**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2014**

El presente informe, tiene como objetivo verificar el comportamiento de los indicadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el segundo 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 segundo trimestre de 2014.
	2. Análisis por Indicador
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES
6. ANEXOS

6.1 Cuadro resumen del análisis

1. **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 segundo trimestre de 2014:**

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al segundo trimestre de 2014, es necesario informar que de **ciento cinco (105)** indicadores revisados: **setenta y dos (72)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **69%**; **catorce (14)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **14%**; y **dieciocho (18)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **17%.**



Fuente ISolución, 17 de julio de 2014.

**3.2 ANÁLISIS POR 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 cinco (05) indicadores, todos fueron reportados de acuerdo a la periodicidad en que deben hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de controles |  | 92.00  | 80.00  | 115.00%  | 04/04/2014 |  |
| Informes de seguimiento y control a la gestión de la entidad |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 01/07/2014 |  |
| Nivel de idoneidad de los auditores |  | 45.00 | 40.00 | 112.50% | 04/04/2014 |  |
| Porcentaje de auditorías internas realizadas |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/07/2014 |  |
| Porcentaje de planes de mejoramiento validados |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 01/07/2014 |  |
| Total: | **112.17%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de julio de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (06) indicadores, de los cuales cinco (5) fueron reportados y uno (1) no aplica para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 17/07/2014 |  |
| Cumplimiento proceso comunicación pública |  | 38.00  | 40.00  | 95.00%  | 17/07/2014 |  |
| Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas |  | 2.00 | 3.00 | 66.67% | 17/07/2014 |  |
| Porcentaje de conocimiento del manual de identidad visual corporativa |  | 60.00 | 60.00 | 100.00% | 17/07/2014 |  |
| Programa de televisión del boletín del consumidos producidos |  | 4.00  | 4.00  | 100.00%  | 17/07/2014 |  |
| Total: | **95.46%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de julio de 2014.

**OBSERVACIONES:**

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa que no hubo cumplimiento de acuerdo a lo programado en los siguientes indicadores: “Cumplimiento proceso comunicación pública” y “Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas”.

-El indicador “Capítulos para emisión en televisión producidos” se reporta anualmente por lo tanto para el trimestre no aplica su medición.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Porcentaje de conocimiento del manual de identidad visual corporativa | No. de colaboradores con conocimiento aplicación del Manual/Total de colaboradores revisados en la entidad \*100 | Se actualizaron los documentos internos de acuerdo a los lineamientos dela presidencia de la Republica y se dio a conocer a toda la comunidad de la entidad y se han resuelto inquietudes sobre el manejo de estas plantillas. Actualmente se encuentra en actualización toda la imagen institucional y esperamos el cambio de imagen del nuevo gobierno cumpliendo con el 60% de lo establecido | No se hizo la medición de acuerdo con la fórmula establecida. |

Fuente ISolución, 17 de Julio 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 diez (10) fueron reportados, un (1) indicador no fue reportado y cinco (5) no aplican.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |
| Actividades de Sensibilizadas en el subproyecto de Prepensionados | 100.00 | 100.00 |  100.00% | 15/07/2014 |
| Actualización de procedimientos(gdh)  | 80.00  | 80.00  | 100.00%  | 04/07/2014 |
| Cumplimiento del subprograma de salud ocupacional(gdh)  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 04/07/2014 |
| Eficacia de la inducción (gdh)  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 04/07/2014 |
| Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh)  | 00.00  | 1.00  | 0.00%  | 04/07/2014 |
| Oportunidad en entrega de la nómina  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 04/07/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados laborales (gdh)  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 04/07/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados para bono pensional (gdh)  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 04/07/2014 |
| Porcentaje de ejecución del plan de bienestar laboral e incentivos(gdh)  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 04/07/2014 |
| Funcionarios Capacitados en educación formal | 0.00 | 10.00 | 0.00% | 04/07/2014 |
| Total |  |  |  |  83.33% |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 15 de julio de 2014.

**OBSERVACIONES:**

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa que no hubo cumplimiento de acuerdo a lo programado en los siguientes indicadores: “Ejecución del plan institucional de capacitación” y “Funcionarios Capacitados en educación formal”.

