

FECHA: 30/01/2024

PARA: SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
DELEGADAS
SECRETARIO GENERAL
JEFES DE OFICINA
COORDINADORES Y/O LIDERES DE PROCESO

DE: MALCOLM CUERO GUARIN
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DEL
CUARTO TRIMESTRE 2023

Cordial saludo,

La Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento de sus funciones y como segunda línea de defensa, emite el presente informe, producto del seguimiento realizado a la medición de los indicadores de gestión vigentes, con el propósito de poner a disposición de la alta gerencia una herramienta organizacional oportuna que facilite la generación de cursos de acción en la Supervigilancia.

El presente informe se divide en secciones, la primera sección trata los antecedentes en los que se menciona a groso modo la gestión adelantada durante la vigencia 2023 a fin de lograr el reporte verás y oportuno, el funcionamiento adecuado de la plataforma Suite Visión Empresarial / módulo de Indicadores, así como la medición de aspectos relevantes para la entidad. En la segunda parte, se abordan los indicadores de gestión desde una óptica descriptiva, mientras en la tercera y última, se desglosa el comportamiento de los indicadores por proceso en lo corrido del año y se emiten recomendaciones para la mejora.

OBJETIVO

Brindar a la alta dirección información oportuna y verás que medir el avance del proceso de gestión o detectar fallas en el logro de los objetivos o metas establecidas para un periodo de tiempo determinado. Así mismo, busca motivar el monitoreo en tiempo real por parte de los procesos como una buena práctica en el quehacer institucional e identificar posibles desviaciones, con el fin de que se establezcan acciones preventivas y correctivas necesarias para el

Página 1 de 40

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

cumplimiento de los planes y las metas previamente definidas en el desarrollo de la misión institucional.

ALCANCE

El presente informe contempla los indicadores de todos los procesos de la Supervigilancia cuyas periodicidades de medición se encuentren dentro del segundo trimestre de 2023.

ANTECEDENTES

Fechas de reporte

La Supervigilancia cuenta con **Manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004)** que contiene toda la información a tener en cuenta para la formulación, seguimiento, modificación y evaluación de estas herramientas.

Durante la vigencia 2023, la Oficina Asesora de Planeación realizó acciones para fortalecer el reporte oportuno y verás de los indicadores de gestión de los procesos de la Supervigilancia, teniendo en cuenta que el plazo establecido en el **Manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004)** es durante los primeros 5 días hábiles mes vencido. El siguiente cuadro registra las fechas límite de reporte para cada trimestre del 2023 y las fechas programadas para 2024.

CRONOGRAMA 2023	
PERIODO	FECHA DE REPORTE
DICIEMBRE 2022	6/01/2023
ENERO	7/02/2023
FEBRERO	7/03/2023
MARZO	11/04/2023
ABRIL	8/05/2023
MAYO	7/06/2023
JUNIO	10/07/2023
JULIO	8/08/2023
AGOSTO	7/09/2023
SEPTIEMBRE	6/10/2023
OCTUBRE	8/11/2023
NOVIEMBRE	7/12/2023

CRONOGRAMA 2024	
PERIODO	FECHA DE REPORTE
DICIEMBRE 2023	7/01/2024
ENERO	7/02/2024
FEBRERO	7/03/2024
MARZO	5/04/2024
ABRIL	8/05/2024
MAYO	11/06/2024
JUNIO	8/07/2024
JULIO	8/08/2024
AGOSTO	6/09/2024
SEPTIEMBRE	7/10/2024
OCTUBRE	8/11/2024
NOVIEMBRE	6/12/2024

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DICIEMBRE 2023

7/01/2024

DICIEMBRE
2024

10/01/2025

Propuesta de indicadores

La Oficina Asesora de Planeación ha brindado el debido acompañamiento a los procesos con el fin de revisar los indicadores vigentes y encontrar nuevas maneras de medir la gestión, labor que se realizó durante los meses de julio a septiembre 2023. Los indicadores propuestos reposan en los archivos de la Oficina de Planeación, ya que solo algunos de los procesos adoptaron las propuestas.

Al respecto es importante mencionar la necesidad adoptar los indicadores del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información propuestos por MinTIC, por parte del proceso Gestión de Sistemas e Información.

Reprocesamiento de variables

Durante el 2023, La Oficina Asesora de Planeación recibió 6 solicitudes de los procesos relacionadas con los indicadores de gestión, los cuales se configuran, y administran en la Suite Visión Empresarial. De las solicitudes recibidas 4 fueron para el reprocesamiento de las variables del indicador y 2 solicitando la inactivación de un indicador.

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
Gestión de Control, Inspección y Vigilancia	Reprocesamiento de variable del Indicador "Visitas de Inspección"	Se reprocesaron variables del periodo IV trimestre 2022
	Inactivación Indicador "Caducidad"	Indicador inactivado
Gestión de Talento Humano	Ajustes a los indicadores del proceso con base en la propuesta	Indicadores ajustados
Gestión Administrativa	Reprocesamiento de variables de varios indicadores del proceso	Se reprocesaron algunas variables de los indicadores en los periodos III y IV trimestre 2023
Gestión Jurídica	2 Reprocesamientos de variables de varios indicadores del proceso "Cartera recaudada" y "Defensa Judicial" (9/10/2023 y 10/01/2024)	Se reprocesaron las variables solicitadas en los periodos III y IV trimestre 2023

Auditoria Externa ICONTEC

En diciembre de 2023, el ICONTEC llevó a cabo Auditoría de Recertificación, en la que realizó algunas observaciones respecto a los indicadores de gestión,

Página 3 de 40

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703



Código: FOR- FOR-GDO-330-010
Fecha aprobación: 29/06/2023
Versión: 17



manifestando la necesidad de revisar que los nombres de los indicadores estén alineados con la tipología adecuada (eficacia, eficiencia o efectividad). Es por ello, que para 2024 se solicitará a los procesos esta revisión, brindando el respectivo acompañamiento y buscando mejorar la medición de la gestión por parte de los procesos.

Es importante recordar que cada proceso es dueño de sus indicadores y por ende es autónomo de escoger la manera en que se medirá la gestión, por tanto, toda modificación deberá dar cumplimiento a lo establecido en el **Manual de indicadores de gestión (MAN-DES-120-004)** vigente.

DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA DE LOS INDICADORES

Actualmente la Supervigilancia cuenta con **70 indicadores vigentes** (46 de gestión, 5 ambientales y 18 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), que se dividen por procesos así:

PROCESO		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTALES
Direccionamiento Estratégico	Estratégicos	2	1		3
Sistema Integrado de Gestión		4			4
Gestión de Comunicaciones		2			2
Gestión del Servicio		3			3
Alianza Interinstitucional			1		1
Gestión de la Operación	Misionales	2			2
Gestión del Control, Inspección y Vigilancia		3			3
Gestión Administrativa	Apoyo	1	3		4
GAD SGA			5		5
Gestión Jurídica		3		1	4
Gestión de Sistemas e Información		4		1	5
Gestión del Talento Humano		3		3	6
GTH SG-SST		12	6		18
Gestión Contractual		2	1		3
Gestión Financiera		2			2
Gestión Documental		1			1

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTALES
Gestión Procesos Disciplinarios	1	1		2
Gestión de Evaluación y Mejora	2			2
Total IG	35	7	5	47
Total SGA	0	5	0	5
Total SST	12	6	0	18
TOTAL	47	18	5	70

Como se muestra en la tabla anterior, los indicadores de la entidad se dividen en tres tipologías así: 47 de eficacia, 18 de eficiencia y 5 de efectividad.

El presente informe contempla todos los indicadores de gestión vigentes.

INDICADORES DE GESTIÓN

Para el corte de 2023, de los 47 indicadores de gestión vigentes, **7 no cuentan con reporte al corte de cuarto trimestre 2023**, por lo que se insta a los siguientes procesos a mejorar la oportunidad del reporte y se les recuerda que **el plazo para reportar vence el quinto día hábil mes vencido**.

