



Contraloría
de Bucaramanga

CONTROL INTERNO

104.42.12.05.00

COMUNICACIONES VARIAS

Página 1 de 6

INDICADORES MEJORAMIENTO CONTÍNUO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFECTIVIDAD DE LA IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO.	
OBJETIVO	
DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DEL CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.	
FORMULA	
$\frac{\text{NO. DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO CERRADAS}}{\text{TOTAL DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO REGISTRADAS}} * 100$	
DEFINICIÓN	
<p>NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO CERRADAS: CORRESPONDE AL TOTAL DE LAS ACCIONES DE MEJORA, CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS QUE FUERON CERRADAS DEBIDO A SU CUMPLIMIENTO, EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.</p> <p>TOTAL DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO REGISTRADAS: CORRESPONDE AL TOTAL DE ACCIONES DE MEJORA, ACCIONES PREVENTIVAS Y ACCIONES CORRECTIVAS QUE SE LEVANTARON EN EL PERIODO Y FUERON REGISTRADAS EN EL SOFTWARE NEOGESTION.</p>	
META	
80% DE CUMPLIMIENTO	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
0/6* 100 = 0 %	0/6*100=0%
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
3/23=13%	
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS	
<p>EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2010 SE INCLUYERON EN EL SOFTWARE NEOGESTIÓN LAS ACCIONES DE MEJORA LAS CUALES FUERON HECHAS EN LA AUDITORIA DEL ICONTE, ASI COMO LAS DE CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD INTERNAS. SE TRABAJA PARA SU CIERRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2010</p>	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	



Contraloría
de Bucaramanga

CONTROL INTERNO

104.42.12.05.00

COMUNICACIONES VARIAS

Página 2 de 6

INDICADORES MEJORAMIENTO CONTÍNUO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE EJECUCION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C	
OBJETIVO MEDIR EL TIEMPO EJECUTADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS AL S.G.C	
FORMULA $\frac{\text{TIEMPO EJECUTADO EN LAS AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C}}{\text{TIEMPO TOTAL PROGRAMADO PARA EL DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C}} * 100$	
DEFINICIÓN TIEMPO EJECUTADO EN LAS AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C: CORRESPONDE AL TIEMPO EJECUTADO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS AL S.G.C TIEMPO TOTAL PROGRAMADO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS: ES EL TIEMPO TOTAL PROGRAMADO PARA LLEVAR ACABO LAS AUDITORIAS AL S.G.C.	
META 90% DE CUMPLIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE 45/45*100=100%	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE 0/0*100=0%
RESULTADO TERCER TRIMESTRE 45/45=100%	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2010 SE REALIZO LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO.	
PERIODO DE MEDICIÓN TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	



Contraloría
de Bucaramanga

CONTROL INTERNO

104.42.12.05.00

COMUNICACIONES VARIAS

Página 3 de 6

INDICADORES MEJORAMIENTO CONTÍNUO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFICACIA EN LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	
OBJETIVO EVALUAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CIUDADANÍA ANTE LA CONTRALORIA DE BUCARAMANGA EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES Y SERVICIOS PRESTADOS.	
FORMULA $\frac{\text{TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS}}{\text{No. TOTAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.}} * 100$	
DEFINICIÓN TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS: CORRESPONDE AL NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS DILIGENCIADOS O RESUELTOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. No. TOTAL DE DENUNCIAS , QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y DE COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: CORRESPONDE AL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.	
META 80% DE CUMPLIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE $\frac{0}{0} * 100 = 0 \%$	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE $\frac{0}{0} * 100 = 0 \%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE $\frac{0}{0} * 100 = 0 \%$	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO, NO SE PRESENTARON QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.	
PERIODO DE MEDICIÓN TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	



