**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**TERCER TRIMESTRE DE 2014**

El presente informe, tiene como objetivo verificar el comportamiento de los indicadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2014:**

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al tercer trimestre de 2014, es necesario informar que de **ciento siete (107)** indicadores revisados: **cincuenta y cuatro (54)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **59%**; **dieciocho (18)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **15%**; y **treinta y dos (32)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **26%.**

**Fuente ISolución, 20 de Octubre 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, de los cuales tres (3) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben hacerse y dos (2) no aplican para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Informes de seguimiento y control a la gestión de la entidad |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 7/10/2014 |  |
| Porcentaje de auditorías internas realizadas |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 7/10/2014 |  |
| Porcentaje de planes de mejoramiento validados |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 7/10/2014 |  |
| Total: | **111.11%** | | | | | |

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (06) indicadores, de los cuales cuatro (4) no aplica para este trimestre, uno (1) fue reportado y el indicador “Programa de televisión del boletín del consumidos producidos” no fue reportado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento proceso comunicación pública |  | 40.00 | 40.00 | 100.00% | 20/10/2014 |  |
| Total: | **96,30%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 20 de Octubre 2014.

Se presenta la siguiente observación sobre el indicador reportado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Cumplimiento proceso comunicación pública | (Número de publicaciones realizadas / Número total de publicaciones solicitadas) \*100 | III TRIM. 2014: Se envió el Manual de Comunicación Interna a todos los funcionarios ajustada con la nueva imagen y los nuevos requerimientos. | No se observa que la me la medición se haya realizado de acuerdo con la fórmula establecida.  Se recomienda revisar la meta y niveles de tolerancia del indicador. |

Fuente Link ISolución, 20 de Octubre 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 de acuerdo a la periodicidad en que deben de hacerse y siete (7) no aplican para este trimestre.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |
| Actualización de procedimientos(gdh) | 100.00 | 80.00 | 125.00% | 3/10/2014 |
| Cumplimiento del subprograma de salud ocupacional(gdh) | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 6/10/2014 |
| Eficacia de la inducción (gdh) | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 6/10/2014 |
| Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 8/10/2014 |
| Oportunidad en entrega de la nómina | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 8/10/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados laborales (gdh) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 8/10/2014 |
| Oportunidad en la emisión de certificados para bono pensional (gdh) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/10/2014 |
| Porcentaje de ejecución del plan de bienestar laboral e incentivos(gdh) | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 08/10/2014 |
| Funcionarios Capacitados en educación formal | 2.00 | 2.00 | 100.00% | 08/10/2014 |
| Total |  |  |  | 141.67% |

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

Se presentan las observaciones frente a los siguientes indicadores.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Actualización de procedimientos (gdh) | (No. De procedimientos documentados e implementados de los procesos / No. De requerimientos requeridos \*100) | III TRIM. 2014: Se aprobó el Proceso de Gestión del Talento Humano actualizado y sus procedimientos. | No se observa que la me la medición se haya realizado de acuerdo 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) | III TRIM 2014: 3/3  Nombramientos provisionales:  1. Alba Teresa Camargo García  2. Diana Marcela Ospina Flórez  3. Silvia Natalia Hernández Amaya  4. Fernel Alirio Lozano García  5. Stephanie Bonfante Orjanera  6. Johanna Andrea Cante Cuellar  7. Zaira Nathali Bermudez Rodriguez  8. Diego Alberto Arias Díaz | No se observa que la me la medición se haya realizado de acuerdo con la fórmula establecida. |

Fuente ISolución, 17 de octubre de 2014.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, uno (1) no aplica para este trimestre, el indicador “Cumplimiento de objetivos integrales” no fue reportado.
2. **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% | 06/10/2014 |  |
| Oportunidad ejecución de inversiones en spi |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 06/10/2014 |  |
| Porcentaje de presupuesto ejecución de los proyectos de inversión |  | 48.18 | 90.00 | 53.53% | 06/10/2014 |  |
| Total: | **88.21%** | | | | | |

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

**Observación:**

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa que frente al indicador “Porcentaje de presupuesto ejecución de los proyectos de inversión” no hubo cumplimiento conforme a lo programado. Este indicador es transversal en la entidad, por lo tanto no solo depende de la

Oficina Asesora de Planeación, sino del cumplimiento planteado por cada responsable.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (gsi) |  | 0.61 | 0.00 | 0.00% | 17/10/2014 |  |
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware(gsi) |  | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de neón (gsi) |  | 99.90 | 99.90 | 100.00% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus notes domino, (gsi) |  | 99.26 | 98.80 | 100.47% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de ISolución(gsi) |  | 99.30 | 99.90 | 99.40% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo (gsi) |  | 99.30 | 99.90 | 99.40% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo(gsi) |  | 99.70 | 98.80 | 100.91% | 17/10/2014 |  |
| [Porcentaje de ejecución del plan estratégico TICs](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=308&FechaIni=20140420&FechaFin=20141020) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 17/10/2014 |  |
| Total: | **87.52%** | | | | | |

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

**Observación**:

-Del cuadro anterior el indicador “Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (gsi)” se observa que el porcentaje de cumplimiento presenta inconsistencias en el resultado arrojado 0.00.

**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% | 08/10/2014 |  |
| Total: | **102.04%** | | | | | |

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en el registro de obligaciones de pago(con) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Oportunidad en entrega de informes(con) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Total: | **100.00%** | | | | | |

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

1. **PROCESO: PAGADURÍA:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores los cuales fueron reportados, se observa cumplimiento del 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad (pag) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Oportunidad en presentación y pago de declaraciones de retenciones |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución de PAC |  | 80.00 | 80.00 | 100.00% | 07/10/2014 |  |
| Total: | **100.00%** | | | | | |

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

1. **PROCESO: PRESUPUESTO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, de los cuales se observa cumplimiento del 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos(pre) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal(pre) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 02/10/2014 |  |
| Total: | **100.00%** | | | | | |

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL**

1. **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores de los cuales tres (3) fueron reportados y dos (2) no aplican para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones. |  | 20.00 | 20.00 | 100.00% | 20/10/2014 |  |
| Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos de ley (15 días). |  | 96.23 | 90.00 | 106.92% | 20/10/2014 |  |
| Promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección. |  | 85.75 | 85.00 | 100.88% | 20/10/2014 |  |
| Total: | **84.09%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 20 de Octubre de 2014.

**Observación:**

* El reporte del valor real del indicador  **“**porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones” no se hizo de acuerdo al resultado arrojado por la operación realizada en la observación de medición, la cual equivale a un 96,23%.

1. **PROCESO: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Este proceso cuenta con siete (7) indicadores de los cuales cuatro (4) fueron reportados y tres (3) no aplican para este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Consumo percápita de agua |  | 3.16 | 2.40 | 68.33% | 08/10/2014 |  |
| Consumo percápita de energía |  | 190.60 | 240.00 | 120.58% | 08/10/2014 |  |
| Generación percápita de residuos |  | 0.80 | 3.50 | 177.14% | 17/10/2014 |  |
| Porcentaje de Gestión de cierre  De planes de acción |  | 88.00 | 70.00 | 125.71% | 06/10/2014 |  |
| Total: | **116.32%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Octubre 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 revisar las metas y los niveles de tolerancia de estos indicadores.

**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% | 02/10/2014 |  |
| Total: | **102.04%** | | | | | |

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

1. **PROCESO: COBRO COACTIVO:** Este proceso cuenta con un (1) indicador y su medición no aplica para este trimestre.
2. **PROCESO: DEFENSA JUDICIAL:** Este proceso cuenta con un (01) indicador el cual fue reportado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de términos legales (defj) |  | 100.00 | 98.00 | 102.04% | 08/10/2014 |  |
| Total: | **102.04%** | | | | | |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 17 de Octubre 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% | 03/10/2014 |  |
| Cumplimiento de términos legales (invd) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 03/10/2014 |  |
| Total: | **105.56%** | | | | | |

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad (aei) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 09/10/2014 |  |
| Oportunidad de entrega de elementos solicitados(aei) |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 09/10/2014 |  |
| Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos(aei) |  | 100.00 | 80.00 | 125.00% | 09/10/2014 |  |
| Total: | **108.33%** | | | | | |

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

**Observación:**

* Se recomienda revisar la meta del indicador “oportunidad en el trámite de certificación de ingresos (aei)”.

