Doctor
JUAN DAVID HURTADO BEDOYA
Contralor Municipal de Pereira (E)
Ciudad

Asunto: Remisión informe Avance Indicadores de Calidad 2019

En cumplimiento de los compromisos registrados en el Plan de Auditorias, en lo relacionado con el seguimiento al avance a los indicadores de Calidad de los procesos misionales de la vigencia 2019, allego el reporte de cada área así:

1. Dirección Técnica de Auditorias: Para la vigencia de 2019, la Dirección Técnica de Auditorias, diligenció 39 formatos de Encuestas de Satisfacción al Cliente.

No.	PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
1	**Auditorías**	Nº de actividades del PGA realizadas *100 / Nº de actividades programadas en el PGA	Nº de auditorías ejecutadas según programación PGA/ Nº de auditorías programadas según PGA. Se ejecutaron 65 auditorías de 65 programadas 65/65*100= 100%	Nº de hallazgos de tipo fiscal encontradas en las entidades sujetas de control en desarrollo del PGA de la vigencia *100 / Total de hallazgos. TI hallazgos fiscales 18/TI hallazgos 315*100 =5.7%	Anual
		A- Nº auditorías realizadas PGA 65 /N° Auditorias programadas 65X100=100%			
		B-Se adelantaron 17 ejercicios de verificación de Rendición de la cuenta Anual Consolidada sobre 17 programados el cual equivale al 100%			
		7 ejercicios de deuda pública realizados/ 7 programados X100=100%			
		9 ejercicios fiscales de contratación realizados/9 programados en PGAX100= 100%			
		1 ejercicio Informe ambiental de 1 programado para un 100% y 1 de rendición anual a la Auditoría General			

En el II semestre de 2019, no se presentaron servicios no conformes, así mismo para el mismo semestre no hubo DQRS.

A partir de la tabulación de los resultados de las encuestas del segundo semestre de 2019, se observa un ALTO nivel de satisfacción de los sujetos de control en referencia a

los ejercicios de control realizados en cada uno de ellos, resultado representado en un grado de satisfacción del 98.05%. Se realizó seguimiento a un total de 39 encuestas aplicadas a cada uno de los sujetos de control, las cuales constan de cuatro preguntas encaminadas a medir el grado de satisfacción por parte de la entidad receptora del ejercicio de control aplicado, de tal manera que el grado de satisfacción de atención al cliente ejercida por el personal adscrito a la Dirección Técnica de Auditorías resulta excelente siendo de un **98.05%.**

2. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva: Para el I semestre de 2019, se presenta lo siguiente:

<table>
<tr><th>PROCESO</th><th>EFICACIA</th><th>EFICIENCIA</th><th>EFECTIVIDAD</th><th>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</th></tr>
<tr>
<td rowspan="2">Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</td>
<td rowspan="2">Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados *100 / Nº de hallazgos recibidos
12 / 19 * 100%
12 / 19 * 100% = 100%
Este indicador alcanza el 100%, porque se recibieron 19 hallazgos, y se aperturaron los siguientes procesos: RF:3 (3 provienen de Indagaciones Preliminares de la vigencia 2018); IP:6 y Sancionatorios:3.

En cuanto a los demás hallazgos se tramitó lo siguiente:

2 devoluciones al Despacho del Contralor por falta de competencia.

1 Auto inhibitorio por pago del presunto detrimento.

2 Declaratorias de impedimento pendientes por resolver en el despacho del contralor.

1 Proyección de auto de responsabilidad fiscal verbal.

2 Hallazgos pendientes de apertura de procesos administrativos sancionatorios.

2 Hallazgos pendientes de reasignación.</td>
<td>Tiempo que se requiere para tramitar la Indagación Preliminar (6 meses) en los procesos de Responsabilidad Fiscal (3 meses) – Tiempo real utilizado para aperturar el proceso.
<table>
<tr><th>Procesos de Responsabilidad Fiscal No.</th><th>Tiempo utilizado convertido a días</th></tr>
<tr><td>-001 de 2019</td><td>208 (viene de la IP 004/18)</td></tr>
<tr><td>-002 de 2019</td><td>76 (viene de la IP 001/18)</td></tr>
<tr><td>-003 de 2019</td><td>209 (viene de la IP 007/18)</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>493</td></tr>
</table>
493 / 3 = 164,3 Días promedio.

164,3 / 90 (días máximo para aperturar) * 100% = 1,82%

Nota: El porcentaje sería del 100% porque se está dando cumplimiento al término establecido para la apertura. No obstante, se debe tener en cuenta la suspensión de términos por aproximadamente 2 meses que se ordenó en esta dirección por ausencia del líder.
<table>
<tr><th>Procesos de Indagación Preliminar No.</th><th>Tiempo utilizado convertido a días</th></tr>
<tr><td>-001 de 2019</td><td>70</td></tr>
<tr><td>-002 de 2019</td><td>70</td></tr>
<tr><td>-003 de 2019</td><td>55</td></tr>
<tr><td>-004 de 2019</td><td>77</td></tr>
<tr><td>-005 de 2019</td><td>79</td></tr>
<tr><td>-006 de 2019</td><td>15</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>366</td></tr>
</table>
</td>
<td rowspan="2">Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal tramitados *100 / Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados.

