

FECHA: 29/11/2023

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
TERCER TRIMESTRE 2023

Cordial saludo,

Como segunda línea de defensa la Oficina Asesora de Planeación 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.

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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARIN – JEFE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

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 lo corrido de la vigencia, la Oficina Asesora de Planeación ha realizado acciones para reforzar en los procesos de la Supervigilancia la importancia del reporte oportuno, esto es, dentro de los primeros 5 días hábiles mes vencido. Para el segundo trimestre la fecha máxima de reporte fue el pasado 6 de octubre de 2023.

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación ha realizado de manera conjunta con los procesos el debido acompañamiento con el fin de revisar los indicadores vigentes y encontrar nuevas maneras de medir la gestión, labor que se ha realizado durante los meses de julio a septiembre 2023.

En la primera parte de este informe se abordan los indicadores de gestión desde una óptica descriptiva, mientras en la segunda, se desglosa el comportamiento de los indicadores por proceso en lo corrido del año y se emiten recomendaciones para la mejora.

DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA DE LOS INDICADORES

Actualmente la Supervigilancia cuenta con **69 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:

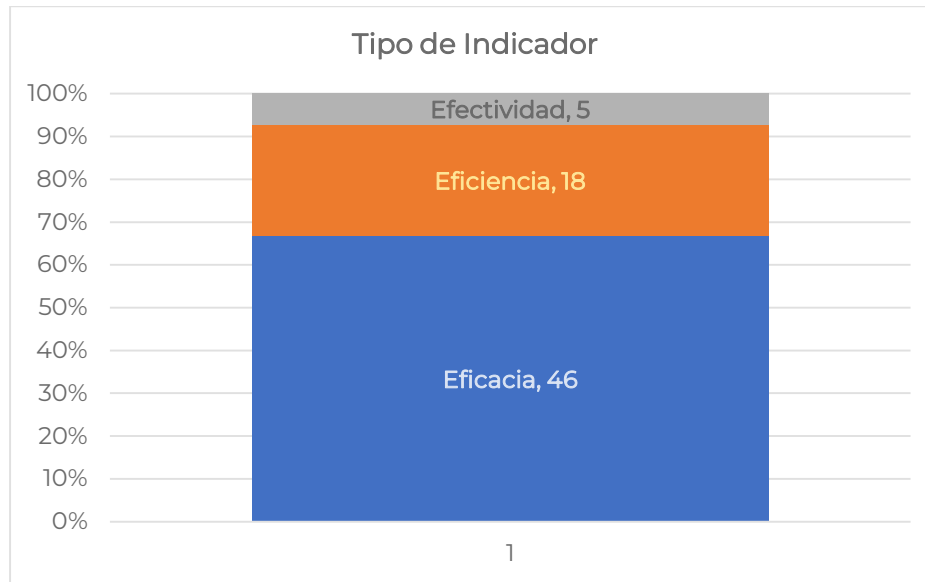
PROCESO		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTALES
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	2	1		3

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

PROCESO		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	TOTALES
Sistema Integrado de Gestión		3			3
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
Gestión Procesos Disciplinarios		1	1		2
Gestión de Evaluación y Mejora		2			2
Total IG		34	7	5	46
Total SGA		0	5	0	5
Total SST		12	6	0	18
TOTAL		46	18	5	69

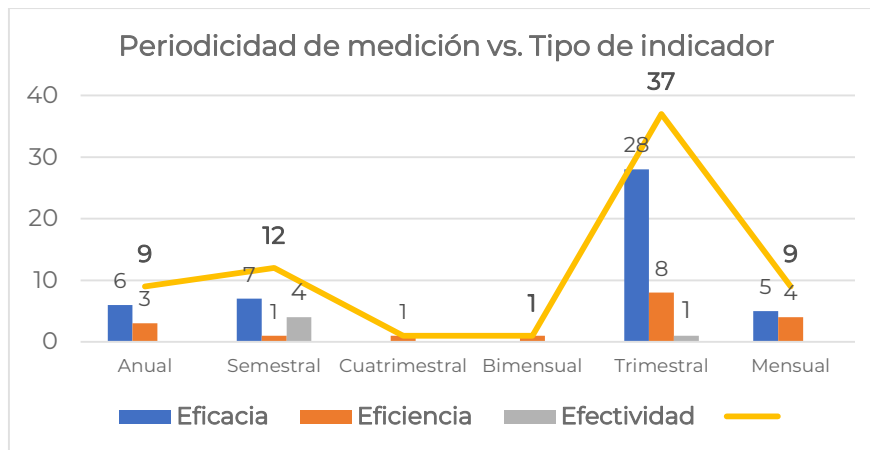
Como se muestra en la tabla anterior, los indicadores de la entidad se dividen en tres tipologías así: 45 de eficacia, 19 de eficiencia y 5 de efectividad. Es importante mencionar que durante el tercer trimestre un indicador fue inactivado por solicitud del Proceso Gestión para el Control, Inspección y Vigilancia, mientras el proceso Gestión del Talento Humano solicitó la creación de dos indicadores adicionales a los 4 existentes. Es por ello, que la cantidad de indicadores de gestión vigentes varió con respecto al periodo anterior pasando de 45 a 46.

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



Elaboración propia

Por otra parte, se observa que de los 69 indicadores vigentes, 37 se miden de manera trimestral, esto es el 54%, seguido de 12 con medición semestral correspondientes al 17%. Las demás frecuencias se detallan en la siguiente gráfica.



Elaboración propia

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

El presente informe contempla únicamente los indicadores de seguimiento mensual, bimensual, trimestral y cuatrimestral cuyo último reporte se encuentre entre los meses de julio a septiembre 2023. Esto es, 48 indicadores (35 de gestión, 9 de SST y 4 ambientales).

INDICADORES DE GESTIÓN

Al corte del tercer trimestre de 2023, de los 35 indicadores de gestión para seguimiento, **15 no cuentan con reporte**, 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	Servicios de soporte
	Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)
	Indicador de disponibilidad de los sistemas de información
Gestión Administrativa	Austeridad del gasto
	Mantenimiento de Infraestructura

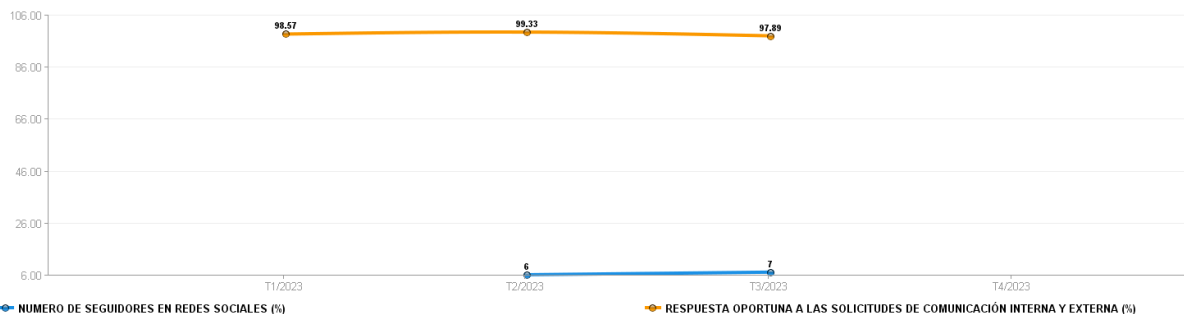
A continuación, se presentan los resultados de los indicadores de gestión por proceso:

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso de comunicaciones es responsable de 2 indicadores que son:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	98%	100%	98%
NUMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	7%	10%	70%

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



Respuesta oportuna a las solicitudes de comunicación internas y externas

Este indicador mide el cumplimiento en la creación y envío de boletines, comunicados y mensajes solicitados por los diferentes procesos de la entidad. Registra un comportamiento favorable en razón a que se atendieron el 98% de las solicitudes recibidas. Se observa un comportamiento estable del indicador durante lo corrido de la vigencia.

Respecto al análisis del indicador, la siguiente imagen muestra lo reportado por el proceso, no obstante, el indicador no cuenta con soportes que permitan evidenciar lo reportado cuantitativamente.



Adicionalmente, la ficha técnica del indicador establece la fuente de información, como se muestra en la siguiente imagen. Por lo que se recomienda que el proceso aporte como parte del análisis del indicador estas evidencias. (Reporte de solicitudes atendidas durante el trimestre y adicionalmente el proceso cuenta

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

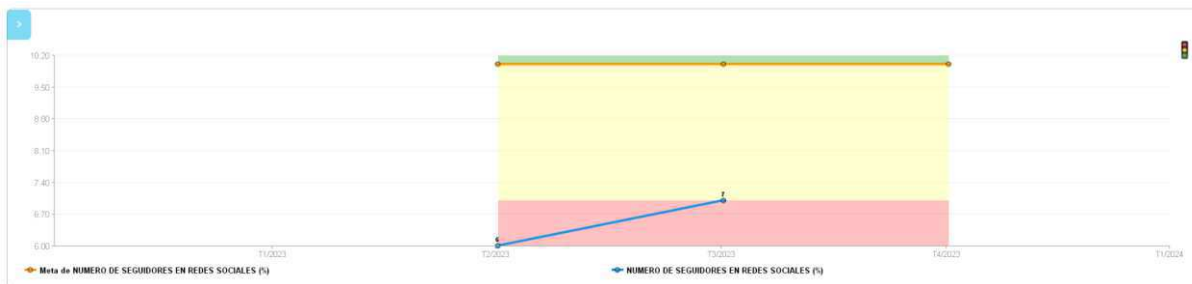
con FOR-GCM-100-003 Formato de seguimiento solicitudes publicación de información que registra la información insumo para el indicador.

No	Nombre	Descripción
01	RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Mide la oportunidad en la atención de las solicitudes de comunicación en redes sociales y pagina web institucional, dando cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos.
Fórmula		
Variables	Fuente de información	
Número de comunicaciones emitidas en el periodo	Reporte de las solicitudes atendidas durante el trimestre	
Número de solicitudes recibidas en el periodo	Correos electrónicos y solicitudes en aplicativo mesa de servicios realizado por las diferentes áreas durante el trimestre	

Número de Seguidores en Redes Sociales

Este indicador mide el crecimiento porcentual por trimestre de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter e Instagram) con respecto a la vigencia anterior, registra como meta anual un incremento esperado de 10% de seguidores en redes sociales para 2023. No obstante, su medición y seguimiento es trimestral con el fin de monitorear el comportamiento de las redes sociales y el impacto de las publicaciones de la Supervigilancia cada trimestre.