PROCESO	INDICADOR
Gestión de Sistemas e Información	Cumplimiento presupuestal del PETI
	Porcentaje de avance en cumplimiento de entregables de los proyectos activos del PETI
	Indicador de disponibilidad de los sistemas de información
Gestión Administrativa	Austeridad del gasto
	Oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos
Gestión de Evaluación y Mejora	Cumplimiento plan anual de auditoria
	Cumplimiento de acciones de mejora

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores de gestión por proceso:

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
--------	-------------------	------	--------	---------	----------	---------

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Eficacia	100,00	98,57	99,33	97,89	99,13
NUMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	Eficacia	10,00		6,00	7,00	9,00

Respuesta oportuna a las solicitudes de comunicación internas y externas

Durante 2023, este indicador tuvo un comportamiento favorable puesto que se atendieron la mayoría de las solicitudes de comunicaciones internas y externas recibidas.

Es necesario resaltar que para 2024 es importante continuar con este indicador pues es el único control con que cuenta el proceso para medir la eficacia en la atención de las solicitudes recibidas.

Se reitera la recomendación de fortalecer el análisis, adjuntando soportes que evidencien el comportamiento reportado, teniendo en cuenta que la ficha técnica del indicador establece como fuente de información, el reporte de las solicitudes recibidas y su estado.

Número de Seguidores en Redes Sociales

Para la vigencia 2023, el proceso estableció una meta anual de 10% de incremento en el número de seguidores de redes sociales y alcanzo el 9% pasando de 23.053 seguidores en 2022 a 25.434 en 2023.

Para 2024, es necesario continuar haciendo seguimiento a las distintas campañas que se harán en las redes sociales y el análisis de su impacto en la cantidad de nuevos seguidores.

Se reitera la recomendación de fortalecer el análisis, adjuntando soportes que evidencien el comportamiento reportado.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	Eficacia	80,00	45,61	55,64	86,30	84,59
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Eficacia	80,00	2,38	25,00	51,19	80,95
CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	Eficiencia	99,00	30,36	55,73	62,34	97,52

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Cumplimiento del Plan de Acción

Durante el 2023, este indicador tuvo un comportamiento desfavorable teniendo en cuenta que la meta anual es del 80%, puesto que los primeros dos trimestres los procesos reportaron solo algunas de las tareas programadas en el Plan de acción 2023.

No obstante, el acompañamiento constante de la Oficina de Planeación a los procesos y el compromiso de estos últimos, se vio reflejado en el comportamiento de la segunda mitad del año, donde el indicador superó la meta, alcanzando al corte del 10 de enero de 2024 el 85% de ejecución y se espera que para finales de enero esta cifra supere el 90% de ejecución.

Teniendo en cuenta que de las 266 tareas programadas para el corte del 31 de diciembre 2023, se reportaron 225 correspondientes al 85%. Las 41 tareas restantes, pertenecen a los siguientes procesos:

PROCESO	EN APROBACION	DEVUELTAS	NO REPORTADAS	Total general	% PARTICIPACIÓN
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		1	14	15	37%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	1	2	6	15%
GESTIÓN DEL SERVICIO	2		2	4	10%
GESTIÓN FINANCIERA			4	4	10%
GESTIÓN DOCUMENTAL		1	2	3	7%
GESTIÓN CONTRACTUAL			2	2	5%
ALIANZA INTERINSTITUCIONAL			2	2	5%
GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS			2	2	5%
GESTIÓN JURÍDICA			1	1	2%
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN			1	1	2%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			1	1	2%
TOTAL	5	3	33	41	100%

Elaboración propia. Reporte generado el 10 de enero de 2024.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se continúa haciendo seguimiento a todos los procesos de manera constante, con el fin de monitorear como segunda línea de defensa la ejecución de los planes y objetivos programados. De manera constante se insta a los procesos a reportar de manera oportuna para evitar el deterioro de las métricas de gestión institucionales, las cuales deben reportarse

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

de manera continua a organismos de control y sectoriales. Dicha gestión por parte de la Oficina de Planeación permite observa un mayor avance en la ejecución del plan de acción con respecto a periodos anteriores.

Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones

Este indicador mide el comportamiento de la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, la cual depende de la gestión transversal de todos los procesos. Para el 2023, registró un comportamiento favorable y sostenido durante toda la vigencia y llegó a ejecutarse en un 97.52% para final de la vigencia, dando cumplimiento

No obstante, por temas de oportunidad del dato, la Oficina de Planeación identificó la necesidad de ajustar el indicador de manera que se pueda medir la ejecución de plan de adquisiciones dentro de los tiempos.

Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Para la vigencia 2023, la entidad tuvo un comportamiento favorable en el cumplimiento de los objetivos estratégicos programados puesto que teniendo una meta del 80% se obtuvo un cumplimiento del 81%. Lo anterior indica que de las 84 metas programadas para el año 2023 en el marco del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, se lograron 68 con corte al cuarto trimestre, quedando 16 pendientes por reportar correspondientes a los siguientes procesos.

PROCESO	DEVUELTAS	NO REPORTADAS	Total general	% Participación
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN		4	4	25%
GESTIÓN JURÍDICA	4		4	25%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		3	3	19%
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN		2	2	13%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		1	1	6%
GESTIÓN DEL SERVICIO		1	1	6%
GESTIÓN FINANCIERA		1	1	6%
Total general	4	12	16	100%

Dentro de las metas estrategicas programadas para 2023 y que no fueron alcanzadas se encuentran:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. Elaborar el plan de trabajo de la oficina de sistemas y realizar seguimientos trimestrales - **Gestión de sistemas e información.**
2. Consolidar los insumos para la elaboración del borrador del Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Insumos y borrador del Estatuto) – **Gestión Jurídica.**
3. Elaborar el estudio técnico de planta (2 avances y el documento final) – **Direccionamiento estratégico.**
4. Brindar acompañamiento para formalizar servicios sin licencia identificados por la Delegada para el Control (IV trimestre) – **Gestión de la Operación.**
5. Informe de las 2 campañas de divulgación para la difusión de rendición de cuentas (1 Semestre) – **Gestión de Comunicaciones.**
6. Informe PQRSD con respuesta oportuna (IV trimestre) – **Gestión del Servicio.**
7. Informe final anual (IV trimestre) – **Gestión Financiera.**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / GESTIÓN Y MEJORA INSTITUCIONAL

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Eficacia	80,00		86,00		91,00
EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA LA GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES	Eficacia	90,00	100,00	65,32	65,79	87,80
CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS DE CALIDAD	Eficacia	95,00	96,00	99,00	99,00	96,00
SALIDAS NO CONFORMES CON TRATAMIENTO	Eficacia	90,00				99,00

Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

Durante 2023, se realizaron 2 autoevaluaciones semestrales por parte de los procesos con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la NTC ISO 9001:2015. En el corte del primer semestre se observó que el indicador registró un 86%. Para el segundo semestre los procesos presentaron las autoevaluaciones obteniendo un resultado del 91%, ubicándose por encima de lo esperado (80%) en ambos periodos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para 2024, se recomienda fortalecer en los procesos el análisis de las mejoras a implementar y continuar brindando el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades

Para la vigencia 2023, los procesos de la Supervigilancia reportaron el 88% de las tareas de los planes de riesgos y plan de oportunidades de contexto, ubicándose 2 puntos porcentuales por debajo de la meta (90%).

De las 287 acciones programadas, se observa reporte de 252. Las acciones restantes se encuentran devueltas o sin reporte por lo que a continuación se relacionan los procesos con tareas pendientes del plan de riesgos 2023 y plan de riesgos de oportunidades de contexto 2023.

Plan de Riesgos 2023

PROCESO RESPONSABLE	TAREAS VENCIDAS	% PARTICIPACION
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	11	39%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	7	25%
GESTIÓN DEL SERVICIO	2	7%
GESTIÓN FINANCIERA	2	7%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	4%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	4%
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	4%
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	1	4%
GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS	1	4%
TOTAL GENERAL	28	100%

Elaboración propia. Reporte generado el 10 de enero de 2024.

Plan de Oportunidades de Contexto 2023

PROCESO RESPONSABLE	TAREAS VENCIDAS	% PARTICIPACION
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	2	50%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	25%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	25%
Total general	4	100%

Elaboración propia. Reporte generado el 10 de enero de 2024.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se recomienda a estos procesos reportar lo antes posible las acciones vencidas.