153 activos = (100%) * 153/12

Tramitados en el primer semestre de 2019 que equivale al 100% aperturados.

Nota: De los 153 procesos activos de Responsabilidad Fiscal activos, para este primer semestre, 9 son traslados nuevos porque 3 fueron el resultado de archivo de procesos de Indagación Preliminar.</td>
<td rowspan="2">Semestral</td>
</tr>
</table>

		366 / 6 = 61 **61 / 180 (días máximo para aperturar) * 100% = 0.33%** **Nota:** El porcentaje sería del 100% porque se está dando cumplimiento al término establecido para la apertura. No obstante, se debe tener en cuenta la suspensión de términos por aproximadamente 2 meses que se ordenó en esta dirección por ausencia del líder.		

ANALISIS DE INDICADORES

En cuanto al indicador de **eficacia** se obtiene un porcentaje de 100%, durante el primer semestre de la vigencia 2019.

HALLAZGOS 2019	TRASLADADOS	APERTURADOS
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactivo	3	3
Indagación Preliminar	6	6
Administrativos Sancionatorios	3	3
TOTAL	**12**	**12**

Respecto al indicador **Eficiencia** se tomó el tiempo otorgado por la Ley 610 de 2000, convirtiéndolo a días para obtener el porcentaje alcanzado por cada uno de los procesos.

Para Indagación Preliminar arrojó un porcentaje del **0.33%** y para Responsabilidad Fiscal un porcentaje de **1,82%.** (En esta fórmula se considera que no puede ser real porque se está cumpliendo con el término señalado (90 días) e inclusive se establecieron en menor tiempo para la apertura**).**

Y del indicador de **efectividad** da como resultado un porcentaje de 100%, consecuencia de 153 procesos pertenecientes a Procesos de Responsabilidad Fiscal que se encuentran activos, de los cuales 12 son hallazgos trasladados en el I semestre de 2019, toda vez que los demás ya fueron aperturados en el semestre pasado y vigencias anteriores, y a la fecha se están adelantando las actuaciones correspondiente del proceso.

Nota: Los indicadores de calidad corresponden al periodo de Marzo 04 a Junio 30 de 2019.

Para el II semestre de 2019, se presenta lo siguiente:

<table>
<tr><th>PROCESO</th><th>EFICACIA</th><th>EFICIENCIA</th><th>EFECTIVIDAD</th><th>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</th></tr>
<tr>
<td>Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</td>
<td>Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados *100 / Nº de hallazgos recibidos
4 / 15 * 100%
4 / 15 * 100% = 100%

Este indicador alcanza el 100%, porque se recibieron 15 hallazgos, y se aperturaron los siguientes procesos:

RF:4 (3 provienen de Indagaciones Preliminares y uno por memorando de traslado del primer semestre).

IP:7 (se aperturaron 3 IP como resultado de memorandos recibidos en el segundo semestre, los demás corresponden a memorandos de traslado del primer semestre)

Sancionatorios:10 (se aperturaron 2 procesos como resultado de memorandos de traslado en el segundo semestre y los demás provenían de traslados del primer semestre).

En cuanto a los demás hallazgos de este semestre quedo así:

-9 hallazgos pendientes de apertura de proceso de responsabilidad fiscal.

-1 hallazgo pendientes de apertura de proceso administrativo sancionatorio.</td>
<td>Tiempo que se requiere para tramitar la Indagación Preliminar (6 meses) en los procesos de Responsabilidad Fiscal (3 meses) – Tiempo real utilizado para aperturar el proceso.
<table>
<tr><th>Procesos de Responsabilidad Fiscal No.</th><th>Tiempo utilizado convertido a días</th></tr>
<tr><td>-004 de 2019</td><td>387 (viene de la IP 006/18)</td></tr>
<tr><td>-005 de 2019</td><td>112</td></tr>
<tr><td>-006 de 2019</td><td>360 (viene de la IP 001/19)</td></tr>
<tr><td>-007 de 2019</td><td>194 (viene de la IP 006/19)</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>1053</td></tr>
</table>
1053 / 4 = 263,2 Días promedio.
263,2 / 90 (días máximo para aperturar) * 100% = 2,9%

Nota: El porcentaje sería del 90% porque se está dando cumplimiento al término establecido para la apertura, excepto en uno de los procesos aperturados.
<table>
<tr><th>Procesos de Indagación Preliminar No.</th><th>Tiempo utilizado convertido a días</th></tr>
<tr><td>-007 de 2019</td><td>93</td></tr>
<tr><td>-008 de 2019</td><td>160</td></tr>
<tr><td>-009 de 2019</td><td>134</td></tr>
<tr><td>-010 de 2019</td><td>216</td></tr>
<tr><td>-011 de 2019</td><td>125</td></tr>
<tr><td>-012 de 2019</td><td>226</td></tr>
<tr><td>-013 de 2019</td><td>112</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>1066</td></tr>
</table>
1066 / 7 = 152
152 / 180 (días máximo para aperturar) * 100% = 0.84%

Nota: El porcentaje sería del 80% porque se está dando cumplimiento parcial al término establecido para la apertura.</td>
<td>Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal tramitados *100 / Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados.