Según lo reportado por el proceso se pasó de tener 23.053 seguidores a final de I trimestre a 24.693 al corte del tercer trimestre, lo que representa un incremento del 7%, siendo un avance importante considerando que la meta anual del indicador el 10%, no obstante, según la escala establecida para el indicador se ubica en el límite del comportamiento bajo.

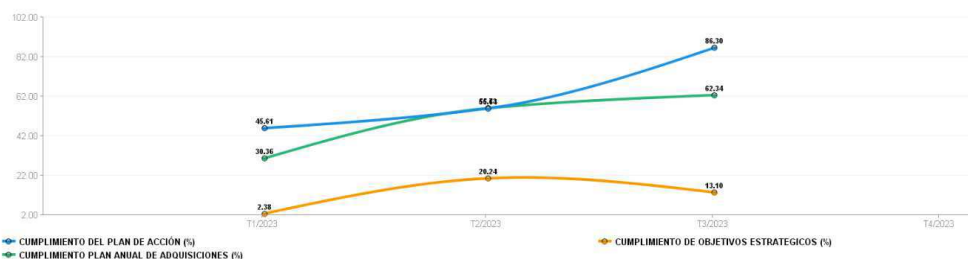


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Este proceso es responsable de tres indicadores que son:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	62%	60%	100%
CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	86%	80%	100%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS	13%	31%	42%



Cumplimiento del Plan de Acción

El indicador registra la ejecución transversal del plan de acción de la vigencia. Para el corte del tercer trimestre registra un comportamiento por encima de la meta establecida del 80%. También cuenta con análisis y soportes de lo reportado como se muestra en la siguiente imagen.

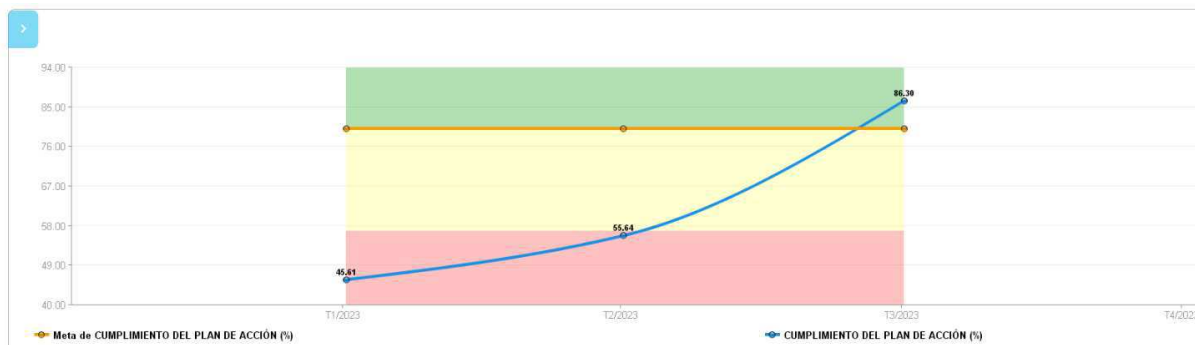


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Teniendo en cuenta que de las 146 tareas programadas para el corte del 31 de septiembre 2023, se reportaron 126 correspondientes al 86%. Las 20 tareas vencidas, pertenecen a los siguientes procesos:

PROCESO	DEVUELTAS	NO REPORTADAS	TOTAL GENERAL	% PARTICIPACIÓN
Gestión Administrativa	3	6	9	45%
Gestión Documental		3	3	15%
Gestión Jurídica	2	1	3	15%
Alianza Interinstitucional	1		1	5%
Direccionamiento Estratégico		1	1	5%
Gestión de Comunicaciones	1		1	5%
Gestión de la Operación		1	1	5%
Gestión de Sistemas e Información		1	1	5%
TOTAL GENERAL	7	13	20	100%

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. Así mismo, constantemente se insta a los procesos a reportar de manera oportuna para evitar el deterioro de las métricas de gestión institucionales, las cuales deben reportarse de manera continua a organismos de control y sectoriales. Dicha gestión por parte de la Oficina de Planeación permite observar un mayor avance en la ejecución del plan de acción que con respecto a periodos anteriores.

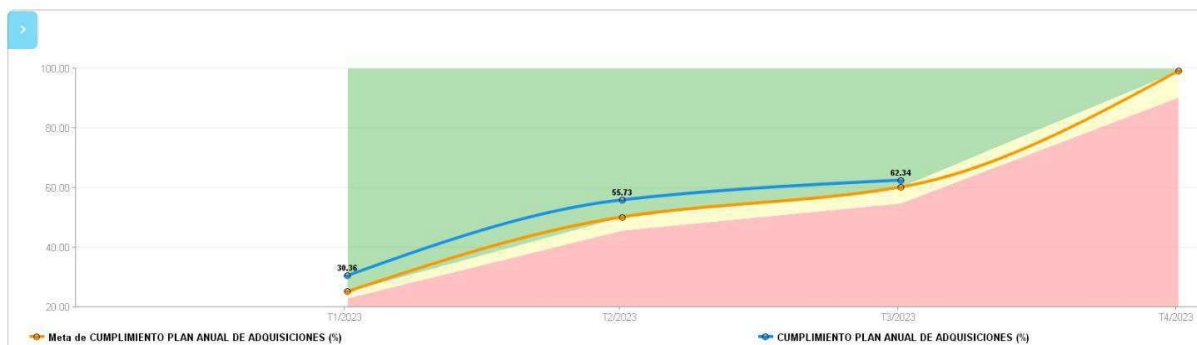


Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones

El indicador mide el comportamiento transversal de la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones - PAA. Para el corte de tercer trimestre, registra

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

un comportamiento acorde a lo esperado, pues se encuentra en el 62% (\$11.368.808.618) de ejecución del presupuesto asignado al PAA para la vigencia (\$18.237.185.228).



No obstante, se continúa instando a los procesos a gestionar y adelantar la etapa precontractual de los procesos programados pendientes de manera oportuna.

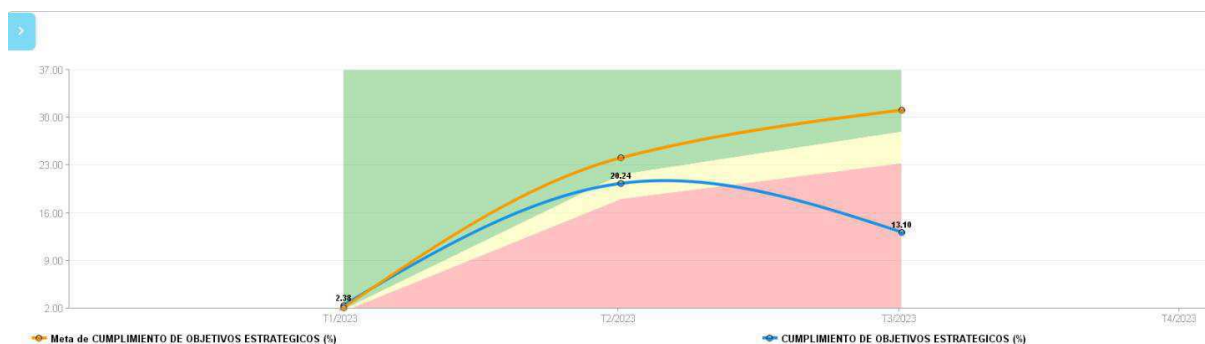
Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

El indicador mide el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos programados y registra un comportamiento por debajo de lo esperado, puesto que de las 84 metas programadas para el año 2023 en el marco del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, el 31% es decir 26 están programadas para el tercer trimestre, de las cuales 11 han sido reportadas, correspondientes al 13%, quedando 17 pendientes por reportar y que se encuentran vencidas correspondientes a los siguientes procesos.

PROCESO	JUN	JUL	AGO	TOTAL GENERAL	% PARTICIPACIÓN
Direccionamiento Estratégico	2	7	2	11	65%
Gestión de la Operación		2		2	12%
Gestión Jurídica		2		2	12%
Gestión de Comunicaciones		1		1	6%
Gestión de Sistemas e Información		1		1	6%
TOTAL GENERAL	2	13	2	17	100%

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

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza seguimiento constante a los procesos instando al reporte oportuno de las acciones programadas. No obstante, se evidencian acciones pendientes que se han visto afectadas por la falta de personal que asuma las actividades programadas en el marco del Plan de Responsabilidad Social. Se recomienda generar planes de mejoramiento en conjunto con los procesos responsables de las tareas vencidas a este corte a fin de lograr subir la ejecución para el siguiente corte.

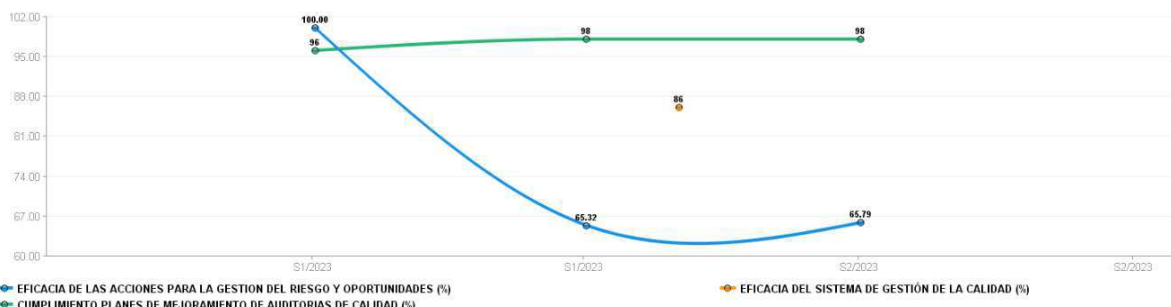


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Este proceso es responsable de tres indicadores que son:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA LA GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES	66%	90%	73%
CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS DE CALIDAD	98%	80%	100%
EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	86%	80%	100%

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



Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades

Este indicador mide el cumplimiento del plan de acción de riesgos y oportunidades para abordar las necesidades de la entidad y grupos de valor. Para el periodo reportado el indicador mostró un comportamiento bueno, debido a que, de las 190 acciones programadas para el tercer trimestre, 125 han sido ejecutadas, equivalentes al 66%. 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

Responsable de la Tarea	Total Tareas	Tareas Planeadas	Tareas Cumplidas	Tareas Pendientes	Avance Real	Cumplimiento	Estado
ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	8	8	8	0	100.00%	100.00%	✓
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6	6	6	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION ADMINISTRATIVA	9	9	9	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION CONTRACTUAL	10	10	10	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION DE COMUNICACIONES	10	10	5	5	50.00%	50.00%	✗
GESTION DE CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	10	10	10	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION DE LA OPERACION	10	10	2	8	20.00%	20.00%	✗
GESTION DE SISTEMAS E INFORMACION	14	14	0	14	0.00%	0.00%	✗
GESTION DEL SERVICIO	18	18	5	13	27.78%	27.78%	✗
GESTION DEL TALENTO HUMANO	7	7	4	3	57.14%	57.14%	✗
GESTION DOCUMENTAL	8	8	6	2	75.00%	75.00%	!
GESTION FINANCIERA	24	24	18	6	75.00%	75.00%	!
GESTION JURIDICA	16	16	10	6	62.50%	62.50%	!
GESTION PROCESOS DISCIPLINARIOS	2	2	2	0	100.00%	100.00%	✓
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5	5	5	0	100.00%	100.00%	✓
	157	157	100	57			

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

Plan de Oportunidades de Contexto 2023

Responsable de la Tarea	Total Tareas	Tareas Planeadas	Tareas Cumplidas	Tareas Pendientes	Avance Real	Cumplimiento	Estado
ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	1	1	1	0	100.00%	100.00%	✓
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3	3	2	1	66.67%	66.67%	!
GESTION ADMINISTRATIVA	2	2	2	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION CONTRACTUAL	2	2	2	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION DE COMUNICACIONES	1	1	1	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION DE CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	1	0.00%	0.00%	✗
GESTION DE LA OPERACION	6	6	4	2	66.67%	66.67%	!
GESTION DE SISTEMAS E INFORMACION	2	2	0	2	0.00%	0.00%	✗
GESTION DEL SERVICIO	2	2	1	1	50.00%	50.00%	✗
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3	3	3	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION DOCUMENTAL	3	3	2	1	66.67%	66.67%	!
GESTION FINANCIERA	2	2	2	0	100.00%	100.00%	✓
GESTION JURIDICA	2	2	1	1	50.00%	50.00%	✗
GESTION PROCESOS DISCIPLINARIOS	2	2	2	0	100.00%	100.00%	✓
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	1	1	1	0	100.00%	100.00%	✓
	33	33	24	9			

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

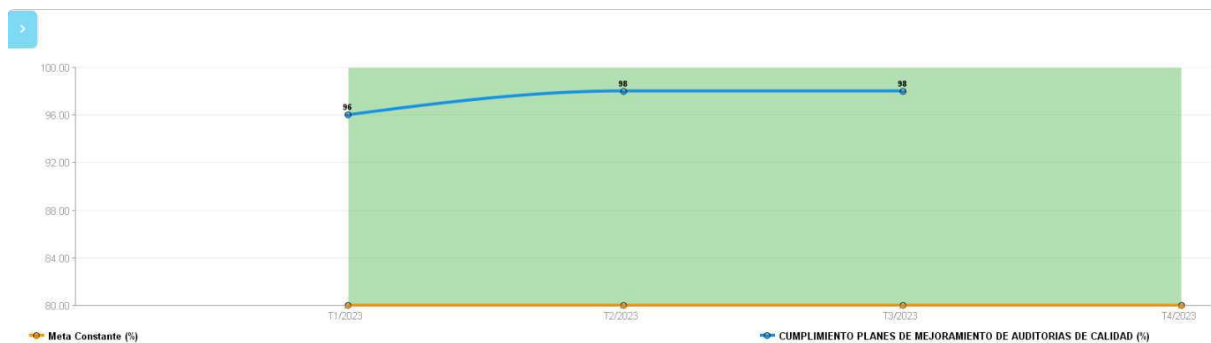
Así mismo se observa que el indicador cuenta con análisis y soporte de lo reportado.



Cumplimiento de planes de mejoramiento de las auditorias de calidad

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

Este indicador mide el cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de las auditorías de calidad internas y externas. Para este periodo se observa un comportamiento favorable puesto que, de las 250 acciones programadas, 246 fueron ejecutadas.



Es importante mencionar que para el cuarto trimestre se esperan los resultados de las auditorías interna y externa al sistema de gestión de calidad, por lo que se generarán nuevos planes de mejoramiento cuyas acciones entrarán a ser parte de este Plan de mejoramiento institucional.

Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

Este indicador mide el puntaje promedio de los procesos con el propósito de orientar las acciones de mejoramiento continuo. Durante el tercer trimestre fue reportado teniendo como insumo las autoevaluaciones diligencias por los procesos.

Es por ello que para el corte del presente informe se observó que el indicador registró un comportamiento por encima de los esperado (80%), teniendo en cuenta que lo reportado por los procesos logró establecer una eficacia del sistema del 86%.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis y evidencia de lo reportado.

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

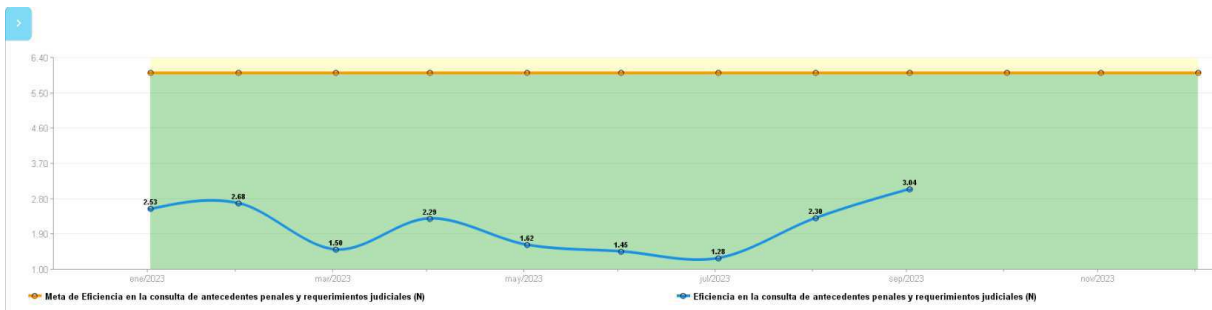


ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES PENALES Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES	3.04	6	100%

Durante el tercer trimestre de la vigencia, 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, por tanto, para las consultas de antecedentes se retomaron las solicitudes a la Dirección de Investigación Criminal e Interpol - DIJIN a través del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional, en apoyo a las actividades de la Supervigilancia.

Como se puede observar en la siguiente imagen, el indicador registró un comportamiento favorable respecto a la meta de 6 días, pues el promedio de tiempo para la consulta de antecedentes fue de 3.04 días.



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

También se observa que el indicado cuenta con análisis y soporte de lo reportado, le que es considerado una buena práctica.



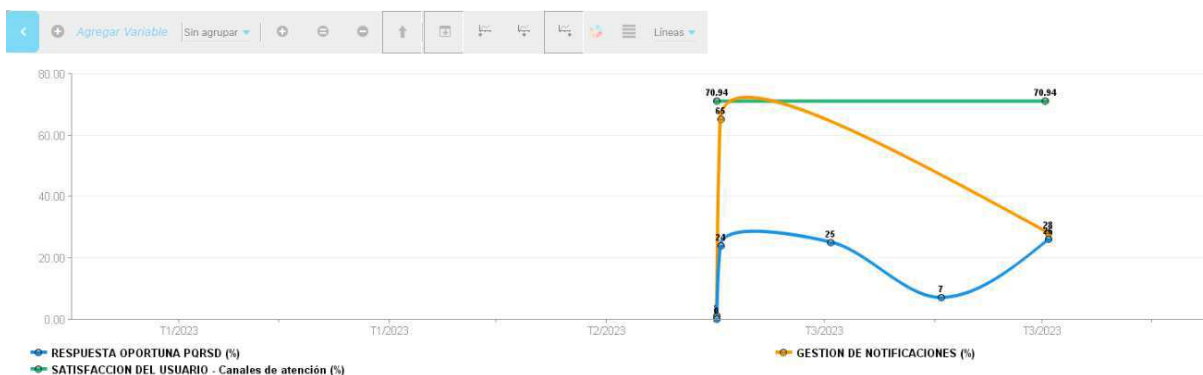
Adicionalmente, se realiza seguimiento a las recomendaciones del periodo anterior observando:

OBSERVACIÓN	ESTADO
Que el/los soporte(s) del indicador cargados en la SVE, sean en formatos editables que faciliten la interpretación del indicador, puesto que para el reporte de junio 2023 y anteriores se adjuntaron imágenes.	Atendida
Revisando la ficha técnica del indicador vigente en la SVE, se recomienda revisar las fuentes de información establecidas, puesto que registra actualmente "Base de consulta de antecedentes" por ende, esta base debe ser la que se cargue en la SVE como soporte del indicador.	Atendida
El indicador actual contempla únicamente las solicitudes respondidas y no los pendientes por responder del periodo anterior. (10 memorandos en mayo y 7 en junio, deben considerarse en el cálculo de la variable del mes siguiente a reportar.	Atendida

GESTIÓN DEL SERVICIO

Este proceso es responsable de tres indicadores que son:

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



NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
GESTION DE NOTIFICACIONES	28%	70%	40%
RESPUESTA OPORTUNA PQRS	26%	90%	29%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – CANALES DE ATENCIÓN	71%	70%	100%

