**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2014**

El presente informe, tiene como objetivo verificar el comportamiento de los indicadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el primer trimestre de 2014 y se encuentra organizado de la siguiente forma:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESULTADOS
   1. Revisión de los indicadores reportados en ISolución correspondientes al primer trimestre de 2014.
   2. Análisis por Indicador
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES
6. **OBJETIVO**

Comprobar el reporte de los indicadores los resultados obtenidos de la medición y análisis de los indicadores en el aplicativo ISolución, 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. **ALCANCE**

Verificación de los indicadores de los procesos

1. **RESULTADO**
   1. **Revisión de los indicadores reportados en ISolución correspondiente al primer trimestre de 2014:**

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al primer trimestre de 2014, es necesario informar que de **ciento tres (103)** indicadores revisados: **cuarenta y seis (46)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **45%**; **treinta y cinco (35)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **34%**; y **veintidós (22)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **21%.**

Fuente ISOlución, 30 de abril de 2014.

**3.2 ANÁLISIS POR INDICADOR**

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (06) indicadores para el primer trimestre de 2014, de los cuales tres (3) fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  | |
| Capítulos para emisión en televisión producidos |  | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 25/04/2014 |  | |
| Cumplimiento proceso comunicación pública |  | 48.00 | 40.00 | 120.00% | 25/04/2014 |  | |
| Programa de televisión del boletín del consumidos producidos |  | 2.00 | 6.00 | 33.33% | 25/04/2014 |  | |
| Total: | **84.44%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.
* Se observa de acuerdo al resultado total que no hubo cumplimiento conforme a lo programado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Programa de televisión del boletín del consumidos producidos | Número de programas emitidos en el boletín del consumidor/ Número total de programas programados en el boletín del consumidos | Se produjeron los dos programas planeados para el período. Cuota Monetaria e Intervenciones | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Cumplimiento proceso comunicación pública | Número de publicaciones realizadas / Número total de publicaciones solicitadas \*100 | En la caracterización falta la implementación del Manual de Comunicación Interna que ya está formulado. La Encuesta de Percepción de la Comunicación Interna se hará posteriormente. | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Capítulos para emisión en televisión producidos | Sumatoria de los capítulos realizados corresponde a cada uno de los programas de televisión que se emitieron a través del canal público de televisión RTVC |  | No se hicieron las observaciones que se tienen para la medición. |
| Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado |  | Último reporte 1/03/2013. Es de periodicidad semestral. | El reporte del indicador es desactualizado según la periodicidad en que debe hacerse. |
| Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas |  | Es de periodicidad anual. | No se observa ningún reporte sobre este indicador. |
| Porcentaje de conocimiento del manual de identidad visual corporativa |  | Último reporte 21/10/2011. Es de periodicidad semestral. | El reporte del indicador es desactualizado según la periodicidad en que debe hacerse. |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 29 de Abril de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO**

1. **PROCESO: INGRESO, DESARROLLO Y RETIRO DE PERSONAL:** Este proceso cuenta con dieciséis (16) indicadores, de los cuales nueve (9) fueron reportados, dos (2) no fueron reportados y cinco (5) no aplican para el primer trimestre de 2014