162 activos = (100%) * 162/4

Tramitados en el segundo semestre de 2019 que equivale al 100% aperturados.

Nota: De los 162 procesos activos de Responsabilidad Fiscal activos, para este segundo semestre, 15 son traslados nuevos, de los cuales se aperturaron 3 IP, 2 PAS y 10 hallazgos pendientes de aperturar, toda vez que de los 4 procesos de R.F 3 fueron el resultado de archivo de procesos de Indagación Preliminar y uno paso de memorando recibido en el primer semestre.</td>
<td>SEMESTRAL</td>
</tr>
</table>

ANALISIS DE INDICADORES

En cuanto al indicador de **eficacia** se obtiene un porcentaje de 100%, durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

HALLAZGOS 2019	TRASLADADOS	APERTURADOS
Responsabilidad Fiscal	9	4
Indagación Preliminar	3	7
Administrativos Sancionatorios	3	10
TOTAL	15	21

Respecto al indicador **Eficiencia** se tomó el tiempo otorgado por la Ley 610 de 2000, convirtiéndolo a días para obtener el porcentaje alcanzado por cada uno de los procesos. Para Indagación Preliminar arrojo un porcentaje de **0.84%** y para Responsabilidad Fiscal un porcentaje de **2,9%.** (En esta fórmula se considera no puede ser real porque se está cumpliendo con el termino señalado (90 días) e inclusive se establecieron en menor tiempo para la apertura).

Y del indicador de **efectividad** da como resultado un porcentaje de 100%, consecuencia de 162 procesos pertenecientes a Procesos de Responsabilidad Fiscal que se encuentran activos, de los cuales 15 son hallazgos trasladados en el segundo semestre de 2019, toda vez que los demás ya fueron aperturados en el semestre pasado y vigencias anteriores, y a la fecha se están adelantando las actuaciones correspondiente del proceso.

Nota: Los indicadores de calidad corresponden al periodo de Julio 01 a Diciembre 30 de 2019.

3. Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana: Para la vigencia de 2019, la DOPC, reporta el siguiente comportamiento en lo relacionado con las Encuestas de Satisfacción al Cliente.

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Participación Ciudadana	Nº de DQR tramitadas *100 / Nº de DQR recibidas:132/132*100=100%; De competencia = 103 y De no competencia = 29 Este indicador alcanzó el máximo valor 100%, toda vez que la totalidad de las DQR recibidas durante el período (132), fueron tramitadas (se les ofreció por lo menos una respuesta preliminar dentro de los términos de ley).	Nº de días que se demoró para enviar respuesta preliminar a las DQR recepcionadas *100 / 15 días hábiles de Ley **Días promedio 5:** La norma da para 15 días para dar respuesta, con base en lo anterior se evidencia que el 52% (49) de las respuestas se demoró solamente 5 días como promedio respuesta, haciendo más eficiente el proceso, el excedente, es decir el 48% (63) se realizó dentro de los 15 días hábiles de Ley.	Nº de DQR resueltas *100 / Nº de DQR tramitadas: 126/132*100=95%; Vigencia 2018 = 103 y Otras vigencias = 29 Este indicador alcanzó solo un 95%, de efectividad debido a que quedaron pendientes 6 DQR, para la vigencia 2020, dentro de los términos del artículo 70 de la Ley 1757 del 2015.	Anual

	No. de Veedurías de Control Social Constituidas / No de Veedurías de Control Social programadas a constituir	No. de alumnos que finalizaron el proceso de Control Social Juvenil / No de alumnos que iniciaron el proceso de Control Social juvenil.	No. de informes presentados con observaciones que generaron un proceso de revisión / No de informes presentados con observaciones.	Anual
		No. de Contralores Estudiantiles y Vice contralores Electos/ No Contralores y Vice contralores proyectados a ser elegidos 64/59= 108%. Para el 2019 la Elección de Contralores presentó un nivel de eficiencia del 108% sobrepasando la meta del indicador, lo que muestra una respuesta muy positiva al programa institucional del Ente de Control Fiscal, en la incorporación de los jóvenes estudiantes a que conozcan de lo público y participen ampliamente en las instancias de decisión gubernamental.	No. de informes presentados con observaciones/ No de informes presentados. 32/32*100=100%. De los 32 informes presentados por los Contralores y Vice contralores de las instituciones educativas que terminaron el proceso no presentaron ninguna observación. .	Anual

Nota: La Actividad No. 4 que corresponde al proyecto Control Social Juvenil, solicitará se excluya del Sistema de Indicadores de Gestión, debido que a la falta de recursos financieros y humanos de la entidad no permite la ejecución de este tipo de actividades, por tal razón no fue incluida en el Plan de Acción de la vigencia 2016-2019.

MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno