



**0400.12.11.12.  
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE  
GESTIÓN (INDICADORES DE GESTIÓN)  
Periodo  
Enero a Abril de 2012**

**EQUIPO DE TRABAJO:**

Oficina Asesora de Planeación,  
Normalización y Calidad

**Santiago de Cali, Mayo 31 de 2012**

***Claridad debida • Calidad de vida!***



## INFORME DE AUTOEVALUACION DE LA GESTION Primer Cuatrimestre vigencia 2012

La Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad presenta el Informe de Autoevaluación de Gestión correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2012, identificando los resultados y el análisis de los indicadores, en cumplimiento a la medición de las actividades establecidas en el Plan de acción de la entidad.

### PROCESO GERENCIAL (P1)

#### SUBCONTRALORIA

**Rendición de la Cuenta:** En el período comprendido entre enero 1 a abril 30 de 2012, se cumplió con la entrega de informes de conformidad con las Resoluciones Nos. 06 del 30 de octubre de 2008 y 003 del 12 de febrero de 2010, proferidas por la "A.G.R.", se rindió dos (02) informes a la Auditoría General de la República, correspondiente al Formato 20.1 de los bimestres (noviembre-diciembre 2011 y enero-febrero 2012) así mismo, se rindió la Cuenta Anual a través del "SIA", antiguo "SIREL", los cuales fueron rendidos oportunamente, previo seguimiento y control de la información de cada uno de los formatos. Dándose un cumplimiento del 100% de la meta establecida.

El comportamiento del presente cuatrimestre es similar al del mismo periodo del año anterior, cumpliéndose con la meta establecida y su tendencia frente a la rendición enero - abril del 2011 se mantuvo constante.

**Grados de Consulta:** Durante el periodo correspondiente entre el mes de enero a marzo 23 de 2012, la Subcontraloría recibió ocho (8) Grados de Consulta de la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal, resolviendo los ocho (8), dentro del término legal cumpliendo con el 100% de una meta del 90%. Así mismo, se resolvió el grado de consulta que por término de ley había quedado pendiente en la vigencia 2011.

Frente a la rendición del cuatrimestre enero-abril de 2011 hubo una disminución de seis (6) grados de consulta recibidos de la Dirección de Responsabilidad Fiscal. Sin embargo frente al número de grados de consulta resueltos, de acuerdo a los allegados, el promedio es constante, si se tiene en cuenta los términos de ley.

A partir de marzo 23 de 2012, la secretaría general asume este indicador.

## SECRETARIA GENERAL

**Control de Correspondencia:** En este cuatrimestre la ventanilla única manejo un total de correspondencia de 7.785, entre correspondencia interna y externa, incluyendo derechos de petición la cual fue direccionada en su totalidad, cumpliéndose con la meta establecida. El comportamiento de este indicador comparado con el primer cuatrimestre de la vigencia anterior evidencia un aumento en la radicación de documentos por este medio, ya que en el período comparativo fue de 5.819. Se alcanzó la meta de cumplimiento del 100% y la tendencia es sostenerla en los cuatrimestres restantes, facilitando la comunicación e interacción entre la entidad y los clientes internos como externos con la oportunidad en el trámite.

**Control de Documentos:** Se controlaron y socializaron veintiún (21) documentos que género el SGC, dándose cumplimiento con la meta establecida. El comportamiento de este indicador comparado con el primer cuatrimestre de la vigencia 2011, que fue de cuarenta y dos (42) documentos muestra una disminución debido a la menor solicitud de modificaciones de los mismos. La tendencia es constante dado que se controla el 100% de los documentos, propendiendo por el control y mantenimiento del SGC.

**Ajuste a TRD:** En este cuatrimestre no hubo ajustes a las TRD, debido a que estos ajustes se realizaron en el mes de diciembre de 2011. El comportamiento de este indicador respecto al del primer cuatrimestre de la vigencia anterior es decreciente, concluyéndose que los ajustes recientes a las TRD, han sido funcionales. La tendencia de este indicador es a cumplir la meta del 100%, cuando se requiera realizar la actividad en aras del mejoramiento continuo.

**Transferencias Documentales:** Para este periodo se recibieron las transferencias documentales de las dieciocho (18) áreas de la entidad de las cuales se organizaron cinco (5), dándose un cumplimiento del 27.77% de una meta anual del 100%, quedando pendiente por organizar trece (13). El comportamiento de este indicador respecto al primer cuatrimestre de la vigencia 2011, denota un aumento en la recepción de transferencias, pero una disminución en la organización de las mismas. Cabe señalar que este aspecto no es relevante porque la actividad de organización esta programada para ser ejecutada durante toda la vigencia por lo dispendioso del proceso.

La tendencia es a sostener la meta establecida en el PAA y cronograma de actividades para el cumplimiento del 100%, en cuanto a recepción y organización, finalizada la vigencia.

**Seguimientos TRD:** En este cuatrimestre se realizaron visitas de asesoría y seguimiento a las dieciocho (18) áreas de la entidad. El comportamiento de

este indicador respecto al primer cuatrimestre de la vigencia 2011 en el que se realizaron nueve (9) visitas por semestre, fue creciente y relevante debido a que la actividad que estaba programada en el PAA para ser realizada durante el semestre se realizó en el cuatrimestre, con el fin de mejorar el proceso de gestión documental en la entidad, previo a la realización de las auditorías de Calidad, AGR e ICONTEC, programadas en este cuatrimestre, cumpliéndose la meta del 100%.

La tendencia es a sostener la meta realizando las visitas de asesoría y seguimiento a las dieciocho (18) áreas de la entidad en cada vigencia coadyuvando al mejoramiento continuo de la entidad.

**Administrar el Parque Automotor:** Actividad que atendió los doscientos (200) requerimientos de transporte recibidos, cumpliéndose la meta del 100%. El comportamiento en cuanto al nivel de cumplimiento comparado con el primer cuatrimestre de la vigencia 2011, que fue de ciento treinta y cuatro (134) fue ascendente. La tendencia de este indicador es constante en su cumplimiento.

**Autenticar los documentos solicitados por las diferentes áreas:** Los 2.380 requerimientos de autenticaciones recibidos, se atendieron en su totalidad para un cumplimiento del 100%, presentando un comportamiento creciente con respecto al primer cuatrimestre del 2011 que fue de 1.817. La tendencia es sostener el nivel de cumplimiento de la meta, contribuyendo a la credibilidad de los actos administrativos de la entidad.

**Diligencias de Notificación:** En este cuatrimestre se realizó una (1) notificación cumpliendo con las normas que así lo determinan y con los términos establecidos para tal fin. Dándose cumplimiento a la meta establecida. Su comportamiento fue decreciente en comparación con el primer cuatrimestre de 2011 y su tendencia constante.

**Grados de Consulta:** A partir de marzo 23 de 2012, la Secretaría General asume este indicador y en lo que resta de este período no se recibieron grados de consulta de la DORF.

## OFICINA ASESORA JURIDICA

**Grados de Consulta:** Durante este cuatrimestre se absolvió ocho (8) grados de consulta, cumpliendo con la meta fijada para el periodo.

Su comportamiento es decreciente en comparación con el primer cuatrimestre del 2011, que se absolvió 14, sin embargo se mantiene la tendencia de atención oportuna en los términos de ley.

**Recursos de Apelación:** Durante este cuatrimestre no se recibieron Recursos de Apelación. Comparado con el mismo cuatrimestre del 2011 se denota un decrecimiento en razón de que en ese se recibieron 12 recursos.

**Requerimientos y conceptos:** En este cuatrimestre se recibieron y atendieron doscientos trece (213) requerimientos, dándose cumplimiento a la meta establecida. Comparado con el primer cuatrimestre del 2011, que fueron setenta y tres (73) se observa un crecimiento en la atención de dichos requerimientos. La tendencia es constante en cuanto al cumplimiento en la atención.

