

## Informe Definitivo de Auditoría

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
<b>LIDER DE PROCESO</b>	VILMA GARCIA PABON Subdirectora de Prestaciones Económicas (E)
<b>AUDITORES</b>	PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO Asesor Control Interno JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Técnico Administrativo GERMÁN CORREA AMADO Contratista (Apoyo)
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	Diciembre de 2018.

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento del plan de acción 2017 y 2018, su contribución al cumplimiento del plan estratégico de la entidad, realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión y a la gestión de riesgos que afectan el proceso.

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Revisión de las actividades adelantadas por las áreas de Prestaciones Económicas relacionadas con el plan de acción de 2018, abriendo la posibilidad de solicitar información de otras vigencias si se considera necesario. Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno realizará auditoría especial al proceso de ,contratación en el tema de supervisión contractual.

### EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

En cumplimiento del plan de auditorías de 2018, el día 30 de noviembre de 2018, por medio del Memorando con radicado No.20182010034663 se informa a la Subdirección de Prestaciones Económicas el inicio de la Auditoria.

#### **PLAN DE ACCION**

En el plan de acción para el año 2018 fue modificado de acuerdo con lo establecido por el Decreto 612 de 2018. La Subdirección de Prestaciones Económicas, sin incluir el grupo de Afiliaciones, participa en cuatro (4) actividades, que son:

- Hacer eficiente el recaudo de bonos pensionales
- Revisión, depuración, inserción y sincronización de datos de los diferentes sistemas de información existentes y su posible interface
- Determinar el valor de la cartera de la Entidad y y ejercer el recaudo correspondiente de la misma.

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

- Establecer mecanismos que faciliten la atención a requerimientos de los usuarios, mediante el uso de medios electrónicos.

ACTIVIDAD POR EJECUTAR	FÓRMULA DEL INDICADOR / UNIDAD DE MEDIDA	META	AVANCES AL 3er TRIMESTRE	INDICADOR AL 3er TRIMESTRE
Hacer eficiente el recaudo de bonos pensionales	$\frac{\# \text{ de bonos listos para cobrar}}{80}$	Obtener 80 bonos C en condiciones de cobro	Se ejecutó el 83.75% con corte al 30 de septiembre, durante el primer trimestre se reportaron 11 bonos, durante el segundo trimestre 45 bonos, y en el tercer trimestre 11 bonos de los 80 programados para el año; de estos bonos ya se solicitó emisión a la NACION.	$(11+45+11) / 80 = 83.75\%$
Revisión, depuración, inserción y sincronización de datos de los diferentes sistemas de información existentes y su posible interface	$\frac{\# \text{ de aplicativos revisados}}{\# \text{ de aplicativos existentes en la Entidad}}$	Iniciar con el proceso de revisión de la información existente en los diferentes aplicativos de la entidad, e identificar los errores existentes para posteriormente corregir, insertar y sincronizar los datos.	La Subdirección de Prestaciones Económicas realizó la revisión del sistema HISTLAB e inició la migración de la información a un aplicativo tipo WEB para el manejo de la historia laboral y la generación del informe de ingresos y retiros de la nómina de pensionados, para verificación, cruce y envío del archivo RUAF.	$(1/3) * 100 = 33,33\%$
Determinar el valor de la cartera de la Entidad y ejercer el recaudo correspondiente de la misma.	$\frac{\text{Valor del Recaudo efectivo por cartera 2018}}{\text{Meta programada de recaudo de cartera 2018}} \times 100$	Determinar el valor de la cartera y Recaudar en la vigencia 2018 la suma de \$65.000 millones por concepto de cuotas partes, bonos y aportes diferenciando lo ingresado por cobro persuasivo y cobro coactivo	El recaudo de cartera con corte a 30 de junio de 2018, asciende a \$46.589 millones, que corresponde al 72,24% del valor programado como meta para la vigencia 2018.	$\frac{\$46.958.925.263,6}{65.000 \text{ millones}} \times 100 = 72,24\%$
Establecer mecanismos que faciliten la atención a requerimientos de los usuarios, mediante el uso de medios electrónicos	$\frac{\text{No de Usuarios atendidos por medios electrónicos}}{\text{No total de PQRD recibidas en el año}} \times 100$	Obtener una atención de los grupos de valor en medios electrónicos en un porcentaje del 40% sobre los datos estadísticos de PQRD generados en el año	Para los tres primeros trimestres de año 2018 se reportaron 1.474 PQRD recibidas por medios electrónicos	$\frac{(343+362+769)}{4586} \times 100 = 32\%$

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

Plan de Acción 2018 - FONPRECON | SEGUIMIENTO PLAN ACCION II |

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA [CO] | https://www.fonprecon.gov.co/recursos\_user//SEGUIMIENTO%20PLAN%20ACCION%2...

