**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2015**

El presente informe, tiene como objetivo verificar el comportamiento de los indicadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el primer trimestre de 2015:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESULTADOS
   1. Revisión de los indicadores reportados en ISolución correspondientes al primer trimestre de 2015.
   2. Análisis por Indicador
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES
6. ANEXOS

6.1 Cuadro resumen del análisis

1. **OBJETIVO**

Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de gestión durante el primer trimestre de 2015, los resultados obtenidos de la medición y análisis en el aplicativo ISolución, revisando su cumplimiento para cada uno de los procesos.

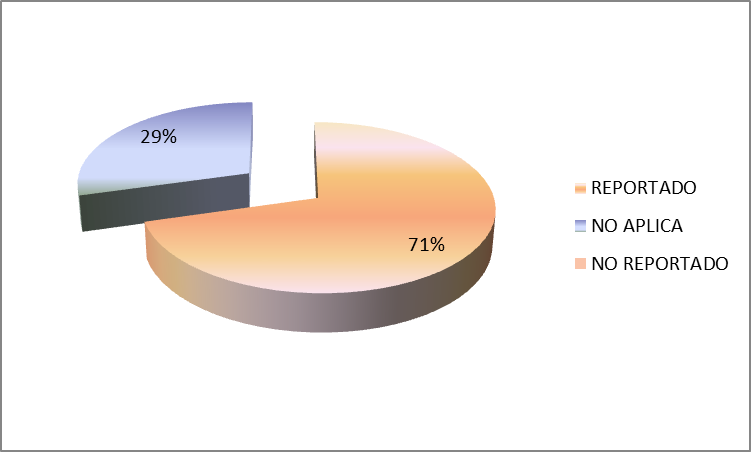
1. **ALCANCE**

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

1. **RESULTADO**
   1. **Revisión de los indicadores reportados en ISolución correspondiente al primer trimestre de 2015:**

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al primer trimestre de 2015, es necesario informar que de **ochenta y cinco (85)** indicadores revisados: **sesenta (60)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **71%**; y **veinticinco (25)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **29%.** Para este trimestre se reportaron todos los indicadores de acuerdo a la frecuencia de medición.

****

**Fuente ISolución, 24 de Abril de 2015.**

**3.2 ANÁLISIS POR INDICADOR**

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 mensualmente, trimestralmente y/o anualmente, etc., 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.

A continuación se presenta el análisis detallado de la revisión por indicador:

**MACRO PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL**

1. **PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que debe de hacerse su medición.

|  |
| --- |
|  |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 22 de Abril de 2015.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Informes de seguimiento y control a la gestión integral de la entidad.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=366&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de auditorías internas realizadas](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=365&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 111.11% | | 06/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=352&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **103.70%** | | | |

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (6) indicadores, de los cuales tres (3) fueron reportados, para los otros tres (3) no aplica su medición de acuerdo a la periodicidad que se tiene establecida.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | | **Tendencia** |
| [Capítulos para emisión en televisión producidos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=309&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 22/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Cumplimiento proceso comunicación pública](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=13&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 22/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [programa de televisión del boletín del consumidos producidos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20150401&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 0.00 | 2.00 | 0.00% | 22/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **66.67%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 22 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se observa que en el indicador “[programa de televisión del boletín del consumidos producidos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20141022&FechaFin=20150422)”, no se obtuvo el porcentaje de meta programado arrojando un cumplimiento 0.00%. En el análisis de medición reportado por el responsable se informa que: *no se han producido boletines del consumidor, por cuanto se modificó el rubro de inversión.*

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO**

1. **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, para este trimestre no aplica su medición de acuerdo a la frecuencia en que se deben reportar.

Ejecución del Plan Institucional de Capacitación

Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos

N° Actividades de formación y capacitación realizadas

N° de actividades de clima y cultura organizacional realizadas

N° Informes entregados de las actividades realizadas de inducción y reinducción

**OBSERVACIONES:**

* Se observa que la periodicidad de la mayoría de los indicadores de este proceso es anual, se recomienda revisar los mismos de manera que se pueda observar la gestión realizada durante un determinado período (trimestral, semestral).

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, para este trimestre no aplica su medición de acuerdo a la frecuencia en que se deben reportar.

Cumplimiento de Objetivos Integrales

Realización de revisiones por la Dirección

1. **PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Este proceso cuenta con seis (6) indicadores, de los cuales tres (3) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben hacerse, para los otros tres (3) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | | **Tendencia** |
| [Gestión de cierre de planes de mejoramiento](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=357&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 88.89% | 30/03/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Informes presentados](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=353&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 30/03/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad ejecución de inversiones en spi](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=108&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 30/03/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Del cuadro anterior el indicador “Gestión de Cierre de Planes de Mejoramiento” se observa que el porcentaje de cumplimiento presenta inconsistencias en el resultado arrojado 88.89%, teniendo en cuenta que el valor real es 100.00% y la meta es 90.00%. Revisar la tendencia, la meta y niveles de tolerancia del indicador.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

1. **PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Este proceso cuenta con ocho (08) indicadores, de los cuales siete (7) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse y para uno (1) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=42&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 15.00 | 0.00 | 0.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=43&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 16.00 | 0.00 | 0.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Porcentaje de disponibilidad de neón](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=206&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90 | 99.90 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus domino](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=40&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90 | 99.90 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de disponibilidad de ISolución](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=205&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90 | 99.90 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=207&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.50 | 99.90 | 99.60% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=41&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90 | 99.90 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **71.37%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Del cuadro anterior en el reporte del indicador “Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software” se observa que el porcentaje de cumplimiento presenta inconsistencias en el resultado arrojado 0.00%, teniendo en cuenta que el valor real reportado es 15.00 y la meta es 00.00. Así mismo en el reporte del indicador “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware” el resultado arrojado 0.00%, teniendo en cuenta que el valor real reportado es 16.00 y la meta es 00.00. La tendencia de ambos indicadores es descendente por tanto el resultado de acuerdo al reporte realizado no debería ser 0.00%.

Revisar los niveles de tolerancia ambos indicadores, de manera que permitan reflejar el porcentaje total de cumplimiento real.

Se observa que estos indicadores mencionados no lograron la meta programada, en el reporte de análisis de medición por parte del responsable se informa que: *el aumento en el número de solicitudes se debe a que el equipo de técnicos contratados en diciembre de 2014 da inicio al soporte en el sistema SIREVAC, hacia las Cajas de compensación y el alto porcentaje en solicitudes por fuera de tiempo obedece a la misma razón ya que estos no contaban con el conocimiento suficiente.*

1. **PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales todos fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que debe hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=391&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Entradas y salidas de documentos gestionados oportunamente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=97&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Prestamos de Documentos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=390&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**

1. **PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:** Este proceso cuenta con siete (7) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | **Tendencia** | | [Indicador de PAC no utilizado - Inpanut](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=315&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 10.00 | 80.00 | 12.50% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=374&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en el registro de obligaciones de pago](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=373&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=375&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=376&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en la entrega de informes](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=112&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en la presentación y pago de declaraciones de retenciones](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=169&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **87.50%** | | | | | | |
|  |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se observa que en el indicador “Indicador de PAC no utilizado - Inpanut”, no se obtuvo el logro de la meta programada arroja un porcentaje de cumplimiento del 12.50%. En el análisis de medición se informa por parte del responsable que: *sobre el porcentaje de PAC no ejecutados del primer trimestre 2015 es el 5.7% en gastos de personal 28.5%; gastos generales e inversión 0.0%*

**MACRO PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA**

1. **PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Expedientes de jurisdicción coactiva gestionados](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=355&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 98.00 | 102.04% | | 13/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=354&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=356&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.68%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se observa que para el siguiente indicador no se indica en el análisis de medición los datos que arrojan el resultado de acuerdo a la fórmula que se tiene establecida en la ficha técnica del mismo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** |
| [Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=356&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | (Nº de trámites realizados dentro de los términos legales / total trámites recibidos a resolver en el término legal del periodo a evaluar)\* 100 | I Trimestre de 2015: visitas efectuadas a las diferentes cortes y juzgados y asistencia a los alegatos y audiencias de los procesos judiciales. |

1. **PROCESO: PROCESOS DISCIPLINARIOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | | **Tendencia** |
| [Cumplimiento Términos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=349&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 09/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Desaparición Expedientes](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=348&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 09/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Legalidad Fallos Disciplinarios](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=351&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 09/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Nulidades](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=350&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 09/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Priorización Noticia Disciplinaria](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=347&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 09/04/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Revisar la nominación del indicador de “[Legalidad Fallos Disciplinarios](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=351&FechaIni=20141016&FechaFin=20150416)”, para que sea acorde con lo descrito en la ficha técnica del mismo.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**

