



29/ene/2025
11:30 AM



CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Remitente: 200 - Leon Villalba Nubia Esther
Destinatario: 100 - Serrano Rueda Sonya Alejandra
Asunto: Informe
Radicado No.: 2530000042 **Folios:** 1 **Anexos:** 0

INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES VIGENCIA 2024

OFICINA PRODUCTORA	CONTROL INTERNO
FECHA	ENERO 27 DE 2025
PROCESO	INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DE LA VIGENCIA 2024
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

1. INTRODUCCION

El seguimiento a los indicadores es una herramienta para garantizar que los objetivos establecidos por la Caja de Previsión Social Municipal para la vigencia 2024 se cumplan de manera efectiva y eficiente, con el propósito de ofrecer una estructura organizada para la medición y análisis de los indicadores, identificando áreas de oportunidad y tomando decisiones informadas durante la vigencia de ejecución.

2. OBJETIVO:

Medir el cumplimiento de los objetivos establecidos para la vigencia 2024.
Identificar desviaciones en los indicadores y aplicar acciones correctivas.
Facilitar la toma de decisiones basada en datos actualizados y confiables.

3. ALCANCE:

El informe comprenderá el seguimiento de los indicadores durante todo el año 2024, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a los indicadores de gestión cada cuatro meses, para garantizar una evaluación constante y oportuna del progreso de los objetivos.



4. NORMATIVIDAD:

Ley 87 de 1993 Artículo 12 ítem d: *Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.*

5. DESARROLLO:

Teniendo en cuenta la Matriz de Indicadores de Gestión 2024 de la Caja de Previsión Social Municipal, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento de los resultados evaluación de acuerdo con la naturaleza de los procesos, distribuidos en las siguientes categorías:

Procesos Estratégicos - Dirección y Planeación:

Se presentan los indicadores relacionados con la gestión estratégica y la planificación organizacional, evaluando el avance de los objetivos a nivel institucional.

Nombre del Indicador:

Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional

Formula:

Meta alcanzada / Meta propuesta * 100

Resultado del Indicador:

Durante la vigencia de 2024, se ha logrado un avance significativo en el cumplimiento de las actividades programadas dentro del Plan de Acción Institucional. En términos generales, se puede afirmar que el Plan de Acción de la Caja de Previsión Social para la vigencia 2024 fue exitoso, ya que se logró la ejecución de 22 de las 26 actividades establecidas, lo que representa un 85% de cumplimiento. Este resultado se enmarca en un Rango Alto Sobresaliente de eficacia, lo que refleja el esfuerzo y la dedicación del equipo de trabajo, así como una planificación y ejecución efectiva de las metas propuestas.

Procesos Misionales - Cesantías Retroactivas (MC):

Aborda los resultados vinculados con la gestión y reconocimiento de las cesantías retroactivas, evaluando la Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías y la satisfacción de los usuarios.



Nombre del Indicador: Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías

Formula: Solicitudes reconocidas / Solicitudes radicadas *100%

Resultado del Indicador:

En lo que respecta a la eficiencia en garantizar la oportunidad del servicio a nuestros afiliados mediante procesos ágiles y eficientes, de acuerdo con los requisitos normativos y de calidad establecidos en el Proceso Misional de Cesantías Retroactivas, durante el año 2024 se determinó que la medición del indicador de gestión arrojó un resultado promedio de **99.5%** de eficiencia. Este desempeño coloca a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**, destacando la efectividad en la prestación del servicio.

PROCESOS GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO (GD)

Se presentan los indicadores relacionados con la administración y organización de la documentación institucional, analizando su eficacia y el cumplimiento de los procesos establecidos.

Nombre del Indicador: Organizar los Documentos

Formula: (Unidades Documentales Organizadas/Total de Unidades*100

Resultado del Indicador:

En cuanto a la organización de documentos, se logró un cumplimiento de un 94% de eficiencia durante toda la vigencia de 2024, lo que posiciona a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador: Transferir Documentos

Formula: (Número de transferencias realizadas por área/número de transferencias

Resultado del Indicador:

En cuanto a la transferencia de documentos, se alcanzó un cumplimiento promedio del **94%** durante la vigencia de 2024, lo que equivale a un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador: Digitalización E Indexación de Documentos

Formula: (Imágenes Digitalizadas Indexadas/Total de Imágenes Digitalizadas*100

**Resultado del Indicador:**

En cuanto a la digitalización de documentos, se alcanzó un cumplimiento promedio del **94%** durante la vigencia de 2024, lo que equivale a un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO GESTION DE RECURSO HUMANO (GRH)

Se analizan los resultados de la gestión de recursos humanos, incluyendo la contratación, capacitación y administración del personal dentro de la entidad.