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |
| Actualización de procedimientos(gdh) | 100.00 | 80.00 | 125.00% | 28/04/2014 |
| Cumplimiento del subprograma de salud ocupacional(gdh) | 90.00 | 90.00 | 111.11% | 28/04/2014 |
| Eficacia de la inducción (gdh) | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 28/04/2014 |
| Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh) | 33.90 | 90.00 | 36.67% | 28/04/2014 |
| Oportunidad en entrega de la nómina | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 28/04/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados laborales (gdh) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 28/04/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados para bono pensional (gdh) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 28/04/2014 |
| Porcentaje de ejecución del plan de bienestar laboral y estímulos(gdh) | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 28/04/2014 |
| Funcionarios Capacitados en seminarios, talleres, cursos y otros (PI) | 16.00 | 62.00 | 25.81% | 29/04/2014 |
| Total |  |  |  | 86.23% |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 29 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.
* Se observa que no hubo cumplimiento de acuerdo a lo programado
* Dos (2) indicadores de este proceso no se reportaron y son los siguientes:
  + Personas sensibilizadas en el subproyecto de prepensionados (PI)
  + Programa de eventos de divulgación en cultura organizacional (PI)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Actualización de procedimientos (gdh) | (No. De procedimientos documentados e implementados de los procesos / No. De requerimientos requeridos \*100) | I TRIM. 2014: De acuerdo al cronograma de actividades del Comité de Calidad, se adelantó la revisión de los procedimientos y formatos del proceso, con el fin de contar con la información necesaria para remitirla a la Oficina Asesora de Planeación durante el II Trimestre, a efectos de recibir la aprobación correspondiente y actualización de ISolución. | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Atención de incidentes -accidentes(gdh) |  | ANUAL | NO APLICA. |
| Cumplimiento presupuesto bienestar laboral. |  | ANUAL | NO APLICA. |
| Cumplimiento de presupuesto de capacitación. |  | ANUAL | NO APLICA. |
| [Cumplimiento del subprograma de salud ocupacional (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=78) | (No. De actividades ejecutadas del plan / No. De actividades programadas \* 100) | TRIM-2014: Se realizaron las siguientes actividades:  1. Aprobó mediante Acta N° 2 del Comité de Capacitación, Bienestar e Incentivos del 7 de Marzo de 2014 el Programa de Salud Ocupacional.  2. Realización de los Exámenes Médicos de Ingreso a los funcionarios nuevos, en cumplimiento a la normatividad vigente.  3. Capacitación COPASO el 19 de Marzo de 2014 realizada con el apoyo de ARL POSITIVA en la cual participaron 9 funcionarios. Capacitaciones a los integrantes de la Brigada en contra incendios. | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| [Eficacia de la inducción (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=82) | (No. De colaboradores con evaluación satisfactoria/ total de colaboradores nuevos \*100) | I TRIM 2014: Se realizaron las siguientes actividades de acuerdo al Programa de Inducción y Reinducción:  1. Durante el día de la posesión y el siguiente, los funcionarios nuevos participaron de capacitaciones en temas de:  - Presentación general de la plataforma estratégica de la entidad (Misión, Visión y funciones de la SSF)  - Manejo de aplicaciones internas (Lotus e ISolución)  - Nómina, Trámite de reporte de Novedades - Permisos, Licencias, Renuncias, Liquidaciones de prestaciones sociales.  2. Presentación piso por piso del personal nuevo a los funcionarios antiguos  3. El 30 de Enero de 2014 se realizó una Jornada de Inducción y Reinducción dirigida a todos los colabores de la entidad, en el Hotel Tequendama - Salón Rojo II. Dada la importancia de la actividad, se suspendieron términos en los trámites administrativos que adelanta la SSF mediante Resolución N° 0114 de 29 de Enero de 2014. | No se reporta el indicador como está establecido en la fórmula.  No hubo cumplimiento de acuerdo a lo programado. |
| Eficacia de la re – inducción (gdh) | (No. De funcionarios con evaluación satisfactoria de re inducción / total de funcionarios \*100) | CADA DOS (2) AÑOS | NO APLICA |