1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con un (1) indicador el cual fue reportado.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Procesos de contratación adelantados en cada trimestre |  | 100.00 | 70.00 | 142.86% | 03/10/2014 |  |
| Total: | **142.86%** | | | | | |

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

**Observación:**

-Se recomienda revisar la meta del indicador.

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cuatro (4) indicadores, de los cuales uno (1) no fue reportado “Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel”.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento de actividades de servicios generales |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 09/10/2014 |  |
| Cumplimiento de trámite de requerimientos |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 08/10/2014 |  |
| Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones |  | 16.00 | 25.00 | 64.00% | 08/10/2014 |  |
| Total: | **151.00%** | | | | | |

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

**Observación:**

-De acuerdo al cuadro anterior, se observa que frente al indicador “Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones” no hubo cumplimiento conforme a lo programado.

**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, 17 de Octubre de 2014.

**Observación**:

-El reporte de los indicadores se encuentra desactualizado según la periodicidad en que deben de hacerse. Se recomienda revisar la pertinencia de dichos indicadores.

1. **PROCESO: CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores la medición de ellos es de periodicidad anual y fueron reportados en el mes de enero, por tanto no aplican su medición para este trimestre.
2. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores los cuales no fueron reportados para este trimestre.
3. **PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores de los cuales dos (2) no aplican para este trimestre y tres (3) fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |  |
| Cumplimiento entrega de informes de visita |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/10/2014 |  |
| Número de Visitas especiales realizadas |  | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 01/10/2014 |  |
| Número de Visitas ordinarias realizadas |  | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/10/2014 |  |
| Total: | **107.41%** | | | | | |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FÓRMULA** | **REPORTE** | **OBSERVACIONES** |
| Cumplimiento entrega de informes de visita | (total de informes de visitas entregados a tiempo/total visitas realizadas con fecha de entrega del informe en el periodo analizado)\*100 | III TRIM. 2014: se entregaron en términos los informes preliminares de las visitas ordinarias realizadas a las CCF: CAFAM, COMFACA, COMCAJA, CAFASUR, CAJSAI, COMFABOY Y COMFAMA. De igual manera se entregaron oportunamente los informes finales de las visitas a: CAFAM, COMFACA, COMCAJA, CAFASUR, CAJSAI Y COMFABOY. | No se observa que la medición se haya realizado de acuerdo con la fórmula establecida.  . Se recomienda revisar la fórmula del indicador. |

Fuente ISolución, 17 de Octubre 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. Se recomienda revisar la pertinencia de dichos indicadores.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [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, 17 de Octubre de 2014.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Valor Real | Meta | Cumplimiento | Fecha |
| Oportunidad en la emisión de actos administrativos (clc) | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 01/10/2014 |
| Número de certificados expedidos oportunamente | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 01/10/2014 |
| Total: | **103.70%** | | | |

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

1. **CONCLUSIONES**

* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al tercer trimestre de 2014, es necesario informar que de ciento siete (107) indicadores revisados: cincuenta y cuatro (54) fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al 59%; dieciocho (18) no fueron reportados en el aplicativo en ISolución, que corresponden al 15%; y treinta y dos (32) indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al 26%.