Para el 2024, se identificó la necesidad de revisar y actualizar los mapas de riesgos adoptando ajustes solicitados por algunos procesos, a las actividades de los planes de riesgos. La Oficina Asesora de Planeación, realizó mesas de trabajo con los procesos en los que se proyectaron de manera conjunta los mapas de riesgo de gestión y corrupción para la vigencia 2024.

Cumplimiento de planes de mejoramiento de las auditorias de calidad

Para la vigencia 2023, la entidad tuvo un comportamiento favorable en el cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de las auditorias de calidad, puesto que teniendo una meta del 95%, se obtuvo un cumplimiento del 96%.

Es importante mencionar que durante el cuarto trimestre se realizaron las auditorias interna y externa al sistema de gestión de calidad, por lo que se generaron nuevos planes de mejoramiento cuyas acciones entraron a ser parte de este Plan.

De las 289 actividades programadas para el año 2023 en el marco del Plan de mejoramiento de calidad, se lograron 276 con corte al cuarto trimestre, quedando 13 pendientes por reportar como se muestra en la siguiente imagen y que corresponden a los planes de mejoramiento de la auditoria interna de calidad 2023.

Resultado Categoría

Categoría	Nivel de la Categoría	Total Tareas	Tareas Planeadas	Tareas Cumplidas	Tareas Pendientes	Avance Real	Cumplimiento	Estado
1. Auditoria Interna de Calidad	1	304	256	243	13	81.91%	94.92%	✓
2. Auditoria Externa de calidad	1	33	33	33	0	100.00%	100.00%	✓

A continuación, se describen los procesos responsables con tareas vencidas del plan de mejoramiento institucional / Auditoria interna de calidad.

PROCESO RESPONSABLE	TAREAS VENCIDAS	% PARTICIPACION
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	4	33%
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	25%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	17%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	8%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO RESPONSABLE	TAREAS VENCIDAS	% PARTICIPACION
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	8%
GESTIÓN DEL SERVICIO	1	8%
Total general	12	100%

Elaboración propia. Reporte generado el 23 de enero de 2024.

Salidas no conformes – SNC con tratamiento INDICADOR NUEVO

Durante el IV trimestre de 2023, se creó este indicador en respuesta a la oportunidad de mejora dada por ICONTEC (2022). Este indicador busca medir el tratamiento de las salidas no conformes identificadas.

Por lo explicado anteriormente, el indicador solo fue medido en el IV trimestre 2023, donde se observó que el 99% de las SNC identificadas fueron tratadas por los procesos generadores a través de la corrección de los actos administrativos.

Para el 2024, se identificó la necesidad de incluir al proceso Gestión Financiera en el procedimiento Control de Salidas no Conformes (PRO-SIG-121-002) como proceso generador de actos administrativos.

ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

Nombre	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales	6,00	2,53	2,68	1,50	2,29	1,62	1,45
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		1,28	2,30	3,04	4,67	4,04	2,68

Como se puede observar, el indicador registró un comportamiento favorable durante toda la vigencia 2023, respecto a la meta de 6 días. Así mismo, se resalta la disposición del proceso por instaurar mejoras en la medición del indicador.

Durante 2023, fue suscrito convenio interadministrativo de cooperación N°. CI-574 de 2023, entre la Policía Nacional de Colombia y la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, con una duración de tres años, es decir hasta el 2025.

Se recomienda tener en cuenta que para 2024 – 2025, se debe considerar la posibilidad de generar un riesgo de gestión por falta de cobertura del convenio

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

en caso de que no se prorrogue, con el objetivo de generar cursos de acción para que no se materialicen riesgos en las operaciones de los procesos misionales.

También es importante mencionar que durante el 2023, se proyectó la modificación del Decreto 3222 de 2002, el cual da lineamientos para la operación del convenio interadministrativo de cooperación N°. CI-574 de 2023, siendo necesario articular y definir la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana – RASCI, una vez entre en vigencia la nueva normativa.

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
SERVICIO NO CONFORME	Eficacia	2,00	0,08	1,21	4,46	7,24
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO OPERACIONES	Eficacia	35,00	53,73	27,82	31,41	10,35

Servicio no conforme

Para el cuarto trimestre 2023, el proceso reportó 28 Salidas no conformes (menos que el trimestre anterior: 80) correspondientes al 7% de los 387 actos administrativos generados. Como se puede observar, la cantidad de salidas no conformes detectadas decreció, no obstante, los actos administrativos generados se redujeron en mayor medida, lo que explica el incremento proporcional respecto al trimestre anterior.

VARIABLES	I trim	II trim	III trim	IV Trim
CANTIDAD DE SERVICIOS GENERADOS	2.639	1.485	1.905	387
CANTIDAD DE SNC IDENTIFICADAS	2	18	85	28
% Participación	0.08%	1%	4.5%	7%

Así mismo se observa que el indicador no cuenta con análisis para el cuarto trimestre como se muestra en la siguiente imagen del 24 de enero de 2024, siendo recomendable fortalecer la calidad del reporte del indicador.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. El indicador no cumple el nivel mínimo de desempeño (Escala Roja) en más de 1 periodo de medición.
2. La tendencia del indicador es contraria al comportamiento esperado.
3. El indicador presenta una alta dispersión en los datos. (Valores atípicos)
4. El indicador presenta un mismo dato más de seis mediciones. (Para indicadores con periodicidad mensual)”

La atención de los tramites durante el 2023, registró un comportamiento con tendencia hacia abajo, contrario a lo esperado como se muestra en el siguiente cuadro.

VARIABLES	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
NO DE SOLICITUDES ANTERIORES + NÚMERO DE SOLICITUDES DEL TRIMESTRE	2.639	5.338	6.064	3.740
NO DE SERVICIOS CON DE DECISIÓN DE FONDO DEL PERIODO	1.418	1.485	1.905	387
% Participación	54%	28%	31%	10%

Según lo reportado por el proceso, en el cuarto trimestre se dio atención al 10% (387) de los tramites recibidos (3.740) quedando pendientes o en proceso 3.353 trámites.

Teniendo en cuenta la importancia de fortalecer la relación Estado – Ciudadano establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como dar cumplimiento al Enfoque al cliente de la NTC ISO 9001:2015, para el 2024 se recomienda tener en cuenta los 3.353 trámites en la formulación del plan de descongestión 2024 y disponer los recursos necesarios para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Así mismo, se recomienda cambiar el nombre del indicador puesto que no la formulación actual no permite medir la efectividad sino la eficacia. Para hacer el ajuste se requiere dar cumplimiento al Manual de indicadores de gestión numeral 11. Ajuste, seguimiento y control de indicadores de gestión que en la actividad 2. Realizar seguimiento y análisis de los indicadores de Gestión.

GESTIÓN DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE QUEJAS	Eficacia	70,00	91,57	82,02	83,16	68,57
VISITAS DE INSPECCIÓN	Eficacia	80,00	95,83	22,22	100,00	100,00
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCESOS SANCIONATORIOS	Eficiencia	90,00	134,60	128,15	119,24	100,00

Este proceso tiene a cargo tres indicadores de gestión, durante la vigencia 2023 el indicador **Caducidad** fue inactivado por solicitud del proceso Gestión del

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

control, inspección y vigilancia, mediante memorando N° 20232300085703 del 16 de agosto 2023.

Efectividad en la respuesta de quejas

Este indicador mide la eficacia en la solución de las quejas recibidas con relación a los servicios vigilados por la entidad. Para el cuarto trimestre, registró un comportamiento cercano a la meta (70%), puesto que, de las 245 quejas recibidas, se tramitaron 168 correspondientes al 68%, observándose una reducción en la cantidad de quejas recibidas con relación al trimestre anterior.

VARIABLES	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
NRO. DE QUEJA TRAMITADAS ACUMULADAS MES A MES	489	374	247	168
NRO. TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS MES A MES	534	456	297	245
% PARTICIPACION	92%	82%	83%	69%

Se observa que el indicador presenta tendencia hacia abajo, es decir que cada vez el índice de respuesta de quejas es menor. Por ende se recomienda:

- Dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de indicadores de gestión numeral 11. Ajuste, seguimiento y control de indicadores de gestión, actividad 2, formulando acciones correctivas en el espacio “Soluciones” de la pestaña “Análisis” del indicador.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la solución registrada actualmente como “Continuar con el monitoreo constante de las PQRS radicadas, seguimiento a su trámite oportuno, atendiendo los lineamientos impartidos por la delegada y el coordinador del Grupo IAP” corresponde a la acción que viene adelantando el grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares – IAP, la cual no ha sido suficiente para contrarrestar la tendencia a la baja del indicador.