| Oportunidad en entrega de la nómina | Nóminas entregadas a Pagaduría dentro de los términos definidos/Total de nóminas del periodo \*100 | I TRIM 2014: Se entregó de manera oportuna la nómina, sin embargo, en los meses de Enero y Febrero de 2014 se continuo con la liquidación de nómina en Excel, para el mes de Marzo de 2014 con apoyo de la Oficina de TIC se exigió a los encargados de nómina la utilización de la herramienta SICOF - ADA para realizar la nómina, aclarando que el programa requiere de actualización y parametrización correspondiente. | No se reporta el indicador como está establecido en la fórmula. |
| [Ejecución del plan institucional de capacitación (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=76) | (No. De actividades cumplidas del plan de capacitaciones / No. De actividades planeadas \* 100) | I TRIM 2014: Se logró la realización de 1 Capacitación con recursos de Inversión, a saber: La participación del funcionario Juan Arley Naranjo Lesmes en el III Semestre del Programa Virtual de Administración de Empresas ofrecido por la Universidad Minuto de Dios (UNIMINUTO). 1 funcionario capacitado con recursos de inversión.  No obstante, se gestionó la participación de funcionarios en capacitaciones sin costo, entre ellas:  Febrero  28 - Información para remitir a las Cámaras de Comercio relacionadas con el RUP (4 Funcionarios)  Marzo  13 - Contraloría General de la Nación - Rendición de Cuentas (2 Funcionarios)  17 - Archivo General de la Nación - Gestión Documental (3 Funcionarios)  25 - DAFP - SIGEP (4 Funcionarios)  25 - ESAP/CNSC - Evaluación de Desempeño (2 Funcionarios) | No se reporta el indicador como está establecido en la fórmula. |
| [Oportunidad en la emisión de certificados laborales (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=71) | (No. De certificaciones expedidas en términos definidos / total de certificaciones solicitadas \*100) | I TRIM 2014: Se emitieron oportunamente 185 certificaciones | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| [Oportunidad en la emisión de certificados para bono pensional(gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=70) | (trámites ejecutados en términos definidos / total de solicitudes \*100) | I TRIM 2014: Se emitieron oportunamente 25 certificaciones | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| [Porcentaje de ejecución del plan de bienestar laboral y estímulos (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=77). | (No. De Actividades Cumplidas del plan BS y E/ No. De actividades programadas \*100) | I TRIM 2014: Las actividades realizadas se financiaron con recursos de funcionamiento, a saber:  Enero  1. Inicio Entrega de Bonos Escolares (31 Enero)  Febrero  1. Continuación Entrega de Bonos Escolares  2. Jueves de ferias de servicios interna  3. Felicitación a los funcionarios que cumplieron años en el mes  4. Gestión de reconocimiento a los funcionarios que tengan personas a cargo y causen el derecho de recibir el Subsidio Familiar de "Cuota Monetaria"  Marzo  1. Continuación Entrega de Bonos Escolares (4 Marzo)  2. Actividad Religiosa "Eucaristía de Miércoles de Ceniza" (5 Marzo)  3. Conmemoración a todas las mujeres y los hombres que laboran en la entidad, como actividad de integración de género entre los funcionarios. (19 y 21 Marzo)  4. Jueves de ferias de servicios interna  5. Recordación de los funcionarios que cumplieron años en el mes.  6. Participación en actividades deportivas "Torneo Interempresas - Colsubsidio" (29 Marzo) | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Funcionarios Capacitados en seminarios, talleres, cursos y otros (PI) |  |  | No hubo cumplimiento de acuerdo a lo programado |
| Satisfacción cliente interno |  | ANUAL | NO APLICA. |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 29 de Abril de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, para el primer trimestre de 2014.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **OBSERVACIONES** |
| Cumplimiento de objetivos integrales | Último reporte 30/04/2012. El reporte del indicador es desactualizado según la periodicidad (semestral). |
| Realización de revisiones por la Dirección | No aplica, es de periodicidad anual, fue reportado en enero. |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Abril de 2014.