**SEGUIMIENTO II TRIMESTRE - PLAN DE ACCION 2018**  
FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA - FONPRECON

No. Línea	PERSPECTIVA ESTRATEGICA	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	RESPONSABLE	META	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR / UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR DESARROLLAR 2do. Trimestre 2018	ACCIONES DESARROLLADAS 2do. Trimestre 2018	AVANCE INDICADOR 2do. TRIMESTRE 2018
1	RENTABILIDAD	Hacer eficiente el recaudo de bonos pensionales	SPE	Obtener 80 bonos C en condiciones de cobro	Porcentaje de bonos C en condición de cobro	$\frac{\# \text{ de bonos listos para cobrar}}{80}$	1. Realización del 25% de las tareas de dicho plan. 2. Realizar una visita a la ODP. 3. Realizar dos visitas a entidades contribuyentes	Se ejecutó el 25% de lo contemplado en el plan inicial, correspondiente al tratamiento de bonos tipo C. ▲ Se realizó visita a la ODP el día 10 de abril de 2018 por el funcionario Sebastian Salazar. ▲ Durante el segundo trimestre de 2018, se reportaron 23 bonos, los cuales quedaron en condición de cobro. Estos 23 se suman a los 7 informados por la Subdirección de Prestaciones Económicas en el primer trimestre, para un total de 30 bonos de los 80 programados para el año; de estos bonos se solicitó emisión a la NACIÓN.	$7 + 23 / 80 = 37.5\%$
2	RENTABILIDAD	Depurar los vacíos de la historia laboral registrada en el aplicativo HISLAB posterior a 1994.	SPE Grupo Afiliaciones	Recuperar el 50% de los 2.528 afiliados con periodos vacíos en la historia laboral.	% de historia laboral saneada	$\frac{\# \text{ afiliados con historia laboral depurada}}{\# \text{ total de afiliados con vacíos (1.264)}}$	1. Recuperar e incorporar los periodos faltantes para el 25% de los afiliados que presentan vacíos de acuerdo con el inventario	1. Con base en el inventario de periodos con vacío de información de historia laboral, se continuó la búsqueda de los faltantes para cada afiliado, cuyo resultado fue: Total afiliados revisados: 119 requeridos al empleador: 68 afiliados con recuperación de vacíos: 76	$\frac{\# \text{ afiliados con historia laboral depurada (71 + 76) = 147}}{\# \text{ total de afiliados con vacíos (1.264)}} \times 100 = 11.6\%$
3	PROCESOS INTERNOS	Continuar con el desarrollo de actividades tendientes a la construcción de la Historia laboral anterior a tro. de abril de 1994	SPE Grupo Afiliaciones	Incorporar en el aplicativo las planillas pagadas por los empleadores Cámara, Senado y Fonprecon encontrados en los archivos para el año 1992.	% Periodos recuperados y cargados en el aplicativo para el año 1992	$\frac{\# \text{ periodos cargados}}{\# \text{ No. Periodos encontrados}} \times 100$	Iniciar la digitación de la información con base en las planillas encontradas y lograr un avance del 30%, ser cronograma realizado	Durante el segundo trimestre de 2018, se realizó la digitación de la información para el empleador Senado de la República, correspondiente a las planillas encontradas en los periodos de enero, marzo a agosto, octubre a diciembre de 1992, para un total de 7.995 registros que corresponden a 9 periodos cargados.	$\frac{\# \text{ periodos cargados (9)}}{\# \text{ Periodos encontrados (30)}} \times 100 = 30\%$

**OBSEVACIÓN No. 1 – DETERMINACIÓN GRADO DE AVANCE DE PLANES DE ACCIÓN Y ESTRATÉGICO.**

Se pudo observar que la información allegada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, con respecto a los resultados de la aplicación de los diferentes indicadores en la actividad denominada “*HACER EFICIENTE EL RECAUDO DE BONOS PENSIONALES*”, no coincide con la información oficial reportada en la página web de la entidad, ya que para los dos primeros bimestres en el informe del seguimiento al Plan de Acción subido a la página de la entidad, consolidado por la Oficina de Planeación y Sistemas, se mencionaba que como meta alcanzada o resultado de la gestión de la Subdirección de Prestaciones Económicas, para el primer trimestre se reportaron 7 bonos en condiciones de cobro y para el segundo trimestre 23 bonos en condiciones de cobro, pero en la información enviada por la Subdirección de Prestaciones Económicas a la Oficina de Planeación se reporta que para el primer trimestre se reportaron 11 bonos en condiciones de cobro y para el segundo trimestre 45 bonos en condiciones de cobro.