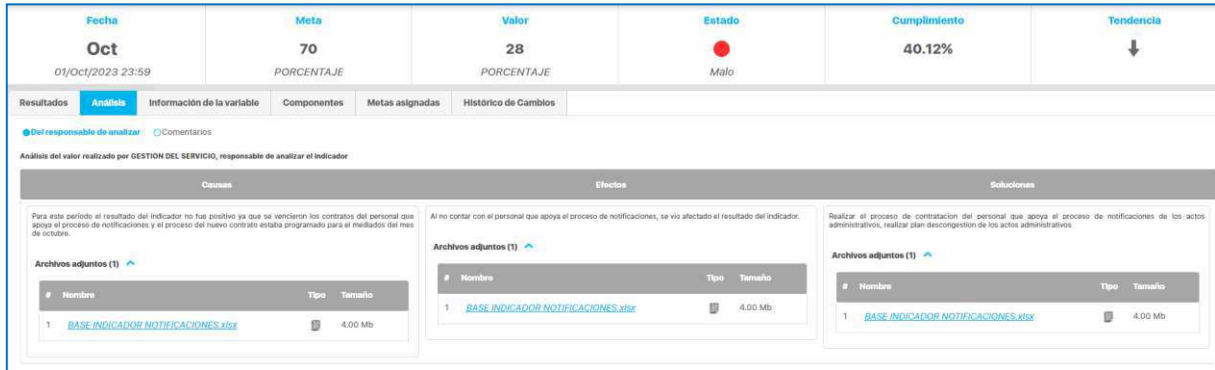
Gestión de notificaciones

Este indicador mide la gestión de todas las notificaciones recibidas en un periodo determinado, culminando la totalidad de las etapas de notificación. Para el tercer trimestre se observa que del total de solicitudes de notificaciones recibidas (3.564) se finalizaron 1.001 que corresponden al 28%.

VARIABLES	I – II trimestre 2023	III trimestre 2023
Número de Actos Administrativos recibidos	2.863	3.564
Total de actos administrativos en estado finalizado o terminado	1.847	1.001
% Participación	65%	28%

Observando un comportamiento desfavorable en el indicador, explicado por el proceso en la falta de personal según se registró en el análisis del indicador durante el periodo reportado, como se muestra en la siguiente imagen.

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



Respuesta oportuna PQRS

Este indicador mide la cantidad de peticiones a las que se les brindó respuesta dentro de los términos de ley. Para el último periodo reportado (septiembre 2023), se observa un comportamiento por debajo del esperado, alcanzando el 26% de peticiones con respuesta dentro de los términos normados.

Durante el mes de septiembre, la Oficina Asesora de Planeación asesoró la generación del plan de mejoramiento, el cual se encuentra cargado en la Suite Visión Empresarial y sus actividades programadas para la vigencia, bajo el control del proceso.

Adicionalmente se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores ya que el análisis de septiembre no aporta suficiente información.



Satisfacción del Cliente – Canales de atención

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

Este indicador mide la satisfacción de los usuarios de los canales de atención oficiales. Para el tercer trimestre 2023, el indicador alcanzó la meta (70%) con el 71%.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis, como se muestra en la siguiente imagen:



Se recomienda:

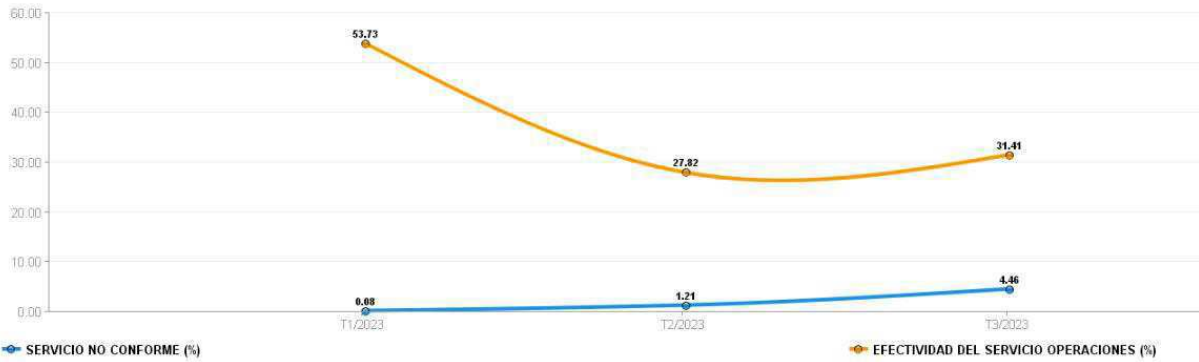
- Mejorar la oportunidad del reporte.
- Tener en cuenta que aunque el gestor de calidad es quien registra el análisis del indicador, la información debe suministrarla el coordinador del proceso. Por lo anterior, se recomienda fortalecer el análisis, ya que debe brindar información completa sobre las causas y efectos del comportamiento del indicador y en caso de comportarse por debajo de la meta, debe contar con soluciones realizables durante el siguiente periodo a reportar.

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Este proceso tiene a cargo dos indicadores de gestión:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
SERVICIO NO CONFORME	4.5%	2%	-23%
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO OPERACIONES	31%	35%	90%

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



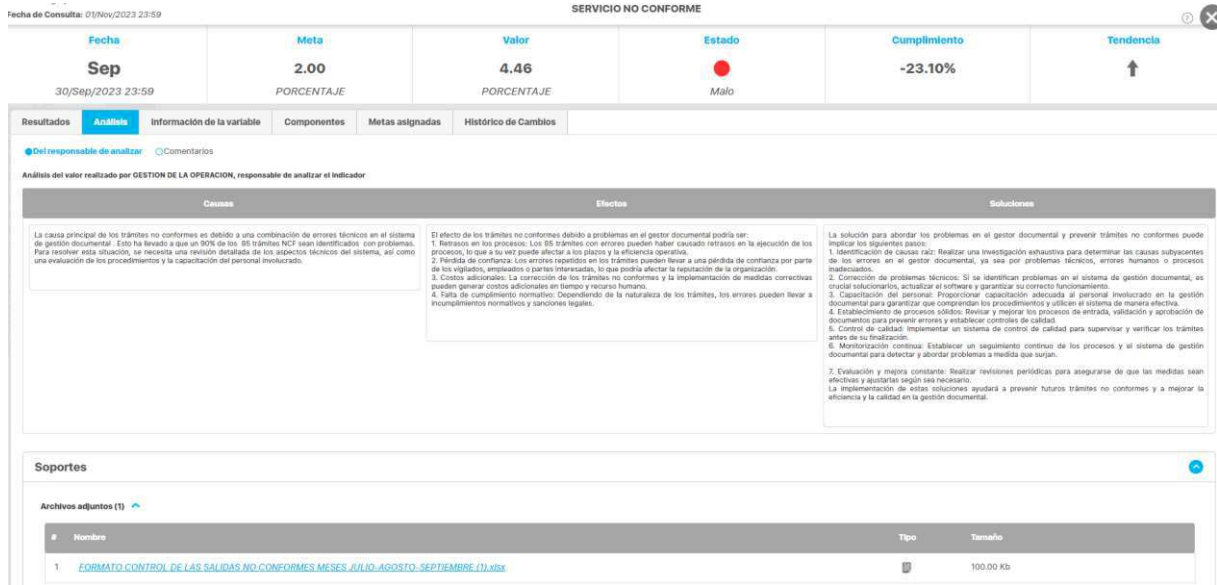
Dado que el proceso reportó los indicadores de manera extemporánea, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

Servicio no conforme

Este indicador mide el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar desviaciones que generen Servicios no conformes. Para el tercer trimestre 2023, el proceso reportó 80 Salidas no conformes correspondientes al 4,5% de los 1.905 actos administrativos con decisión de fondo expedidos por la Delegada para la operación, lo que no da cumplimiento a la meta establecida (2% máx.)

Así mismo se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen:

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



Es de resaltar que durante el tercer trimestre se observó un incremento sustancial de las salidas no conformes en el proceso Gestión de la Operación como lo muestra la siguiente imagen:

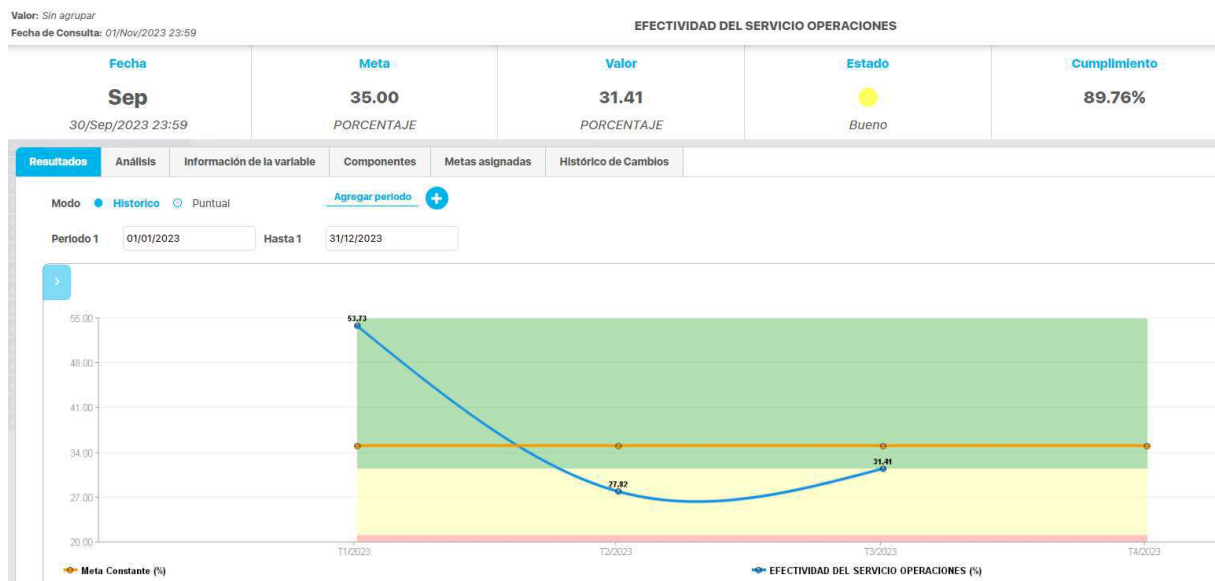


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ – PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN – JEFE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Lo anterior es concordante con lo identificado en Informe de salidas no conformes III trimestre 2023, donde se observó que la gran mayoría de las SNC identificadas, correspondieron a errores del gestor documental. No obstante, se han venido llevando a cabo acciones conjuntas entre el proceso Gestión de la Operación y Gestión de Sistemas e Información, logrando mejorar este índice para el cuarto trimestre.

Efectividad del servicio operaciones

Este indicador mide el nivel de efectividad en la atención de los trámites de la delegada para la operación. Según lo reportado por el proceso, al corte reportado tiene 6.064 trámites en proceso, de los cuales se atendieron en el mismo periodo con decisión de fondo 1.905 equivalentes al 31%, lo que significa un buen comportamiento frente a la meta establecida de 35%.



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

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

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 03/Nov/2023 23:59

EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO OPERACIONES

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	35.00 PORCENTAJE	31.41 PORCENTAJE	Bueno	89.76%	↑

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

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, responsable de analizar el indicador

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

Soportes

Acciones

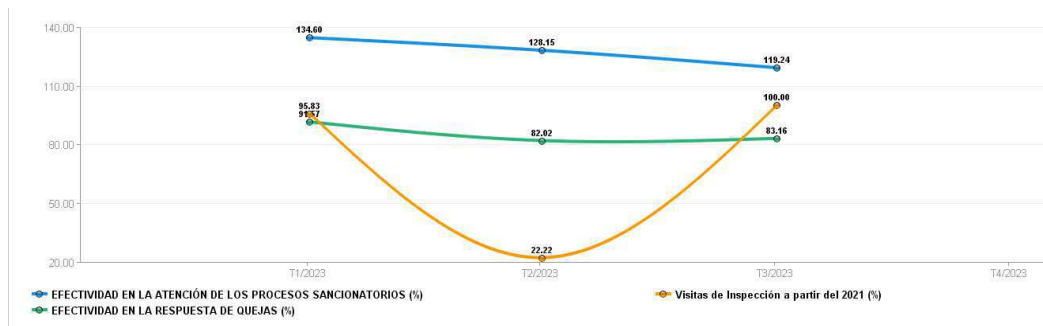
Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

Se recomienda completar el análisis del indicador y cargar el soporte respectivo.

GESTIÓN DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Este proceso tiene a cargo tres indicadores de gestión, registra variación con respecto al trimestre anterior, puesto que el indicador **Caducidad** fue inactivado durante el tercer trimestre por solicitud del proceso Gestión del control, inspección y vigilancia, mediante memorando N° 20232300085703 del 16 de agosto 2023.

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE QUEJAS	83%	70%	100%
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCESOS SANCIONATORIOS	119%	90%	100%
VISITAS DE INSPECCION	100%	80%	100%



Efectividad en la respuesta de quejas

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

Este indicador mide la eficacia en la solución de quejas a los servicios vigilados asignados a la Delegatura. Para el trimestre evaluado, registró un comportamiento por encima de la meta (70%), puesto que, de las 297 quejas recibidas, se tramitaron 247 correspondientes al 83%, observándose una reducción en la cantidad de quejas recibidas con relación al trimestre anterior. Se observa que el indicador cuenta con análisis y soporte y se insta al proceso a continuar con esta buena práctica.



Se recomienda:

- Mejorar el análisis del indicador de manera que permita dar respuesta a cuestiones como ¿A qué se debe la reducción de quejas ingresadas a la delegada?, ¿es posible que se estén filtrando mejor las no competencias? ¿Se han generado controles adicionales que permiten una gestión más eficiente de las quejas recibidas?
- Ajustar la ficha técnica del indicador puesto que registra ser de eficiencia cuando en realidad es de eficacia.
- Ajustar la meta (actualmente en 70%) teniendo en cuenta el comportamiento histórico del indicador. (Línea base 85%)
- Actualizar la ficha técnica del indicador, puesto que se encuentra desactualizada la imagen institucional.

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

Efectividad en la atención de los procesos sancionatorios

Este indicador mide la capacidad de impulso de los procesos sancionatorios siempre con sujeción a la Constitución, la ley y demás normas concordantes. Para el tercer trimestre el indicador presenta un comportamiento por encima del 100% establecido como meta, puesto que se realizaron más acciones de impulso (942) que las programadas (790).

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis. No obstante, no cuenta con la evidencia de lo reportado.



Revisada la ficha técnica del indicador se observa como fuente de información la siguiente:

No	Nombre	Descripción
21	EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCESOS SANCIONATORIOS A PARTIR DEL 2021	Demuestra la capacidad de impulso de los procesos sancionatorios siempre con sujeción a la Constitución, la ley y demás normas concordantes.
Formula		
Variables		Fuente de información
$\frac{\text{No de actuaciones de impulso procesal del periodo}}{\text{No de actuaciones de impulso procesal planeadas}} * 100$		Formato Base sanciones -FOR-GCI-230-001
		Plan de descongestión de la vigencia
		Gestor documental - Esigna

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

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/o 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.
- El análisis del indicador es responsabilidad del líder de proceso, y su registro en la Suite visión Empresarial es responsabilidad del gestor de calidad respectivo. Por tanto, el gestor de calidad requiere del insumo del líder para proceder con el registro.
- 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

Visitas de inspección

Este indicador mide el nivel de cumplimiento de las visitas de inspección a los servicios de vigilancia y seguridad privada tanto autorizados como no autorizados. Se observa un comportamiento favorable puesto que, según lo reportado por el proceso, de las 35 visitas de inspección programadas para el trimestre se realizaron la totalidad.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis y soportes de lo reportado, lo que se considera un análisis completo.

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

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 26/Oct/2023 23:59

Visitas de Inspección a partir del 2021

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	80.00 PORCENTAJE	100.00 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 DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
La coordinación de Inspección para el tercer trimestre de la presente vigencia tenía programado realizar 35 visitas según la última modificación del plan de visitas de las cuales el grupo realizó las 35 visitas inspeccionando en 20 extraordinarias y 15 ordinarias, siendo cumplimiento de la meta en un 100%.	El Grupo de Inspección para el tercer trimestre del año 2023 realizó el total de las visitas que tenía planeadas para el periodo, apesar de las dificultades que presenta el grupo como falta de personal, poco presupuesto, rotación de personal, realizó las visitas inspeccionando, en comparación con el segundo trimestre que no logró llevar a cabo el total de las visitas que había planeado, sigue el esfuerzo del grupo para cumplir con lo planeado en el plan de visitas 2023.	Se ajusta plan de visitas 2023, sin incumplir lo establecido en la Megas ante el ministerio de defensa. Cumplimiento en los estipulado en el plan de visitas 2023. Seguir con las directrices dadas por la Colegiatura y la coordinación.

Soportes

Archivos adjuntos (2)

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	PLAN ANUAL DE VISITAS 2023 - ULT.pdf	PDF	7.00 Mb
2	VISITAS REALIZADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2023.xlsx	XLSX	15.00 Kb

Se recomienda:

- Actualizar la ficha técnica ya que se encuentra desactualizada ya que no corresponde a la imagen institucional.
- Teniendo en cuenta que se ajustó el Plan de visitas, se recomienda ajustar la meta al 100% puesto que, las 200 visitas programadas deberán cumplirse en su totalidad, para dar cumplimiento a las Metas Estratégicas de Gran Alcance Sectorial - MEGAS establecidas ante el Ministerio de Defensa.

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

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)

GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

Este proceso es responsable de dos indicadores:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
ATENCIÓN DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS	37%	10%	100%
CANTIDAD DE PROCESOS IMPULSADOS POR PROFESIONAL	129	50	100%

Dado que el proceso no reportó los indicadores al corte del tercer trimestre, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

Atención de los procesos disciplinarios

Este indicador mide el avance en la gestión de los procesos disciplinarios en la etapa de instrucción, de acuerdo con las decisiones de fondo que cambian y formalizan su estado. Se observa que el indicador tuvo un comportamiento favorable puesto que, de 1.179 procesos disciplinarios activos, el proceso reportó que 441 tuvieron decisiones de fondo firmadas correspondientes al 37% superando la meta del 10%. También se observa reducción del 105% en los procesos registrados como activos entre el II (2.418) y III trimestre 2023 (1.179).

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

Dado el comportamiento registrado se mantiene la recomendación de hacer seguimiento a la estabilidad de este indicador y de mantenerse el comportamiento ajustar la meta a la realidad institucional, teniendo en cuenta la diferencia entre la meta establecida y el resultado obtenido.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con el respectivo análisis y soportes como se muestra en la siguiente imagen.



Se recomienda revisar el numeral 7 del manual de Indicadores de Gestión, de manera que conozca lo que se debe registrar en las causas, efectos y soluciones ya que se observa que el registro es el mismo. Por ejemplo: Las soluciones solo son necesarias para indicadores que se encuentran por debajo de la meta.

Cantidad de procesos impulsados por profesional

Este indicador mide el avance de los profesionales en la gestión de los procesos disciplinarios en la etapa de instrucción, de acuerdo con las decisiones de fondo que producen. Según lo reportado, el proceso contó con 3 profesionales para lograr que 441 procesos disciplinarios tuvieran decisión de fondo, esto da un promedio de 129 procesos disciplinarios por profesional. Este comportamiento está muy por encima de la meta establecida en 50 procesos, pero cayó con respecto al periodo anterior cuya cantidad promedio de procesos por profesional fue de 193, contando con la misma cantidad de profesionales.

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

Así mismo se observa que el indicador cuenta con análisis, como se muestra en la siguiente imagen:



Dada la diferencia entre la meta establecida y el resultado obtenido se recomienda hacer seguimiento a la estabilidad de este indicador y de ser el caso ajustar la meta.

GESTIÓN FINANCIERA

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	78%	75%	100%
RECAUDO CONTRIBUCIÓN	95%	80%	100%



Ejecución Presupuestal

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

Este indicador mide el nivel de la ejecución presupuestal de la entidad durante la vigencia. Teniendo en cuenta que el presupuesto asignado para la vigencia 2023 es de \$29.370.000.000, el proceso reporta una ejecución de \$23.026.995.968 con corte a septiembre 2023, correspondientes al 78.4%.

Se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen



No obstante, se observa que el análisis no guarda coherencia con lo reportado en el sentido que se registra que el indicador no cumple con la meta, cuando se observa que el indicador obtuvo un 78% de ejecución con respecto al 75% esperado, lo que implica que se superó la meta con 3 puntos porcentuales de diferencia. Se recomienda corregir el análisis o el reporte según corresponda.

Así mismo, se recomienda tener en cuenta que la oportunidad del reporte cualitativo es tan importante como el cuantitativo y que ambos son necesarios para que el reporte este completo.

Recaudo Contribución

En indicador mide el Recaudo de la contribución de cada vigencia, para cubrir los costos y gastos asociados al funcionamiento e inversión de la entidad. Para el periodo reportado se observa que el indicador da cumplimiento a la meta (80%) establecida para el corte de septiembre 2023.

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

De igual manera, se observa que el indicador no cuenta con análisis ni soportes que permitan comprender mejor el comportamiento del indicador. Se recomienda tener en cuenta que el reporte cualitativo es tan importante como el cuantitativo y que ambos son necesarios para que el reporte este completo.

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 24/Oct/2023 23:59

RECAUDO CONTRIBUCIÓN

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	80.00 PORCENTAJE	95.52 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 FINANCIERA, 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

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este proceso es responsable por un indicador:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
TRANSFERENCIAS PRIMARIAS	23%	25%	90%

Dado que el proceso reportó el indicador de manera extemporánea para el tercer trimestre, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

Transferencias primarias

El indicador de transferencias mide las transferencias primarias realizadas en todas las oficinas generadoras. Para el tercer trimestre el proceso reporta la realización de 5 oficinas con transferencia primaria de las 22 existentes.

Adicionalmente se observa que el indicador no cuenta con el respectivo análisis y por se recuerda la importancia del reporte completo para la respectiva toma de decisiones. Así mismo, se recomienda adjuntar soportes de lo reportado, en el análisis del indicador.

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

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 03/Nov/2023 23:59

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Oct 01/Oct/2023 00:00	25 PORCENTAJE	23 PORCENTAJE	Bueno	90.91%	↑

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

Del responsable de analizar Comentarios

Análisis del valor realizado por GESTION DOCUMENTAL, 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

Seguimiento a recomendaciones de periodos anteriores.

RECOMENDACIÓN	ESTADO
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	No atendida

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El proceso administrativo es responsable de 4 indicadores de gestión y 5 indicadores ambientales que son:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO	ULTIMO REPORTE
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	100%	100%	100%	07/2023
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	No registra dato	100%	%	07/2023
AUSTERIDAD DEL GASTO	No registra dato	10%	-	09/2022
OPORTUNIDAD SUMINISTRO B Y S	100%	100%	100%	07/2023
CONSUMO DE PAPEL	No registra dato	534 Hojas/persona	-	09/2022
GESTIÓN RESIDUOS SOLIDOS	No registra dato	20%	-	04/2023
CONSUMO AGUA	No registra dato	557 Lt.	-	04/2023
CONSUMO DE ENERGÍA	103,6 KW/persona	121,15 KW/persona	100%	03/2023

Dado que 5 indicadores no cuentan con dato para el periodo evaluado, no es posible analizar el comportamiento, lo que en consecuencia afecta la

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

oportunidad en la toma de decisiones. Respecto a los 5 indicadores reportados es importante mencionar que su reporte fue extemporáneo (17 de julio).

Dado que el proceso no reportó varios indicadores al corte del tercer trimestre, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

Mantenimiento de Infraestructura

Este indicador mide el cumplimiento de los mantenimientos programados a la infraestructura. Para el tercer trimestre el proceso reportó la programación y ejecución de 6 mantenimientos de infraestructura. No obstante, el proceso no aporta evidencias de lo reportado y por ende, se reitera la recomendación de aportar los planes o cronogramas de trabajo con cada proveedor, de manera que se evidencie la programación de las intervenciones, así como soportes de los mantenimientos ejecutados.

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

Se recuerda al proceso, que el reporte de los indicadores debe ser completo (variables cuantitativas y cualitativas) y que se debe cargar documento soporte que evidencie lo reportado.

Oportunidad Suministro Bienes y Servicios

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

Este indicador mide el nivel de oportunidad en la provisión de bienes de consumo y devolutivos para el cumplimiento de la misionalidad de la Entidad. Para el tercer semestre el proceso reporta una atención oportuna en el 100% de los 37 pedidos registrados para el periodo.

No obstante el indicador no cuenta con el respectivo análisis, ni soportes de los últimos tres trimestres, de manera que se de soporte y evidencie su comportamiento. Se recomienda fortalecer la calidad del reporte.

Valen: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 26/Jul/2023 23:59

OPORTUNIDAD EN EL SUMINISTRO DE BIENES DE CONSUMO Y DEVOLUTIVOS

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Jun 30/Jun/2023 00:00	100.00 PORCENTAJE	100.00 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 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

Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado
--------	-------------	-------------	--------------	--------

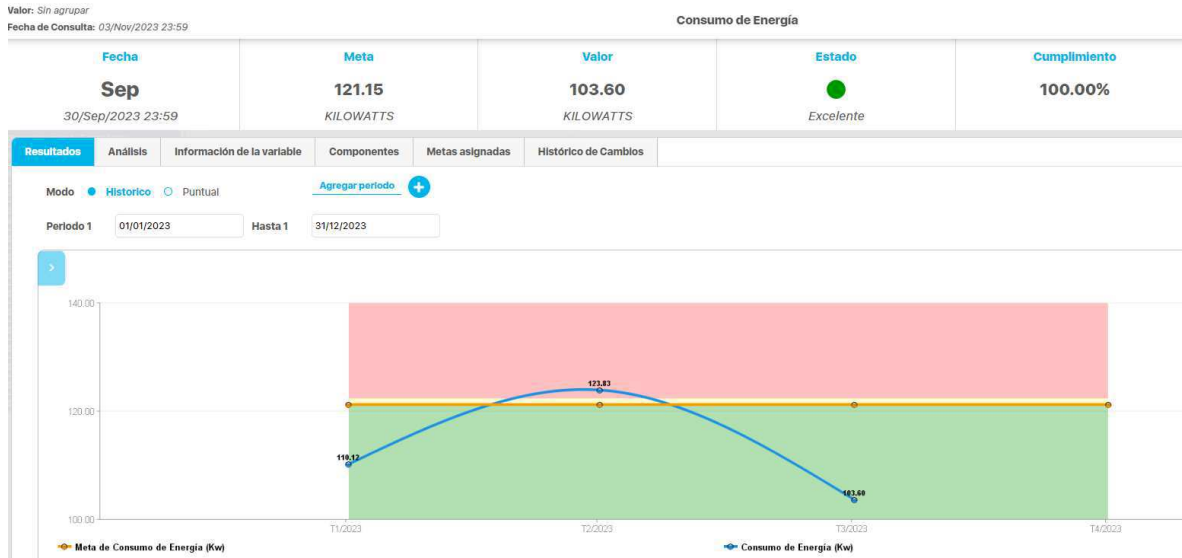
Se recuerda al proceso que el reporte del indicador debe ser completo (variables y análisis). Se recomienda fortalecer la calidad del reporte.

Indicadores Ambientales: Consumo de Energía

Este indicador mide el consumo Per-capital de energía, tomando como base el consumo per-capital del año 2021 de 495 kw/persona*año.

Durante el tercer trimestre se reportaron las variables correspondientes al 2023, observando que da cumplimiento a la meta establecida como se observa en la siguiente imagen.

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



Seguimiento a observaciones de periodos anteriores

OBSERVACION	ESTADO
Desde la Oficina Asesora de Planeación se recomienda unificar en el indicador "Mantenimiento de Infraestructura" los mantenimientos a infraestructura y vehículos aportando las evidencias antes mencionadas. Lo anterior, en razón a que el concepto de infraestructura también comprende los vehículos de la entidad entre otros. Esto implicaría inactivar el indicador de Mantenimiento de Vehículos y actualizar la ficha técnica del indicador de infraestructura.	No Atendida
Actualizar las fichas técnicas de los indicadores del proceso y cargarlas en la SVE por el módulo "Documentos".	Atendida parcialmente
Revisar la propuesta de indicadores de gestión, producto de las reuniones llevadas a cabo con el proceso desde el 25/04/2023 y enviada por la Oficina Asesora de Planeación el 28/06/2023, la cual contempla 2 indicadores de gestión (Mantenimiento de Infraestructura y Gestión de Inventarios).	No Atendida
Se requiere al proceso 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	No Atendida
Respecto a los indicadores ambientales, dado que deben seguirse reportando y monitoreando, se recomienda definir responsables y mecanismos por los cuales se recopile la información e insumos necesarios para el reporte oportuno	Atendida parcialmente
Se recomienda dar cumplimiento a las acciones formuladas en el marco del Plan de Gestión Ambiental de la entidad, de manera que se cuente con un cronograma de trabajo al que se monitoree periódicamente.	Atendida

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

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El proceso tiene responsabilidad sobre 4 indicadores de gestión y 18 indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo. De los cuales 1 indicador de gestión y 9 del SST tienen medición mensual o trimestral y son los siguientes:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO	FECHA DATO
EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE BIENESTAR	100%	90%	100%	30/09/2023
ACCIONES CORRECTIVAS EJECUTADAS	No registra dato	80%	-	30/09/2022
ACCIONES PREVENTIVAS EJECUTADAS	No registra dato	80%	-	30/09/2022
EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN SST	No registra dato	80%	-	30/09/2022
EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE SST	No registra dato	80%	-	30/09/2022
EJECUCIÓN REUNIONES CCL SGSST	No registra dato	100%	-	30/09/2022
FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD	No registra dato	2	-	30/09/2022
INTERVENCIÓN DE LOS PELIGROS IDENTIFICADOS Y LOS RIESGOS PRIORIZADOS	No registra dato	80%	-	30/09/2022
SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD	No registra dato	0.00	-	30/09/2022
AUSENTISMO POR CAUSA MEDICA	No registra dato	1%	-	28/02/2023

Eficacia en la ejecución de actividades del Plan de Bienestar

Este indicador mide la ejecución de las actividades programadas en el Plan de bienestar. Para el tercer trimestre se observa que, de las 12 actividades programadas en el Plan de Bienestar, las 12 fueron ejecutadas según lo reportado.

