**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015**

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

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESULTADOS
   1. Revisión de los indicadores reportados en ISolución correspondientes al segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2015:**

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al segundo trimestre de 2015, es necesario informar que de **ochenta y cinco (85)** indicadores revisados: **cuarenta y nueve (49)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **58%**; **once (11)** no fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **29%** y **veinticinco (25)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **13%.**

**Fuente ISolución, 25 de Julio 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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=20150630) | 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=20150630) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 100.00% | | 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=20150630) | 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:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

|  |
| --- |
|  |

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (6) indicadores, de los cuales cinco (5) fueron reportados, para uno (1) 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=20150630) | | | | 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 del Plan Estratégico Formulado](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=12&FechaIni=20150401&FechaFin=20150630) | | | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.00 | 100.00 | 99.00% | 10/06/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Cumplimiento proceso comunicación pública](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=13&FechaIni=20150401&FechaFin=20150630) | | | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 122.00 | 100.00 | 100.00% | 04/06/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Porcentaje de conocimiento del manual de identidad visual corporativa](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=208&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | | | |  | 98.60 | 60.00 | 100.00% | 14/07/2015 | |  |
| [programa de televisión del boletín del consumidos producidos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20150401&FechaFin=20150630) | | | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 0.00 | 2.00 | 0.00% | 04/06/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | | | | **79.80%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se observa que para la medición del indicador “Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado” no se tuvo en cuenta la fórmula de medición establecida: (Nº de actividades de la Estrategia GEL cumplidas /Nº. de actividades GEL programadas) \*100.
* Se observa que no se obtuvo la meta programa para el indicador “[programa de televisión del boletín del consumidos producidos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20150401&FechaFin=20150630)”.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO**

1. **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los cuales uno (1) fue reportado de acuerdo a su periodicidad, para los otros cuatro (4) no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [N° Informes entregados de las actividades realizadas de inducción y reinducción](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=361&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | | 07/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, de los cuales uno (1) fue reportado y para el otro no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | **Tendencia** | | [Cumplimiento de los objetivos integrales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=261&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 100.00% | 14/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **100.00%** | | | |
|  | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

1. **PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Este proceso cuenta con seis (6) indicadores, de los cuales dos (2) fueron reportados, para uno (1) no aplica su medición este trimestre y dos (2) indicadores no fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | | **Tendencia** |
| [Gestión de cierre de planes de mejoramiento](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=357&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Informes presentados](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=353&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad ejecución de inversiones en](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=108&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) SPI | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Los indicadores: “Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad” y “Cumplimiento del Plan de Manejo del Riesgo” no fueron reportados de acuerdo a la periodicidad en que deben hacerse.

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

1. **PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Este proceso cuenta con ocho (08) indicadores los cuales no fueron reportados de acuerdo a la periodicidad establecida.

**OBSERVACIONES:**

* Los indicadores no fueron reportados: Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software, Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware, 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.

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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Entradas y salidas de documentos gestionados oportunamente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=97&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Prestamos de Documentos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=390&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 10.00 | 7.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=374&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad en el registro de obligaciones de pago](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=373&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=375&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Oportunidad en la entrega de informes](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=112&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 98.00 | 100.00% | 14/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 14/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 14/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **100.00%** | | | |   Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015. |
|  | |
|  | |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | | **Tendencia** |
| [Cumplimiento términos](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=349&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Desaparición expedientes](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=348&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Legalidad fallos disciplinarios](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=351&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [Priorización noticia disciplinaria](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=347&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 06/07/2015 | | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**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% | | 03/07/2015 | 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% | | 03/07/2015 | 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 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | | | | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que se deben de hacer.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Actas de liquidación firmadas](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=364&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 93.00 | 85.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Procesos de contratación adelantados en cada trimestre](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=345&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 70.00 | 100.00% | | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores de los cuales uno (1) fue reportado de acuerdo a la frecuencia en que debe hacerse, y para cuatro (4) 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 88.00 | 25.00 | 100.00% | 03/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg | | **Total:** | **100.00%** | | | | |
|  | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* Se actualizaron las fichas técnicas de los indicadores: aprovechamiento de residuos, consumo de agua-1, consumo de energía-1, consumo de papel – 1. Por ello no fueron reportados este trimestre.

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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 06/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

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

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

|  |
| --- |
|  |

**OBSERVACIONES:**

* El indicador “Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda” no ha sido reportado desde el mes de abril, su medición es de periodicidad mensual.

1. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales no aplica su medición de acuerdo a su frecuencia de medición para este trimestre.
2. **PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales no aplica de acuerdo a su frecuencia de medición.
3. **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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 78.00 | 100.00 | 78.00% | | 08/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 08/07/2015 | 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=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 99.00 | 80.00 | 100.00% | | 08/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Validación información estadística de las CCF.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=387&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 08/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [Visitas de IVC a las CCF.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=389&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 08/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **95.60%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

**OBSERVACIONES:**

* El indicador “[Validación información estadística de las CCF](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=387&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730)”, no se está reportando de acuerdo a la fórmula de medición indicada en la ficha técnica y de acuerdo a su periodicidad establecida que es mensual.
* El indicador “[Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF”](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=386&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730), no obtuvo la meta programada.

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 | 100.00 | 100.00% | | 02/07/2015 | 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 | 100.00 | 100.00% | | 02/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio de 2015.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | | **Fecha** | **Tendencia** |
| [Oportunidad en la atención de PQRS.](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=57&FechaIni=20150701&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 97.00 | 100.00% | | 07/07/2015 | 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=20150701&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 02/07/2015 | 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=20150701&FechaFin=20150730) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.00 | 99.00 | 100.00% | | 02/07/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de Julio 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”, para realizar la medición no se tuvo en cuenta la fórmula de medición indicada en la ficha técnica (Total de actividades realizadas/ Total de actividades programadas) \*100.

1. **CONCLUSIONES**

* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al segundo trimestre de 2015, es necesario informar que de ochenta y cinco (85) indicadores revisados: cuarenta y nueve (49) fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al 58%; once (11) no fueron reportados, los cuales corresponden al 29%; y veinticinco (25) indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al 13%. El cumplimiento de las metas en general fue satisfactorio, sin embargo se hacen algunas observaciones que se consideran pertinentes en cada uno de los procesos.
* Se observa que las metas de los siguientes indicadores se subestimaron debido a que no se reportaron según la frecuencia en que deben de hacerse: Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software, Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware, Porcentaje de disponibilidad de neón, Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus domino, Porcentaje de disponibilidad de ISolución, Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo, Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo, Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, Cumplimiento del Plan de Manejo del Riesgo y Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda.
* Se observa que para la medición de los siguientes indicadores no se tuvo en cuenta la fórmula indicada en la ficha técnica de cada uno, lo anterior de acuerdo a la información suministrada en la columna de observaciones de medición en el aplicativo ISolución: Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado, [Validación información estadística de las CCF](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=387&FechaIni=20150401&FechaFin=20150730) y Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones.
* Se observa que los indicadores a mencionar no alcanzaron la meta establecida de acuerdo a lo programado: [programas de televisión del boletín consumidor producido](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20150401&FechaFin=20150630)s y Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF.
* 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.

1. **RECOMENDACIONES**

* Se recomienda a los responsables de la medición de los indicadores que no fueron reportados, tener presente la frecuencia en que deben de realizarse.
* Se recomienda a los responsables de los indicadores que no tuvieron en cuenta la fórmula de medición, diligenciar adecuadamente los indicadores y tener presente la fórmula de medición que se establece para cada indicador respectivamente, de tal forma que se evidencie la manera de cómo se está obteniendo el resultado reportado.
* 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 e implementen acciones preventivas, correctivas y/o de mejora con el fin de garantizar su adecuada operación y mejoramiento del proceso.
* 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: segundo 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 | REPORTADO | 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 | REPORTADO | 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 | REPORTADO | SEMESTRAL |
| **DIRECCIÓN** | Cumplimiento de Objetivos Integrales | Asesor del Despacho | REPORTADO | ANUAL |
| Realización de revisiones por la Dirección | REPORTADO | 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 REPORTADO | SEMESTRAL |
| Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad | NO REPORTADO | 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 | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Directorio Activo | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Lotus Notes Domino | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de ISOLUCION | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de Neón | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan estratégico TICS | NO REPORTADO | 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 | REPORTADO | ANUAL |
| Procesos De Contratación Adelantados En Cada Trimestre | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **RECURSOS FISICOS** | Aprovechamiento de Residuos | Profesional de Grupo de Gestión Administrativa y documental | NO APLICA | ANUAL |
| Consumo de agua-1 | NO APLICA | BIMESTRAL |
| Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Consumo de energía-1 | NO APLICA | MENSUAL |
| Consumo de papel – 1 | NO APLICA | TRIMESTRAL |
| **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 analisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda | NO REPORTADO | MENSUAL |
| Oportunidad en el analisis 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 | NO APLICA | ANUAL |
| % De informes trimestralmente analizados con sus observaciones | NO APLICA | ANUAL |
| % De informes trimestralmente enviados de Fosfec | NO APLICA | ANUAL |
| **VISITAS A ENTES VIGILADOS** | Cobertura anual de Visitas Ordinarias de Inspección | NO APLICA | ANUAL |
| % De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente | NO APLICA | ANUAL |
| Cobertura anual de Visitas especiales de Inspección | NO APLICA | ANUAL |
| **INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO** | Eventos de difusión con participación de la Entidad | Jefe de Oficina de Protección y Atención al Usuario | NO APLICA | 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 |

