encuentran en el grupo de gestión contractual para su elaboración”*.

### Proceso de Gestión Del Talento Humano

Indicador: Frecuencia de enfermedad común, en la observación de medición el área informa que *“Para el segundo trimestre se presentaron 28 funcionarios presentaron incapacidades clasificadas como enfermedad común. Resultado Indicador 19,31%”*

Indicador: Índice general de ausentismo, en la observación de medición el área informa que *“Para el segundo trimestre se presentaron 30 ausencias de personal, distribuidas entre i) enfermedad general, ii) licencia de maternidad y iii) accidente de trabajo”*

### Proceso de Gestión Documental

Indicador: Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos, en la observación de medición el área informa que *“en el II trimestre (901/1009) las dependencias remitieron un total de 1009 documentos de salida a usuarios externos, los cuales fueron tramitados oportunamente por 472 con una efectividad del 89%, toda vez que un total de 108 fueron devueltos por diferentes causas las cuales se subsanaron con la corrección de datos del remitente por parte de las áreas”*.

### Proceso de Contratación Administrativa

Indicador: Actas de liquidación firmadas, en la observación de medición el área informa que *“para la vigencia 2015 (56/95) la Entidad suscribió 114 Contrataciones de las cuales hay vigentes: 10 y No requieren liquidación: 9. De acuerdo con lo anterior, la Entidad debe liquidar un total de 95 Contratos de la vigencia 2015, los cuales a la fecha están así: Liquidados 40; Liquidados con Hoja de cierre 16; en trámite de liquidación 39. Dando un % de cumplimiento del 59%”*.

→ Adicionalmente los siguientes indicadores obtuvieron resultados que están dentro del rango de los niveles de tolerancia:

### Proceso Gestión de Sistemas de La Información:

Indicador: Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Software, en la observación de medición el área informa que *“en el II trimestre de 2016 (35/436) el resultado obedece a contar con el servicio de soporte mesa de ayuda, la mejora en el indicador se debe al aumento del recurso técnico”*.

### Proceso Planeación Institucional

Indicador: Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, en la observación de medición el área informa que *“I sem de 2016, de los 91 indicadores que estaban reportados en el aplicativo de ISolución el 86% de los indicadores cumplieron con la meta establecida y el 14% restante no cumplieron con esta los procesos que no cumplieron fueron (comunicación pública, gestión del talento humano, gestión de sistemas de información, gestión financiera y presupuestal, recursos físicos y visitas a entes vigilados)”*.

→ Finalmente respecto de los Indicadores “Cumplimiento proceso comunicación pública”, “Porcentaje de conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa”, “% de informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de Ley de las CCF”, “% de informes trimestralmente analizados con sus observaciones” y “% de informes trimestralmente enviados de FOSFEC”, se desconoce su comportamiento toda vez que no se registraron datos.

## 5. RECOMENDACIONES

- Para los indicadores que obtuvieron resultados por debajo de las metas propuestas, se recomienda a las dependencias responsables implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento y/o acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento.
- Se recomienda revisar la pertinencia de los indicadores “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware” y “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Software”, para medir las actividades claves del proceso de Gestión de sistemas de la información, toda vez que sus resultados vuelven a estar por debajo de las metas propuestas.
- Se recomienda revisar los indicadores “Índice general de ausentismo” y “Frecuencia de enfermedad común” del proceso Gestión del Talento Humano, teniendo en cuenta que resultan ser similares de acuerdo a la fuente de información en la fichas técnicas.
- Continuar reportando los indicadores de manera oportuna.
- Socializar los resultados del indicador en cada trimestre al interior de las áreas.

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno