**INFORME COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES**

**CUARTO TRIMESTRE DE 2014**

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

De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al cuarto trimestre de 2014, es necesario informar que de **noventa y tres (93)** indicadores revisados: **ochenta y uno (81)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **87%**; **dos (2)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **2%**; y **diez (10)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **11%.**

****

**Fuente ISolución, 27 de Enero de 2015.**

**3.2 ANÁLISIS POR INDICADOR**

El seguimiento a la gestión de la SSF se realiza a través de la verificación de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan mensualmente, trimestralmente, anualmente, etc., por parte de los responsables de los procesos, dicha información permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el resultado acumulado en la ejecución, con respecto de la programación establecida por los ejecutores de ellas.

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los siguientes intervalos:

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERPRETACIÓN** | **ESTADO DEL AVANCE** |
| No cumple con la meta |  |
| Es igual a la meta |  |
| Cumple con la meta |  |

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 cuatro (4) indicadores, de los cuales tres (3) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben hacerse para este trimestre y para uno (1) no aplica su medición.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Informes De Seguimiento y Control a la Gestión de la Entidad**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=313&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 13/01/2015 |
| [**Nivel de Idoneidad de los Auditores**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=66&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 47.00  | 40.00  | 117.50%  | 13/01/2015 |
| [**Porcentaje de Planes de Mejoramiento Validados**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=61&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 13/01/2015 |
| **Total:** | **113.24%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 14 de enero de 2015.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

1. **PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Este proceso cuenta con seis (6) indicadores, de los cuales tres (3) no aplican para este trimestre, los demás fueron reportados de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Cumplimiento del Plan Estratégico Formulado**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=12&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 88.88  | 100.00  | 88.88%  | 16/01/2015 |
| [**Cumplimiento proceso comunicación pública**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=13&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 38.00  | 40.00  | 95.00%  | 16/01/2015 |
| [**Número de Publicaciones institucionales elaboradas y difundidas**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=310&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 2.00  | 3.00  | 66.67%  | 17/07/2014 |
| [**Porcentaje de Conocimiento del Manual de Identidad Visual Corporativa**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=208&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 60.00  | 60.00  | 100.00%  | 17/07/2014 |
| [**programa de televisión del boletín del consumidos producidos**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=336&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 7.00  | 7.00  | 100.00%  | 16/01/2015 |
| **Total:** | **90.11%** |

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

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta del indicador Cumplimiento del Plan Estratégico formulado, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*el Plan Estratégico* *contempla 9 actividades de las cuales no se cumplió una, Publicaciones Institucionales pues esta actividad, que es del proyecto de inversión, se estaba terminando de ejecutar con recursos de la vigencia 2013”*.

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO**

1. **PROCESO: INGRESO, DESARROLLO Y RETIRO DE PERSONAL:** Este proceso cuenta con quince (15) indicadores, de los cuales catorce (14) fueron reportados de acuerdo a la periodicidad establecida, y no aplica para este trimestre la medición de un (1) indicador.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Actualización de procedimientos(gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=79&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 80.00  | 125.00%  | 20/01/2015 |
| [**Atención de incidentes -accidentes(gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=80&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 5.80  | 0.00  | 0.00%  | 20/01/2015 |
| [**Cumplimiento de presupuesto de bienestar laboral**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=268&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 95.00  | 95.00  | 100.00%  | 21/01/2015 |
| [**Cumplimiento de presupuesto de capacitación**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=267&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 42.00  | 95.00  | 44.21%  | 21/01/2015 |
| [**Cumplimiento del subprograma de salud ocupacional(gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=78&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 20/01/2015 |
| [**Eficacia de la inducción (gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=82&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 20/01/2015 |
| [**Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=76&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 65.00  | 100.00  | 65.00%  | 20/01/2015 |
| [**Funcionarios capacitados en educación formal**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=334&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 0.00  | 2.00  | 0.00%  | 20/01/2015 |
| [**Oportunidad en entrega de la nomina**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=204&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Oportunidad en la emisión de certificados laborales (gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=71&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Oportunidad en la emisión de certificados para bono pensional(gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=70&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 84.00  | 100.00  | 84.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de ejecución del plan de bienestar e incentivos (gdh)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=77&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 20/01/2015 |
| [**Programación de eventos de divulgación en cultura organizacional (pi)**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=326&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 80.00  | 10.00  | 800.00%  | 20/01/2015 |
| [**Satisfacción del cliente interno**](http://sw2k8r2isol01/Isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=116&FechaIni=20140722&FechaFin=20150122) | http://sw2k8r2isol01/Isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 85.00  | 80.00  | 106.25%  | 21/01/2015 |
| **Total:** | **132.70%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 21 de Enero de 2015.

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta de los siguientes indicadores:
* Cumplimiento de presupuesto de capacitación, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*Durante el año 2014 se obtuvo un cumplimiento del 42% en la inversión correspondiente en capacitación”.*
* Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh), en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “S*e realizaron 11 capacitaciones de 17 programadas”.*
* Funcionarios capacitados en educación formal, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*en el IV trimestre el Comité de Capacitación, Bienestar e Incentivo no recibió solicitudes de capacitación en programas de educación formal”.*

**MACRO PROCESO: GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO**

1. **PROCESO: DIRECCIÓN:** Este proceso cuenta con dos (02) indicadores, uno (1) fue reportado de acuerdo a la frecuencia en que debe hacerse, y para el otro no aplica su medición este trimestre.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Realización de Revisiones por la Dirección**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=282&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 15/12/2014 |
| **Total:** | **100.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 14 de enero de 2015.

1. **PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Este proceso cuenta con tres (3) indicadores, los cuales fueron reportados de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Audiencia públicas realizadas (PI)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=314&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | 08/01/2015 |
| [**Oportunidad de Opd en el Envío de Informes Consolidados (Pli)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=104&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 90.00 | 111.11% | 16/01/2015 |
| [**Porcentaje de Ejecución de los Proyecto de Inversión**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=68&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 80.51 | 90.00 | 89.46% | 16/01/2015 |
| **Total:** | **100.19%** |

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

**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**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=42&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 0.38  | 0.00  | 0.00%  | 20/01/2015 |
| [**Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=43&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 0.13  | 0.00  | 0.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de disponibilidad de neón**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=206&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de disponibilidad de servidor Lotus domino**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=40&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de disponibilidad de ISolución**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=205&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=207&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=41&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 99.90  | 99.90  | 100.00%  | 20/01/2015 |
| [**Porcentaje de ejecución del plan estratégico tics**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=308&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 76.33  | 100.00  | 76.33%  | 20/01/2015 |
| **Total:** | **60.79%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 20 de Enero de 2015. |
|  |
|  |

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta de los siguientes indicadores:
* Porcentaje de ejecución del plan estratégico tics, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*para el* *II Semestre de 2014 Se replanteo el plan de Acción y Plan de Trabajo alcanzando un porcentaje de ejecución del 76.33%. el porcentaje restante no se logró ejecutar”.*
1. **PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:** Este proceso cuenta con un (1) indicador, el cual fue reportado para este trimestre de acuerdo a la frecuencia en que debe hacerse.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Entradas y Salidas de Documentos Gestionados Oportunamente**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=97&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 16/01/2015 |
| **Total:** | **100.00%** |

 |
| Fuente Link “Visualización” ISolución, 20 de enero de 2015 |
|  |

**MACRO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Oportunidad en el Registro de Obligaciones de Pago (Con**)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=113&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116)  | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 08/01/2015 |
| **Total:** | **100.00%** |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Oportunidad de Entrega de Boletines a Contabilidad (Pag)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=102&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 08/01/2015 |
| **Total:** | **100.00%** |

 |
| Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Enero de 2015. |

1. **PROCESO: PRESUPUESTO:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, de los cuales todos fueron reportados.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Oportunidad en el Registro Presupuestal de Compromisos(Pre)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=115&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 08/01/2015 |
| [**Oportunidad en la Emisión de Certificados de Disponibilidad Presupuestal(Pre)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=114&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 08/01/2015 |
| **Total:** | **100.00%** |

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL**

1. **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los cuales todos fueron reportados.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Eventos de difusión con participación de la Entidad**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=311&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 14/01/2015 |
| [**Oportunidad de la encuesta a las Cajas de Compensación Familiar**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=209&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 95.00  | 100.00  | 95.00%  | 14/01/2015 |
| [**Oportunidad en la atención de PQRS atendidas dentro de los términos de Ley**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=57&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 97.00  | 97.00  | 100.00%  | 14/01/2015 |
| [**Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=312&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 14/01/2015 |
| [**Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=58&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 97.00  | 103.09%  | 14/01/2015 |
| **Total:** | **99.62%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Enero de 2014. |
|  |

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta del siguiente indicador:
* Oportunidad de la encuesta a las Cajas de Compensación Familiar, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*En el año 2014 se presenta un resultado de la medición de la satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar así: Oportunidad en la atención presentada por las Cajas 42 % Excelente 48 % buena; Respuesta suministrada a los requerimientos de la caja excelente 41 % bueno 45 %; Atributos generales satisfacción servicios prestados por la entidad excelente 45% bueno % 53%.; Promedio total: (41/43)\*100 = 95 %”.*
* Con respecto al indicador “[Oportunidad en la atención de PQRS atendidas dentro de los términos de Ley](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=57&FechaIni=20140716&FechaFin=20150116)” se observa que la meta no está bien planteada, pues se tiene establecido un 97%. Siendo un indicador de cumplimiento de términos, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.
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 Energía**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=296&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 196.00  | 240.00  | 118.33%  | 16/01/2015 |
| [**Generación Percápita de Residuos**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=297&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 1.28  | 3.50  | 163.43%  | 21/01/2015 |
| [**Porcentaje Consumo Percápita de Agua**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=295&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 3.16  | 2.40  | 68.33%  | 08/10/2014 |
| [**Cumplimiento de Plan de Manejo del Riesgo**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=3&FechaIni=20140721&FechaFin=20150121) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 21/01/2015 |
| [**Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=260&FechaIni=20140721&FechaFin=20150121) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 70.00  | 90.00  | 77.78%  | 21/01/2015 |
| [**Nivel de Planeación para Medición de Procesos**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=48&FechaIni=20140721&FechaFin=20150121) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 21/01/2015 |
| [**Porcentaje de Gestión de Cierre de Planes de Mejoramiento (Mcon)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=217&FechaIni=20140721&FechaFin=20150121) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 55.55  | 70.00  | 79.36%  | 21/01/2015 |
| **Total:** | **104.20%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 21 de Enero de 2015.

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta de los siguientes indicadores:
* Porcentaje Consumo Percápita de Agua, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: “*para el* *IV bimestre de 2014: (443m3/140personas) se han consumido por cada funcionario en el cuarto bimestre 3.16 metros cúbicos.”*
* Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: *“para el II sem de 2014 (23/109) el desempeño del sistema en este periodo se encuentra en un 79% han reportado el indicador, el resultado decreciente se debe a que de los 23 indicadores por falta de reporte, por lo tanto es posible que en el trascurso del mes de enero de 2015 cuando ingresen todos los funcionarios se cumpla con la meta establecida”.*
* Porcentaje de Gestión de Cierre de Planes de Mejoramiento, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que*: “para el IV trimestre de 2014 (18/18), se han reportado 18 hallazgos de los cuales OCHO (8) aparecen vencidas que equivale al 44% y el 55,55 % se encuentran en el proceso de la elaboración de las acciones correctivas para su posterior cierre por el auditor”.*

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

**MACRO PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA**

1. **PROCESO: PROCESO: ANÁLISIS Y ASESORÍA JURÍDICA:** Este proceso cuenta con un (01) indicador, el cual fue reportado.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Cumplimiento de términos legales (ajur)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=158&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 06/01/2015 |
| **Total:** | **102.04%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Enero de 2015.**OBSERVACIÓN:**O* Con respecto el indicador “Cumplimiento de términos legales (ajur)” se observa que la meta no está bien planteada, pues se tiene establecido un 98%. Siendo un indicador de cumplimiento de términos señalados en la Ley, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.
 |
|  |
|  |

1. **PROCESO: COBRO COACTIVO:** Este proceso cuenta con un (1) indicador, el cual fue reportado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Procesos en trámite (cobc)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=90&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 15/01/2015 |
| **Total:** | **102.04%** |

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

1. **PROCESO: DEFENSA JUDICIAL:** Este proceso cuenta con un (1) indicador, el cual fue reportado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Cumplimiento de términos legales (defj)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=86&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 06/01/2015 |
| **Total:** | **102.04%** |

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

**OBSERVACIÓN:**

* Con respecto al indicador “Cumplimiento de términos legales (defj)”, se observa que la meta no está bien planteada, pues se tiene establecido un 98%. Siendo un indicador de cumplimiento de términos señalados en la Ley, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.
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**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=278&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 05/01/2015 |
| [**Los procesos disciplinarios adelantados dentro de los términos legales**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=156&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 05/01/2015 |
| **Total:** | **105.56%** |

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

**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**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=93&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 0.00  | 100.00  | 0.00%  | 02/01/2015 |
| [**Oportunidad de entrega de elementos solicitados**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=92&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 16/01/2015 |
| [**Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=91&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 80.00  | 125.00%  | 16/01/2015 |
| **Total:** | **75.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 20 de Enero de 2015

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta del siguiente indicador:
* [Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=93&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120), en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: *“para el IV trim 2014 (0/61) boletines de almacén no entregados a contabilidad dentro del término. no se entregaron los boletines debido a los ajustes que se realizaron a los saldos de inventario”.*
1. **PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:** Este proceso cuenta con un (1) indicador el cual fue reportado.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | **Tendencia** |
| [**Procesos de contratación adelantados en cada trimestre**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=345&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 70.00  | 142.86%  | 07/01/2015 |  |
| **Total:** | **142.86%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Enero de 2015 |
|  |
|  |

1. **PROCESO: RECURSOS FÍSICOS:** Este proceso cuenta con cuatro (4) indicadores, todos fueron reportados de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |  |
| [**Cumplimiento de Actividades de Servicios Generales**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=270&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 02/01/2015 |  |
| [**Cumplimiento de Tramite de Requerimientos**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=269&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 02/01/2015 |  |
| [**Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=324&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semafororojo.jpg | 12.00  | 25.00  | 48.00%  | 02/01/2015 |  |
| [**Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=325&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 5.00  | 10.00  | 50.00%  | 02/01/2015 |  |
| **Total:** | **74.5%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 19 de Enero de 2015.

**OBSERVACIÓN:**

* Se observa que no se cumplió la meta del siguiente indicador:
* Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, en las observaciones de medición se informa por parte del responsable del indicador que: *“para el IV trimestre de 2014 (3/25) se recibió 3 solicitudes en el periodo de la cuales se tramitaron en su totalidad, equivalente al 12%”.*
1. **PROCESO: NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES:** Este proceso cuenta un (1) indicador y fue reportado de acuerdo a la frecuencia en que debe de hacerse.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** | **Tendencia** |
| [**Oportunidad en la realización de las notificaciones**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=368&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 08/01/2015 | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| **Total:** | **100.00%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 19 de Enero de 2015. |
|  |
|  |

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

1. **PROCESO: CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, para tres (3) de ellos la medición es de periodicidad anual y no aplican para este trimestre.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Porcentaje de estados financieros con corte a junio revisados dentro del término establecido(cfc)**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=236&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 01/10/2014 |
| **Total:** | **100.00%** |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 19 de Enero de 2015. |
|  |
| **OBSERVACIÓN:*** El indicador “Número de Estados Financieros analizados anualmente” no fue reportado, el responsable del indicador informa que no se hizo porque de acuerdo a la circular 010 de 2014 la fecha límite para el reporte de las C.C.F es el 15 de febrero, razón por la cual su análisis debe ser posterior a esa fecha.
 |

1. **PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con dos (2) indicadores, los cuales fueron reportados para este trimestre de acuerdo a la frecuencia de medición.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Efectividad en Reporte de Informes**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=246&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 16/01/2015 |
| [**Oportunidad de Respuesta a Solicitudes**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=216&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 16/01/2015 |
| **Total:** | **111.11%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 19 de Enero de 2015.

1. **PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores de los cuales uno (1) no aplica para este trimestre y cuatro (4) fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Cobertura Anual De Visitas Ordinarias De Inspección**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=264&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 80.00  | 125.00%  | 16/01/2015 |
| [**Cumplimiento Entrega De Informes De Visita**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=266&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 16/01/2015 |
| [**Número De Visitas Especiales Realizadas**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=303&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 16/01/2015 |
| [**Número De Visitas Ordinarias Realizadas**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=304&FechaIni=20140719&FechaFin=20150119) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 90.00  | 111.11%  | 16/01/2015 |
| **Total:** | **111.80%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 19 de Enero de 2015.

1. **PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Este proceso cuenta con (7) indicadores, de los cuales seis (6) fueron reportados de acuerdo a la periodicidad en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Estudios especiales de las CCF.**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=388&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 90.00  | 90.00  | 100.00%  | 31/12/2014 |
| [**Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF.**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=386&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 91.00  | 100.00  | 91.00%  | 31/12/2014 |
| [**Programas y Proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF estudiados.**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=385&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 100.00  | 80.00  | 125.00%  | 31/12/2014 |
| [**Tarifas**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=384&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 16/12/2014 |
| [**Validación información estadística de las CCF.**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=387&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 31/12/2014 |
| [**Visitas de IVC a las CCF.**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=389&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 31/12/2014 |
| **Total:** | **102.67%** |

Fuente Link “Visualización” ISolución, 16 de Enero de 2015

**OBSERVACIÓN:**

* El indicador “POAs y presupuestos de inversión de las CCF estudiados oportunamente” no fue reportado, el responsable del indicador informa que no se hizo porque la frecuencia del indicador no está bien planteada, la actividad se ejecuta en el primer semestre de cada vigencia, razón por la cual su análisis debe ser posterior a esa fecha.
1. **PROCESO: CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Este proceso cuenta con cinco (5) indicadores, de los todos fueron reportados de acuerdo a la frecuencia en que deben de hacerse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** |  | **Valor Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Fecha** |
| [**Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=32&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 95.00  | 105.26%  | 06/01/2015 |
| [**Cajas de compensación familiar con medida especial**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=305&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 06/01/2015 |
| [**Cajas de compensación familiar con medidas cautelares**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=307&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 06/01/2015 |
| [**Cajas de compensación familiar con vigilancia especial**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=306&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 100.00  | 100.00%  | 06/01/2015 |
| [**Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente**](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=337&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120) | http://sw2k8r2isol01/isolucion/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00  | 98.00  | 102.04%  | 06/01/2015 |
| **Total:** | **101.46%** |

