

2019

Primer seguimiento trimestral a los indicadores de procesos

Oficina Asesora de Planeación
Junio de 2019

Descripción general

del seguimiento a indicadores de procesos

- Para el primer trimestre de la vigencia 2019, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) efectuó seguimiento a los indicadores de gestión, definidos para cada proceso, que tienen establecida esta periodicidad de reporte. En total, se hizo seguimiento a 30 (treinta) indicadores de gestión por procesos.
- La actividad inició con la solicitud de reporte a través del envío del formato de seguimiento, desde la OAP hacia las dependencias. Estas diligenciaron el formato y respondieron a la solicitud de reporte.
- Como producto del seguimiento realizado, se consolidaron los reportes en el tablero de indicadores, se sintetizó en esta presentación ejecutiva, y se editó el informe complementario para el trimestre.

Niveles de evaluación

en función del resultado del indicador

TENDENCIA DEL INDICADOR	Crítico	Satisfactorio	Excelente
Ascendente	Inferior o igual Al valor crítico establecido	Inferior a la meta establecida y superior al valor crítico	Igual o superior a la meta establecida
Descendente	Igual o superior Al valor crítico establecido	Superior a la meta establecida e inferior al valor crítico	Igual o inferior a la meta establecida

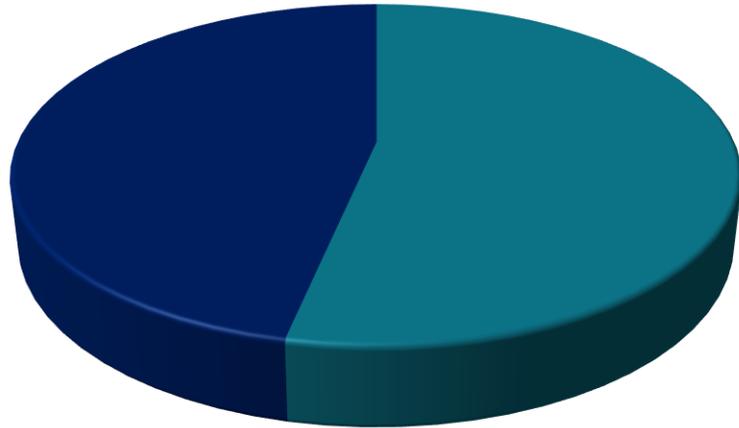
Indicadores por macroproceso



Participación de los indicadores entre todos aquellos que se reportan en el primer trimestre.

- » 18 para procesos de apoyo.
- » 9 para procesos misionales.
- » 3 para procesos estratégicos.

47% miden eficiencia
53% miden eficacia



Participación de los indicadores entre todos aquellos que se reportan en el primer trimestre.

Indicadores por tipo

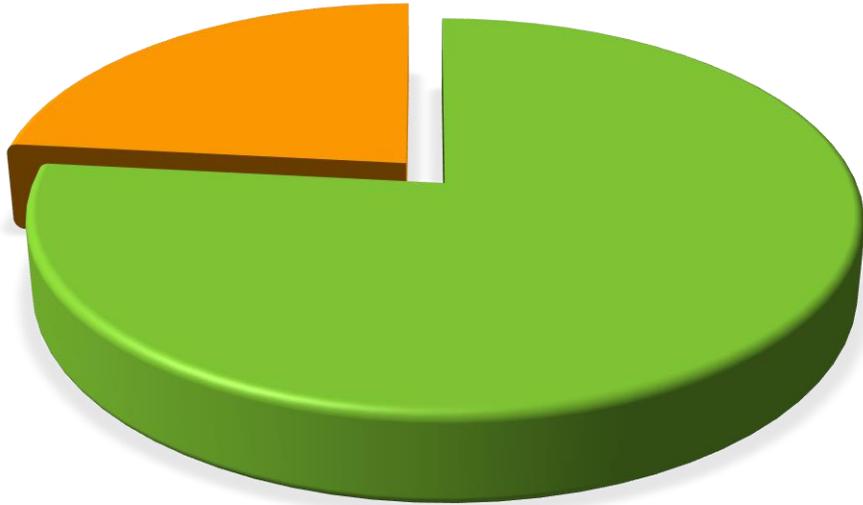
- 16 muestran cómo obtenemos resultados haciendo buen uso de los recursos.
- 14 muestran cómo hacemos y alcanzamos lo planificado.

23%

**Obtuvieron un
resultado satisfactorio**

77%

**Alcanzaron
sus metas**

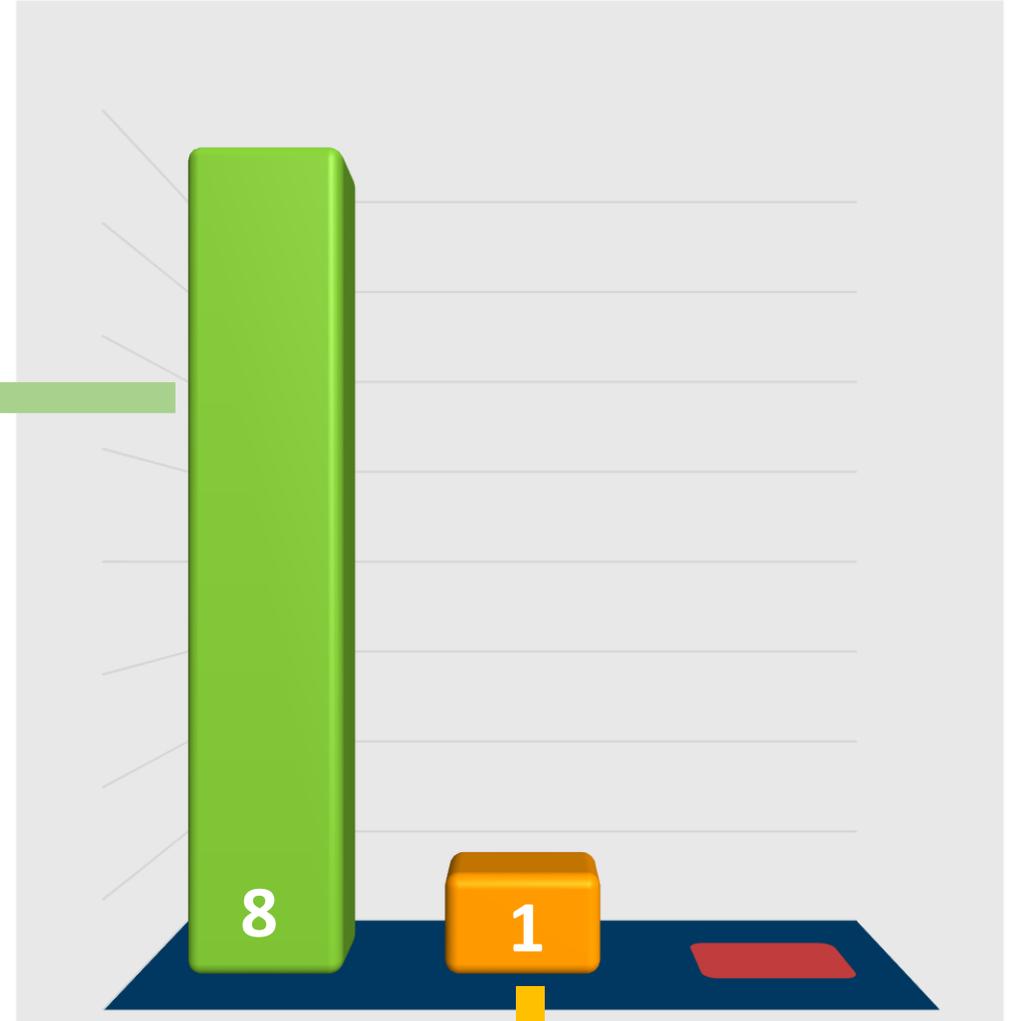


Estado global de los indicadores por proceso

- 30 reportados de 30 solicitados
- 23 con cumplimiento de meta
- 7 con resultados satisfactorio

Indicadores de los procesos misionales

- PE – Solicitudes de listas agotadas (**14,01%**).
- RP – Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (**54,08%**).
- RP - Control de solicitudes devueltas (**9,57%**).
- VG - Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia improcedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC (**8**).
- VG - Atención y trámite de las reclamaciones en segunda instancia procedentes, en los asuntos de competencia de la CNSC - Despacho 1 (**53**), Despacho 2 (**53**) y Despacho (**37**).
- VG - Días promedio para tramitar una queja (**8**).



PE - Vencimiento de las acciones interpuestas a la CNSC (**79,40%**)

Indicadores de los procesos de apoyo

- CD – Cumplimiento en la apertura de quejas recibidas (**100%**).
- AT – Solicitudes tramitadas por el Grupo de Registro Público de Carrera (**100%**).
- AT - Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, PIC, de la vigencia (**100%**).
- AU - Respuesta a PQR fuera de término (**0,18%**).
- AU - Firmeza en los Actos Administrativos (**91,74%**).
- CT - Suscripción de contratos a partir de estudios y documentos previos (**100%**).
- CT – Contratos legalizados por la CNSC (**100%**).
- GD - Oportunidad en atención de consultas (**99,90%**).
- GD – Gestión de la información (**0%**).
- CB - Elaboración y presentación y publicación de los estados Financieros (**100%**).
- CB – Gestión de cartera (**25,91%**).
- GF - Ejecución presupuestal de gastos de funcionamiento (**14,4%**).
- GF - Gestión de recaudo de entidades (**120,93%**)
- RL – Ahorro en las conciliaciones (**100%**)

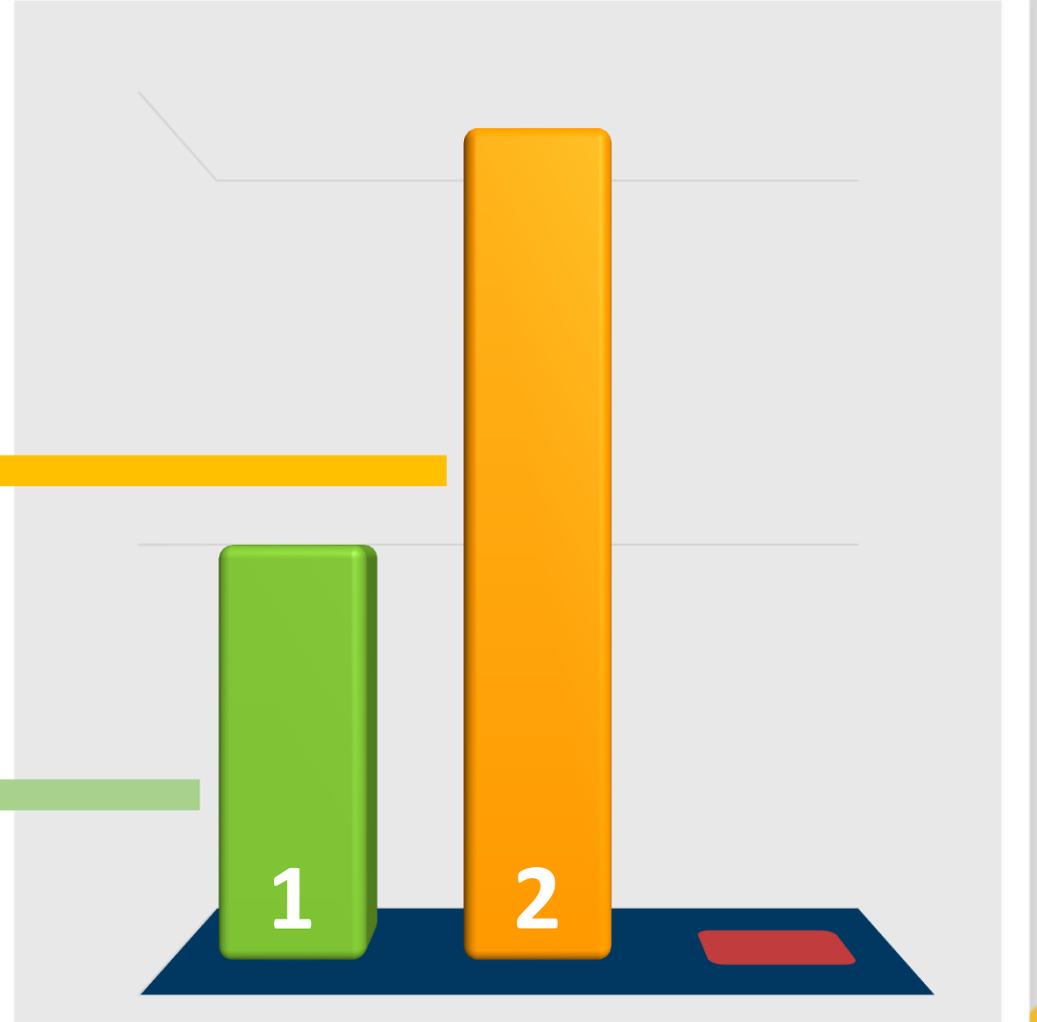


Indicadores de los procesos estratégicos

SG - Cumplimiento del plan de trabajo del SIG (**85,71%**)

SG – Cumplimiento Capacitaciones del SIG (**88,89%**)

PI - Seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (**100%**)



MUCHAS
GRACIAS