-El indicador: Programa de eventos de divulgación en cultura organizacional (PI), no se reportó.

-Los siguientes indicadores se deben reportar anualmente por lo tanto no aplican para el trimestre: “Atención de incidentes –accidentes (gdh)”, “Cumplimiento presupuesto bienestar laboral”, “Cumplimiento de presupuesto de capacitación”, “Eficacia de la re – inducción (gdh)” y “Satisfacción cliente interno”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Actualización de procedimientos (gdh) | (No. De procedimientos documentados e implementados de los procesos / No. De requerimientos requeridos \*100) | II TRIM. 2014: Se ha realizado la actualización del proceso, procedimientos y formatos correspondientes. Se encuentra en trámite la aprobación. | No se hizo la medición de acuerdo con la fórmula establecida.La fórmula de medición no está bien planteada.  |
| [Eficacia de la inducción (gdh)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=82) | (No. De colaboradores con evaluación satisfactoria/ total de colaboradores nuevos \*100) | II TRIM 2014: 3/3 Nombramientos provisionales: Lina Paola Porras Gracia, Juan José Olivella Crespo, Martha Lucía Gómez Rodríguez. | No se hizo la medición de acuerdo con la fórmula establecida.La fórmula de medición no está bien planteada. |
| Funcionarios Capacitados en educación formal | Sumatoria de funcionarios que participan en capacitación, seminarios, talleres cursos y otros. | II TRIM 2014 | La fórmula de medición no está bien planteada. |

Fuente ISolución, 10 de Julio de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, para este trimestre no aplican.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **PERIODICIDAD EN QUE DEBEN REPORTARSE** | **OBSERVACIONES** |
| Cumplimiento de objetivos integrales | Semestral  | No aplica |
| Realización de revisiones por la Dirección | Anual  | No aplica |

Fuente ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Este proceso cuenta con cuatro (04) indicadores, de los cuales tres (3) fueron reportados y uno (1) no aplica para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de opd en el envío de informes consolidados (pli)  |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 07/07/2014 |  |
| Oportunidad ejecución de inversiones en spi  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 07/07/2014 |  |
| Porcentaje de presupuesto ejecución de los proyectos de inversión  |  | 17.51  | 90.00  | 19.46%  | 07/07/2014 |  |
| Total: | **76.86%**  |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

-De acuerdo al anterior cuadro, se observa que en el indicador “Porcentaje de presupuesto ejecución de los proyectos de inversión” no hubo cumplimiento conforme a lo programado.

-El indicador “Audiencias Públicas realizadas (PI)” es de periodicidad anual, por lo tanto no aplica para este trimestre.

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

**I. PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Este proceso cuenta con ocho (08) indicadores, de los cuales uno (1) no fue reportado de acuerdo a la periodicidad en que debe hacerse.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (gsi)  |  | 0.00  | 0.00  | 100.00%  | 10/07/2014 |  |
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware(gsi)  |  | 0.00  | 0.00  | 100.00%  | 10/07/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de neón (gsi)  |  | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 10/07/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus notes domino, (gsi)  |  | 99.90  | 98.80  | 100.91%  | 10/07/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de ISolución(gsi)  |  | 99.10  | 99.90  | 99.20%  | 10/07/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo (gsi)  |  | 99.50  | 99.90  | 99.60%  | 10/07/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo(gsi)  |  | 99.90  | 98.80  | 101.11%  | 10/07/2014 |  |
| Total: | **100.12%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**OBSERVACIÓN**:

-Del cuadro anterior los indicadores “Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (gsi)” y “Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware (gsi)”, se evidencia que la meta, el nivel de tolerancia superior e inferior presentan inconsistencias en la formulación de la medición. Por tanto se recomienda reformular estos indicadores.

-El indicador “Porcentaje de ejecución del plan estratégico TICS” de periodicidad semestral no fue reportado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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) | II Trimestre 2014El sistema está disponible el 99.9. | La medición no se hizo de acuerdo 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   | II Trimestre 2014El 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) | II Trimestre 2014El 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) | II Trimestre 2014El sistema está disponible el 99.9. |

Fuente ISolución, 10 de Julio de 2014.