- Revisar la tipología del indicador y el nombre puesto que la formula actual mide eficacia, en atención a las observaciones dadas por ICONTEC 2023.
- Fortalecer el análisis del indicador y adjuntar evidencia de lo reportado.
- Ajustar la meta (actualmente en 70%) teniendo en cuenta el comportamiento histórico del indicador. (Línea base 85%)

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Visitas de inspección

Durante 2023, las visitas de inspección a los servicios vigilados tuvieron un comportamiento favorable respecto a la meta (80%). Revisada la información de la vigencia y contrastando las visitas reportadas versus la programación de las visitas en el Plan de visitas 2023 del 31 de julio 2023.

7. CRONOGRAMA VISITAS EXTRAORDINARIAS Y ORDINARIAS

Cronograma visitas Ordinarias y Extraordinarias			
Meses	Nº. de visitas Extraordinarias	Nº. de visitas Ordinarias	Total
Enero	17	1	18
Febrero	22	0	22
Marzo	25	3	28
Abril	10	0	10
Mayo	2	3	5
Junio	0	3	3
Julio	0	2	2
Agosto	9	10	19
Septiembre	11	3	14
Octubre	15	12	27
Noviembre	15	12	27
Diciembre	15	10	25
Total	141	59	200

Visitas extraordinarias entre extraordinarias (presenciales y/o virtuales), prestadores no autorizados, de verificación e instalaciones y medios.

Fuente: Plan de visitas 2023 (ajustado 31 de julio de 2023)

Se observa que el proceso reportó el cumplimiento de las 35 visitas programadas para tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) y de 79 visitas programadas para el cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre). En total durante 2023, según lo reportado en el indicador, se realizaron 202 visitas de inspección. **No obstante, se observan algunas diferencias con lo registrado en el informe de gestión 2023.**

Teniendo en cuenta lo reportado por el proceso se recomienda fortalecer el análisis del indicador y adjuntar en la pestaña análisis, la evidencia de lo reportado en el indicador.

Efectividad en la atención de los procesos sancionatorios

Para el 2023, la capacidad de impulso de los procesos sancionatorios en la entidad tuvo un comportamiento favorable respecto a la meta (90%).

VARIABLES	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
NO. DE ACTUACIONES DE IMPULSO PROCESAL DEL PERIODO	459	874	942	1.020
NO. DE ACTUACIONES DE IMPULSO PROCESAL PLANEADAS	341	682	790	1.020

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VARIABLES

% PARTICIPACION

I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
135%	128%	119%	100%

Durante 2023, se observaron debilidades en el reporte del indicador, puesto que durante los primeros tres trimestres, los impulsos fueron más que lo programado, lo que indicó la necesidad de replantear la programación de los impulsos así como la meta (100%) para el 2024.

Teniendo en cuenta lo observado, se reiteran las siguientes recomendaciones:

- Revisar y ajustar la programación de los impulsos teniendo en cuenta la realidad institucional y subir la meta al 100%.
- Así mismo, el análisis del indicador debe explicar el origen de la diferencia entre lo programado y lo ejecutado, dado que por segundo periodo consecutivo se registra el mismo comportamiento por encima de la meta y el análisis no permite inferir las causas teniendo en cuenta las dificultades reportadas en el campo "Efectos" para alcanzar la meta, lo que no resulta coherente.
- Adjuntar como soporte los documentos establecidos en la ficha técnica del indicador como fuente de información:
 - Formato Base sanciones -FOR-GCI-230-001
 - Plan de descongestión de la vigencia

GESTIÓN JURÍDICA

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
FALLOS A FAVOR DE LA ENTIDAD	Efectividad	90,00		67,00		100,00
ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACION	Eficacia	80,00	87,80	82,35	88,41	79,49
DEFENSA JUDICIAL	Eficacia	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00
CARTERA RECAUDADA	Eficiencia	10,00		12,00	13,00	13,00

Fallos a favor de la entidad

Durante la vigencia 2023, el indicador de fallos a favor de la entidad tuvo un comportamiento favorable.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VARIABLES

NO DE PROCESOS EN CONTRA DE LA ENTIDAD TERMINADOS CON FALLO FAVORABLE DURANTE EL SEMESTRE

NO TOTAL DE PROCESOS TERMINADOS DURANTE EL SEMESTRE

% PARTICIPACION

I SEM II SEM

2	6
3	6
67%	100%

Se observa análisis del indicador para el segundo semestre, se recomienda fortalecer el análisis del indicador y adjuntar evidencias de lo reportado.

Valor: 511.000000
Fecha de Consulta: 24/06/2024 23:58

FALLOS A FAVOR DE LA ENTIDAD

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Dic 31/Dic/2023 23:59	90.00 PORCENTAJE	100 PORCENTAJE	Excelente	100.00%	↑

Resultados **Análisis** Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTION JURIDICA, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
Las acciones en contra de la entidad están relacionadas con trámites y gestiones administrativas.	Implica que la entidad active la defensa judicial en la salvaguarda de sus intereses.	Por cumplimiento a los procedimientos y normas dentro de los términos establecidos y ejercer con diligencia la defensa judicial.

Soportes

No se han registrado soportes

Acciones

Realiza	Revisado	Responsable	Fecha Realiza	Estado
---------	----------	-------------	---------------	--------

Atención de los recursos de reposición y apelación

En 2023, la eficacia de la atención de los recursos de reposición y apelación, registró un comportamiento favorable, siendo necesario revisar la tendencia del indicador puesto que para el cuarto trimestre la tendencia bajó.

Según lo reportado por el proceso, durante la vigencia 2023, se atendieron 170 recursos de los 178 recibidos.

VARIABLES

NO. DE RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN ATENDIDOS EN EL PERIODO

NO. DE SOLICITUDES DEL PERIODO + NO. DE SOLICITUDES PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR

% PARTICIPACIÓN

I TRIM II TRIM III TRIM IV TRIM

36	42	61	31
41	51	69	39
88%	82%	88%	79%

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis respectivo, no obstante, se reitera la recomendación de fortalecer el análisis y adjuntar soportes de lo reportado.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Defensa Judicial

Durante 2023, este indicador tuvo un comportamiento favorable puesto que, según lo reportado, la totalidad de los procesos fueron llevados al comité. [Se recomienda reformular este indicador hacia el resultado, teniendo en cuenta que su comportamiento actual está basado solo en la primera etapa que es la conciliación, no permite medir de manera completa la gestión de la defensa judicial de la entidad.](#)

Cartera Recaudada

En 2023, este indicador superó la meta establecida (10%) en el segundo y tercer trimestre. **No obstante, para el cuarto trimestre se observa que las cifras reportadas en las dos variables no registran valores acumulados y por ende se requiere reprocesar y volver a reportar.**

VARIABLES	IV TRIM 2022	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM 2023
VALOR ACUMULADO DE LA CARTERA RECUPERADA	1.167.034.361	1.449.185.201	1.614.592.794	1.680.806.684	560.549.629
VALOR TOTAL ACUMULADO DE LA CARTERA	12.140.124.438	12.140.124.438	12.348.775.254	12.527.085.534	10.991.093.449

El indicador mide la eficiencia en términos monetarios de la gestión del cobro persuasivo y coactivo, donde teniendo una cartera total acumulada de \$12.527.085.534 en el tercer trimestre 2023, se recaudó al mismo corte un valor de \$1.680.806.684 correspondientes al 13%, superando la meta.

Dicho lo anterior, se recomienda:

- [Suministrar en el análisis del indicador evidencia de los valores reportados teniendo en cuenta lo establecido en la ficha técnica del indicador en las fuentes de información](#)
- [Determinar si el indicador requiere ajustes de manera que se reporten datos acumulados completos \(contribución periodos anteriores, multas y sanciones\).](#)
- [Reajustar línea base y meta para la vigencia 2024.](#)

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Tipo de indicador	META	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
RESPUESTA OPORTUNA PQRS	Eficacia	90,00	24,00	25,00	7,00	26,00	36,00	21,00	7,00
SATISFACCION DEL USUARIO - Canales de atención	Eficacia	70,00	70,94			70,94			71,26
GESTION DE NOTIFICACIONES	Eficacia	70,00	65,00			28,00			65,00

Respuesta oportuna PQRS

Este indicador fue creado durante el 2023, ante la necesidad de medir la respuesta dentro de los términos de ley a las PQRS recibidas en la entidad. Es por ello, que el indicador registra medición a partir de Junio 2023.