1. **PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Este proceso cuenta con cuatro (04) indicadores, de los cuales todos fueron reportados para el primer trimestre de 2014 de acuerdo a la frecuencia en que se tiene que hacer.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  | | | Oportunidad de opd en el envío de informes consolidados (pli) |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 07/04/2014 |  | | | Oportunidad ejecución de inversiones en spi |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 07/04/2014 |  | | | Porcentaje de presupuesto ejecución de los proyecto de inversión |  | 9.50 | 90.00 | 10.56% | 16/04/2014 |  | | | Total: | **2,555.42%** | | | | | | |
| Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.  **OBSERVACIÓN:**   * El cumplimiento no debe ser superior al 100%. * Se observa de acuerdo al resultado total que no hubo cumplimiento conforme lo programado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **INDICADOR** | **PRIMER TRIMESTRE** | **OBSERVACIONES** | | Audiencias Públicas realizadas (PI) | NO APLICA | Fue reportado el 8/01/2014 | | |
|  | |

Fuente ISolución, 16 de abril de 2014.

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

1. **PROCESO: ESTADÍSTICAS CCF:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores para el primer trimestre de 2014.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **OBSERVACIONES** |
| Información cálculo de cuocientes (EST) | Último reporte el 25/Ene/2013. Es de periodicidad anual. El reporte del indicador es desactualizado según la frecuencia. |
| Consolidado por CCF del sistema del subsidio familiar (est) | No aplica para este trimestre, es de periodicidad anual, el reporte fue realizado en enero del 2014. |
| [Reporte de informes obligatorios (est)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=199) | Último reporte el 31/12/2012. Es de periodicidad trimestral. El reporte del indicador es desactualizado según la frecuencia. |

Fuente “Caracterización del proceso” ISolución, 29 de Abril de 2014.

1. **PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Este proceso cuenta con ocho (08) indicadores, de los cuales todos fueron reportados para el primer trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  | | | Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (gsi) |  | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 28/04/2014 |  | | | Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware(gsi) |  | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de disponibilidad de neón (gsi) |  | 99.90 | 99.90 | 100.00% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de disponibilidad de servidor lotus notes domino, (gsi) |  | 99.90 | 98.80 | 101.11% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de disponibilidad de isolución(gsi) |  | 99.90 | 99.90 | 100.00% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo (gsi) |  | 92.00 | 99.90 | 100.00% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo(gsi) |  | 99.90 | 98.80 | 101.11% | 28/04/2014 |  | | | Porcentaje de ejecución del plan estratégico TICS |  |  |  |  | NO APLICA |  | | | Total: | **96.64%** | | | | | | |
| Fuente Link “Visualización” ISolución, 28 de abril de 2014. | |

**OBSERVACIÓN:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.
* Se observa de acuerdo al resultado total que no hubo cumplimiento conforme a lo programado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| [Porcentaje de disponibilidad de neón (gsi)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=206) | (Minutos disponibles de la herramienta en el trimestre / Minutos totales en el trimestre \*100) | I Trimestre 2014  El sistema está disponible el 99.9. | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo(gsi) | (Minutos disponibles de la herramienta en el trimestre / minutos totales del trimestre\*100 | I Trimestre 2014  El sistema está disponible el 99.9 |
| [Porcentaje de disponibilidad de ISolución(gsi)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=205) | (Minutos disponibles de la herramienta en el trimestre / Minutos totales en el trimestre \*100) | I Trimestre 2014  El sistema está disponible el 99.9. |
| [Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo (gsi)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=207) | (Minutos disponibles de la herramienta en el trimestre / Minutos totales en el trimestre \*100) | I Trimestre 2014  El sistema está disponible el 99.9. |
| Porcentaje de ejecución del plan estratégico TICS |  | NO APLICA, es de periodicidad semestral fue reportado en enero del presente año. |

Fuente ISolución, 28 de Abril de 2014.