1. **PROCESO: ALMACÉN E INVENTARIOS:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Oportunidad De Entrega De Boletines De Almacén A Contabilidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=93&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad De Entrega De Elementos Solicitados](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=92&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad En El Tramite De Certificación De Ingresos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=91&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 80.00 | 125.00% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **108.33%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, uno (1) fue reportado de acuerdo a la frecuencia en que se debe hacer y para el otro no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Procesos de contratación adelantados en cada trimestre](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=345&FechaIni=20141017&FechaFin=20150417) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 70.00 | 142.86% | | 17/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **142.86%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores de los cuales dos (2) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben hacerse, y para tres (3) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | **Tendencia** | | [Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=324&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 68.00 | 25.00 | 272.00% | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Porcentaje de ejecución del plan de eficiencia administrativa y cero papel](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=325&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 2.00 | 95.00 | 2.11% | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **137.05%** | | | | |
|  | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Los indicadores que se visualizan son diferentes dependiendo el link por el que se ingrese. (Link Indicadores de gestión no es igual a lo que aparece en el link de la caracterización del proceso).
* Se observa que en el indicador “Porcentaje de ejecución del plan de eficiencia administrativa y cero papel”, no se obtuvo el porcentaje de meta programado arrojando un cumplimiento 2.11%. En el análisis de medición reportado por el responsable se informa que: *en el periodo se consumieron 118 resmas de 5400 adquiridas equivalentes al 2 %.*

Se recomienda revisar la tendencia y la meta de este indicador, pues de acuerdo a la política del cero papel debería ser descendente.

* Revisar la meta del indicador “Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones”, debido a que se observa un cumplimiento del 272.00%.

1. **PROCESO: NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES:** Este proceso cuenta un (1) indicador y fue reportado de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Oportunidad en la realización de las notificaciones](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=368&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 111.11% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **111.11%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Por ser un indicador de cumplimiento de términos legales, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.

**MACRO PROCESO: INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

1. **PROCESO: CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, de los cuales uno (1) fue reportado de acuerdo a la periodicidad establecida, para los otros dos (2) no aplica la medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=372&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 3.00 | 3.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

|  |
| --- |
|  |

**OBSERVACIONES:**

* Revisar el reporte del indicador para que concuerde con la meta indicada en la ficha técnica del mismo, pues está determinado en porcentaje y no en valor numérico. Lo que puede implicar una inconsistencia en el color del semáforo.

1. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo su frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** | | [% De informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de ley de las ccf.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=378&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [% De informes trimestralmente analizados con sus observaciones](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=379&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [% De informes trimestralmente enviados de Fosfec](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=377&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **100.00%** | | | | |
|  | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Revisar el reporte del indicador para que concuerde con la meta indicada en la ficha técnica del mismo, pues está determinado en porcentaje y no en valor numérico. Lo que puede implicar una inconsistencia en el color del semáforo.

1. **PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores de los cuales todos fueron reportados de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [% De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=382&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Cobertura anual de visitas ordinarias de inspección](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=264&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Cobertura anual de visitas especiales de inspección](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=381&FechaIni=20141023&FechaFin=20150423) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se observa en el reporte del indicador “% De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente”, que la información suministrada no corresponde a lo realizado de acuerdo a la periodicidad de medición que es anual, se está reportando lo siguiente: *Se enviaron en términos tres (3) informes de visitas ordinarias: COLSUBSIDIO, COMPENSAR y COMFENALCO CARTAGENA.*
* Se observa en el reporte del indicador “% De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente”, que la información suministrada no corresponde a lo realizado de acuerdo a la periodicidad de medición que es anual, se está reportando lo siguiente: Se enviaron en términos tres (3) informes de visitas ordinarias: COLSUBSIDIO, COMPENSAR y COMFENALCO CARTAGENA.
* Se observa en el reporte del indicador “Cobertura anual de visitas ordinarias de inspección”, que la información suministrada no corresponde a lo realizado de acuerdo a la periodicidad de medición que es anual, se está reportando lo siguiente: *Se practicaron seis (6) visitas ordinarias / seis (6) visitas ordinarias programadas…*

Revisar el reporte de los indicadores para que concuerde con la fórmula establecida para cada uno de ellos.

* Se observa que la periodicidad de los indicadores de este proceso es anual, se recomienda revisar los mismos de manera que se pueda observar la gestión realizada durante un determinado período (trimestral, semestral), y esté acorde con lo programado en el plan de acción.

1. **PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Este proceso cuenta con (7) indicadores, de los cuales cinco (5) fueron reportados de acuerdo a la periodicidad en que deben de hacerse y para dos (2) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=386&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 14/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [POAs y Presupuestos de Inversión de las CCF Estudiados](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=383&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Programas y Proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF Estudiados.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=385&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 92.00 | 80.00 | 115.00% | | 21/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Validación información estadística de las CCF.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=387&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 21/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Visitas de IVC a las CCF.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=389&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 10/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **103.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 23 de Abril de 2015

|  |
| --- |
|  |
|  | |
|  | |

**OBSERVACIONES:**

* Revisar la frecuencia de medición del indicador “POAs y Presupuestos de Inversión de las CCF Estudiados”, el reporte del indicador no concuerda con la fórmula establecida.

1. **PROCESO: CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los cuales dos (2) fueron reportados para este trimestre de acuerdo a la periodicidad establecida y para tres (3) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=32&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 95.00 | 105.26% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=337&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 98.00 | 102.04% | | 07/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **103.65%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Para los indicadores “Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales” y “Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente”, lo óptimo sería que la meta fuera del 100% pues son indicadores de cumplimiento de términos legales.

1. **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO:** este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los cuales cuatro (4) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse y para uno (1) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** | | [Eventos de difusión con participación de la Entidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=311&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 09/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en la atención de PQRS.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=57&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 96.00 | 97.00 | 98.97% | | 09/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=312&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 09/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | [Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=58&FechaIni=20150302&FechaFin=20150428) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 97.00 | 103.09% | | 09/04/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **100.52%** | | | | |
|  | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Abril de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Para el indicador “Oportunidad en la atención de PQRS”, lo óptimo debe ser que la meta no esté por debajo del 100%, pues es un indicador de cumplimiento de términos legales.
* En el indicador “Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones”, en el análisis de observaciones se informa que: *para este trimestre no se tenía contemplado reportar actividad alguna dentro de este indicador. Es necesario informar que se pretende eliminar este indicador por cuanto no se ejecutará más acciones.*

1. **CONCLUSIONES**

* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al primer trimestre de 2015, es necesario informar que de ochenta y cinco (85) indicadores revisados: sesenta (60) fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al 71%; y veinticinco (25) indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al 29%. Para este trimestre se reportaron todos los indicadores de acuerdo a la frecuencia de medición. Respecto del último trimestre de la vigencia 2014, el resultado indica que mejoróel cumplimiento de las dependencias en cuanto al reporte según la frecuencia de medición.

* El cumplimiento de las metas en general fue satisfactorio, sin embargo se hicieron algunas observaciones que se consideraron pertinentes en cada uno de los procesos.

1. **RECOMENDACIONES**

* Se recomienda con respecto de las metas que no se cumplieron de acuerdo a lo programado, que los responsables de los procesos analicen los resultados obtenidos y puedan usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora con el fin de garantizar su adecuada operación y mejoramiento del proceso.
* Se recomienda revisar las metas, niveles de tolerancia y tendencias de los indicadores en los que se observaron debilidades.
* Se recomienda seguir fortaleciendo en todas las áreas el diligenciamiento adecuado de los indicadores. Tener presente la fórmula de medición que se establece para cada indicador respectivamente.