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

Por lo anterior, no se puede determinar cuál de las informaciones que se manejan en la entidad (Subdirección de Prestaciones Económicas – Oficina de Planeación y Sistemas) es la que responde a la verdadera gestión realizada, impidiendo determinar el grado de avance de los planes de Acción y Estratégico.

**PLAN ESTRATÉGICO**

Estas actividades están asociadas a cinco (5) objetivos estratégicos de la entidad:

- Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación.
- Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad, mediante seguimiento y evaluación.
- Mejorar continuamente el servicio al usuario.
- Optimizar el flujo financiero del fondo.
- Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información.

<b>PERSPECTIVA ESTRATEGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO ASOCIADO</b>	<b>ACTIVIDAD POR EJECUTAR</b>
<b>RENTABILIDAD</b>	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Hacer eficiente el recaudo de bonos pensionales
<b>PERSPECTIVA USUARIO Y RENTABILIDAD</b>  <b>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTOS</b>  <b>PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS</b>	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación  Mejorar continuamente el servicio al usuario	Revisión, depuración, inserción y sincronización de datos de los diferentes sistemas de información existentes y su posible interfase
<b>RENTABILIDAD</b>	Optimizar el flujo financiero del Fondo	Determinar el valor de la cartera de la Entidad y ejercer el recaudo correspondiente de la misma.

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

<p>PROCESOS INTERNOS</p>	<p>Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación</p>	
<p>USUARIO</p>	<p>Mejorar continuamente el servicio al usuario</p>	<p>Establecer mecanismos que faciliten la atención a requerimientos de los usuarios, mediante el uso de medios electrónicos</p>
<p>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</p>	<p>Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información</p>	

**OBSERVACIÓN NO. 2 - MEDICIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

Para la medición de la ejecución del plan estratégico, se evidenció que no es factible realizarla, ya que desde su estructuración no se tuvo en cuenta la asignación de los pesos a las diferentes actividades por ejecutar, de acuerdo a su importancia, para consecución y alcance de los objetivos estratégicos. Así mismo, para las metas establecidas no se definieron tiempos de cumplimiento a lo largo de la vida del plan estratégico, impidiendo el seguimiento y la medición periódica de la ejecución, tal como se ha manifestado por esta Oficina desde la vigencia anterior.

**PROCESO DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Para el año 2018, el área auditada, contaba con los siguientes indicadores:

**1. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO Y DE PROCESO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES (CESANTIAS, AUXILIOS FUNERARIOS, CUOTAS PARTES, SUSTITUCION LEY 44)	$\frac{\sum \text{DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE PRESTACIONES (CESANTÍAS, AUXILIOS FUNERARIOS, CUOTAS PARTES, SUSTITUCIÓN LEY 44) QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 15 DIAS)}}{15 \text{ DIAS HÁBILES}} \times 100$	TRIMESTRAL	15 días hábiles

## EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

El indicador pretende medir la *OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES (CESANTIAS, AUXILIOS FUNERARIOS, CUOTAS PARTES, SUSTITUCION LEY 44)*, a través de una relación matemática entre la  $\Sigma$  DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE PRESTACIONES (CESANTÍAS, AUXILIOS FUNERARIOS, CUOTAS PARTES, SUSTITUCIÓN LEY 44) QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 15 DIAS) sobre 15 DIAS HÁBILES, *multiplicado por 100*.

La meta establecida es de 15 DÍAS HÁBILES.

### OBSEVACIÓN No. 3 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES

Al aplicar el indicador, el índice no corresponde a lo que se quiere medir, adicionalmente son prestaciones diferentes con procedimientos y controles diferentes por lo que su ejecución y trámite debe medirse en forma independiente.

La unidad de medida de la meta es diferente a la unidad de medida del resultado de la formula.

Por lo anterior en reunión efectuada con el líder del proceso auditado, se solicitó el ajuste del indicador mencionado, ya que no media lo que se esperaba medir, quedando de la siguiente forma:

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CESANTIAS. Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de cesantías en días (15 días)	$\Sigma$ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE CESANTIAS QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 15 DIAS) ----- Nº DE CESANTIAS RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO	MENSUAL	15 DÍAS HÁBILES
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE AUXILIOS FUNERARIO Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de auxilios funerario en días (15 días)	$\Sigma$ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE AUXILIOS FUNERARIOS QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 15 DIAS) ----- Nº DE AUXILIOS FUNERARIOS RADICADOS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO	MENSUAL	15 DÍAS HÁBILES

Los anteriores indicadores, son el resultado del ajuste realizado por el líder del proceso auditado, dejando un indicador para cada una de las prestaciones de cesantías y auxilios funerarios. Se decidió no incluir en el indicador cuotas partes y sustitución Ley 44, porque su frecuencia de ocurrencia es baja. La frecuencia der medición será mensual.

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

**2. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACIÓN, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSIÓN FAMILIAR)**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO Y DE PROCESO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACION, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSION FAMILIAR)	$\frac{\Sigma \text{ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE PENSIONES QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 80 DIAS)}}{80 \text{ DÍAS HÁBILES}} \times 100$	CUATRIMESTRAL	80 DÍAS HABLES

El procedimiento pretende medir la OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN ( VEJEZ, JUBILACION, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSION FAMILIAR), a través de una relación matemática entre la  $\Sigma \text{ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE PENSIONES QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 88 DIAS)}$  sobre 80 DIAS HABLES, multiplicado por 100.

La meta establecida es de 80 DÍAS HÁBILES.

**OBSEVACIÓN No. 4 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACIÓN, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSIÓN FAMILIAR)**

Al aplicar el indicador, el índice no corresponde a lo que se quiere medir. Adicionalmente son prestaciones diferentes con procedimientos y controles diferentes por lo que su ejecución y trámite debe medirse en forma independiente.

La unidad de medida de la meta es diferente a la unidad de medida del resultado de la formula

Por lo anterior en reunión efectuada con el líder del proceso auditado, se solicitó el ajuste del indicador mencionado, ya que no media lo que se esperaba medir, quedando de la siguiente forma:

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACION, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSION FAMILIAR) Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de pensiones por vejez, invalidez, sobrevivientes y pensión familiar de manera mensual en razón al factor común de términos en días (88 días)	$\frac{\Sigma \text{ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE PENSIONES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 88 DIAS)}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE PENSIONES RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO}}$	MENSUAL	88 DÍAS HABLES

### EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

El indicador anterior, es el resultado del ajuste realizado por el líder del proceso auditado. Adicionalmente se modificó la meta, quedando de 88 días hábiles. La frecuencia de medición será mensual.

### 3. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y BONO A

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y BONOS A	$\frac{\Sigma \text{ DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE SUSTITUCIONES Y BONOS TIPO A QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 60 DIAS)}}{60 \text{ DÍAS HÁBILES}} * 100$	TRIMESTRAL	60 días hábiles

El procedimiento pretende medir la OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y BONOS A, a través de una relación matemática entre la  $\Sigma$  DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE BONOS TIPO A QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (TERMINOS DE 80 DIAS) sobre 60 DIAS HÁBILES, multiplicado por 100.

La meta establecida es de 60 DÍAS HÁBILES.

### OBSEVACIÓN No. 5 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y BONO A

Al aplicar el indicador, el índice no corresponde a lo que se quiere medir, ya que el indicador está mal construido,

La unidad de medida de la meta es diferente a la unidad de medida del resultado de la formula

Por lo anterior en reunión efectuada con el líder del proceso auditado, se solicitó la corrección del indicador mencionado, ya que no medía lo que se esperaba medir, quedando de la siguiente forma:

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONO A Mide la optimización a través de la	$\Sigma$ de días hábiles utilizados en la resolución de bonos tipos A que debían salir en el periodo (términos de 60 días hábiles)	MENSUAL	60 DÍAS HÁBILES

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

	disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de bonos A , en razón al factor común de términos en días (60 días)	----- N° de bonos tipo A radicados que deben salir en el periodo		
--	---	---	--	--

Se corrigió el indicador de manera que el resultado obtenido de su aplicación sea los días hábiles promedio utilizados para la resolución de solicitudes de sustitución y bonos tipo A. Su frecuencia de medición será mensual.

Adicionalmente se construyó un indicador adicional para la resolución de solicitudes de Sustituciones, quedando el indicador de la siguiente manera:

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y SUSTITUCIÓN PENSIONAL Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de sustituciones, en razón al factor común de términos en días (60 días)	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de sustituciones que debían salir en el periodo (términos de 60 días hábiles)}}{\text{N° de sustituciones radicados que deben salir en el periodo}}$	MENSUAL	60 DÍAS HÁBILES

**4. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONOS B**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONOS B	$\frac{\sum \text{DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE BONOS TIPO B (TERMINOS DE 20 DIAS)}}{20 \text{ DIAS HÁBILES}} * 100$	TRIMESTRAL	20 días hábiles

El procedimiento pretende medir la OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONOS B, a través de una relación matemática entre la  $\sum$  DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE BONOS TIPO B (TERMINOS DE 20 DIAS) sobre 20 DÍAS HÁBILES, multiplicado por 100.

La meta establecida es de 20 DÍAS HÁBILES.

**OBSEVACIÓN No. 6 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONOS B**

Al aplicar el indicador, el índice no corresponde a lo que se quiere medir, ya que el indicador está mal construido,

La unidad de medida de la meta es diferente a la unidad de medida del resultado de la

## EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

formula

Por lo anterior en reunión efectuada con el líder del proceso auditado, se solicitó la corrección del indicador mencionado, ya que no media lo que se esperaba medir, quedando de la siguiente forma:

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
ESTRATEGICO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONO B Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de bonos B en razón a los términos de 20 días hábiles	$\frac{\sum \text{de días hábiles utilizados en la resolución de bonos tipos B que debieron salir en el periodo (términos de 22 días hábiles)}}{\text{N}^\circ \text{ de bonos tipo B radicados que deben salir en el periodo}}$	MENSUAL	22 DÍAS HABILES

Se corrigió el indicador de manera que el resultado obtenido de su aplicación sea los días hábiles promedio utilizados para la resolución de solicitudes de bonos tipo B. Adicionalmente se modificó la meta, quedando de 22 días hábiles. La frecuencia de medición será mensual.

## 5. EFICACIA EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
DE PROCESO	EFICACIA EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS}} \times 100$	BIMESTRAL	100%

El procedimiento pretende medir la *EFICACIA EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN* a través de una relación matemática entre la *DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY* sobre *Nº TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS*, multiplicado por 100.

La meta establecida es del 100 %.

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
DE PROCESO	EFICACIA EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS}} \times 100$	MENSUAL	100%

Se modificó la frecuencia de medición quedando mensual.

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

**6. EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
DE PROCESO	EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS RESUELTAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ABOGADOS UTILIZADOS PARA ATENDER SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS}} \times 100$	CUATRIMESTRAL	35 procesos por persona

El procedimiento pretende medir la *EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS* a través de una relación matemática entre el N° DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS RESUELTAS sobre N° DE ABOGADOS UTILIZADOS PARA ATENDER SOLICITUDES RELACIONADAS CON PRESTACIONES ECONOMICAS, multiplicado por 100.

La meta establecida es del 100 %.

Se observa que la unidad de medida de la meta es diferente a la unidad de medida del resultado de la formula.

El indicador es retirado

**7. EFICACIA EN FALLOS DE TUTELAS**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
DE PROCESO	EFICACIA EN FALLOS DE TUTELAS semestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE FALLOS A FAVOR Y EN FIRME}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE FALLOS EXPEDIDOS}} \times 100$	CUATRIMESTRAL	80%

El procedimiento pretende medir la *EFICACIA EN FALLOS DE TUTELAS semestral* a través de una relación matemática entre el N° DE FALLOS A FAVOR Y EN FIRME sobre N° TOTAL DE FALLOS EXPEDIDOS, multiplicado por 100.

La meta establecida es del 100 %.

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
DE PROCESO	EFICACIA EN FALLOS DE	N° DE FALLOS A FAVOR Y EN	MENSUAL	100%

**EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR**

	TUTELAS	FIRME		
		----- x 100		
		N° TOTAL DE FALLOS EXPEDIDOS		

Se modificó la frecuencia de medición quedando mensual.

**OBSERVACIONES**

OBSEVACIÓN No. 1 – DETERMINACIÓN GRADO DE AVANCE DE PLANES DE ACCIÓN Y ESTRATÉGICO.  
OBSERVACIÓN No. 2 - MEDICIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO  
OBSEVACIÓN No. 3 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES  
OBSEVACIÓN No. 4 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACIÓN, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSIÓN FAMILIAR)  
OBSEVACIÓN No. 5 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES Y BONO A  
OBSEVACIÓN No. 6 - OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE BONOS B