1. **PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:** Este proceso cuenta con un (01) indicador el cual no fue reportado para el primer trimestre de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| [Cumplimiento en la entrega de documentación (gdo)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=97) | TRIMESTRAL | NO REPORTÓ |

Fuente ISolución, 28 de abril de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**

1. **PROCESO: CONTABILIDAD:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, para el primer trimestre de 2014, de los cuales se evidencia un cumplimiento del 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en el registro de obligaciones de pago(con) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Oportunidad en entrega de informes(con) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Total: | **100.00%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

1. **PROCESO: PAGADURÍA:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, para el primer trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad (pag) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Oportunidad en presentación y pago de declaraciones de retenciones |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución de PAC |  | 57.30 | 80.00 | 71.63% | 08/04/2014 |  |
| Total: | **90.54%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

1. **PROCESO: PRESUPUESTO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, para el primer trimestre de 2014, de los cuales se evidencia un cumplimiento del 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos(pre) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal(pre) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/04/2014 |  |
| Total: | **100.00%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL**

1. **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores para el primer trimestre de 2014, de los cuales tres (3) fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones. |  | 20.00 | 20.00 | 100.00% | 30/04/2014 |  |
| Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos de ley (15 días). |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 30/04/2014 |  |
| Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección. |  | 87.00 | 100.00 | 87.00% | 30/04/2014 |  |
| Total: | **103.60%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 30 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FORMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones | Total de PQRS recibidas por los buzones virtuales / total de PQRS recibidas por los diferentes canales de la entidad \* 100 | I trimestre de 2014 se retoma teniendo en cuenta que en la vigencia anterior dicho procesos se declaró desierto, en el primer trimestre se revisó el total del proyecto realizando el estudio de mercado y solicitando el cambio del rublo presupuestal para el inicio del proceso contractual | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Porcentaje de satisfacción de la atención de la SSF por parte de las cajas de compensación. |  | Anual | No aplica. |
| Eventos de difusión con participación de la Entidad |  | Anual | No aplica. |

Fuente ISolución, 30 de abril de 2014.

1. **PROCESO: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Este proceso cuenta con siete (7) indicadores, de los cuales solo uno (1) fue reportado para su medición de acuerdo a la frecuencia en que deben ser reportados.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | | Fecha |
| Porcentaje de gestión de cierre de planes de acción (mcon) | 100.00 | 70.00 | 142.86% | | 16/04/2014 |
| Total: | **115.06%** | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 28 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Consumo per cápita de agua | Bimestral | No reportado |
| Consumo per cápita de energía | Trimestral | No reportado |
| Cumplimiento de plan de manejo del riesgo | Semestral | No aplica. |
| Desempeño del sistema de gestión de calidad | Semestral | No aplica |
| Generación per cápita de residuos | Trimestral | Reportado |
| Nivel de planeación para medición de procesos | Semestral | No aplica |

Fuente ISolución, 28 de abril de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA**

1. **PROCESO: ANÁLISIS Y ASESORÍA JURÍDICA:** Este proceso cuenta con un (01) indicador para el primer trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de términos legales (ajur) |  | 100.00 | 98.00 | 102.04% | 04/04/2014 |  |
| Total: | **102.04%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

1. **PROCESO: COBRO COACTIVO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, para el primer trimestre de 2014, la medición para ambos es de periodicidad semestral, por tanto para este trimestre no aplica su medición.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Porcentaje de procesos coactivos iniciados de conformidad con las sanciones impuestas por la SSF |  |  |  |  |
| Procesos en trámite (cobc) |  |  |  |  |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

1. **PROCESO: DEFENSA JUDICIAL:** Este proceso cuenta con un (01) indicador para el primer trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de términos legales (defj) |  | 100.00 | 98.00 | 102.04% | 04/04/2014 |  |
| Total: | **102.04%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

1. **PROCESOS DISCIPLINARIOS:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores para el primer trimestre de 2014, ambos fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | | Fecha | | Cumplimiento de reporte de información a entes de control |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | | 04/04/2014 | | Cumplimiento de términos legales (invd) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | 04/04/2014 | | Total: | **105.56%** | | | | |
|  | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**

1. **PROCESO: ALMACÉN E INVENTARIOS:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, para el primer trimestre de 2014 los cuales no fueron reportados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad (aei) | Trimestral | No reportado |
| Oportunidad de entrega de elementos solicitados(aei) | Trimestral | No reportado |
| Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos(aei) | Trimestral | No reportado |

Fuente ISolución, 28 de abril de 2014.