**Actuaciones Representación Judicial y Extrajudicial:** Durante el cuatrimestre se atendieron todas las actuaciones judiciales y extrajudiciales allegadas cumpliendo con la meta fijada para el periodo. Comportamiento que comparado con el mismo cuatrimestre de la vigencia 2011, es creciente, ya que en este periodo se atendieron treinta y dos (32) y en el primer cuatrimestre de la vigencia anterior se atendieron veinte (20). Su tendencia es constante a mantener atención oportuna y en términos de ley de las actuaciones judiciales y extrajudiciales.

**Proyectos Actos Administrativos:** Se revisaron cincuenta y dos (52) actos administrativos y minutas de contratos, que corresponden al cumplimiento del 100% de la meta fijada para este periodo. Comportamiento que comparado con el primer cuatrimestre de la vigencia anterior, presenta una disminución, ya que en esa vigencia se revisaron setenta y siete (77) actos administrativos y minutas de contratos. Su tendencia es constante en la revisión de los actos administrativos y minutas de contratos.

## **DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

**Atención de Requerimientos:** Se atendieron en este cuatrimestre los dos (2) requerimientos recibidos, provenientes de quejosos, cumpliendo a cabalidad con la meta, dando aplicación al procedimiento disciplinario que ordena la Ley 734 de 2002. En comparación con el primer cuatrimestre de 2011, se observa una disminución en la cantidad de requerimientos al iniciar esta vigencia, dado que para el mismo período del 2011 fue de siete (7).

El Proceso Gerencial a través de esta actividad garantiza el control de las solicitudes de los peticionarios con respecto al comportamiento de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, respetándoles el debido proceso, con la tendencia a no infringir la ley disciplinaria.

**Indagaciones Preliminares:** En el primer cuatrimestre se recibieron dos (2) requerimientos a los que se les inició Indagación Preliminar atendiendo lo

**Claridad debida • Calidad de vida!**



dispuesto en el Artículo 150 de la Ley 734 de 2002, mostrando y generando una gestión inmediata cumpliendo con la meta estipulada. . En comparación con el mismo cuatrimestre del 2011, en el cual se recibieron siete (7) requerimientos se observa una disminución en el número de requerimientos frente a los resultados obtenidos en el mismo periodo del 2012, en el inicio de la etapa de indagación.

**Investigaciones Disciplinarias:** En el primer cuatrimestre de 2012 y previo análisis de los hechos, ninguno de los dos (2) requerimientos recibidos ameritaba apertura de investigación disciplinaria como lo prevé el Art. 152 Ley 734 de 2002. La apertura de investigación reportada corresponde a requerimiento de la vigencia 2011. En comparación con el mismo cuatrimestre de la vigencia anterior, se observa que para este cuatrimestre se adelantó una (1) apertura de investigación.

## OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Con respecto a las actividades de comunicación organizacional que permiten medir el nivel de satisfacción de la comunicación interna y el nivel de satisfacción del cliente externo, los resultados que proporcionan las evidencias del cumplimiento de estas actividades desarrolladas por la Oficina de Comunicaciones tienen una frecuencia de rendición anual, por tanto no se reportan en este cuatrimestre.

## PROCESO DE PLANEACION, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

**Asesorías y/o socializaciones realizadas:** En este cuatrimestre este proceso prestó 16 servicios de asesoramiento al proceso Gerencial (6 veces) en rendición de indicadores, riesgos y en ajustes al PAA de las áreas, así: Subcontraloría (2), Comunicaciones (1), Secretaría General (1), Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario (1) y Jurídica (1). Al proceso de Participación Ciudadana (1 vez) en Riesgos, al Proceso auditor (5 veces), asesorías en Riesgos, indicadores y ajustes al PGA, así: D.T Salud (1), Administración Central (1) y Emlcali EICE (3). Al Proceso de Responsabilidad Fiscal se asesoró en dos (2) oportunidades en Acciones para el plan de mejoramiento para el ICONTEC y en Riesgos. De igual manera se socializó el Plan Estratégico 2012-2015 a todos los funcionarios de la entidad el 30 de abril en el Club Cañas Gordas, y el Mapa de Riesgos de la Entidad al Comité de Calidad. Para un total de asesorías y socializaciones en este período de rendición de diez y seis (16).