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno

1. **Anexos**
   1. Resumen indicadores: primer trimestre de 2015.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **ESTADO** | **FECHA** |
| **EVALUACIÓN Y CONTROL** | Informes de seguimiento y control a la gestión integral de la entidad. | Profesional Especializado | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de auditorías internas realizadas | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento | Jefe de Oficina de Control Interno | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **COMUNICACIÓN PÚBLICA** | Capítulos para emisión en televisión producidos | Asesor de Prensa | REPORTADO | ANUAL |
| Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Cumplimiento proceso comunicación pública | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de Conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa | NO APLICA | ANUAL |
| programa de televisión del boletín del consumidos producidos |  | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | Ejecución del Plan Institucional de Capacitación | Profesional Asignado | NO APLICA | ANUAL |
| Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos | Profesional Especializado de Gestión de Talento Humano | NO APLICA | ANUAL |
| N° Actividades de formación y capacitación realizadas | NO APLICA | ANUAL |
| N° de actividades de clima y cultura organizacional realizadas | NO APLICA | ANUAL |
| N° Informes entregados de las actividades realizadas de inducción y reinducción | NO APLICA | SEMESTRAL |
| **DIRECCIÓN** | Cumplimiento de Objetivos Integrales | Asesor del Despacho | NO APLICA | ANUAL |
| Realización de revisiones por la Dirección | NO APLICA | ANUAL |
| **PLANEACIÓN INSTITUCIONAL** | Audiencia Pública | Jefe Oficina Asesora de Planeación | NO APLICA | ANUAL |
| Cumplimiento del plan de manejo del Riesgo | Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Gestión de Cierre de planes de mejoramiento | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Informes presentados | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad Ejecución de Inversiones en SPI | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTION DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN** | Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software | Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Directorio Activo | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Lotus Notes Domino | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de ISOLUCION | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de Neón | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan estratégico TICS | NO APLICA | SEMESTRAL |
| **GESTIÓN DOCUMENTAL** | Entradas y Salidas De Documentos Gestionados Oportunamente | Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Prestamos de documentos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL** | Oportunidad en el registro de obligaciones de pago | Coordinador Grupo Gestión Financiera y Presupuestal | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de boletines de contabilidad | Profesional Especializado Recursos Financieros | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la entrega de informes | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución de PAC | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la presentación y pago de declaraciones de retenciones | Profesional Especializado | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN JURÍDICA** | Expedientes de Jurisdicción Coactiva Gestionados | Jefe Oficina Jurídica | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Trámites Realizados dentro de los Términos Legales con la Expedición de Conceptos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Trámites Realizados Dentro De Los Términos Legales En Los Procesos Judiciales | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PROCESOS DISCIPLINARIOS** | Cumplimiento Términos | Profesional Especializado Secretaria General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Desaparición Expedientes | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Priorización Noticia Disciplinaria | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Legalidad Fallos Disciplinarios | Profesional Especializado Grupo Control Disciplinario Interno | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Nulidades | REPORTADO | ANUAL |
| **ALMACÉN E INVENTARIOS** | Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos | Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de elementos solicitados | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA** | Actas De Liquidación Firmadas | Coordinador del Grupo de Gestión Contractual | NO APLICA | ANUAL |
| Procesos De Contratación Adelantados En Cada Trimestre | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **RECURSOS FISICOS** | Consumo de Energía | Profesional de Grupo de Gestión Administrativa y documental | REPORTADO | ANUAL |
| Consumo de Agua | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Aprovechamiento de Residuos | NO APLICA | ANUAL |
| **NOTIFICACIÓN Y CERTIFICACIONES** | Oportunidad en la realización de las notificaciones | Secretario ejecutivo Secretaría General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF** | Oportunidad en el análisis de los estados financieros | Director de Gestión Financiera Contable | NO APLICA | ANUAL |
| Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda | REPORTADO | MENSUAL |
| Oportunidad en el análisis de los presupuestos | NO APLICA | ANUAL |
| **CONTROL LEGAL DE CCF** | Actos Administrativos emitidos dentro de los términos legales | Profesional Especializado Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cajas de Compensación Familiar con Medida Especial | Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | NO APLICA | ANUAL |
| [Cajas de Compensación Familiar con vigilancia especial](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=306&Estado=%20) | NO APLICA | ANUAL |
| [Cajas de Compensación Familiar con medidas cautelares](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=307&Estado=%20) | NO APLICA | ANUAL |
| **ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS** | Estudios especiales de las CCF | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | NO APLICA | ANUAL |
| Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| POAs y presupuestos de inversión de las CCF estudiados oportunamente | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Programas y proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF estudiados | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Tarifas | NO APLICA | ANUAL |
| Validación información estadística de las CCF | REPORTADO | MENSUAL |
| Visitas de IVC a las CCF. | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR** | % De informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de ley de las ccf. | Director para la Gestión de las CCF | REPORTADO | ANUAL |
| % De informes trimestralmente analizados con sus observaciones | REPORTADO | ANUAL |
| % De informes trimestralmente enviados de Fosfec | REPORTADO | ANUAL |
| **VISITAS A ENTES VIGILADOS** | Cobertura anual de Visitas Ordinarias de Inspección | REPORTADO | ANUAL |
| % De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente | REPORTADO | ANUAL |
| Cobertura anual de Visitas especiales de Inspección | REPORTADO | ANUAL |
| **INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO** | Eventos de difusión con participación de la Entidad | Jefe de Oficina de Protección y Atención al Usuario | REPORTADO | ANUAL |
| Oportunidad de la encuesta a las Cajas de Compensación Familiar | NO APLICA | ANUAL |
| Oportunidad en la atención de PQRS | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección | REPORTADO | TRIMESTRAL |