 **II. PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:** Este proceso cuenta con un (01) indicador el cual fue reportado para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento en la entrega de documentación (gdo) |  | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 07/07/2014 |  |
| Total: | **102.04%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**

1. **PROCESO: CONTABILIDAD:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores los cuales fueron reportados, se evidencia cumplimiento del 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en el registro de obligaciones de pago(con)  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |  |
| Oportunidad en entrega de informes(con)  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |  |
| Total: | **100.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: PAGADURÍA:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores los cuales fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad (pag)  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |  |
| Oportunidad en presentación y pago de declaraciones de retenciones  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución de PAC |  | 84.00  | 80.00  | 105.00%  | 03/07/2014 |  |
| Total: | **101.67%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: PRESUPUESTO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, 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%  | 03/07/2014 |  |
| Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal(pre)  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |  |
| Total: | **100.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL**

1. **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los cuales cuatro (4) fueron reportados y uno (1) no aplica.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones. |  | 20.00  | 20.00  | 100.00%  | 07/07/2014 |  |
| Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos de ley (15 días). |  | 95.12  | 90.00  | 105.69%  | 07/07/2014 |  |
| Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección. |  | 85.75  | 85.00  | 100.88%  | 07/07/2014 |  |
| Eventos de difusión con participación de la Entidad. |  | 2.00 | 7.00 | 28.57% | 07/07/2014 |  |
| Total: | **83.79%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

-Los indicadores “Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección” y “Eventos de difusión con participación de la Entidad” se evidencia que no se establece la medición de conformidad con la fórmula establecida.

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa no hubo cumplimiento conforme a lo programado en el indicador “Eventos de difusión con participación de la entidad”.

-El indicador “Porcentaje de satisfacción de la atención de la superintendencia por parte de las cajas de compensación Familiar” de periodicidad semestral no fue reportado.

1. **PROCESO: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Este proceso cuenta con siete (7) indicadores los cuales fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Consumo percápita de agua |  | 3.50 | 2.40  | 54.17%  |  08/07/2014 |  |
| Consumo percápita de energía |  | 107.00  | 150.00  | 128.67%  |  08/07/2014 |  |
| Generación percápita de residuos |  | 1.40  | 3.50  | 160.00%  |  07/07/2014 |  |
| Cumplimiento de plan de manejoDel riesgo |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% |  11/07/2014 |  |
| Desempeño del SGC |  | 80.18 | 80.00 | 100.23% |  11/07/2014 |  |
| Porcentaje de Gestión de cierreDe planes de acción |  | 76.92 | 70.00 | 109.89% |  11/07/2014 |  |
| Nivel de Planeación paraMedición de procesos |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% |  11/07/2014 |  |
| Total: | **110.74%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 11 de Julio de 2014.

**OBSERVACIÓN**:

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa que no hubo cumplimiento conforme a lo programado en los indicadores “Consumo percápita de energía” y “Generación percápita de residuos”.

-Se recomienda que la Oficina Asesora de Planeación consulte a ISolución la forma como está haciendo el cálculo del porcentaje de cumplimiento, debido a la incoherencia en los resultados que está arrojando.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA**

1. **PROCESO: ANÁLISIS Y ASESORÍA JURÍDICA:** Este proceso cuenta con un (01) indicador.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de términos legales (ajur)  |  | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 03/07/2014 |  |
| Total: | **102.04%** |

 Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: COBRO COACTIVO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, ambos fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Porcentaje de procesos coactivos iniciados de conformidad con las sanciones impuestas por la SSF |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 11/07/2014 |  |
| Procesos en trámite (cobc) |  | 100.00 | 50.00 | 200.00% | 11/07/2014 |  |
| Total: | **150.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: DEFENSA JUDICIAL:** Este proceso cuenta con un (01) indicador.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de términos legales (defj) |  | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 03/07/2014 |  |
| Total: | **102.04%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de reporte de información a entes de control  |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 04/07/2014 |  |
| Cumplimiento de términos legales (invd)  |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 04/07/2014 |  |
| Total: | **105.56%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**