Resultado que comparado con el mismo cuatrimestre del año anterior presenta tendencia constante en cuanto al número de asesorías, dándose cumplimiento a la meta establecida.

**Claridad debida • Calidad de vida!**



**Actualización documentos del sistema:** Se actualizaron los siguientes Documentos del SGC : Según Acta N° 0400.01.08.12.01 del 2 de enero del P1 (1), del P2 (3) y del P5 (2), para un total de 6 documentos; según Acta N° 0400.01.08.12.02 del 09 de febrero del P2 (4) y del P6 (1) para un total de 5 documentos. En comité de calidad de 20 de marzo, con Acta N° 0400.01.08.12.03 del P1 (3), del P2 (2) y del P3 (1), para un total de seis documentos.

Comparando los resultados con el mismo cuatrimestre del período anterior se observa una tendencia decreciente, toda vez que se actualizaron un número menor de documentos del SGC que se requerían.

**Planes e informes elaborados:** En este cuatrimestre se emitieron los siguientes informes:

- Informe de Gestión Interna vigencia 2011
- Plan Estratégico 2012-2015
- Informe autoevaluación de la Gestión III cuatrimestre y consolidado 2011
- Informe cliente Externo vigencia 2011
- Informe Cliente Interno II Semestre del 2011.

Comparado con el mismo período de la vigencia anterior este indicador obtuvo un nivel de crecimiento leve, por la elaboración del Plan Estratégico 2012-2015.

**Metodologías realizadas:** En este período de rendición se diseñó la Metodología para el informe de Revisión por la Dirección. Comparado con el mismo período de la vigencia anterior este indicador mostro un comportamiento similar, ya que en este período sólo se requirió el diseño de una metodología, en razón a que el mayor número de diseños de metodologías se realizan en el último cuatrimestre de cada vigencia.

### **PROCESO DE CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO (P3)**

**Requerimientos trasladados a las Direcciones Técnicas:** De 190 requerimientos recibidos se trasladaron 47 a las Direcciones Técnicas obteniendo un nivel de cumplimiento del 24.7%. Indicador decreciente con tendencia positiva que no supera la meta del 30% propuesta para el periodo. Comparado el comportamiento del mismo período del 2011, para esta vigencia conserva el mismo porcentaje.

**Numero de requerimientos efectivamente cerrados por la Oficina de OCFP en el SIPAC:** Se evidencia el correcto diligenciamiento de 134 requerimientos y su cierre, atendidos por la OCFP en el SIPAC. Dándose cumplimiento a la meta establecida. Mantiene su tendencia positiva al compararse con el mismo periodo de la vigencia 2011.

## **PROCESO AUDITOR P (4)**

### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI

En la rendición del primer cuatrimestre se cumplió en un 100% el tiempo en la realización de una (1) auditoría que se tenía programada realizar.

Con relación al indicador requerimientos atendidos, para este cuatrimestre se tenían cuatro (4) requerimientos por cerrar del año 2011, los cuales fueron cerrados. Los requerimientos recibidos del presente año por el periodo de rendición son once (11).

En este periodo de rendición se cerraron diez (10), para un cumplimiento del 90,90%. Cuatro (4) de la vigencia anterior y seis (6) de este periodo.

Comparado el número de requerimientos recibidos de la OCFP en el mismo periodo del 2011 (6), con los recibidos en el presente periodo de 2012 (11), se nota un aumento del 83%. Al comparar los requerimientos cerrados en estos periodos, se nota un incremento del 100%, al pasar de cinco (5) en el primer periodo de 2011 a diez (10) en este primer cuatrimestre de 2012.

En cuanto a la efectividad de traslados de hallazgos administrativos con incidencia fiscal, se presentaron dos (2) hallazgos administrativos con incidencia fiscal en el presente periodo de rendición, correspondiente a la AGEI especial a la adquisición, mantenimiento y bajas del parque automotor de EMCALI, vigencias 2009 a 2011, los cuales cumplieron con la lista de chequeo que solicita la Dirección de Responsabilidad Fiscal. No se determinaron productos no conformes a esta Dirección Técnica por parte de la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal.

### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En este primer cuatrimestre el tiempo en la realización de una (1) auditoría se cumplió en un 100%, que se tenía programada realizar en este periodo.



Para este primer cuatrimestre se han recibido dieciséis (16) requerimientos, de los cuales tres (3) se han cerrado y trece (13) están en proceso, para un cumplimiento de este primer cuatrimestre del 18,75%. Del año 2011 no había requerimientos pendientes.

En este periodo de rendición, la Dirección Técnica ante la Administración Central, no reportó hallazgos fiscales.

#### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EL SECTOR EDUCACIÓN

El tiempo en la realización de una (1) auditoría se cumplió en un 100% para el primer cuatrimestre, que se tenía programada realizar en este periodo.

De los dieciocho (18) requerimientos originados en el 2011, solo nueve (9) se cerraron en este primer cuatrimestre, quedando pendientes nueve (9) de esa vigencia. En este cuatrimestre se recibieron ocho (8) de los cuales ninguno se ha cerrado en este periodo de rendición.

En este periodo de rendición, la Dirección Técnica ante Educación, no reportó hallazgos fiscales.

#### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EL SECTOR SALUD

Se cumplió en este primer cuatrimestre el 100% del tiempo en la realización de una (1) auditoría, que se tenía programada realizar en este periodo.

No se recibieron requerimientos durante este periodo. Se emitió respuesta al peticionario sobre un requerimiento pendiente de la vigencia anterior y se anexo el informe correspondiente.

En este periodo de rendición, la Dirección Técnica ante el sector Salud, no reportó hallazgos fiscales.

#### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE RECURSOS NATURALES Y ASEO

En la rendición de este primer cuatrimestre, se cumplió el 100% del tiempo en la realización de las dos (2) auditorías programadas.

En el primer cuatrimestre de la presente vigencia, se recibieron diez (10) requerimientos, de los cuales siete (7) se cerraron y tres (3) se encuentran en ejecución. Los requerimientos Nos 766 y 556 de la vigencia 2011 y el

requerimiento No 645 de 2010, que pasaron para el 2012, fueron cerrados en este cuatrimestre.

En cuanto a la efectividad de traslados de hallazgos administrativos con incidencia fiscal, se remitieron dos (2) hallazgos con incidencia fiscal como producto de la Auditoria AGEI Regular a la Empresa Girasol EICE – vigencia 2011 y se remitió un (1) hallazgo con incidencia fiscal, producto de la AGEI Especial a la Gestión Fiscal de Emsirva ESP en liquidación, en el presente periodo de rendición. Por los cuales no se han generado productos No conformes de parte de la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal.

### DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EL SECTOR FÍSICO

Para este primer cuatrimestre no hay rendición del tiempo en la realización de las auditorías, porque según el PGA, estas tienen programado su terminación en el mes de mayo de 2012.

En el primer cuatrimestre se recibieron doce (12) requerimientos, de los cuales el requerimiento 764-2011 que estaba cerrado, se reabrió según oficio 0700.23.01.12.0359, suscrito por la Oficina de Control Fiscal Participativo. De los doce (12) requerimientos recibidos, estos están relacionados con actuaciones ante la Secretaría de Vivienda Social, Secretaría de Infraestructura y Valorización, Metro Cali y el Fondo Especial de Vivienda.

De éstos requerimientos se han cerrado cinco (5), incluido el requerimiento No 821-2011, que estaba pendiente del tercer cuatrimestre del 2011.

### PROCESO DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL, COBRO COACTIVO Y SANDIONES P (5)

**Procesos decididos en el periodo:** En el primer cuatrimestre una vez agotadas las etapas procesales se decidieron y ejecutoriaron seis (6) procesos, tres (3) archivos y tres (3) fallos sin responsabilidad fiscal, de los veintinueve (29) procesos de Responsabilidad Fiscal que se encontraban en trámite, obteniendo un nivel de cumplimiento del 21%, resultado que no permite alcanzar la meta establecida.