INDICADORES DE CONTROL INTERNO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE PROGRAMACIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS	
OBJETIVO	
ESTABLECER EN UNA MEDIDA PORCENTUAL LA EFICIENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS, TENIENDO EN CUENTA EL NÚMERO DE AUDITORÍAS ESTABLECIDAS POR PERIODO TRIMESTRAL.	
FORMULA	
$\frac{\text{No. DE AUDITORIAS INTERNAS EJECUTADAS}}{\text{No. DE AUDITORIAS INTERNAS PLANEADAS}} * 100$	
DEFINICIÓN	
NÚMERO DE AUDITORÍAS INTERNAS EJECUTADAS: CORRESPONDE AL TOTAL DE LAS AUDITORÍAS QUE SON REALIZADAS EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.	
NÚMERO DE AUDITORIAS INTERNAS PLANEADAS: CORRESPONDE AL TOTAL DE AUDITORÍAS QUE SE PROPONE REALIZAR LA ENTIDAD.	
META	
90% DE CUMPLIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{10}{10} * 100 = 100\%$	$\frac{9}{9} * 100 = 100\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{10}{10} * 100 = 100\%$	
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS	
DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO SE REALIZÓ LA AUDITORIA INTERNA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD.	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	



INDICADORES DE CONTROL INTERNO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CONTROL INTERNO	
OBJETIVO MEDIR EL TIEMPO EJECUTADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS.	
FORMULA $\frac{\text{TIEMPO EJECUTADO EN LAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO}}{\text{TIEMPO TOTAL PROGRAMADO PARA EL DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS}} * 100$	
DEFINICIÓN TIEMPO EJECUTADO EN LAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO: CORRESPONDE AL TIEMPO EJECUTADO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS. TIEMPO TOTAL PROGRAMADO EN EL DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS: ES EL TIEMPO TOTAL PROGRAMADO PARA LLEVAR A CABO LAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO..	
META 90% DE CUMPLIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE $\frac{45}{45} * 100 = 100 \%$	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE $9/9 * 100 = 100\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE $\frac{45}{45} * 100 = 100 \%$	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE SE REALIZÓ LA AUDITORIA INTERNA QUE REALIZA LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD	
PERIODO DE MEDICIÓN TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	



Contraloría
de Bucaramanga

CONTROL INTERNO

104.42.12.05.00

COMUNICACIONES VARIAS

Página 6 de 6

INDICADORES DE CONTROL INTERNO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	
EFFECTIVIDAD EN EL NÚMERO DE PROCESOS EVALUADOS	
OBJETIVO	
ESTABLECER LA EFECTIVIDAD DE LA PROGRAMACIÓN DEL NÚMERO DE PROCESOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA EVALUADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	
FORMULA	
$\frac{\text{NO. DE PROCESOS DE LA ENTIDAD EVALUADOS POR CONTROL INTERNO}}{\text{NO. DE PROCESOS PROGRAMADOS PARA EVALUAR.}} * 100$	
DEFINICIÓN	
NÚMERO DE PROCESOS EVALUADOS: CORRESPONDE AL NÚMERO DE PROCESOS DE LA ENTIDAD EVALUADOS POR CONTROL INTERNO.	
NÚMERO DE PROCESOS PROGRAMADOS PARA EVALUAR: CORRESPONDE AL TOTAL DE PROCESOS DE LA ENTIDAD.	
META	
90% DE CUMPLIMIENTO.	
RESULTADO PRIMER TRIMESTRE	RESULTADO SEGUNDO TRIMESTRE
$\frac{10}{10} * 100 = 100 \%$	$9/9 * 100 = 100\%$
RESULTADO TERCER TRIMESTRE	RESULTADO CUARTO TRIMESTRE
$\frac{10}{10} * 100 = 100 \%$	
ACUMULADO	
VARIACION Y ANALISIS	
DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO SE REALIZÓ LA RESPECTIVA AUDITORIA INTERNA QUE REALIZA LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA ENTIDAD. SE EVALUO CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO POR PARTE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN.	
PERIODO DE MEDICIÓN	
TRIMESTRAL Y ANUAL (30-06-10)(30-09-10)	