1. **PROCESO: ALMACÉN E INVENTARIOS:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales todos fueron reportados, se evidencia cumplimiento de lo programado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad (aei) |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 07/07/2014 |  |
| Oportunidad de entrega de elementos solicitados(aei) |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 07/07/2014 |  |
| Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos(aei) |  | 100.00 | 80.00 | 125.00% | 07/07/2014 |  |
| Total: | **108.33%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con tres (03) indicadores, fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Eficacia de la contratación  |  | 56.52  | 90.00  | 62.80%  |  4/07/2014 |  |
| Oportunidad en el trámite de la gestión de contratación  |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  |  4/07/2014 |  |
| Oportunidad en la liquidación de contratos  |  | 7.57  | 90.00  | 8.41%  |  4/07/2014 |  |
| Total: | **60.77%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

**OBSERVACIÓN:**

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa en el resultado total que no hubo cumplimiento conforme a lo programado en los indicadores “Eficacia de la contratación” y “Oportunidad en la liquidación de contratos”.

-El indicador Oportunidad en la liquidación de contratos se evidencia un porcentaje de cumplimiento muy bajo.

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cuatro (4) indicadores, los cuales fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de actividades de servicios generales |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 7/07/2014 |  |
| Cumplimiento de trámite de requerimientos |  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 7/07/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones |  | 40.00  | 25.00  | 160.00%  | 7/07/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel |  | 34.00 | 10.00 | 340.00% | 07/07/2014 |  |
| Total: | **175.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio 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, y a la fecha no han sido 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, 10 de Julio 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 la medición ellos es de periodicidad anual y fueron reportados en el mes de enero, por tanto no aplican para este 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 |
| Porcentaje de estados financieros con corte a diciembre analizados dentro del término establecido (cfc). | NO APLICA |

Fuente ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores los cuales fueron reportados y se evidencia cumplimiento de lo programado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Efectividad en reporte de informes |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 1/05/2014 |  |
| Oportunidad de respuesta a solicitudes |  | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 1/05/2014 |  |
| Total: | **111.11%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 10 de Julio de 2014.

1. **PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Los nueve (9) indicadores de este proceso no han sido reportados de acuerdo a la periodicidad en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [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 D. 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 D. Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS | Los valores están desactualizados según su frecuenciaAnual |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 14 de Julio de 2014.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |
| Número de Cajas de Compensación Familiar con Medida Especial  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |
| Oportunidad en la emisión de actos administrativos (clc)  | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 03/07/2014 |
| Número de certificados expedidos oportunamente | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 03/07/2014 |
| Total: | **103.70%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 14 de Julio de 2014.

1. **CONCLUSIONES**
* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al segundo trimestre de 2014, es necesario informar que de ciento cinco (105) indicadores revisados: setenta y dos (72) fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al 69%; catorce (14) no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al 14%; y dieciocho (18) indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al 17%.
* Se observa que los siguientes indicadores obtuvieron un resultado insatisfactorio, esto indica que no se alcanzaron las metas establecidas dentro de la planeación del proceso.

PROCESO: INGRESO, DESARROLLO Y RETIRO DE PERSONAL:

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Ejecución del plan institucional de capacitación 00.00 1.00 0.00%

Funcionarios Capacitados en educación formal 0.00 10.00 0.00%

PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Porcentaje de presupuesto ejecución 17.51 90.00 19.46%

De los Proyecto de Inversión.

PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Eventos de difusión con participación de la Entidad 2.00 7.00 28.57%

PROCESO: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Consumo percápita de energía 107.00 150.00 128.67%

Generación percápita de residuos 1.40 3.50 160.00%

PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Oportunidad en la liquidación de contratos 7.57 90.00 8.41%

Eficacia de la contratación 56.52 90.00 62.80%

PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:

Indicador Valor Real Meta Cumplimiento

Cumplimiento proceso comunicación pública 38.00 40.00 95.00%

Número de Publicaciones institucionales 2.00 3.00 66.67%

elaboradas y difundidas

* Se observó que la fórmula de medición no está bien planteada para los siguientes indicadores que pertenecen al proceso Ingreso, desarrollo y retiro de personal:

- Actualización de procedimientos

- Eficacia de la inducción, y

- Funcionarios Capacitados en educación formal.