Durante el mismo periodo en la vigencia 2010, el resultado del indicador fue del 6%, y en la vigencia de 2011 fue del 33%, lo que denota una tendencia cambiante del comportamiento de este indicador, no obstante, al terminar cada una de las vigencias anteriores, se cumplió cabalmente la meta.

**Grado de tramitación de los procesos aperturados de vigencias anteriores:** De la vigencia 2011 pasaron a esta vigencia catorce (14) procesos para continuar su trámite de los cuales, en el presente periodo rendido se decidieron y ejecutoriaron nueve (9), para un cumplimiento de 64.28%, lo que significa que se supera la meta para el cuatrimestre, en razón a que la meta establecida para el año es del 80%. Con el resultado del 64.28%, para este primer cuatrimestre, se alcanzó un nivel de eficacia por encima de lo esperado que es del 26.66%. De acuerdo al resultado del mismo periodo de 2011, la tendencia es constante en comparación con este periodo.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (P6)**

**Actualización de inventarios:** El inventario de los bienes devolutivos y de consumo controlado se realiza dos veces al año y el primer inventario está programado para el mes de julio, por lo que en este primer cuatrimestre no se tiene medición.

**Tramite de requerimientos administrativos (Almacén):** Durante este primer cuatrimestre, se atendieron la totalidad de los ciento diecisiete (117) requerimientos realizados a la Dirección Administrativa. Dándose cumplimiento a la meta establecida. Comparado con el mismo periodo del año anterior, se observa el mismo comportamiento.

**Rendición de cuentas:** Se rindieron 12 cuentas de 12 programadas para el primer cuatrimestre de 2012, equivalente al 100%, en la misma cantidad que el periodo anterior, las cuales corresponden a los informes de gestión, presupuesto, contabilidad, convenios e inventarios. Estos informes presentan la misma periodicidad. Este indicador no es acumulable y permanece constante.

**Comportamiento de las cuentas por pagar:** De las cuentas por pagar del primer cuatrimestre recibidas (310), se cancelaron (261) o sea el 84.2% y el 16% pendiente corresponde a deducciones de nómina del mes de abril; fondo de cesantías, impuestos, estampillas, tasa prodeporte y proveedores, las cuales se estarán cancelando en el mes de mayo de 2012. Comparado con el comportamiento del pago del mismo periodo del año anterior (80%), se observa un comportamiento similar en cuanto al cumplimiento de los pagos, sin embargo se presenta un 40% menos de cuentas por pagar en la presente vigencia.

**Beneficio obtenido por cada suscripción de convenios:** De enero a abril de 2012 se han vinculado a la entidad por la modalidad de pasantes tres (3) estudiantes de la Universidad Santiago de Cali, los cuales están prestando

apoyo profesional en las diferentes direcciones técnicas de la entidad, esto equivale a un ahorro mensual de \$4.873.386 (\$5.773.386 - 900.000), equivalentes al 84,41% mensual. Durante el mismo periodo del año anterior, se obtuvo un porcentaje de beneficio igual al de este período.

**Beneficio obtenido por cada suscripción de convenios:** Se mantienen los convenios con la CGR, consistente en 7 equipos de cómputo en préstamo, cuyo costo es de 22 millones; con la AGR con el préstamo igualmente de 11 equipos de cómputo, que tienen un valor de 19 millones 300 mil pesos y con la Alcaldía de Cali, con el comodato de 7 vehículos, cuyo costo fue de 211 millones de pesos, estos convenios no tienen contraprestación por lo que el beneficio es del 100%. Comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior, se observa un incremento en el valor absoluto del beneficio, debido principalmente a que se tuvo en cuenta para esta vigencia, el comodato relacionado con los vehículos.

**Total beneficios obtenidos con la suscripción de convenios:** Durante el presente cuatrimestre, se ha obtenido un beneficio del 99,63%. Comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior, se observa un incremento del beneficio en 5 puntos porcentuales.

**Activos productivos:** Revisado el aplicativo SRF, se observa que para el primer cuatrimestre de la vigencia 2012, el porcentaje de utilización de los bienes de la entidad es del 99%, este comparado con el mismo periodo del año anterior (83.4%) muestra un mejoramiento de 16 puntos porcentuales, debido principalmente a las bajas realizadas durante el periodo.

**Mantenimiento correctivo:** Durante el primer cuatrimestre del año, se realizaron siete (7) solicitudes de mantenimiento correctivo y se atendieron las mismas, para una eficacia del 100%. Se observa un crecimiento en la cantidad de solicitudes reportadas en esta rendición con respecto al mismo periodo del año anterior que fueron dos (2).

**Mantenimiento preventivo:** Durante el primer cuatrimestre del año, se realizaron 8 solicitudes de mantenimiento preventivo y se atendieron las mismas, para una eficacia del 100%, frente a 34 solicitudes del cuatrimestre del mismo periodo del año pasado, se observa una disminución sustancial en el mantenimiento preventivo, según programación.

## **PROCESO DE GESTION HUMANA (P7)**

### **Nivel de cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación (PIC):**

Durante el primer cuatrimestre se efectuaron cinco (5) capacitaciones que hacen parte del PIC, frente a cuatro del mismo periodo del año anterior, presentándose el mismo comportamiento.

Adicionalmente, durante el primer cuatrimestre se efectuaron seis (6) capacitaciones extra PIC.

**Cubrimiento programa de capacitación:** Durante el primer cuatrimestre de 2012, se capacitaron 78 funcionarios de 180 que ocupaban la planta de cargos de la Entidad, es decir, un 43,33% de los servidores públicos fueron capacitados en algún tema. Frente al mismo periodo del año anterior (118/186) se observa un decrecimiento en la cobertura en un 33%, esto debido a la planificación de las capacitaciones de la presente vigencia.

Teniendo en cuenta que este es un indicador acumulativo, se espera el cubrimiento total al 31 de diciembre del 2011.

**Nivel de participación de las capacitaciones:** Se efectuaron 96 invitaciones durante el primer cuatrimestre, en las cuales participaron los 96 funcionarios, para un cumplimiento del 100% de los convocados. Frente al mismo periodo del año anterior (170/203), se observa un aumento en el nivel de participación en las capacitaciones.

**Nivel de atención de los requerimientos internos y externos:** De los 246 requerimientos recibidos se atendió el 100% dentro de los términos internos fijados. Comparado con el mismo periodo del año anterior (182), se presenta el mismo nivel de cumplimiento pero se observa un crecimiento en la cantidad de solicitudes en un 35%.

**Participantes en actividades deportivas:** Durante el primer cuatrimestre no se presentaron actividades deportivas, según el cronograma establecido para esta actividad. En el primer cuatrimestre de 2011, se convocó a participar en las II Olimpiadas de ese mismo año, logrando la inscripción de 145 servidores públicos, con participación de 114 de los inscritos en el primer cuatrimestre, el índice de participación fue del 78,62%.

**Participantes en actividades de bienestar social:** De las 130 convocatorias a las actividades del día de la Mujer y Secretaria, atendieron 112 de ellas, alcanzando el 86,15% de asistencia. Comparado con el mismo periodo del año anterior (100/136), se observa un leve incremento en la asistencia.

**Participantes en actividades de prevención:** Durante el primer cuatrimestre no se realizaron actividades de prevención, durante el mismo periodo del año anterior, participaron 125 funcionarios, esto debido a los ajustes al cronograma de actividades de la presente vigencia.

**Nivel satisfacción actividades de bienestar social:** Las actividades de bienestar social se realizarán a partir del II cuatrimestre por lo tanto este indicador será objeto de rendición para ese período.

**Nivel satisfacción actividades de salud ocupacional:** Durante el primer cuatrimestre no se realizaron actividades de salud ocupacional, debido a los ajustes al cronograma de actividades de la presente vigencia.