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

**OBSERVACIÓN:**

* Con respecto a los indicadores “[Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=32&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)” y [Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=337&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)” se observa que la meta no está bien planteada, pues se tiene establecido un 95% y 98% respectivamente. Siendo indicadores de cumplimiento de términos señalados en la Ley, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.
1. **CONCLUSIONES**
* De acuerdo con la revisión de los indicadores de la SSF correspondiente al cuarto trimestre de 2014, es necesario informar que de **noventa y tres (93)** indicadores revisados: **ochenta y uno (81)** fueron reportados en el aplicativo ISolución, los cuales corresponden al **87%**; **dos (2)** no fueron reportaros en el aplicativo en ISolución, que corresponden al **2%**; y **diez (10)** indicadores que no aplican en razón a su periodicidad y corresponden al **11%.** Respecto de los trimestres anteriores de la vigencia 2014, el resultado indica que mejoróel cumplimiento de las dependencias en cuanto al reporte de la frecuencia de medición.
* Se observa que los indicadores a mencionar obtuvieron un resultado insatisfactorio, esto muestra que no se alcanzaron las metas establecidas dentro de la planeación del proceso: “Cumplimiento del Plan Estratégico formulado”, “Cumplimiento de presupuesto de capacitación”, “Ejecución del plan institucional de capacitación (pic)(gdh)”, “Funcionarios capacitados en educación formal”, “Porcentaje de ejecución del plan estratégico tics”, “Oportunidad de la encuesta a las Cajas de Compensación Familiar”, “Porcentaje Consumo Percápita de Agua”, “Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad”, “Porcentaje de Gestión de Cierre de Planes de Mejoramiento”, “[Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=93&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)”, “Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones” y “Número de Estados Financieros analizados anualmente”.
* Se observa que las metas no son apropiadas en los indicadores: “[Cumplimiento de términos legales (defj)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=86&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)”, “[Cumplimiento de términos legales (ajur)](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=158&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)”, “Oportunidad en la atención de PQRS atendidas dentro de los términos de Ley”, “[Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=32&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)” y [Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=337&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)”, pues se tiene establecido un 98%, 98%, 97%, 95% y 98% respectivamente, siendo indicadores de cumplimiento de términos señalados en la Ley, lo óptimo sería que la meta fuera el 100%.
* De acuerdo a lo informado por los responsables de los indicadores “Número de Estados financieros analizados anualmente” y “POAs y presupuestos de inversión de las CCF estudiados oportunamente”, el período de análisis es posterior a la frecuencia de medición establecida, por lo cual no fue posible realizar la medición de los mismos.
* En el proceso de alistamiento de la entidad realizado por la ESAP con la Oficina Asesora de Planeación en colaboración de todas las áreas 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. En diciembre de 2013 fue terminado el proceso de la revisión y depuración de los indicadores de gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar. A partir del seguimiento al primer trimestre de 2015, la Oficina de Control Interno realizará la revisión a los indicadores que fueron actualizados.
1. **RECOMENDACIONES**
* Se recomienda frente al cumplimiento de las metas, que los responsables de los procesos analicen los resultados obtenidos y puedan usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora. Lo anterior, con el fin de garantizar su adecuada operación y mejoramiento del proceso.
* Se recomienda que todos los indicadores deben estar acompañados por el respectivo análisis de datos como herramienta de control, que los documentos soporte de las mediciones adelantadas sean socializados y adjuntados en el aplicativo ISolución por parte del responsable de la medición de los indicadores. Adicionalmente deben estar disponibles para efectos del seguimiento trimestral.
* Con el fin de garantizar la adecuada medición de los indicadores “Número de Estados Financieros analizados anualmente” y “POAs y presupuestos de inversión de las CCF estudiados oportunamente”, se recomienda evaluar la periodicidad de medición.