* Se sigue observando 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. Sin embargo a la fecha de la revisión, se evidencia cumplimiento frente al plan de mejoramiento suscrito por parte de la Delegada frente al hallazgo generado de la auditoría interna del SIG al proceso, en el que se envió la actualización de los indicadores a la Oficina Asesora de Planeación.
* No se observa que la medición para los siguientes indicadores se haya realizado de acuerdo a la fórmula establecida para cada uno de ellos: “Cumplimiento proceso comunicación pública” (Proceso de Comunicación Pública), “Actualización de procedimientos (gdh)” - “Eficacia de la inducción (gdh)” (Proceso Ingreso, Desarrollo y Retiro de personal) y Cumplimiento entrega de informes de visita (Proceso Visitas a Entes Vigilados).
* Se observa en el reporte del valor real del indicador “porcentaje de implementación del sistema nacional de quejas y soluciones” (Proceso Interacción con el Ciudadano) que no se hizo de acuerdo al resultado arrojado por la operación realizada en la observación de medición, la cual equivale a un 96,23%.
* Se sigue observando en el cuadro de visualización de Indicadores de ISolución incoherencia en los resultados que arroja el porcentaje total, así mismo no se sabe cómo lo está calculando.
* Actualmente se tiene un contrato con la ESAP donde se está realizando en la SSF el proceso de alistamiento de la entidad para la obtención de la renovación de la certificación del sistema de gestión de calidad, normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009. Dentro de las actividades está la de hacer la revisión y depuración de los indicadores de gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

1. **RECOMENDACIONES**

* Se recomienda a los responsables de la medición de los indicadores que no fueron reportados, realizar el reporte de los mismos según la periodicidad establecida, y así dar cumplimiento a la normatividad vigente.
* Se recomienda a que los responsables de los procesos antes mencionados 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 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 cómo está calculando el porcentaje total de cumplimiento de los indicadores.
* 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: tercer trimestre de 2014.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MACROPROCESO** | **PROCESO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **ESTADO** | **FECHA** |
|  | **EVALUACIÓN Y CONTROL** | Cumplimiento de controles | Jefe Oficina Control Interno | NO APLICA | ANUAL |
| Informes de seguimiento y control a la gestión de la entidad | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Nivel de idoneidad de los auditores | NO APLICA | 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 | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Programa de televisión del boletín del consumidos producidos | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas | NO APLICA | ANUAL |
| Capítulos para emisión en televisión producidos | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de Conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa | NO APLICA | SEMESTRAL |
| **GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO** | **INGRESO, DESARROLLO Y RETIRO DEL PERSONAL** | Actividades de Sensibilizadas en el subproyecto de Pre pensionados | Coordinador de Grupo de Desarrollo Humano | NO APLICA | 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 Estimulos (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 REPORTADO | 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 | NO APLICA | 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 Tecnologías de la información y las Comunicaciones | 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 | NO APLICA | 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 | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad | Contratista Oficina de Planeación | NO APLICA | SEMESTRAL |
| Generación Percápita de Residuos | Coordinador grupo recursos físicos y gestión documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Nivel de Planeación para medición de Procesos | Contratista Secretaria General | NO APLICA | 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 | NO APLICA | 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** | Procesos de contratación adelantados en cada trimestre | Coordinador del Grupo de Gestión Contractual | 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 | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL** | **ANALISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS CCF** | Oportunidad de entrega de análisis de presupuestos de inversión (ASS) | Superintendente Delegado para Estudios y la Evaluación de Proyectos | NO REPORTADO | ANUAL |
| Oportunidad de entrega de conceptos sobre proyectos de inversión (ASS) | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Empresas Afiliadas a CCF | 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 |
| Principio del formulario  [Número de Cajas de Compensación Familiar con vigilancia especial](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=306&Estado=%20)  Final del formulario  Final del formulario | Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | NO APLICA | ANUAL |
| Principio del formulario  [Porcentaje de Cajas de Compensación Familiar con medidas cautelares](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=307&Estado=%20)  Final del formulario  Final del formulario | Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | NO APLICA | ANUAL |
| 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, administrativos | 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 | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Efectividad en reporte de informes | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **VISITAS A ENTES VIGILADOS** | Cobertura anual de Visitas Ordinarias de Inspección | NO APLICA | ANUAL |
| Información base para elaboración mapa de riesgos CCF (EST) | 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 |