Durante los periodos reportados en 2023, se observa un comportamiento del indicador por debajo de la meta (90%), puesto que los procesos responsables de generar las respuestas solo han logrado dar cumplimiento a los términos normados entre el 7% y el 36% de las peticiones recibidas.

Puesto que los términos de respuesta se encuentran establecidos en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” que en su artículo 14 establece:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. **Negrita fuera de texto.**

Ante este comportamiento, el proceso Gestión del Servicio ha formulado dos planes de mejoramiento en 2023, producto de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y por asesoramiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de subsanar estos incumplimientos.

No obstante, se observa que las actividades programadas en dichos planes de mejoramiento, no han evidenciado mejoras en los tiempos de respuesta. Teniendo en cuenta la importancia de fortalecer la relación Estado – Ciudadano establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como dar cumplimiento al Enfoque al cliente de la NTC ISO 9001:2015, para el 2024 se recomienda:

- Que desde la alta dirección se den los lineamientos para que los procesos se comprometan con el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Es importante que la Oficina de Sistemas y los Supervisores de contratos continúen garantizando que los paz y salvos del personal (planta y prestación de servicios) se gestionen con revisión del Gestor Documental quede al día.
- Mantener el envío de memorandos desde gestión del Servicio a los procesos con PQRSD vencidas o pendientes por responder, como control preventivo (peticiones pendientes) y correctivo (peticiones vencidas).

Satisfacción del Cliente – Canales de atención

Durante el 2023, este indicador se mantuvo por encima de la meta (70%) es decir que registró un comportamiento favorable.

Es importante, mencionar que desde la NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.2. Satisfacción del cliente, se requiere que la medición de satisfacción no se limite solamente a los canales de atención, sino que contemple el seguimiento a las percepciones de los usuarios/clientes y el cumplimiento de las necesidades y expectativas. Es por ello, que se requiere generar cursos de acción con los

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

procesos misionales, buscando generar métodos para conocer, realizar seguimiento y revisar esta información.

Gestión de notificaciones

Para el IV trimestre 2023, se observó un comportamiento bueno del indicador que se ubicó en 65% con respecto a la meta 70%, mejorando con respecto al trimestre anterior.

VARIABLES	I – II trim	III trim	IV trim
NÚMERO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS	2.863	3.564	3.640
TOTAL DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN ESTADO FINALIZADO O TERMINADO	1.847	1.001	2.360
% Participación	65%	28%	65%

Para la medición 2024, se espera se incrementen la cifras de este indicador teniendo en cuenta que el contrato con 4/72 quedará bajo la supervisión del proceso Gestión del Servicio.

GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
ATENCION DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS	Eficacia	10,00		27,00	37,00	51,00
CANTIDAD DE PROCESOS IMPULSADOS POR PROFESIONAL	Eficiencia	50,00		193,15	128,95	167,20

Teniendo en cuenta que estos indicadores fueron creados en 2023 y su comportamiento durante dicha vigencia, **se recomienda ajustar las metas a la realidad institucional usando como línea base el 2023.**

Atención de los procesos disciplinarios

Para el 2023, el indicador se mantuvo en tendencia hacia arriba y en estado bueno, no obstante el proceso advirtió: ***“Se debe continuar formalizando la prescripción, terminación y archivo de los procesos de vigencias anteriores con el fin de reducir el número de expedientes activos y concentrar la gestión en los procesos que aún pueden cumplir con los plazos legales para el trámite. Se requiere la asignación de profesionales con experiencia en el tema disciplinario, de acuerdo con las solicitudes realizadas por el GCID y lo previsto en el manual de funciones de la entidad.” Negrita fuera de texto***

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Cantidad de procesos impulsados por profesional

Para el último trimestre 2023, el proceso indicó que: *“Por la depuración del número de procesos que venían pendientes de trámite de vigencias anteriores y la gestión de la información realizada en los períodos anteriores, en el trimestre cuatro fue posible avanzar en el análisis de las actuaciones realizadas en la vigencia 2022, anulando autos en los que se acumularon expedientes para surtir la etapa de indagación previa, sin que se llenaran los requisitos legales para realizar dicha actuación.”*

“Los 287 procesos que reinician proceso disciplinario, en su mayoría fueron radicados en el 2021 en el GCID, serán analizados individualmente para garantizar que se cumpla en ellos el debido proceso. Se requiere dar continuidad en la contratación a los profesionales y técnicos que han sido asignados al área, pues su experiencia permitirá que se continúe con la gestión en los procesos vigentes, cumpliendo con todas las formalidades previstas en el Código General Disciplinario en la etapa de instrucción. Se recuerda que, tanto la cantidad como la tendencia que se anotó inicialmente en la ficha del indicador, deben ser modificadas, pues una vez termine la depuración de los procesos y queden solo los vigentes, cada abogado tendrá a su cargo un número menor de procesos a los cuales deberá realizarles seguimiento y todas las actuaciones administrativas, lo cual consume mucho más tiempo y requiere más conocimiento que la finalización masiva de procesos por la extinta figura de caducidad o la de prescripción en los términos de la nueva ley.”

Se recomienda proyectar la ficha técnica del indicador con los ajustes identificados y remitirla a la Oficina Asesora de Planeación para su liberación en la Suite Visión Empresarial.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
EFICACIA EN LA CAPACITACIÓN	Eficacia	80,00		76,00		95,87
EFFECTIVIDAD EN LA CAPACITACION	Efectividad	70,00		93,75		90,21
SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS PLAN DE BIENESTAR	Efectividad	70,00		98,28		99,66
EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PLAN DE BIENESTAR	Eficacia	90,00		100,00		100,00
TASA DE ROTACION DE PERSONAL	Efectividad	10,00				10,22

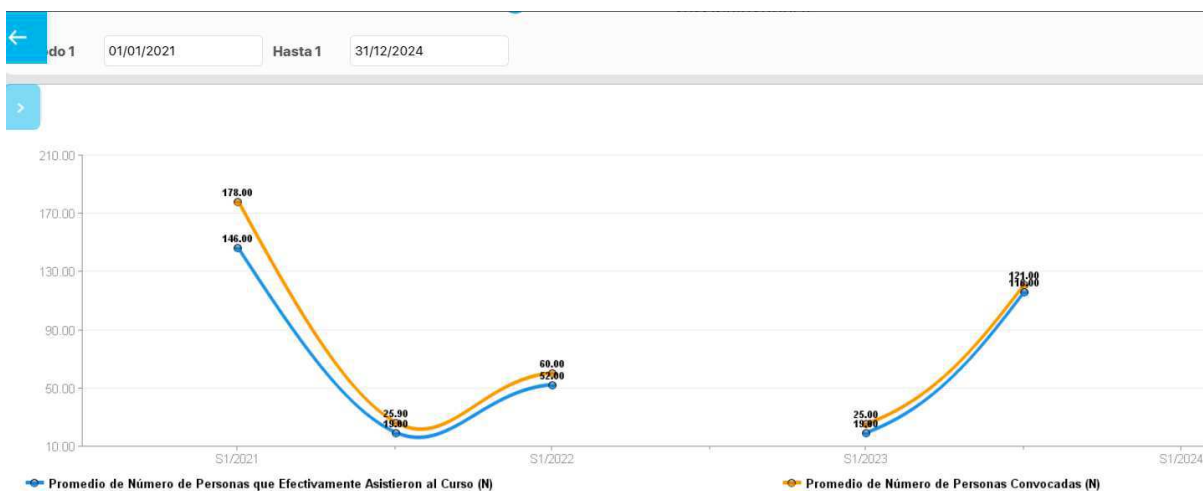
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Nombre	Tipo de indicador	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
NOVEDADES TRAMITADAS	Eficacia	70,00				98,00

Eficacia en la capacitación

Durante la segunda mitad de 2023, el indicador mejoró superando la meta establecida (80%) obteniendo un 96%. Lo anterior indica que incrementó el interés de los servidores por las capacitaciones ofertadas.

Observando este comportamiento y el de vigencias anteriores, **se recomienda ajustar la línea base y la meta a la realidad institucional.**

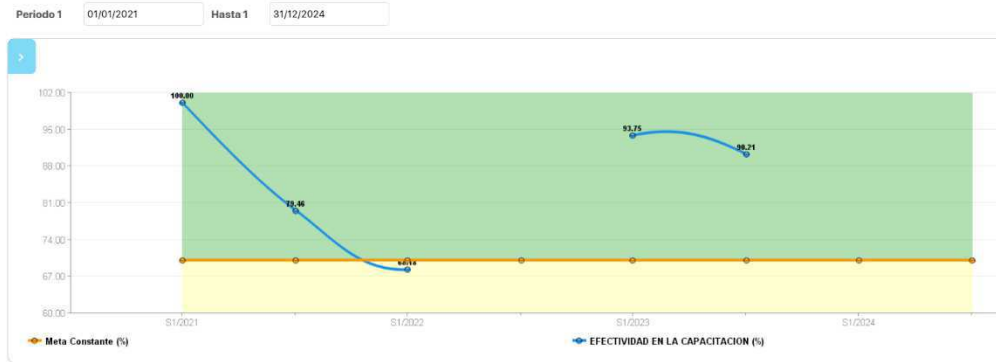


Se recomienda reportar el periodo faltante – II semestre 2022.

Efectividad en la capacitación

En 2023, el indicador registró un comportamiento favorable. **Se recomienda reportar el periodo faltante (II semestre 2022) y monitorear el comportamiento del indicador ya que presenta una tendencia hacia abajo debiendo ser hacia arriba.**

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Satisfacción de actividades realizadas Plan de bienestar

En 2023, el indicador registró un comportamiento favorable. [Se recomienda reportar el periodo faltante \(II semestre 2022\).](#)

Eficacia en la ejecución de actividades del Plan de Bienestar

En 2023, el indicador registró un comportamiento favorable. [Se recomienda revisar los niveles de actividades reportados en vigencias anteriores y tener en cuenta para lo pertinente.](#)



Tasa de rotación de personal **INDICADOR NUEVO**

Para 2023, fue creado este indicador en respuesta a lo requerido por el MIPG, que mide el índice de rotación del personal de la Supervigilancia. En la primera medición del indicador, este registró un comportamiento bueno ubicándose en una tasa de rotación de 10.22% respecto a la meta de 10%.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se recomienda revisar la tendencia del indicador en la próxima medición ya que no debe ser mayor del 10%.

Novedades Tramitadas INDICADOR NUEVO

Mide la proporción de las novedades tramitadas respecto a las reportadas en el periodo. Para su primera medición el indicador registró un comportamiento favorable superando la meta del 70% ubicándose en un 98% de eficacia.

Dependiendo del comportamiento observado en el próximo periodo a reportar, se recomienda revisar la pertinencia de ajustar la meta.

INDICADORES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se observa que el proceso viene avanzando en el reporte de las variables año 2023, en atención a las recomendaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación.

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Severidad de accidentalidad	2,00												
Frecuencia de Accidentalidad	2,00												
Proporción de accidentes de trabajo mortales	0,00												
Prevalencia de la enfermedad laboral	0,10												
Incidencia de la enfermedad laboral	0,10												

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ejecución reuniones CCL SGSST	100,00												
Ejecución reuniones COPASST	100,00												
Ejecución del plan de capacitación en SST	80,00												
Ausentismo por causa médica	1,00	1,36	1,11	1,07	1,45		1,48	1,11					
Evaluación Inicial	80,00												
Ejecución del plan de trabajo anual y su cronograma	80,00												
Evaluación de las condiciones de trabajo	80,00												
Intervención de los peligros identificados y riesgos priorizados	80,00												
Acciones correctivas ejecutadas	80,00												
Acciones preventivas ejecutadas	80,00												
Ejecución Mediciones ambientales ocupacionales	100,00												
Evaluación de las condiciones de salud	80,00												
CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LEY APLICABLES	90,00												

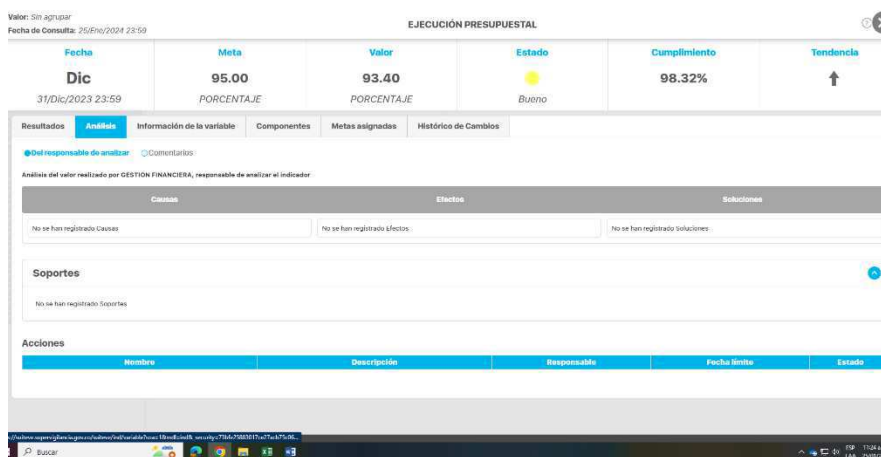
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN FINANCIERA

Nombre	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	95	17	24	29	36	46	53	35	68	78	83	88	93
RECAUDO CONTRIBUCIÓN	90			0			8			95			99

Ejecución Presupuestal

En 2023 el presupuesto asignado fue de \$29.370.000.000, y se logró la ejecución del 93%, dentro de lo esperado. Se observa que el indicador no cuenta con análisis para el cuarto trimestre 2023.



Se reitera la recomendación de reportar oportunamente el análisis del indicador teniendo en cuenta su importancia.

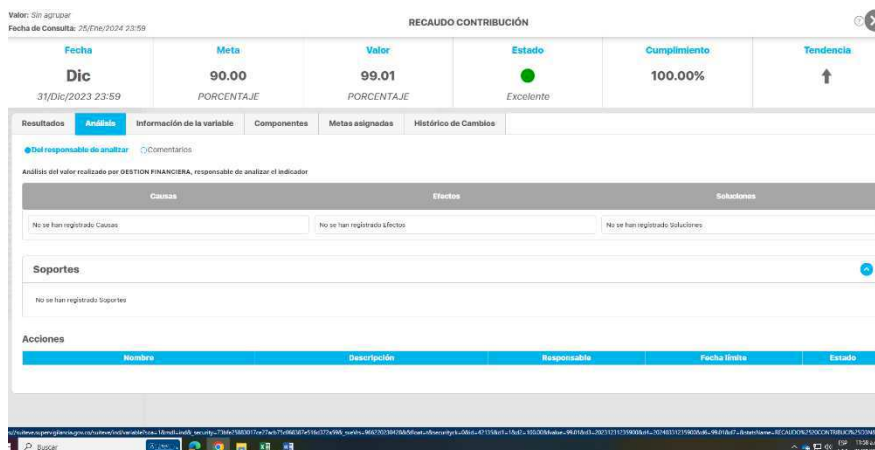
Se observa que persiste dato atípico en el periodo Junio 2023, se recomienda solicitar el reprocesamiento de la variable y volver a reportar tomando la evidencia de lo reportado.

Recaudo Contribución

En 2023, el indicador registró un comportamiento dentro de lo esperado, puesto que se recaudaron \$ 30.230.181.161 correspondiente al 99% de los \$ 30.532.176.346 proyectados para recaudar en la vigencia.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Así mismo, se observa que el indicador no cuenta con análisis para el cuarto trimestre 2023. Se reitera la recomendación de reportar oportunamente el análisis del indicador teniendo en cuenta su importancia.



Para la vigencia 2024, la meta de recaudo es de \$ 33.585.000.000, por lo que se recomienda tener en cuenta en el reporte del indicador en la variable denominadora.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
TRANSFERENCIAS PRIMARIAS	25,00	23,00	0,00	23,00	23,00

Durante el 2023, el indicador de transferencias primarias se mantuvo por debajo de la meta establecida (25%). Según lo indicado por el proceso la principal causa de este mal comportamiento es:

“La oficinas no asignan personal para realizar las actividades de archivo”.

“No hay expedientes organizados - No se pueden realizar transferencias”

“Asignar una persona de cada una de las áreas para la organización de sus archivos y poder realizar las transferencias documentales.”

Observando este comportamiento y teniendo en cuenta las dificultades reportadas por el proceso se recomienda reformular el indicador.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para el cuarto trimestre el proceso reporto la misma información reportada en el trimestre anterior, lo que indica que no hubo avance en las transferencias primarias.

Se recomienda revisar la pertinencia del indicador y la propuesta de indicador realizada desde la Oficina Asesora de Planeación ya que actualmente este proceso no cuenta con medición de la gestión realizada durante la vigencia 2023.

GESTIÓN CONTRACTUAL

NOMBRE	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
CUMPLIMIENTO EN EL TRÁMITE DE CERTIFICACIONES	90,00	72,00	52,00	100,00	100,00
ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00
CONTRATACIÓN OPORTUNA DE LA MODALIDAD DIRECTA	7,00	0,00	1,00	0,00	0,00

Cumplimiento en el trámite de certificaciones

En 2023, este indicador mejoró su comportamiento para la segunda mitad del año, puesto que desde julio se asignó personal para dar respuesta a las solicitudes de certificaciones de contratos de prestación servicios.

Se reitera la recomendación que el análisis cuente con el soporte/evidencia de lo reportado.

Adjudicación de procesos por convocatoria pública

En 2023 el indicador se mantuvo dando cumplimiento a la meta pues se reportaron 33 procesos contractuales aprobados en comité y adjudicados.

Se recomienda:

- Fortalecer el indicador indicando si hubo procesos pendientes por enviar a comité o por adjudicar programados en el Plan Anual de Adquisiciones.
- Adjuntar soportes de lo reportado, teniendo en cuenta que la ficha técnica del indicador establece como fuente de información la base de contratos y las actas de los comités de contratación, como se muestra en la siguiente imagen.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Contratación oportuna de la modalidad directa

Este indicador dio cumplimiento a la meta en la vigencia 2023. No obstante, se observan debilidades en la medición puesto que según lo indicado por el proceso se tomaron las fechas de solicitud del Registro Presupuestal versus las fechas de firma de los 220 contratos firmados, puesto que no se contaba con la información de las fechas de solicitud/radicación de los procesos contractuales en el grupo de contratos. Por tanto, este indicador no midió el tiempo real de la contratación.

Se recomienda fortalecer la fuente de información recopilando las fechas de radicación de los procesos contractuales.

Considerando que esta medición es muy importante puesto que la alta dirección debe controlar los tiempos de contratación como una medida para reforzar el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones y la ejecución total de los recursos asignados y teniendo en cuenta que los procesos reportan retrasos en el cumplimiento de sus objetivos por falta de personal y demora en los procesos de contratación, **para 2024 se recomienda revisar el indicador y garantizar la información para su reporte veras y oportuno.**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre	META	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	100,00		100,00	100,00	100,00
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	100,00		100,00	100,00	100,00
OPORTUNIDAD EN EL SUMINISTRO DE BIENES DE CONSUMO Y DEVOLUTIVOS	100,00	100,00	100,00	100,00	
AUSTERIDAD DEL GASTO	10,00	-105,67	22,09	-17,15	

Mantenimiento de Infraestructura

Durante la vigencia 2023, se programaron 17 mantenimientos de infraestructura, los cuales se realizaron en su totalidad según lo reportado por el proceso.

Así mismo, se observa que el indicador no cuenta con análisis respectivo como se muestra en la siguiente imagen:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 25/06/2024 23:59

Mantenimiento de Infraestructura

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Dic		100			
31/Dic/2023 23:59		100			

Resultados **Análisis** Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
No se han registrado Causas	No se han registrado Efectos	No se han registrado Soluciones

Soportes

No se han registrado Soportes

Acciones

Monitoreo	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado

Se reitera la recomendación de reportar los indicadores de manera completa y adjuntar soportes de lo reportado.

Mantenimiento de Vehículos

Durante la vigencia 2023, se programaron 27 mantenimientos de infraestructura, los cuales se realizaron en su totalidad según lo reportado por el proceso.

Así mismo, se observa que el indicador no cuenta con análisis respectivo como se muestra en la siguiente imagen:

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 25/06/2024 23:59

Mantenimiento de Vehículos

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Dic	100.00	100			
31/Dic/2023 23:59	100.00	100	Excelente	100.00%	

Resultados **Análisis** Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTION ADMINISTRATIVA, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
No se han registrado Causas	No se han registrado Efectos	No se han registrado Soluciones

Soportes

No se han registrado Soportes

Acciones

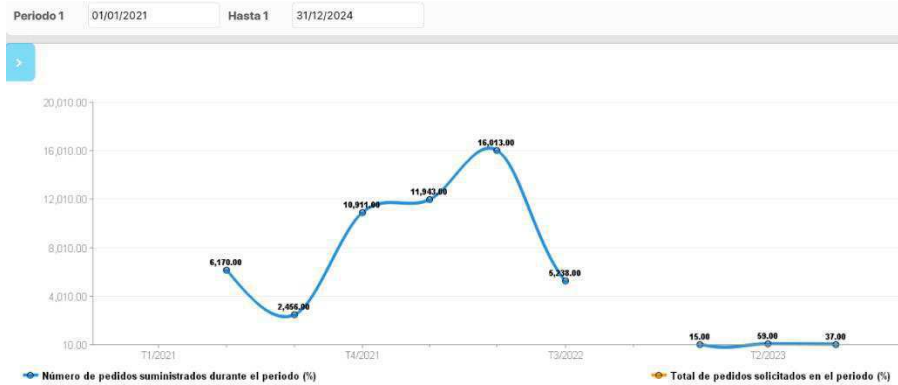
Monitoreo	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado

Se reitera la recomendación de reportar los indicadores de manera completa y adjuntar soportes de lo reportado.

Oportunidad Suministro Bienes y Servicios

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

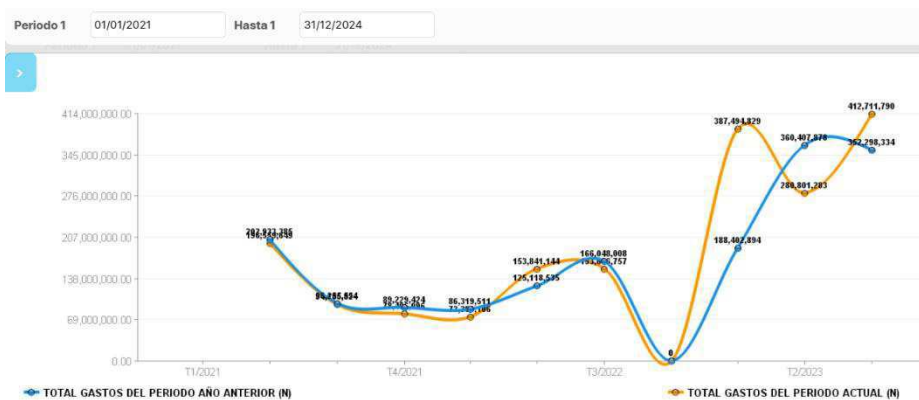
Este indicador mide la oportunidad en la provisión de bienes de consumo y devolutivos en la Entidad. Para el 2023, se observan valores atípicos comparados con lo reportado en periodos anteriores como se muestra en la siguiente imagen.



Adicionalmente, el indicador no cuenta con reporte al cuarto trimestre 2023. Se recuerda al proceso que el reporte del indicador debe ser completo (variables y análisis). Se recomienda fortalecer la calidad del reporte.

Austeridad del Gasto

Este indicador mide la reducción del gasto público en la Entidad. Para el 2023, se observan valores atípicos comparados con lo reportado en periodos anteriores como se muestra en la siguiente imagen.