Nombre del Indicador: Controlar las ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común

Formula: (Número de días de ausencias laborales/Número de días de trabajos programados) *100

Resultado del Indicador:

En cuanto a la eficacia de asegurar el control de los procesos y el mejoramiento continuo, especialmente en lo referente al control de ausencias laborales por incapacidad médica en los Procesos de Apoyo de Gestión de Recursos Humanos, durante la vigencia de 2024 se observó una mínima ausencia laboral en el periodo evaluado. Esto resultó en un índice de eficiencia del **92%**, lo que coloca a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador: Cumplimiento de la evaluación de desempeño laboral - EDL

Formula: (Número EDL realizadas en las fechas establecidas / Número total EDL por realizar) *100

Resultado del Indicador:

Durante la vigencia de 2024, se realizaron las evaluaciones de desempeño a los funcionarios de carrera administrativa, logrando un cumplimiento del 100%, lo que coloca a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO – SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SGSST (GST)

En esta parte se evalúan los indicadores relacionados con la implementación y seguimiento de las políticas de seguridad y salud laboral, asegurando el bienestar de los funcionarios.

Nombre del Indicador 1: Tasa de accidentabilidad

Formula: número de accidentes / número promedio de funcionarios



Nombre del Indicador 2: % de cubrimiento EPPS

Formula: número de EPP entregados/ número de epps requeridos) *100

Nombre del Indicador 3: Cobertura de inducción

Formula: (número de funcionarios que reciben capacitación / número de funcionarios que ingresan en el periodo) *100

Resultado de los indicadores 1, 2, 3:

En cuanto a la efectividad de mantener cubiertos con elementos de protección a los funcionarios que lo requieran, así como de determinar la tasa de accidentalidad de la entidad y realizar capacitaciones, se puede concluir que se obtuvo un resultado del **100%** durante la vigencia de 2024, lo que permitió que la entidad se ubicara en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

Se presentan los resultados de la gestión financiera, analizando la administración de los recursos económicos, la ejecución presupuestal y la eficiencia en el uso de los fondos disponibles.

Nombre del Indicador: Generación de Estados Financieros

Formula: Estados financieros presentados / estados financieros requeridos* 100

Resultado del Indicador:

En cuanto a la efectividad de mantener el nivel de transparencia en la Generación de los Estados Financieros de la entidad durante todo el año 2024, se observó que la medición del indicador de gestión arrojó un resultado promedio del **100%** de efectividad, ubicándose la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO -GESTION CONTRACTUAL (GT)

Se abordan los indicadores relacionados con el cumplimiento del plan Anual de Adquisiciones durante la vigencia orientados a la administración de los Bienes y servicios adquiridos frente a las necesidades de bienes y servicios programados durante la vigencia.

Nombre del Indicador: Ejecución Plan de Adquisiciones

Formula: Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidades de bienes y servicios programados* 100



Resultado del Indicador: Para mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad durante el año 2024 se ejecutó el Plan Anual de Adquisiciones en un **73%** de Efectividad logrando un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO – GESTION DEL SISTEMA AMBIENTAL (GAM)

En esta sección se presentan los resultados vinculados con la gestión ambiental, evaluando las acciones realizadas para el cumplimiento de los compromisos ambientales y la sostenibilidad institucional.

Nombre del Indicador 1: Control por consumo de energía eléctrica de la entidad

Formula: $(\text{Consumo del periodo anterior KW} - \text{Consumo periodo actual kw} / \text{consumo del periodo anterior kw}) * 100$

Nombre del Indicador 2: Control por consumo de agua de la entidad.

Formula: $(\text{m}^3 \text{ agua consumida} / (\text{número de personas} (\text{días})))$

Resultados del Indicador 1 Y 2:

Para asegurar el control de los procesos de mejoramiento continuo, a través del monitoreo del consumo de energía eléctrica y agua, la entidad obtuvo una efectividad de consumo del **75%** durante la vigencia de 2024, logrando un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO GESTION ADMINISTRATIVA (GA)

Se analizan los resultados de los procesos administrativos, como la gestión de la logística interna, la administración de recursos y la eficacia de los procedimientos operativos.

Nombre del Indicador: Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad.

Formula: $\text{N. de recibos soporte} / \text{N. de gastos} * 100$

Resultado del Indicador:

Durante la vigencia de 2024, se evaluaron los trámites para la compra de materiales y suministros, los cuales, una vez verificados, contaban con su respectivo soporte. Se evidenció un cumplimiento del **100%** de eficiencia, lo que ubica a la CPSM en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.



Nombre del Indicador: Atención petición quejas reclamos sugerencias y felicitación.

En el cual se evalúan 3 conceptos: Incrementar la satisfacción del usuario, Medir el tiempo de atención al cliente en relación a la solicitud, Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos

Nombre del Indicador: Incrementar la satisfacción del usuario

Formula: $N. \text{ Encuestas aplicadas} / \text{Encuestas programadas} * 100$

Resultado del Indicador:

Durante el año, se aplicaron 188 encuestas, alcanzando un cumplimiento del **91.5%**, lo que corresponde a un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**. Los resultados indicaron que el servicio prestado fue calificado como excelente por los encuestados.

Nombre del Indicador: Medir el tiempo de Atención al cliente en relación a la solicitud

Formula: $\text{tiempo real de las consultas resueltas (dp- comunicaciones- tutelas certificaciones, otras)} / \text{tiempo de atención programado} * 100$

Resultado del Indicador:

En cuanto a la eficacia de medir el tiempo de atención a los usuarios en relación con la solicitud presentada, se evidencia que, una vez tabuladas las solicitudes recibidas, el tiempo promedio para dar respuesta durante la vigencia de 2024 fue de **8.94 días**.

Nombre del Indicador: Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos

Formula: $\text{peticiones contestadas} / \text{peticiones radicadas} * 100$

**Resultado del Indicador:**

En cuanto a la Efectividad de Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos. Durante el año 2024, se obtuvo un resultado de **95%** de Eficiencia, que ubica la Caja en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO – GESTION RECURSO FISICO

Se abordan los indicadores relacionados con la administración del recurso físico de la CPSM, evaluando la eficiencia en el uso de las infraestructuras y equipos disponibles.

Nombre del Indicador: Control de Inventarios de Bienes Muebles de los funcionarios de la CPSM

Formula: (No. de bienes muebles rendidos y registrado. / no. de inventario de bienes muebles registrado. en el sistema de activos fijos) *100

Resultado del Indicador:

Para propender al buen uso de los bienes muebles de la entidad y fomentar la responsabilidad en su manejo, se hace necesario el uso del Control de Inventarios de Bienes Muebles de los funcionarios. Durante el año 2024, se evidenció que el inventario se mantuvo constante, logrando una eficiencia del **100%** y ubicando a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO-GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

Se presentan los resultados de la gestión de las tecnologías de la información, analizando la implementación y efectividad de los sistemas tecnológicos dentro de la organización.

Nombre del Indicador 1: Políticas de Privacidad y confidencialidad

Formula: No. de política privacidad implem/ polit de p y c establecidas*100

Nombre del Indicador 2: Disponibilidad del servicio Online

Formula: Disponibilidad del servidor hosting / Disponibilidad esperada del servidor

Nombre del Indicador 3: Plan de sensibilización



Formula: capacitaciones de seguridad realizadas / número de capacitaciones de seguridad programadas) *100

Resultado del indicador 1,2,3:

En cuanto a las políticas de privacidad y confidencialidad, la disponibilidad del servicio online y el plan de sensibilización a través de capacitaciones, se obtuvo un cumplimiento del **100%** de eficacia, lo que ubica a la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador 4: Realización de mantenimientos lógico –preventivos y Backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.

Formula: No mantenimiento y Backups realizados / N.º mantenimientos y Backups programados*100

Resultado del Indicador 4:

En cuanto a la eficacia de asegurar el control de los procesos y el mejoramiento continuo, para evaluar el indicador durante todo el 2024, se constató con el ingeniero de sistemas la realización de una copia de seguridad mensual en cada uno de los equipos de cómputo de la entidad, con el fin de salvaguardar la información en discos duros. Este proceso alcanzó un cumplimiento del **100%** de eficacia, ubicando este resultado en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

En esta sección se abordan los indicadores relacionados con los sistemas de control interno y la evaluación de la gestión, garantizando el cumplimiento de los procesos y normativas.

Nombre del Indicador 1: Elaboración y presentación del informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 /2011

Formula: N. de informes presentados /total de informes solicitados

Resultado del Indicador:

Durante la vigencia de 2024, la Oficina de Control Interno presentó de manera oportuna los informes requeridos por la Ley 1474 de 2011. El cumplimiento alcanzó el **100%**, ubicando este resultado en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador: Informe ejecutivo anual de Control Interno

Formula: Informe presentado/informe requerido

**Resultado del Indicador:**

De acuerdo con el cumplimiento de este indicador, la Oficina de Control Interno presentó el Informe Ejecutivo de las actividades desarrolladas durante la vigencia de 2024, alcanzando un cumplimiento del **100%**, lo que coloca este resultado en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Nombre del Indicador: Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre

Formula: Hallazgos cerrados/hallazgos encontrados

Resultado del Indicador:

Para dar cumplimiento a la medición del indicador Hallazgos cerrados/hallazgos encontrados, de acuerdo con el Informe Ejecutivo presentado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que durante la vigencia 2024 no se registraron hallazgos en las auditorías realizadas. Por tal motivo, no fue necesario evaluar este indicador.

PROCESOS DE EVALUACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Este proceso no se evaluó durante el año 2024, debido a que se encuentra en construcción por parte de la funcionaria responsable de calidad.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**Conclusión:**

Los resultados obtenidos han sido evaluados bajo el criterio de los rangos establecidos previamente (70% a 100%), destacándose un rendimiento de alto nivel sobresaliente en todos los indicadores implementados por la Caja de Previsión Social Municipal.

Este rendimiento es el resultado de la implementación eficaz de las estrategias, la correcta asignación de recursos y el trabajo colaborativo de los equipos involucrados.


NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe de Oficina de Control Interno.