Se observa que el indicador cuenta con análisis y soporte en atención a la recomendación dada por la Oficina Asesora de Planeación el trimestre anterior.

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

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 24/Oct/2023 23:59

EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE BIENESTAR

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	90.00 PORCENTAJE	100.00 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 DEL TALENTO HUMANO, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
Desde el modelo integrado de Planeación y Gestión, se quiere incentivar las rutas de la felicidad, ruta del crecimiento, ruta del servicio, ruta de la calidad, ruta del análisis de datos, para lo cual se estableció un cronograma de actividades con el fin de llevar a cabo el objetivo del indicador y dar cumplimiento al plan de Bienestar social.	Cumplimiento de las actividades programadas dentro de la planeación del cronograma del Plan de Bienestar, para el trimestre III se tenían programadas 12 actividades y se llevaron a término todas. Dando como resultado la motivación de los servidores para participar activamente de las actividades programadas dentro del Plan de Bienestar Social y así mismo aumentando los niveles de satisfacción y productividad. Se puede soportar esta información con el informe de seguimiento a la ejecución del Plan de Bienestar 3 subido en la Suite visión.	Seguir incentivando a los servidores públicos para que estos comparezcan a las actividades de bienestar programadas, sino que también se animen a contestar cada una de las encuestas y/o formatos remitidos, es decir, sumado a las invitaciones virtuales, seguir haciendo los recorridos presenciales para que éstos se animen a participar y a contestar las encuestas y/o formatos que se les remiten, con la finalidad de que califiquen desde su experiencia la eficacia y la efectividad de la actividad.

Archivos adjuntos (1)

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	3. Informe Seguimiento Plan de Bienestar Trimestre III - 2023.pdf		17.00 Mb

Indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Puesto que los indicadores vigentes no cuentan con reportes de varios de los últimos periodos de medición, no es posible analizar el comportamiento.

Se realiza seguimiento a las recomendaciones del trimestre anterior:

RECOMENDACIÓN	ESTADO
Cargar en la SVE las fichas técnicas de los indicadores del proceso por el módulo "Documentos", ya actualizadas en conjunto con la oficina asesora de planeación.	No atendida
En los periodos en los que no se cuenta con la información cuantitativa de las variables del indicador, reportar en 0 e indicar en el análisis del indicador (causas, efectos y soluciones) las limitaciones que impidieron realizar la medición oportunamente.	No atendida

GESTIÓN JURÍDICA

El proceso es responsable de cuatro indicadores de gestión de los cuales 3 son de medición mensual o trimestral y son los siguientes:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
ATENCION DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACIÓN	No registra dato	80%	%

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	JENNY ANDREA DIAZ - PROFESIONAL DE DEFENSA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Revisó y Aprobó	MALCOLM CUERO GUARÍN - JEFE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
DEFENSA JUDICIAL	100%	80%	100%
CARTERA RECAUDADA	13%	10%	100%

Dado que el proceso no reportó el indicador Atención de los recursos de reposición y apelación al corte del tercer trimestre de manera extemporánea, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

Atención de los recursos de reposición y apelación

Este Indicador mide el nivel de efectividad de la atención de los recursos de reposición y apelación. Para el periodo reportado se observa un comportamiento favorable puesto que de 69 solicitudes de reposición y apelación, 61 fueron atendidas, correspondientes al 88%, respecto de la meta de 80%.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen.

Revisado el análisis del indicador, se observa que no cuenta con soporte que según lo establecido en la ficha técnica vigente se indica como "Base de Datos de Recursos Especializados, que se encuentra en la plataforma de Teams, se filtra por la Casilla Q, relacionada con el "ESTADO DEL RECURSO", y se puede elegir entre las opciones de FINALIZADO y PARA FIRMA". Se recomienda fortalecer el análisis del indicador e incorporar soportes que permitan evidenciar el comportamiento reportado en las variables cuantitativas.

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

No	Nombre	Descripción
	ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICION Y APELACION	Mide el nivel de atención de los recursos de reposición y apelación allegados a la entidad
Fórmula		
Variables	Fuente de información	
# de recursos de reposición y apelación atendidos en el periodo	Base de Datos de Recursos Especializados, que se encuentra en la plataforma de Teams, se filtra por la Casilla Q, relacionada con el "ESTADO DEL RECURSO", y se puede elegir entre las opciones de FINALIZADO y PARA FIRMA	
----- * 100		
# de solicitudes del periodo + # de solicitudes pendientes del periodo anterior	Base de Datos de Recursos Especializados, que se encuentra en la plataforma de Teams, se filtra por la Casilla Q, relacionada con el "ESTADO DEL RECURSO", se elige la opción de EN TRÁMITE, y en la columna P, elegir la fecha de la vigencia a verificar	

Defensa Judicial

El indicador mide la gestión de los procesos vigentes para la entidad cuya primera etapa es la de conciliación ya que todos son llevados al Comité de Defensa Jurídica de la Supervigilancia para establecer el curso de acción a seguir con cada proceso. Para este periodo el indicador registra en estado malo, debido a que el proceso Jurídico reporta que no tuvieron solicitudes de conciliación durante el periodo objeto de reporte y en consecuencia no fueron llevados a comité.

Así mismo se observa que el indicador cuenta con análisis completo.

Orden: Sin agrupar

Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59

DEFENSA JUDICIAL

Fecha

Sep

30/Sep/2023 23:59

Meta

80

PORCENTAJE

Valor

0

PORCENTAJE

Estado

Malo

Cumplimiento

0.00%

Tendencia

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

En el tercer trimestre del año 2023, no se recibieron solicitudes de conciliación extrajudicial (0).

Al no haber recibido casos en este periodo no se genera ningún efecto para la entidad.

Seguir con la atención oportuna de las solicitudes de conciliación extrajudicial que se reciben

Soportes

No se han registrado Soportes

No obstante, no cuenta con soporte, que según la ficha técnica vigente es:

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

No	Nombre	Descripción
07	DEFENSA JUDICIAL	Mide la gestión de los procesos vigentes para la entidad cuya primera etapa es la de conciliación ya que todos son llevados al Comité de Defensa Jurídica de la Supervigilancia para establecer el curso de acción a seguir con cada proceso
Variables		Fórmula
Fórmula		Fuente de información
$\frac{\text{\# de casos llevados a comité en el periodo}}{\text{Total de solicitudes de conciliación pendientes por atender}} * 100$		La información es tomada de la base excel de la oficina Asesora Jurídica cargada en la aplicación TEAMS y de las actas de audiencia de conciliación emitidas por la Procuraduría Judicial Administrativa respectiva

Se recomienda:

- Revisar la meta actualmente en 80% y analizar la pertinencia de subir al 100%.
- Fortalecer el análisis del indicador e incorporar soportes acordes con lo establecido en la ficha técnica del indicador.

Cartera Recaudada

El indicador mide la eficiencia en términos monetarios de la gestión del cobro persuasivo y coactivo. Para el periodo se reportó una cartera por valor total de \$12.527.085.534 y un valor recaudado de \$1.680.806.684 correspondientes al 13% del 10% establecido como meta.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen:

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

Plan: Sin asignar
Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59

CARTERA RECAUDADA

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	10 PORCENTAJE	13 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
Durante el tercer trimestre el valor recuperado de la cartera corresponde a 96219890, de acuerdo a la gestiones adelantadas por el grupo de cobro coactivo.	Para este trimestre se cumplió con la meta, obteniendo un 13% de cumplimiento.	Continuar con las gestiones administrativas para la recuperación de la cartera.

Soportes

No se han registrado Soportes.

No obstante, no proporciona soporte / evidencia de lo reportado. Revisada la ficha técnica vigente del indicador se observa:

No	Nombre	Descripción
	CARTERA RECAUDADA	Mide la eficiencia en términos monetarios de la gestión del cobro persuasivo y coactivo
Fórmula		
Variables	Fuente de información	
$\frac{\text{Valor acumulado de la cartera recuperada}}{\text{Valor total acumulado de la cartera}} * 100$	Actas de conciliación con Gestión Financiera Base del proceso administrativo de cobro coactivo por contribución y multas. Valor del saldo.	

Se recomienda:

- Revisar la ficha técnica en especial en lo concerniente a las fuentes de información de manera que se ajusten a la realidad institucional, de manera que se pueda reportar el dato completo (contribución y multas y sanciones)
- Considerar el ajuste de la meta para la vigencia 2024.
- Cargar en los próximos análisis, los soportes requeridos como fuentes de información establecidas en la ficha técnica del indicador vigente.

GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

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

Este proceso es responsable por cinco indicadores de gestión que se muestran a continuación:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	No registra dato	100%	%
DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	No registra dato	100%	%
SERVICIOS DE SOPORTE	No registra dato	100%	%

Dado que el proceso no reportó los indicadores al corte del tercer trimestre, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad.

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.

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

- Incorporar en su planeación acciones tendientes a la implementación de la política MIPG de Gobierno en Línea cuyas responsabilidades se detallan a continuación:

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 CONTRACTUAL

El proceso contractual es responsable de tres indicadores que son:

NOMBRE INDICADOR	VALOR	META	CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES	52%	90%	57%
ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA	100%	95%	100%
CONTRATACIÓN OPORTUNA DE LA MODALIDAD DIRECTA	2,40	7	100%

Cumplimiento en el trámite de certificaciones

Este indicador mide la respuesta del grupo de contratos a las solicitudes de certificaciones de contratos (persona natural y jurídica) en los tiempos establecidos. Para el periodo reportado se observa que el indicador se comporta favorablemente, puesto que de 44 solicitudes recibidas en el mes de septiembre 2023, la totalidad se respondieron dentro de términos.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen.

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

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59

CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/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 CONTRACTUAL, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
El grupo contratos alcanzó al igual que el mes anterior el 100% en este indicador, ya que se cumplió en los tiempos establecidos con todas las certificaciones.	se siguió implementando el revision de mas, en caso de congestión, para que se puedan realizar todas las certificaciones en los tiempos establecidos.	continuaremos con el compromiso para mantener este indicador al 100% y cumplir con los requerimientos de nuestros grupos de interés.

Soportes

No se han registrado Soportes.

No obstante, se recomienda que el análisis cuente con el soporte/evidencia de lo reportado.

Adjudicación de procesos por convocatoria pública

El indicador mide el cumplimiento del grupo de contratos en la adjudicación de los procesos de contratación por convocatoria pública. Para el periodo reportado se observa que el indicador tuvo el comportamiento esperado, puesto que alcanzó la adjudicación del 100% de los 3 procesos contractuales llevados al Comité de contratación durante el tercer trimestre 2023.

Así mismo, se observa que el indicador cuenta con análisis como se muestra en la siguiente imagen.

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59

ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Sep 30/Sep/2023 23:59	95.00 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 CONTRACTUAL, responsable de analizar el indicador

Causas	Efectos	Soluciones
para el tercer trimestre de la vigencia 2023, el área de contratos adjudicó 3 procesos contractuales los cuales se llevaron a comité de compras y adquisiciones.	los tres procesos después de deliverar, fueron aprobados y adjudicados.	el objetivo del comité de compras, es realizar un estudio a fondo de los procesos y generar las observaciones pertinentes para tener procesos de contratación efectivos y transparentes, se continuara con esta tarea para seguir teniendo los mismos efectos.

Soportes

No se han registrado Soportes.

Se recomienda:

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

- Impulsar la adjudicación de los procesos contractuales pendientes teniendo en cuenta que la ejecución del Plan de Adquisiciones a septiembre 2023 fue de 62%, siendo necesario ejecutar los recursos al 99% para final del cuarto trimestre.
- 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.

No	Nombre	Descripción
41	ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA	Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de contratación por convocatoria pública.
Formula		
Variables	Fuente de información	
Número de procesos adjudicados	Base de Contratos	
----- * 100	Actas de Comites	
Número de procesos aprobado en comité		

Contratación oportuna de la modalidad directa

Este indicador mide el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de la modalidad de contratación directa, desde la fecha de radicación de la solicitud y la firma del contrato.

Para el presente reporte, se observa que el indicador tuvo el comportamiento esperado, puesto que reportó un promedio de 2,4 días para la adjudicación de los 230 contratos firmados en el trimestre, esto es bueno considerando que la meta se encuentra en 7 días.

No obstante, desde el periodo anterior el proceso indicó que 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 durante el segundo trimestre, por lo que se recomienda fortalecer la fuente de información recopilando las fechas de radicación de los procesos contractuales.

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

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, máxime cuando los procesos misionales reportan retrasos en el cumplimiento de sus objetivos por falta de personal y demora en los procesos de contratación.

Seguimiento a recomendaciones del periodo anterior:

OBSERVACIÓN	ESTADO
Actualizar las fichas técnicas de los tres indicadores de gestión vigentes y cargar versiones actualizadas en la SVE.	Atendida
Revisar la propuesta de indicadores enviada por la Oficina Asesora de Planeación el 6/07/2023, con el fin de lograr mejoras en la medición de la gestión que sirva de manera oportuna para la toma de decisiones.	No Atendida
Monitorear mediante indicador "Oportunidad en la liquidación y cierre de contratos" la liquidación de contratos de vigencias pasadas, acorde con lo establecido por la política "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), cumpliendo con el trámite legal de la contratación pública en su fase post contractual.	No Atendida
Cargar soportes de lo reportado en las variables de los indicadores, alineados con las fuentes de información establecidas en las fichas técnicas de cada indicador, en formatos editables de manera permita conocer y validar la información suministrada.	Atendida parcialmente
Se recomienda no inactivar indicador de Contratación oportuna de la modalidad directa, sino mejorar la fuente de información a consultar por el gestor de calidad, de manera que esta información sea accesible para consulta y reporte oportuno y verás, del indicador	Atendida parcialmente

CONCLUSIONES

Producto del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa con corte a septiembre 2023, a continuación se resumen los resultados y se brindan observaciones y recomendaciones para la mejora institucional.

Al corte del presente informe y luego de haber instado a los procesos a reportar en los tiempos indicados, se observaron los siguientes resultados: De los 69 indicadores actualmente activos, se realizó seguimiento a 48.

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

De los 35 indicadores de gestión incluidos en este seguimiento, 25 se encuentran en estado bueno y regular, correspondientes al 71%, 5 no alcanzaron la meta (14%) y 5 no fueron reportados por los procesos, correspondientes al 14%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Responsable de digitar	Nombre	Anual meta	Jul. 2023	Ago. 2023	Sep. 2023
ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales	6,00	1,28	2,30	3,04
	Cumplimiento del plan de acción	80,00			86,30
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Cumplimiento de objetivos estratégicos	31,00			13,10
	Cumplimiento plan anual de adquisiciones	60,00			62,34
	Oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos	100,00			100,00
GESTION ADMINISTRATIVA	Austeridad del gasto	10,00			No registra dato
	Mantenimiento de Infraestructura	100,00			100,00
	Mantenimiento de Vehículos	100,00			No registra dato
GESTION CONTRACTUAL	Cumplimiento en el trámite de certificaciones	90,00	98,00	100,00	100,00
	Adjudicación de procesos por convocatoria pública	95,00			100,00
	Contratación oportuna de la modalidad directa	7,00			2,40
GESTION DE COMUNICACIONES	Respuesta oportuna a las solicitudes de comunicación interna y externa	100,00			97,89
	Número de seguidores en redes sociales	10,00			7,00
GESTION DE CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	Efectividad en la respuesta de quejas	70,00			83,16
	Efectividad en la atención de los procesos sancionatorios	90,00			119,24
	Visitas de Inspección a partir del 2021	80,00			100,00
GESTION DE LA OPERACION	Servicio no conforme	2,00			4,50
	Efectividad del servicio operaciones	50,00			31,00
GESTION DE SISTEMAS E INFORMACION	Servicios de soporte	100,00	94,92	No registra dato	No registra dato
	Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)	100,00	92,58	No registra dato	No registra dato
	Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	100,00			No registra dato
GESTION DEL SERVICIO	Respuesta oportuna PQRS	90,00	25,00	7,00	26,00
	Satisfacción del usuario - Canales de atención	70,00			71,00

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

Responsable de digitar	Nombre	Anual meta	Jul. 2023	Ago. 2023	Sep. 2023
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Gestión de notificaciones	70,00			28,00
	Eficacia en la ejecución de actividades del plan de bienestar	90,00			100,00
GESTION DOCUMENTAL	Transferencias primarias	25,00			23,00
GESTION FINANCIERA	Ejecución presupuestal	75,00	34,75	67,90	78,40
	Recaudo contribución	85,00			95,52
GESTION JURIDICA	Atención de los recursos de reposición y apelación	80,00			88,41
	Defensa judicial	80,00			0,00
	Cartera recaudada	10,00			13,00
GESTION PROCESOS DISCIPLINARIOS	Atención de los procesos disciplinarios	10,00			37,00
	Cantidad de procesos impulsados por profesional	50,00			128,95
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades	90,00			65,79
	Cumplimiento planes de mejoramiento de auditorías de calidad	80,00			98,00

Por su parte, la totalidad de los 9 indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo se observan sin reporte. De los 4 Indicadores ambientales se observa el reporte del indicador de Consumo de Energía el cual cumplió la meta. Los 3 restantes se encuentran sin reporte.

Recomendaciones transversales a todos los procesos.

- Dado que para este trimestre se registran indicadores sin reporte, se recuerda a los procesos responsables, la importancia de contar con mediciones relevantes, veraces y oportunas para la toma de decisiones y el reporte de resultados a entes de control y del sector.
- Se recomienda reportar los indicadores con información cuantitativa y cualitativa completa. Lo anterior, implica reportar las variables del indicador y también registrar el respectivo análisis (causas, efectos y soluciones).
- Se recuerda a los líderes de proceso que el análisis del indicador es su responsabilidad, mientras que el Gestor de calidad de digitar el respectivo análisis en el aplicativo Suite Visión Empresarial.
- Dado que el 23% de los indicadores de gestión, el 100% de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo y el 75% de los ambientales, para el corte

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

del tercer trimestre no cuentan con reporte por parte de los procesos responsables, se recomienda fortalecer la oportunidad del reporte y dar cumplimiento a esta responsabilidad con el fin de aportar a la toma de decisiones de la entidad.

Así mismo se reitera que para los periodos en los que no se cuente con el dato se deben reportar las variables en 0 y registrar las limitaciones respectivas en el análisis del indicador.

- 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.

Recomendaciones puntuales por procesos

- El reporte de los indicadores de gestión es una responsabilidad de todos los procesos de la Supervigilancia y hace parte de las responsabilidades de la entidad con el Sistema Integrado de Gestión de la calidad ISO 9001:2015 numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Se recomienda programar el reporte de los indicadores 2023 pendientes, de manera que para la última semana de noviembre 2023 se cuente con la información completa.

Indicadores no reportados por proceso

Responsable de digitar	Nombre	Jul. 2023	Ago. 2023	Sep. 2023
GESTION ADMINISTRATIVA	Austeridad del gasto			
	Mantenimiento de Vehículos			
	Gestión de Residuos Sólidos			
	Consumo de Papel			
GESTION DE SISTEMAS E INFORMACION	Consumo de Energía			
	Servicios de soporte	94,92		
	Indicador de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)	92,58		
	Indicador de disponibilidad de los sistemas de información			
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Severidad de accidentalidad			
	Frecuencia de Accidentalidad			
	Ejecución reuniones CCL SGSST			
	Ausentismo por causa médica			
	Ejecución del plan de capacitación en SST			

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

Responsable de digitar	Nombre	Jul. 2023	Ago. 2023	Sep. 2023
	Acciones preventivas ejecutadas			
	Ejecución del plan de trabajo anual de SST			
	Intervención de los peligros identificados y los riesgos priorizados			
	Acciones correctivas ejecutadas			

Gestión de Sistemas e Información

- Se recomienda adoptar indicadores que permitan medir la implementación del habilitador Seguridad y Privacidad de la Información, es importante adoptar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI. Guía de indicadores de Gestión de Seguridad de la información del MSPI emitida por MinTIC en octubre 2021.
- 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 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

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