1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con tres (03) indicadores para el primer trimestre del 2014.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | | Fecha |  |
| Eficacia de la contratación |  | 72.00 | 90.00 | 80.00% | | 1/04/2014 |  |
| Oportunidad en el trámite de la gestión de contratación |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | | 1/04/2014 |  |
| Oportunidad en la liquidación de contratos |  | 0.00 | 90.00 | 0.00% | | 1/04/2014 |  |
| Total: | **63.70%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.
* Se observa en el resultado total que no hubo un cumplimiento de acuerdo a lo programado.

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cuatro (4) indicadores los cuales no fueron reportados para el primer trimestre de 2014.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Cumplimiento de actividades de servicios generales | Trimestral | No reportado |
| Cumplimiento de trámite de requerimientos | Trimestral | No reportado |
| Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones | Trimestral | No reportado |
| Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel | Trimestral | No reportado |

Fuente ISolución, 28 de abril de 2014.

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

1. **PROCESO: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con cuatro (4) indicadores para el primer trimestre de 2014. No fueron reportados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Oportunidad de entrega de análisis de presupuestos de inversión (ASS) | Anual | Último reporte 1/02/2013. |
| Oportunidad de entrega de conceptos sobre proyectos de inversión (ASS) | Trimestral | Último reporte 18/10/2013. |
| Empresas Afiliadas a CCF | Mensual | Último reporte 31/12/2010 |
| Trabajadores afiliados a las CCF | Mensual | Último reporte 31/12/2010 |

Fuente ISolución, 28 de abril de 2014.

**OBSERVACIÓN**:

* El reporte de los indicadores se encuentra desactualizado según la periodicidad en que deben de hacerse.

1. **PROCESO: CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores para el primer trimestre de 2014, la medición para cuatro (4) de ellos es de periodicidad anual que fueron reportados en el mes de enero, por tanto no aplican para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha | |
| Porcentaje de estados financieros con corte a diciembre analizados dentro del término establecido (cfc) | 81.40 | 100.00 | 100.00% | 14/04/2014 | |
| Total: | 100.00% | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* Para este indicador no se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida “(No. de Estados Financieros Analizados dentro del Término Establecido /Total Estados Financieros Recibidos\* 100)”. Se da un cumplimiento del 100% cuando se analizaron de manera oportuna 35 de 43 Estados Financieros programados para el primer trimestre.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **OBSERVACIONES** |
| Número de Estados Financieros analizados anualmente. | NO APLICA |
| Número de Presupuestos analizados anualmente. | NO APLICA |
| Porcentaje de estados financieros con corte a junio revisados dentro del término establecido (cfc). | NO APLICA |
| Porcentaje de presupuestos de ingresos y egresos estudiados dentro del término establecido(cfc) | NO APLICA |

Fuente ISolución, 16 de abril de 2014.

1. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores para el primer trimestre de 2014 los cuales no fueron reportados.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **OBSERVACIONES** |
| Efectividad en reporte de informes | NO REPORTADO |
| Oportunidad de respuesta a solicitudes | NO REPORTADO |

Fuente ISolución, 29 de abril de 2014.

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

1. **PROCESO: VISITA A ENTES VIGILADOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores para el primer trimestre de 2014. De los cuales tres (3) fueron reportados, y uno (1) no aplica según la frecuencia en que debe reportarse y uno (1) no ha sido reportado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | VALOR REAL | META | CUMPLIMIENTO | FECHA |
| Cumplimiento entrega de informes de visita | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/04/2014 |
| Número de Visitas especiales realizadas | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 01/04/2014 |
| Número de Visitas ordinarias realizadas | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/04/2014 |
| Total: | **105.56%** | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de abril de 2014.

