

INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES III TRIMESTRE 2016



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Superintendencia del Subsidio Familiar

PRINCIPAL

Carrera 69 No. 25B - 44

Calle 45A No. 9 - 46, Bogotá

PBX: +57 (1) 348 78 00 FAX: +57 (1) 348 78 04

Línea de atención al ciudadano: +57 (1) 348 77 77

Línea gratuita nacional: 018000 910 110

www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de gestión durante el tercer trimestre de 2016, los resultados obtenidos de la medición y análisis en el aplicativo ISolución, verificando el comportamiento del período.

1.2. ALCANCE




Para la verificación de la autoevaluación de la gestión, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseño y pertinencia del indicador
- Comportamiento y tendencia de los indicadores
- Cumplimiento de las mediciones de indicadores y su análisis, según su periodicidad

2. RESULTADO

La metodología para efectuar el seguimiento a la gestión se realizó a través de la revisión de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos, en el aplicativo ISolución por las dependencias que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan en la entidad permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los ejecutores o responsables de cada indicador.

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

RANGO	INTERPRETACIÓN	ESTADO DEL AVANCE
Satisfactorio	Mayor o igual a 85%	
Aceptable	Mayor o igual a 70% y menor a 85%	
Insatisfactorio	Menor a 70%	

Para el tercer trimestre de 2016, se debieron reportar cincuenta y cinco (55) indicadores de gestión para los veinte (20) procesos del Sistema Integrado de gestión, el resultado por indicador se muestra en la siguiente tabla:

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
EVALUACIÓN Y CONTROL	Informes de seguimiento y control a la gestión integral de la entidad.	100.00	100%
	Porcentaje de auditorías internas realizadas	90.00	100%
	Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento	100.00	100%
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Estrategia de comunicación e información de la Superintendencia del Subsidio Familiar	95.00	100%
GESTIÓN DEL TALENTO	Frecuencia de accidente de trabajo	3.00	100%
	Frecuencia de enfermedad común	10.00	10.00%

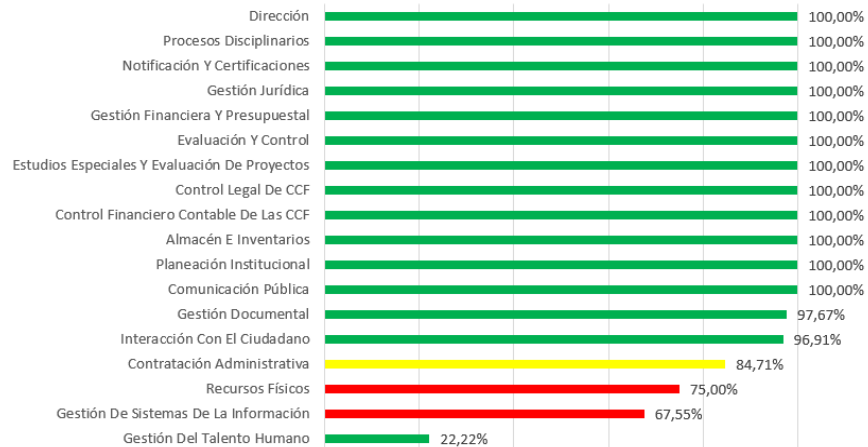
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
HUMANO	Índice general de ausentismo	10.00	0.00%
DIRECCIÓN	Cumplimiento de los objetivos integrales	90.00	100%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Nivel de cumplimiento en el reporte de la ejecución de inversiones en el SPI	100.00	100%
	Presentación de informes internos y externos de acuerdo a solicitudes recibidas	100.00	100%
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Oportunidad en la respuesta a solicitudes de software	0.00	8.00%
	Oportunidad en la respuesta de solicitudes de hardware	0.00	25.00%
	Porcentaje de disponibilidad de neon	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de servidor lotus domino	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de isolución	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de portal corporativo	99.90	100%
	Porcentaje de disponibilidad de servidor directorio activo	99.90	100%
	Porcentaje de ejecución del plan estratégico tics	100.00	40.36%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos	100.00	93.00%
	Entradas y salidas de documentos gestionados oportunamente	100.00	100%
	Prestamos de Documentos	100.00	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Indicador de pac no utilizado - inpanut	7.00	100%
	Oportunidad de entrega de boletines a contabilidad	100.00	100%
	Oportunidad en el registro de obligaciones de pago	100.00	100%
	Oportunidad en el registro presupuestal de compromisos	100.00	100%
	Oportunidad en la emisión de certificados de disponibilidad presupuestal	100.00	100%
	Oportunidad en la entrega de informes	100.00	100%
	Oportunidad en la presentación y pago de declaraciones de retenciones	100.00	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Gestión de cobro persuasivo y coactivo	95.00	100%
	Recuperación de cartera	10.00	100%
	Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos	100.00	100%

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
	Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales	100.00	100%
PROCESOS DISCIPLINARIOS	Cumplimiento términos	100.00	100%
	Priorización noticia disciplinaria	100.00	100%
ALMACÉN E INVENTARIOS	Oportunidad de entrega de boletines de almacén a contabilidad	100.00	100%
	Oportunidad de entrega de elementos solicitados	100.00	100%
	Oportunidad en el trámite de certificación de ingresos	80.00	100%
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Actas de liquidación firmadas	85.00	59.00%
	Procesos de contratación adelantados en cada trimestre	70.00	100%
RECURSOS FÍSICOS	Consumo de agua-1	2.00	100%
	Consumo de energía-1	1.00	100%
	Consumo de papel - 1	2.00	100%
	Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones	65.00	100%
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	Oportunidad en la realización de las notificaciones	100.00	100%
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LA CCF	Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda	100.00	100%
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Modificaciones al Límite máximo del monto anual de las inversiones de las CCF estudiadas que cumplan con los términos de ley	80.00	100%
	POAS y presupuestos de inversión de las CCF estudiados	100.00	100%
	Programas y Proyectos de inversión de autorización general y previa de las CCF Estudiados.	80.00	100%
	Validación información estadística de las CCF.	90.00	100%
	Visitas de IVC a las CCF.	100.00	100%
CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Actos administrativos emitidos dentro de los términos legales	100.00	100%
	Certificados de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente	100.00	100%
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Oportunidad en la atención de PQRS.	97.00	100%
	Oportunidad en la implementación del sistema nacional de quejas y soluciones	100.00	100%
	Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección	97.00	100%

En cuanto al comportamiento de los indicadores de gestión por proceso el resultado es el siguiente:

PROCESO	RESULTADO
Gestión Del Talento Humano	22,22%
Gestión De Sistemas De La Información	67,55%
Recursos Físicos	75,00%
Contratación Administrativa	84,71%
Interacción Con El Ciudadano	96,91%
Gestión Documental	97,67%
Comunicación Pública	100,00%
Planeación Institucional	100,00%
Almacén E Inventarios	100,00%
Control Financiero Contable De Las CCF	100,00%
Control Legal De CCF	100,00%
Estudios Especiales Y Evaluación De Proyectos	100,00%
Evaluación Y Control	100,00%
Gestión Financiera Y Presupuestal	100,00%
Gestión Jurídica	100,00%
Notificación Y Certificaciones	100,00%
Procesos Disciplinarios	100,00%
Dirección	100,00%

CORTE II TRIMESTRE 2016



Fuente: Porcentajes arrojados por el aplicativo Isolución de acuerdo al reporte de las Dependencias.

3. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

- Respecto de la tabla que refleja el resultado por indicador teniendo en cuenta el valor real reportado, se puede observar que los indicadores a relacionar obtuvieron porcentaje de cumplimiento por debajo de la meta programada:

Proceso Recursos Físicos:

Indicador "Consumo de Agua-1" en la observación de medición el área informa que *"El periodo facturado entre Mayo y Julio de 2016 arrojó un consumo total para la SSF de 242 M3, lo cual, representa un ahorro del 26% en relación con el periodo anterior, evidenciando el compromiso de los funcionarios con el ahorro. Resultado del Indicador: (329-242)/329*100"*, se observa que el resultado colocado en la plataforma Isolución se encuentra positivo y este debió ser negativo para cumplir con la tolerancia inferior del indicador según la ficha técnica del mismo.

Proceso Gestión de Sistemas de la Información:

Indicador "Porcentaje de ejecución del plan estratégico TICs" en la observación de medición el área informa que *"I Semestre de 2016. Las solicitudes de inicio de procesos contractuales se encuentran en el grupo de gestión contractual para su elaboración"*.

Proceso Gestión del Talento Humano:

Indicador "frecuencia de enfermedad común" en la observación de medición el área informa que *"Para el tercer trimestre se presentaron 33 funcionarios presentaron incapacidades clasificadas como enfermedad común. Resultado Indicador 22,60%"*.

Indicador "índice general de ausentismo" en la observación de medición el área informa que *"Para el tercer trimestre se presentaron 42 ausencias de personal, distribuidas entre i) enfermedad general, ii) licencia de maternidad y iii) accidente de trabajo %"*.

- Adicionalmente los siguientes indicadores obtuvieron resultados que están dentro del rango de los niveles de tolerancia:

Proceso Gestión Documental

Indicador Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos en la observación de medición el área informa que *"III TRIMESTRE (885/952) En el trimestre las dependencias remitieron un total de 952 documentos de salida a usuarios externos, los cuales fueron tramitados oportunamente por 4/72 con una efectividad del 93%, toda vez que un total de 67 fueron devueltos por diferentes causas las cuales se subsanaron con la corrección de datos del remitente por parte de las áreas"*.

Proceso Contratación Administrativa

Indicador Actas de liquidación firmadas, en la observación de medición el área informa que *"VIGENCIA 2015 (56/95) Para la vigencia 2015 la Entidad suscribió 114 Contrataciones de las cuales hay vigentes: 10 y No requieren liquidación: 9. De acuerdo con lo anterior, la Entidad debe liquidar un total de 95 Contratos de la vigencia 2015, los cuales a la fecha están así: -Liquidados: 40 - Liquidados con Hoja de cierre: 16 -En trámite de liquidación: 39 Dando un % de cumplimiento del 59%"*.

Proceso Interacción con el Ciudadano

Indicador: Oportunidad en la atención de PQRS, en la observación de medición el área informa que *"En el III trimestre la oficina de Protección al Usuario atendió 4118 descritas así: Aplicativo PQRSF 772 Atención personalizada 18 Chat 1593 Atención telefónica 1735 Total 4118/ 88 PQRS fuera de termino De las (772) PQRSF radicadas, (683) se encuentran trabajadas dentro de los términos de ley, de estas, nueve (9) radicaciones se encuentran sin trabajar, finalizadas (683) expedientes y (89) en proceso las cuales están fuera de términos. Es así como se evidencia un cumplimiento del 88% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al usuario, entre el periodo comprendido del 11 julio al 9 de septiembre de 2016. Se crearon tres formatos de producto de conforme, los cuales evidencian algunos inconvenientes como son: 1. Problema en el certificado digital para la firma de la Dra. Jorleidy Bean, como encargada de la oficina de protección al usuario del 27 de julio al 22 de agosto de 2016 2. Debido a las comisiones para asistir a las ferias en los espacios de interacción con el ciudadano, la jefe de oficina no pudo firmar entre los días 7 al 12 de septiembre de 2016. 3. Se presentó problema en el aplicativo por presentarse error entre las fechas del 21 al 26 de septiembre de 2016"*.

4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de los procesos en el cual los indicadores obtuvieron resultados por debajo de la meta propuesta, implementar acciones correctivas para controlar su comportamiento y/o acciones preventivas para evitar que se presente nuevamente este comportamiento.
- Se recomienda a los procesos de Visitas a entes vigilados, Gestión Documental y Gestión de Sistemas de Información, diligenciar los planes de Mejoramiento, de las acciones correctivas y de mejora las cuales fueron diligenciadas por la Oficina Asesora de Planeación en la Plataforma Isolución, con el fin de dar cumplimiento con los indicadores que no alcanzaron la meta en el II trimestre de 2016.
- Se recomienda reportar en la Plataforma Isolución los indicadores de manera oportuna de acuerdo a su periodicidad.
- Se recomienda socializar los resultados del indicador en cada trimestre al interior de las áreas, con el fin de tomar los correctivos necesarios.

JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado Andrea Cante