* Se observó en los procesos Análisis de los Servicios Sociales de las Cajas de Compensación Familiar y el de Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos, que las metas de sus indicadores se subestimaron, debido a que no se están reportando según la frecuencia en que deben de hacerse.
* Se observó en los indicadores Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software y

Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware pertenecientes al proceso Gestión de sistemas de información, que la meta y niveles de tolerancia es 0.

* Se observó en los indicadores Porcentaje de disponibilidad de neón, Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo, Porcentaje de disponibilidad de ISolución y Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo, pertenecientes al proceso Gestión de Sistemas de Información y Porcentaje de conocimiento del manual de identidad visual corporativa que pertenece al proceso de Comunicación Pública que la medición para estos indicadores no se hizo de acuerdo a la fórmula establecida para cada uno de ellos.
* Se observa en el cuadro de visualización de Indicadores de ISolución incoherencia en los resultados que está arrojando el porcentaje de cumplimiento de los indicadores y el total.
* La Oficina Asesora de Planeación con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar está realizando la verificación, decantación y actualización de los indicadores de los procesos en compañía de todas las dependencias.
1. **RECOMENDACIONES**
* Se recomienda a que los responsables de los procesos antes mencionados y en compañía de la Oficina Asesora de Planeación analicen los resultados obtenidos y determinen las acciones pertinentes frente a los indicadores con el fin de garantizar su adecuada operación y mejoramiento del proceso.
* Se recomienda evaluar la posibilidad de formular nuevos indicadores y/o revaluar las metas para los indicadores de los procesos Análisis de los Servicios Sociales de las Cajas de Compensación Familiar y el de Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.
* Se recomienda revisar en cada uno de los procesos los indicadores establecidos, teniendo en cuenta que contribuyan a medir los objetivos estratégicos de la entidad, midan el objetivo del proceso y den valor agregado al mismo. Así mismo, es conveniente revisar las metas y niveles de tolerancia a cumplir y que estos aporten a la eficiencia de los procesos.
* Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación consultar al contratista ISolución para que haga las aclaraciones respectivas a la forma de como está calculando el porcentaje de cumplimiento de los indicadores y de igual manera el total. Por ejemplo, si es sumatoria y/o promedio del cumplimiento de los indicadores como se está haciendo.
* Se recomienda fortalecer en todas las áreas el conocimiento en el diligenciamiento adecuado de los indicadores.
* Se recomienda que las evidencias o soportes del reporte de los indicadores en el aplicativo Isolución estén disponibles por parte del responsable de la medición, para efectos de la verificación respectiva. Así mismo que dichas evidencias estén acordes con las unidades de medidas de los indicadores.

Atentamente,

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno

1. **Anexos**

**6.1** Resumen indicadores: segundo trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MACROPROCESO** | **PROCESO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **ESTADO** | **FECHA** |
|  | **EVALUACIÓN Y CONTROL** | Cumplimiento de controles | Jefe de Control Interno | REPORTADO | ANUAL |
| Informes de seguimiento y control a la gestión de la entidad | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Nivel de idoneidad de los auditores | REPORTADO | ANUAL |
| Porcentaje de auditorías internas realizadas | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de planes de mejoramiento validados | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTION DE COMUNICACIÓN** | **COMUNICACIÓN PÚBLICA** | Cumplimiento Proceso de Comunicación Pública | Asesor de Prensa | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento Plan Estratégico Formulado | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Programa de televisión del boletín del consumidos producidos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas | REPORTADO | ANUAL |
| Capítulos para emisión en televisión producidos | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de Conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa | REPORTADO | SEMESTRAL |
| **GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO** | **INGRESO, DESARROLLO Y RETIRO DEL PERSONAL** | Actividades de Sensibilizadas en el subproyecto de Prepensionados | Coordinador de Grupo de Desarrollo Humano | REPORTADO | ANUAL |
| Funcionarios Capacitados en educación formal |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Programación de Eventos de Divulgación en cultura organizacional (PI) | NO APLICA | ANUAL |
| Actualización de procedimientos (GDH) | Profesional Especializado de Desarrollo Humano | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Atención de Incidentes - Accidentes (GDH) | Contratista Grupo de desarrollo humano | NO APLICA | ANUAL |
| Cumplimiento del Presupuesto de Bienestar Laboral | Contratista Grupo de desarrollo humano | NO APLICA | ANUAL |
| Cumplimiento de Presupuesto de Capacitación | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de Ejecución del Plan de Bienestar Laboral y Estímulos (GDH) | Profesional Especializado Desarrollo humano | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Ejecución del Plan Institucional de Capacitación (GDH) | Contratista Grupo de desarrollo humano |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento del Subprograma de Salud Ocupacional (GDH) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eficacia de la Inducción (GDH) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eficacia de la Re- inducción (GDH) | NO APLICA | DOS AÑOS |
| Oportunidad en entrega de la Nomina | Técnico Administrativo de Desarrollo Humano | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la emisión de certificados laborales (GDH) | Profesional Universitario Grupo Desarrollo Humano |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la emisión de certificados para Bono Pensional (GDH) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Satisfacción del Cliente Interno | Contratista Grupo de desarrollo humano | NO APLICA | ANUAL |
| **GESTION DE DIRECCIONAMIENTO** | **DIRECCIÓN** | Cumplimiento de Objetivos Integrales | Contratista Oficina de Planeación | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Realización de revisiones por la Dirección | NO APLICA |  ANUAL |
| **PLANEACIÓN INSTITUCIONAL** | Oportunidad de OPD en el envió de informes Consolidados (PLI) | Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Audiencias Públicas realizadas (PI) | Jefe Oficina Asesora de Planeación | REPORTADO | ANUAL |
| Porcentaje de Presupuesto ejecución de los proyectos de inversión | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de Ejecución de Inversiones en el SPI | Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  | **GESTION DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN** | Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (GSI) | Jefe Oficina Informática |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
|
|
|
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware (GSI) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Directorio Activo (GSI) | Técnico Operativo Oficina Informática |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Lotus Notes Domino (GSI) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de ISOLUTION (GSI) | Contratista Oficina Informática | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de Neón (GSI) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo (GSI) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan estratégico TICS | Jefe de Oficina de TICS | NO REPORTADO | SEMESTRAL |
| **GESTIÓN DOCUMENTAL** | Cumplimiento en la entrega de documentación (GDO) | Coordinador Grupo de Servicios Generales | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN FINANCIERA Y DOCUMENTAL** | **CONTABILIDAD** | Oportunidad en el registro de obligaciones de pago (CON) | Profesional Universitario Grupo de Recursos Financieros | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de Informes (CON) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PAGADURÍA** | Oportunidad de entrega de boletines de contabilidad (PAG) | Profesional especializado Recursos Financieros | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del PAC | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de Presentación y pago de declaraciones de retenciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PRESUPUESTO** | Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal (PRE) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos (PRE) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN INTEGRAL** | **INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO** | Porcentaje de satisfacción de la atención de la SSF por parte de las CCF | Jefe Oficina de Protección al Usuario | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de implementación del sistema de quejas y soluciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos de ley (15 días) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eventos de Difusión con participación de la Entidad | REPORTADO | ANUAL |
| **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD** | Consumo percápita de agua | Coordinador grupo recursos físicos y gestión documental | REPORTADO | BIMESTRAL |
| Consumo percápita de energía | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento del plan de manejo del Riesgo | Contratista Secretaria General | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad | Contratista Oficina de Planeación | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Generación Percápita de Residuos | Coordinador grupo recursos físicos y gestión documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Nivel de Planeación para medición de Procesos | Contratista Secretaria General | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Porcentaje de gestión de cierre de Planes de Acción (MCON) | Contratista Oficina de Planeación | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN JURÍDICA** | **ANÁLISIS Y ASESORÍA JURÍDICA** | Cumplimiento de términos legales | Secretario Ejecutivo Oficina Jurídica | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **COBRO COACTIVO** | Procesos en Tramite (COBC) | Contratista Oficina Jurídica | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Porcentaje de procesos coactivos iniciados de conformidad con las sanciones impuestas por la SSF | Jefe Oficina Jurídica | REPORTADO | SEMESTRAL |
| **DEFENSA JUDICIAL** | Cumplimiento de términos legales (DEF) | Secretario Ejecutivo Oficina Jurídica | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PROCESOS DISCIPLINARIOS** | Cumplimiento de términos legales (INVD) | Contratista Secretaria General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento del reporte de información a entes de control | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN LOGÍSTICA** | **ALMACÉN E INVENTARIOS** | Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos (AEI) | Técnico Administrativo de Recursos Financieros |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de elementos solicitados (AEI) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad (AEI) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA** | Oportunidad en la liquidación de contratos | Contratista Secretaria General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en el trámite de la gestión de contratación | Secretario General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eficacia de la Contratación | Contratista Secretaria General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **RECURSOS FÍSICOS** | Cumplimiento de actividades de servicios generales | Coordinador Grupo de Servicios Generales | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento en trámite de requerimientos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Aplicación del Plan Anual de Adquisiciones | Coordinador Grupo de recursos físicos y gestión Documental |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL** | **ANALISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS CCF** | Oportunidad de entrega de análisis de presupuestos de inversión (ASS) | Profesional especializado División Servicios Sociales | NO REPORTADO | ANUAL |
| Oportunidad de entrega de conceptos sobre proyectos de inversión (ASS) | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Empresas Afiliadas a CCF | Superintendente Delegado para Estudios y la Evaluación de Proyectos | NO REPORTADO | MENSUAL |
| Trabajadores afiliados a las CCF | NO REPORTADO | MENSUAL |
| **CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF** | Número de estado Financieros analizados anualmente | Director de la Dirección de Gestión Financiera y Contable | NO APLICA | ANUAL |
| Número de presupuestos analizados anualmente | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de estados financieros a corte diciembre analizados dentro del término establecido (CFC) | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de estados financieros a corte junio revisados dentro del término establecido (CFC) | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de presupuestos de ingresos y egresos estudiados dentro del término establecido | NO APLICA | ANUAL |
| **CONTROL LEGAL DE CCF** | Número de CCF con medida especial | Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | NO APLICA | ANUAL |
| Número de certificados expedidos oportunamente | Secretario Ejecutivo Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas  | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la emisión de actos administrativos | Profesional Especializado Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas  | NO APLICA | TRIMESTRAL |
| **ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS** | Porcentaje de Proyectos de Inversión estudiados dentro del término establecido | Director de la Dirección de Gestión Financiera y Contable | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Estudios realizados de carácter económico, financiero, administrativos y de operación de los servicios | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | NO REPORTADO | ANUAL |
| Informes Entregados de los estudios de carácter económico, financiero, administrativos y de operación | NO REPORTADO | ANUAL |
| Número de verificaciones de tarifas realizados | NO REPORTADO | ANUAL |
| Planes Operativos y de Inversión estudiados y conceptuados de las CCF | NO REPORTADO | ANUAL |
| Porcentaje de ejecución de inversión de las CCF | NO REPORTADO | ANUAL |
| Porcentaje de Planes, Programas y Proyectos evaluados y conceptuados | NO REPORTADO | ANUAL |
| Reuniones de seguimiento realizadas sobre los estudios de carácter económico, financiero, administrativa | NO REPORTADO | ANUAL |
| Trabajadores afiliados a cajas de compensación familiar | NO REPORTADO | ANUAL |
| **EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CCF** | Oportunidad de respuesta a solicitudes | Superintendente Delegado para la Gestión |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Efectividad en reporte de informes | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **VISITAS A ENTES VIGILADOS** | Cobertura anual de Visitas Ordinarias de Inspección | NO APLICA | ANUAL |
| Cumplimiento entrega de informes de visita | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Número de Visitas especiales realizadas | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Número de visitas ordinarias realizadas | REPORTADO | TRIMESTRAL |