**OBSERVACIONES:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **OBSERVACIONES** |
| Cobertura anual de visitas ordinarias de inspección |  | No Aplica. Reporte de periodicidad anual, ya fue reportado. |
| Cumplimiento entrega informes de visita | Total informes de visitas entregados a tiempo / total de visitas realizadas con fecha de entrega de informe en el periodo analizado \* 100 | No se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida. |
| Información base para elaboración mapa de riesgos ccf (est) |  | Último reporte 10/04/2013. El reporte del indicador es desactualizado según la periodicidad en que debe hacerse. |

Fuente ISolución, 16 de abril de 2014.

1. **PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Este proceso cuenta con nueve (9) indicadores, los cuales no han sido reportados.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [Indicador](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Orden=NomIndicador&Letra=TODO&OrdenAsc=DESC&FilCodProceso=460) http://sw2k8r2isol01/isolucion/g/ordasc.gif | [Familia](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Orden=NomFamilia&Letra=TODO&OrdenAsc=DESC&FilCodProceso=460) | [Quien mide](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Orden=QuienMide&Letra=TODO&OrdenAsc=DESC&FilCodProceso=460) | [Proceso](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Orden=NomProceso&Letra=TODO&OrdenAsc=DESC&FilCodProceso=460) | Actualizado |
| Estudios realizados de carácter económico, financiero, administrativos y de operación de los servi | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Informes Entregados de los estudios de carácter económico, financiero, administrativos y de operac | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Número de verificaciones de tarifas realizados | - Procesos | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Planes Operativos y de Inversión estudiados y conceptuados de las CCF | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Porcentaje de ejecución de inversión de las CCF | - Procesos | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Porcentaje de Planes, Programas y Proyectos evaluados y conceptuados | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| PORCENTAJE DE PROYECTOS DE INVERSIÓN ESTUDIADOS DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO. (CFC) | - Procesos | Director de la Dirección de Gestión Financiera y Contable | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaNo cumple con la metaTrimestral |
| Reuniones de seguimiento realizadas sobre los estudios de carácter económico, financiero, administ | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |
| Trabajadores afiliados a cajas de compensación familiar | - Planes | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |

Fuente link “Indicadores de Gestión” ISolución, 29 de abril de 2014.

1. **PROCESO: CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores que fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha | |
| Número de Cajas de Compensación Familiar con vigilancia especial | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 25/04/2014 | |
| Oportunidad en la emisión de actos administrativos (clc) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 25/04/2014 | |
| Número de certificados expedidos oportunamente | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 25/04/2014 | |
| Total: | **103.70%** | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 25 de abril de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

* El cumplimiento no debe ser superior al 100%.

1. **CONCLUSIONES**

* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al primer trimestre de 2014, es necesario informar que de **ciento tres (103)** indicadores revisados: **cuarenta y seis (46)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **45%**; **treinta y cinco (35)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **34%**; y **veintidós (22)** indicadores que No Aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **21%.**
* Se observa que a pesar de las recomendaciones dadas por esta Oficina en el pasado informe se siguen presentando algunas de las falencias reportadas, en lo que respecta primero a la información suministrada no concuerda con la medición en que deben hacerse de acuerdo a lo que establece la fórmula del indicador, y segundo siguen apareciendo como responsables de los indicadores áreas que desaparecieron de acuerdo a la nueva estructura de la entidad.
* Se presentan indicadores con cumplimiento superior al 100%.

1. **RECOMENDACIONES**

* Se recomienda reportar los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida para cada uno de ellos.
* Actualizar los responsables de los indicadores pertenecientes al proceso análisis de los servicios sociales de las CCF del macroproceso Inspección, Vigilancia y Control de acuerdo a la nueva estructura de la entidad.
* Se recomienda verificar los niveles de tolerancia, se reportan indicadores con cumplimiento por encima del 100%.
* Se recomienda capacitar a los funcionarios en el diligenciamiento adecuado de los indicadores. Tener presente la fórmula de medición que se establece para cada indicador respectivamente.

Atentamente,

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno

**ANEXO:** Resumen indicadores primer trimestre de 2014.