**Inducción:** Ingresaron 18 personas a la entidad a las que se les realizó la respectiva inducción. Dándose cumplimiento a la meta establecida.

**Reinducción:** Para la jornada de reinducción se convocó a 180 servidores públicos, de los cuales asistieron 170 de ellos, o sea un 94,44% de participación. El índice de asistencia subió levemente frente al mismo periodo del año anterior, que fue de 91.86% servidores públicos asistentes a la reinducción.

Es de anotar que los servidores públicos que no asistieron se encontraban en vacaciones, incapacitados y una funcionaria sancionada, que en el transcurso de la vigencia se le realizará dicha reinducción para cumplir con la meta del 100%.

## PROCESO DE INFORMATICA (P8)

**Nivel de cumplimiento de actividades programadas:** Se cumplió con la meta prevista (45) para este período en las actividades programadas para los proyectos de: Modernización Página Web, Plan de sensibilización políticas de uso de los bienes informáticos para los funcionarios de la CGSC, Revisión de circuitos eléctricos de las acometidas que suministran energía a los computadores y de las actividades de Administración de la Red.

Se evidencia que el nivel de cumplimiento de este indicador se mantiene estable con respecto al nivel alcanzado el mismo período de la vigencia anterior.

**Nivel de oportunidad en la prestación del servicio:** El insumo para este indicador es la información de la pregunta No. 4 de las encuestas de satisfacción del cliente interno, tomando como oportuno el servicio calificado entre 4 y 5. Se analizó el resultado de 52 encuestas que respondieron los ocho (8) procesos a quienes se les prestó el servicio en el periodo, dando un cumplimiento que está acorde con los resultados esperados.

El resultado de este indicador se mantiene estable con respecto al resultado del mismo periodo de la vigencia anterior.

**Nivel de satisfacción del usuario:** El insumo para este indicador es la información de la pregunta No. 8 de las encuestas de satisfacción del cliente interno, tomando como oportuno el servicio calificado entre 4 y 5. Se analizó el resultado de 52 encuestas que respondieron los ocho (8) procesos a quienes se les prestó servicios en el período. El nivel de satisfacción alcanzado, está acorde con los resultados esperados.

El resultado de este indicador se mantiene estable con respecto al resultado del mismo periodo de la vigencia anterior.

## **PROCESO AUDITORIA Y CONTROL INTERNO (P9)**

**Auditorias ejecutadas del PAA.:** El resultado para el periodo rendido es del 100% de una (1) auditoría programada, para este cuatrimestre. La tendencia del indicador presenta un leve crecimiento, toda vez que en el primer cuatrimestre de la vigencia anterior, no se llevó a cabo ninguna auditoría.

**Actividades ejecutadas del PAA:** Se ejecutó el 100% de las ocho (8) actividades programadas en el PAA vigencia 2012. El comportamiento de este indicador es de cumplimiento y como tal es similar debido a que en el mismo periodo de 2011 se realizaron 9.25 actividades.

**Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos:** El resultado de este indicador es del 100%, debido a los dos (2) seguimientos realizados al Plan de mejoramiento institucional y al Plan de mejoramiento por procesos producto de la auditoría al sistema integrado de gestión.

El comportamiento de este indicador es creciente toda vez que en el mismo cuatrimestre de la vigencia anterior, no se realizaron seguimiento a planes de mejoramiento.

**Efectividad de las acciones correctivas:** Rendición semestral, no aplica para este periodo.

**Índice de aplicación del MECI:** Rendición semestral, no aplica para este periodo.

**Informes a rendir:** Rendición semestral, no aplica para este periodo.

**Índice de horas de auditoria por auditor:** Se emplearon en el periodo evaluado 40 horas auditor y se emplearon 22 auditores internos de calidad.

El comportamiento de este indicador es estable toda vez que en el anterior periodo rendido el promedio de horas utilizadas por auditor fue de 42. La tendencia no es posible analizarla debido a que el indicador es descendiente y en el mismo periodo de la vigencia anterior no presenta resultados.