Atentamente,

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno

1. **Anexos**
	1. Resumen indicadores: cuarto 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 | REPORTADO | ANUAL |
| 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 | 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 DE PERSONAL** | Actualización de procedimientos (GDH) | Profesional Especializado de Gestión de Talento Humano |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Atención de Incidentes - Accidentes (GDH) | REPORTADO | ANUAL |
| Cumplimiento del Presupuesto de Bienestar Laboral | REPORTADO | ANUAL |
| Cumplimiento de Presupuesto de Capacitación | REPORTADO | ANUAL |
| Cumplimiento del Subprograma de Salud Ocupacional (GDH) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eficacia de la Inducción (GDH) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eficacia de la Re- inducción (GDH) | NO APLICA | CADA DOS AÑOS |
| Ejecución del Plan Institucional de Capacitación (GDH) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la emisión de certificados laborales (GDH) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Ejecución del Plan de Bienestar Laboral e Incidentes (GDH) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Satisfacción del Cliente Interno | REPORTADO | ANUAL |
| Oportunidad en la emisión de certificados para Bono Pensional (GDH) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en entrega de la Nomina | Técnico Administrativo de Gestión del Talento Humano |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Funcionarios Capacitados en educación formal | Coordinador Grupo de Gestión de Talento Humano |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Programación de Eventos de Divulgación en cultura organizacional (PI) | REPORTADO | ANUAL |
| **GESTION DE DIRECCIONAMIENTO** | **DIRECCIÓN** | Cumplimiento de Objetivos Integrales | Asesor del despacho | NO APLICA | ANUAL |
| Realización de revisiones por la Dirección | REPORTADO |  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 |
| **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  | **GESTION DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN** | Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software (GSI) | Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la respuesta de solicitudes de Hardware (GSI) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Directorio Activo (GSI) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de Disponibilidad de Servidor Lotus Notes Domino (GSI) |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de disponibilidad de ISOLUTION (GSI) | 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 | REPORTADO | SEMESTRAL |
| **GESTIÓN DOCUMENTAL** | Entradas y Salidas De Documentos Gestionados Oportunamente |  Coordinador Grupo Gestión Administrativa y Documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN FINANCIERA Y DOCUMENTAL** | **CONTABILIDAD** | Oportunidad en el registro de obligaciones de pago (CON) | Coordinador Grupo Gestión Finaciera | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PAGADURÍA** | Oportunidad de entrega de boletines de contabilidad (PAG) | 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** | Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección | Jefe Oficina de Protección al Usuario | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Oportunidad de la encuesta a las Cajas de Compensación Familiar |  REPORTADO | ANUAL |
| Oportunidad en la atención de PQRS atendidas dentro de los terminos de Ley |  REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Eventos de Difusión con participación de la Entidad | REPORTADO | ANUAL |
| **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD** | Porcentaje Consumo percapita de agua | Coordinador grupo de gestión Administrativa y documental | REPORTADO | BIMESTRAL |
| Consumo percapita de energía | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Generación Percapita de Residuos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad | Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Cumplimiento del plan de manejo del Riesgo | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Nivel de Planeación para medición de Procesos | REPORTADO | SEMESTRAL |
| Porcentaje de gestión de cierre de Planes de Acción (MCON) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN JURÍDICA** | **ANÁLISIS Y ASESORÍA JURÍDICA** | Cumplimiento de términos legales (AJUR) | Secretario ejecutivo Oficina Asesora Jurídica | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **COBRO COACTIVO** | Procesos en trámite (COBC) | Jefe Oficina Asesora Jurídica | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **DEFENSA JUDICIAL** | Cumplimiento de términos legales (DEFJ) | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **PROCESOS DISCIPLINARIOS** | [Cumplimiento de reporte de información a entes de control](http://sw2k8r2isol01/isolucion/IndicadoresBase.asp?ind=278&FechaIni=20140720&FechaFin=20150120)  | Profesional Especializado Secretaria General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Los procesos disiplinarios adelnatados dentro de los terminos legales  | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **GESTIÓN LOGÍSTICA** | **ALMACÉN E INVENTARIOS** | Oportunidad en el tramite 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 | Coordinaror del Grupo de Gestión Contractual | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **RECURSOS FISICOS**  | Cumplimiento de actividades de servicios generales | Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y documental | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cumplimiento de trámite de requerimientos | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje del Plan Anual de Adquisiciones | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Porcentaje de ejecución del Plan de eficiencia administrativa y cero papel | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **NOTIFICACIÓN Y CERTIFICACIONES** | Oportunidad en la realización de las notificaciones  | Secretario ejecutivo Secretaría General | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL** | **CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF** | Número de estado Financieros analizados anualmente | Director de la Dirección de Gestión Financiera y Contable | NO REPORTADO | ANUAL |
| Número de presupuestos analizados anualmente | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de estados financieros a corte diciembre analizados dentro del termino establecido (CFC) | NO APLICA | ANUAL |
| Porcentaje de estados financieros a corte junio revisados dentro del término establecido (CFC) | REPORTADO | ANUAL |
| Porcentaje de presupuestos de ingresos y egresos estudiados dentro del término establecido | NO APLICA | ANUAL |
| **CONTROL LEGAL DE CCF** | Actos Administrativos emitidos dentro de los términos legales | Profesional Especializado Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas  | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Cajas de Compensación Familiar con Medida Especial | Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | REPORTADO | ANUAL |
| [Cajas de Compensación Familiar con vigilancia especial](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=306&Estado=%20) | REPORTADO | ANUAL |
| [Cajas de Compensación Familiar con medidas cautelares](http://sw2k8r2isol01/isolucion/Administracion/IndicadorValor.asp?Accion=Traer&Id_Indicador=307&Estado=%20) | REPORTADO | ANUAL |
| Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente | Profesional Especializado Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas  | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS** | Estudios especiales de las CCF | Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | REPORTADO | ANUAL |
| Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| POAs y presupuestos de inversión de las CCF estudiados oportunamente  | NO REPORTADO | TRIMESTRAL |
|  Programas y proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF estudiados | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| Tarifas | REPORTADO | ANUAL |
| Validación información estadística de las CCF | REPORTADO | MENSUAL |
| Visitas de IVC a las CCF. | REPORTADO | TRIMESTRAL |
| **EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR** | 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 | REPORTADO | 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 |