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Adicionalmente, el indicador no cuenta con reporte al cuarto trimestre 2023. Se recuerda al proceso que el reporte del indicador debe ser completo (variables y análisis). Se recomienda fortalecer la calidad del reporte.

Se recuerda al proceso la necesidad de realizar la medición de austeridad de acuerdo al lineamiento dado por el Ministerio de Hacienda en la Guía de Austeridad versión Junio 2023 y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1737 de 1998.

INDICADORES AMBIENTALES

INDICADOR	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Generación RESPEL	9,50						17,00						
Consumo de Agua	557,00				0,00								
Consumo de Energía	121,15			110,12			123,83			103,60			
Consumo de Papel	534,00			2,00			5,00			6,00			
Gestión de residuos sólidos	0,20		27,00		7,00								

Se recomienda:

- Que el Plan de Gestión Ambiental de la entidad cuente con un cronograma de trabajo al que se monitoree periódicamente.
- Definir responsables y mecanismos por los cuales se recopile la información e insumos necesarios para el reporte oportuno

GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

Nombre	META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL PROYECTOS PETI	100,00						
Porcentaje de avance en cumplimiento de entregables de los proyectos activos del PETI	100,00						

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)	100,00	93,91	92,76	95,49	90,14	84,24	74,73
Servicios de soporte	100,00	86,29	99,38	100,00	27,20	100,00	100,00
Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	100,00			94,95			96,99

Nombre	META	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL PROYECTOS PETI	100,00						
Porcentaje de avance en cumplimiento de entregables de los proyectos activos del PETI	100,00						
Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)	100,00	92,58	85,77	79,28	76,53	89,80	82,10
Servicios de soporte	100,00	94,92	100,00	100,00	93,88	95,92	94,22
Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	100,00			95,37			

Se reiteran las siguientes recomendaciones:

- Revisar las fichas técnicas de los indicadores de gestión, de fondo y de forma.
- Dado que el PETI es un instrumento de planeación institucional que contiene la hoja de ruta de los proyectos e iniciativas de tecnologías de información, alineado a los lineamientos de los tres habilitadores de la Política MIPG de Gobierno Digital: (Arquitectura, Seguridad y privacidad de la información y Servicios ciudadanos digitales), se recomienda cambiar la periodicidad de sus indicadores.
- Respecto al habilitador Seguridad y Privacidad de la Información, existen lineamientos dados en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, donde se establecen los indicadores a ser medidos por las entidades públicas. Se recomienda revisar la Guía de indicadores de Gestión de Seguridad de la información del MSPI emitida por MinTIC en octubre 2021 y remitida por la oficina asesora de planeación el 23 de mayo de 2023.
- Incorporar en su planeación acciones tendientes a la implementación de la política MIPG de Gobierno en Línea cuyas responsabilidades se detallan a continuación:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Líder de la Política MIPG Gobierno Digital	MINTIC
Responsable Institucional de la política	Representante Legal
Rol de Orientar la Implementación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Rol de implementar	Director, jefe de oficina o coordinador de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones

Fuente: MINTIC <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

GESTIÓN DE EVALUACION Y MEJORA / EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Nombre	META	I SEM	II SEM
CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE AUDITORIA	100,00	94,50	
CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	100,00	100,00	

Los indicadores se encuentran sin reporte para el segundo semestre 2023. Se recuerda al proceso que el reporte del indicador debe ser oportuno y completo (variables y análisis). Se recomienda fortalecer la calidad del reporte.

CONCLUSIONES

Producto del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa a los indicadores de gestión vigentes con corte al cuarto trimestre 2023, se emiten los siguientes resultados y se brindan observaciones y recomendaciones para la mejora institucional.

De los 47 indicadores de gestión vigentes, 37 se encuentran en estado bueno y regular, correspondientes al 79%, 3 no alcanzaron la meta (6%) y 7 no fueron reportados por los procesos, correspondientes al 15%.

El siguiente cuadro muestra los indicadores que no cumplieron la meta y los no reportados.

PROCESO
GESTION DE LA
OPERACION
GESTION DEL
SERVICIO
GESTION
ADMINISTRATIVA

INDICADOR	META	Oct	Nov	Dic
Servicio no conforme	2,00			7,24
Efectividad del servicio operaciones	35,00			10,35
Respuesta oportuna PQRSD	90,00	36,00	21,00	7,00
Oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos	100,00			N. D.
Austeridad del gasto	10,00			N. D.
Cumplimiento plan anual de auditoria	100,00			N. D.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTION DE
EVALUACION Y
MEJORA

GESTION DE
SISTEMAS E
INFORMACION

Cumplimiento de acciones de mejora	100,00			N. D.
Cumplimiento presupuestal proyectos PETI	100,00			N. D.
Porcentaje de avance en cumplimiento de entregables de los proyectos activos del PETI	100,00			N. D.
Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	100,00			N. D.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante dirigir esfuerzos a la mejora de los procesos de trámites y PQRS, previendo posibles efectos en el mediano y largo plazo en las áreas Jurídica y de Control Disciplinario.

Así mismo, a los procesos que no cuentan con el reporte de indicadores se recomienda, generen plan de mejoramiento para evitar que se materialice un incumplimiento al numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la NTC ISO 9001:2015.

De igual manera, se observaron indicadores que no aportan a la medición de la gestión institucional, que reportan cifras atípicas o que presentan debilidades en su medición y son:

PROCESO	INDICADOR	MET A	OC T	NO V	DIC	OBSERVACION
GESTION CONTRACTUAL	Contratación oportuna de la modalidad directa	7,00			0,00	Debilidad en la medición
GESTION DOCUMENTAL	Transferencias primarias	25,00			23,00	No mide gestión
GESTION JURIDICA	Defensa judicial	80,00			100,00	No mide gestión
GESTION JURIDICA	Cartera recaudada	10,00			13,00	Valor errado para IV trimestre 2023

Respecto a los 18 indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo, el proceso Gestión de Talento Humano se encuentra avanzando el reporte 2023, se recomienda no atrasarse con el reporte 2024.

Respecto a los 5 indicadores ambientales, se recomienda que el Plan de Gestión Ambiental de la entidad cuente con un cronograma de trabajo al que se

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

monitoree periódicamente y que registre responsables y mecanismos, por los cuales se recopile la información e insumos necesarios para el reporte oportuno.

Recomendaciones transversales

- Reportar oportunamente los indicadores según lo establecido en el Manual de indicadores de Gestión vigente (5 primeros días hábiles mes vencido), establecer cortes al interior del proceso de ser necesario, para lograr contar con la información cuantitativa y el análisis a tiempo en la Suite Visión Empresarial.
- El análisis del indicador es responsabilidad del líder de proceso, no del gestor de calidad.
- Se recomienda generar planes de mejoramiento a los procesos con indicadores sin reporte completo por más de dos periodos seguidos y con indicadores que se encuentren por debajo de la meta durante dos o más periodos seguidos.
- Los ajustes y modificaciones a los indicadores deben realizarse dando cumplimiento al Manual de Indicadores de Gestión vigente. No obstante, la solicitud de ajuste no exime de, ni pospone, el reporte del indicador, el cual corresponde a lo establecido en la ficha técnica del indicador.
- Se recomienda leer el presente documento y adoptar las recomendaciones.

Gestión de Sistemas e Información

- Al proceso Gestión de Sistemas e Información se recomienda adoptar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y sus indicadores propuestos por MinTIC en 2021, que permitan medir la implementación del habilitador Seguridad y Privacidad de la Información.
- Se recomienda generar planes de mejoramiento para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS puesto que deben cumplirse en su totalidad. Así mismo, se recomienda revisar la medición de la disponibilidad de sistemas de información, puesto que tampoco se ha cumplido en lo corrido del año.
- Respecto a los indicadores de medición del avance de producto y financiero del PETI, que es un instrumento de planeación institucional que contiene la hoja de ruta de los proyectos e iniciativas de tecnologías de información, alineado a los lineamientos de los tres habilitadores de la Política MIPG de Gobierno Digital: (Arquitectura, Seguridad y privacidad

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

de la información y Servicios ciudadanos digitales), se recomienda revisar su periodicidad y que su seguimiento sea trimestral.

Atentamente,



MALCOLM CUERO GUARÍN
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



Identificador n8f3 z6W3 eMz9 FO88 MT02 YcEA 2ms=

URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO