

FECHA: 27/04/2023

PARA: ALFONSO MANZUR ARRIETA - SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

DE: MALCOLM CUERO GUARIN – JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ASUNTO: INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2023

Cordial saludo,

La Oficina Asesora de Planeación como Segunda Línea de Defensa emite el presente informe como 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.

Los indicadores son utilizados para 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. También permiten medir los resultados de una intervención pública como un programa de gobierno, un proyecto de desarrollo o una política pública.

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.

OBJETIVO:

Brindar a la alta dirección información oportuna y verás que fortalezca la toma de decisiones.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 23

ALCANCE

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

INTRODUCCIÓN

Este documento contempla los indicadores de gestión institucionales vigentes a la fecha y se presenta como marco general para el uso y aplicación de indicadores que permita a la SuperVigilancia facilitar su formulación, utilización, seguimiento y evaluación de acorde al modelo integrado de planeación y gestión –MIPG.

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. Actualmente el documento se encuentra en revisión para su ajuste, no obstante la versión vigente está disponible para consulta en la SVE.

ANTECEDENTES

El pasado 30 de marzo de 2023, la Oficina Asesora de Planeación envió correo electrónico recordando a los procesos la importancia de reportar sus indicadores de gestión vigentes dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, esto es el 11 de abril de 2023.

El presente informe se divide en tres partes, la primera aborda los indicadores de gestión desde una óptica general, en la segunda parte se desglosa el comportamiento de los indicadores por proceso y se emiten recomendaciones para la mejora, por último las conclusiones producto del ejercicio de seguimiento.

PANORAMA GENERAL

Actualmente la Supervigilancia cuenta con 54 indicadores de gestión vigentes así:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 2 de 23

PROCESO		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	OTROS	TOTALES
Direccionamiento Estratégico	Estratégicos	2	1			3
Sistema Integrado de Gestión		3				3
Gestión de Comunicaciones		3				3
Gestión del Servicio		1		1	1	3
Alianza Interinstitucional			1			1
Gestión de la Operación	Misionales			2		2
Gestión del Control, Inspección y Vigilancia		2	1	1		4
Gestión Administrativa	Apoyo	2	7			9
Gestión Jurídica		3		3		6
Gestión de Sistemas e Información		3	1		1	5
Gestión del Talento Humano		2		1	1	4
Gestión Contractual		3				3
Gestión Financiera		1	1	1		3
Gestión Documental		2				2
Gestión Procesos Disciplinarios		1				1
Gestión de Evaluación y Mejora		2				2
Total		30	12	9	3	54

De los 54 indicadores activos, 41 registran medición mensual, bimensual o trimestral. Sobre estos se centrará el presente seguimiento. Adicionalmente se incluyen 8 indicadores del Sistema Integrado de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, se muestran los resultados por indicador por proceso:

Referencias:

N/D = No hay dato

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Nº	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
	Gestión de Comunicaciones							
1	Respuesta a solicitudes de comunicación	Trimestral	(Número de comunicaciones emitidas en el periodo /Número de solicitudes recibidas en el periodo) *100	Porcentaje	100%			98.6%
2	Oportunidad en las solicitudes de comunicación	Trimestral	(Número de solicitudes de comunicación con respuesta oportuna en el periodo actual / Número de solicitudes realizadas en el periodo)*100	Porcentaje	90%			98,6%
	Alianza Interinstitucional							
3	Eficiencia en la consulta de antecedentes penales y requerimientos judiciales	Mensual	(Sumatoria de fecha de Respuesta al Solicitante - Fecha de Recepción GACIN / Número de Memorandos Solicitados) / Factor días hábiles en el año	Número	6 días	2,5	2,7	1,5
	Gestión del Servicio							
4	Oportunidad en la elaboración de certificaciones	Mensual	Total de certificaciones atendidas en el periodo / Número de certificaciones recibidas en el periodo)*100	Porcentaje	100%	32%	66.5%	100%
5	Efectividad del servicio	Trimestral	(Número de actos administrativos notificados en el mes / Número de actos administrativos recibidos para notificar en el mes + Número de A.A. pendientes de periodos anteriores) *100	Porcentaje	80%			86%
6	Satisfacción del cliente	Trimestral	Sumatoria del Puntaje logrado por cada pregunta / Preguntas contestadas)*20	Número	92%			62.5%
	Direccionamiento Estratégico							

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
7	Cumplimiento anual del plan de adquisiciones	Trimestral	(Valor acumulado de compromisos efectuados según PAA / Valor acumulado planeado en el PAA) *100	Porcentaje	100%			30%
8	Cumplimiento del Plan de Acción	Trimestral	(Número de acciones ejecutadas a conformidad / Número de acciones planificadas para el periodo) *100	Porcentaje	85%			46%
Sistema Integrado de Gestión								
9	Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades	Trimestral	(Número de acciones del plan de riesgos y de oportunidades cumplidas en los tiempos programados / Número total de acciones programadas para abordar riesgos y oportunidades) *100	Porcentaje	80%			N/D
10	Cumplimiento o planes de mejoramiento de auditorías de calidad	Trimestral	(Número de acciones cumplidas en los plazos programados / Número total de acciones programadas) *100	Porcentaje	80%			96%
Gestión de la Operación								
11	Efectividad del servicio operaciones	Trimestral	(Número de Servicios con de decisión de Fondo del periodo / Número de solicitudes anteriores + Número de solicitudes del trimestre) *100	Porcentaje	33%			53.7%
12	Servicio no conforme	Trimestral	(Cantidad de SNC Identificados / Cantidad de Servicios Generados) *100	Porcentaje	2%			0,08%
Gestión del Control, Inspección y Vigilancia								
13	Caducidad	Trimestral	(Número total de expedientes caducados en el periodo / Número de expedientes activos) *100	Porcentaje	7%			2.87%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
14	Efectividad en la respuesta de quejas	Trimestral	(Número de queja tramitadas acumuladas mes a mes / Número total de quejas recibidas mes a mes) * 100	Porcentaje	87%			92%
15	Efectividad en la atención de los procesos sancionatorios a partir de 2021	Trimestral	(Número de actuaciones de impulso procesal del periodo - IG_2019 / No de actuaciones de impulso procesal planeadas) *100	Porcentaje	90%			135%
16	Visitas de inspección a partir de 2021	Trimestral	(Total de visitas realizadas / No. de visitas programadas en el periodo) *100	Porcentaje	80%			96%
Gestión Jurídica								
17	Efectividad de los tramites	Trimestral	(Número de trámites con decisión de fondo del periodo / Número de solicitudes anteriores + número de solicitudes del periodo) *100	Porcentaje	60%			11.43%
18	Defensa Judicial	Trimestral	Si (Total de solicitudes de conciliación en términos >0, (Total de solicitudes de conciliación realizadas / Total de solicitudes de conciliación en términos)*100,0)	Porcentaje	100%			100%
19	Gestión Coactivos	Trimestral	(Número de obligaciones pendientes de cobro en el trimestre sobre las cuales existe evidencia de gestión de cobro coactivo y/o persuasivo / Número de obligaciones pendientes de cobro en el trimestre) *100	Porcentaje	60%			11%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
20	Derechos de Petición	Trimestral	(No de respuestas a derechos de petición en los términos establecidos / Total de derechos de petición recibidos en el trimestre) *100	Porcentaje	90%			48.7%
21	Recaudo trimestral de cartera cobro coactivo	Trimestral	(Total recuperado en el trimestre / Cartera que ingresa en el trimestre para cobro en el trimestre) *100	Porcentaje	40%			N/D
Gestión Procesos Disciplinarios								
22	Atención de los procesos disciplinarios	Trimestral	(Total de procesos atendidos para el Periodo / Total de procesos disciplinarios) *100	Porcentaje	10%			14.02%
Gestión del Talento Humano								
23	Eficacia en la ejecución de actividades	Trimestral	(Total de actividades Realizadas en el periodo / Total de actividades Planeadas en el periodo) *100	Porcentaje	90%			100%
Seguridad y Salud en el Trabajo								
	Ejecución reuniones CCL SGSST	Trimestral	(Reuniones CCL realizadas SGSST/Reuniones CCL programadas SGSST)*100	Porcentaje	100%			N/D
	Ejecución del plan de capacitación en SST	Trimestral	(Número de capacitaciones ejecutadas del SGSST/Número de capacitaciones programadas del SGSST)*100	Porcentaje	80%			N/D
	Ejecución del plan de trabajo anual y su cronograma	Trimestral	(Número de actividades ejecutadas del Plan de trabajo anual de SST/Número de actividades planeadas en el Plan de trabajo anual de SST)*100	Porcentaje	80%			N/D

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
	Intervención de los peligros identificados y los riesgos priorizados	Trimestral	(Número Total de Peligros Intervenido/Número Total de Peligros priorizados identificados)*100	Porcentaje	80%			N/D
	Acciones correctivas ejecutadas	Trimestral	(Número de acciones correctivas ejecutadas/Número acciones correctivas identificadas)*100	Porcentaje	80%			N/D
	Acciones preventivas ejecutadas	Trimestral	Trimestral(Número de acciones preventivas ejecutadas/Número acciones preventivas identificadas)*100	Porcentaje	80%			N/D
	Frecuencia de Accidentalidad	Mensual	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes - IG_2019/Número de trabajadores en el mes)*100	Porcentaje	2%	N/D	N/D	N/D
	Severidad de accidentalidad	Mensual	((Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes - IG_2019+Número de días Cargados en el mes)/Número de trabajadores en el mes)*100	Porcentaje	0%	N/D	N/D	N/D
Gestión Financiera								
24	Ingreso de contribución de vigencias anteriores	Trimestral	(Ingreso recaudado por contribución de vigencias anteriores en el periodo / Valor estimado de ingresos por contribución de vigencias anteriores)*100	Porcentaje	100%			76%
25	Ejecución presupuestal por compromisos	Mensual	(Recurso financiero ejecutado durante el periodo -/Apropiación presupuestal disponible para la vigencia) *100	Porcentaje	41% 45% 49%	17%	24%	29%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
26	Ingreso de contribución	Trimestral	Si(Valor ingresos por contribución proyectados en la vigencia>0,(Ingreso recaudado por contribución en el periodo / Valor ingresos por contribución proyectados en la vigencia)*100,0)	Porcentaje	0%			0%
Gestión Documental								
27	Entregas conformes	Trimestral	(No de envíos entregados a conformidad para el período / Total de envíos realizados en el período) *100	Porcentaje	90%			105%
28	Solicitudes de copia	Trimestral	(Número de solicitudes resueltas en el periodo / Número de solicitudes recibidas en el periodo) *100	Porcentaje	80%			87.63%
Gestión Contractual								
29	Cumplimiento en el trámite de certificaciones	Mensual	(No de certificaciones expedidas en los términos establecidos / Total de certificaciones solicitadas) *100	Porcentaje	90%	84.5%	64%	72%
30	Adjudicación de procesos por convocatoria pública	Trimestral	(Número de procesos adjudicados / Número de procesos aprobado en comité) *100	Porcentaje	95%			100%
31	Contratación oportuna de la modalidad directa	Trimestral	(Sumatoria de cada contrato(Fecha firma de contrato - Fecha de solicitud / Total de contratos firmados)	Número	7 días			0.01 días
Gestión Administrativa								
32	Austeridad del gasto	Trimestral	((Total gastos del periodo año anterior - Total gastos del periodo actual) / Total	Porcentaje	5%			N/D

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
			gastos del periodo año anterior) *100					
33	Oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos	Trimestral	(Número de pedidos suministrados durante el periodo / Total de pedidos solicitados en el periodo) *100	Porcentaje	100%			N/D
34	Consumo de papel	Trimestral	(Papel consumidos durante el trimestre/(% en decimal del personal en modalidad presencial*Cantidad de personal de contratistas y funcionarios))	Numero	534 hojas / persona / trimestre			N/D
35	Mantenimiento de infraestructura	Trimestral	(Número de mantenimientos realizados durante el periodo / Total de mantenimientos programados en el periodo)*100	Porcentaje	85%			N/D
36	Consumo de energía	Trimestral	(Kw consumidos durante el trimestre/(% en decimal del personal en modalidad presencial Trimestral * Cantidad de personal de contratistas y funcionarios trimestral))	Kilowatts	121,15 Kw / persona / trimestre			0.49 Kw / pers / trim
37	Mantenimiento de vehículos	Trimestral	(Mantenimientos Realizados / Mantenimientos Programados)*100	Porcentaje	100%			N/D
38	Gestión de residuos sólidos	Bimensual	(Kilogramos de residuos sólidos aprovechables / Total kilogramos de residuos sólidos generados) *100	Porcentaje	20%		27%	
Gestión de Sistemas e Información								

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

N°	NOMBRE INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	REPORTE 2023			
					META	Ene	Feb	Mar
39	Servicios de soporte	Mensual	(Número de servicios de soporte atendidos en el mes/(Número de servicios soporte del mes anterior pendientes + Número servicios soporte mes actual))*100	Porcentaje	100%	86%	99%	100%
40	Indicador de disponibilidad de los sistemas de información	Trimestral	(Tiempo UPTIME Infraestructura / Periodo evaluado) *100	Porcentaje	100%			95%
41	Indicador de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio	Mensual	(Número de solicitudes de servicio (incidentes) atendidos en el tiempo acordado/Número Total se solicitudes de servicio recibidas (Incidentes))*100	Porcentaje	100%	94%	93%	95.5%

Teniendo en cuenta los resultados reportados por los procesos a continuación se realiza el análisis de los indicadores y se emiten observaciones y recomendaciones para la mejora.

Gestión de Comunicaciones

- Se observa la misma información reportada en los dos indicadores trimestrales, por tanto se recomienda evaluar la pertinencia de dejar activo solo uno.
- El indicador “Respuesta a solicitudes de comunicación”, cuenta con análisis y registra un buen comportamiento puesto que de 70 solicitudes allegadas, 69 fueron respondidas dentro del trimestre, correspondientes al 98.57%
- El indicador “Oportunidad en las solicitudes de comunicación” no cuenta con Ficha técnica en la SVE, se recomienda su cargue. Así mismo, se observa que para la medición de oportunidad en la respuesta a las solicitudes es necesario contar con tiempos de respuesta normalizados en

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

los procedimientos del proceso Gestión de Comunicaciones para poder medir y evidenciar en cuántas de las 70 solicitudes allegadas en el trimestre, se respondió dando cumplimiento a los tiempos establecidos. Lo anterior, con el fin de evitar duplicidad en el reporte con el indicador “Respuesta a solicitudes de comunicación”.

Alianza Interinstitucional

- Se sugiere modificar la meta del indicador que actualmente está en 6 días hábiles, no obstante se observa que los tiempos promedio de respuesta con corte a febrero 2023, están en los 2.6 días.

Gestión del Servicio

- El indicador “Oportunidad en la elaboración de certificaciones”, registra un comportamiento favorable en el mes de marzo 2023. No obstante, es importante mencionar que en marzo se registró una reducción considerable en las certificaciones recibidas cayendo de 194 en febrero 2023 a 6 en marzo 2023. Así mismo se atendieron 129 en febrero 2023 y 6 en marzo 2023. Adicionalmente, se recomienda registrar el análisis del indicador donde se expliquen las causas del comportamiento del número de certificaciones recibidas en el periodo.
- El indicador “Efectividad del Servicio” registra un comportamiento por encima de la meta, debido a que de los 691 actos administrativos para notificar se notificaron 594 correspondientes al 85.96%. Se recomienda al proceso continuar ejerciendo seguimiento a la notificación de los actos administrativos a su cargo, garantizando el reporte oportuno y veraz.
- El indicador “Satisfacción del cliente” registra un comportamiento por debajo de la meta establecida (90%), debido a que se obtuvo un nivel de satisfacción del 62.46%. Se recomienda incluir el análisis del indicador y contar con una metodología clara para esta medición.

Direccionamiento Estratégico

- El indicador “Cumplimiento anual del plan de adquisiciones”, registra un avance del 30.63%, debido a que se ejecutaron \$ 5.361.800.660 a corte del

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 12 de 23

primer trimestre de los \$ 17.661.468.384. Es un comportamiento esperado para este indicador ya que con un avance de un cuarto de la vigencia se ha ejecutado más del 25% de los recursos. No obstante, el color del indicador se encuentra en rojo ya que la meta es del 100% de ejecución, están dentro de lo esperado para este periodo.

- El indicador “Cumplimiento del Plan de Acción” se encuentra por debajo de la meta esperada puesto que de las 57 acciones programadas al corte de primer trimestre se cumplieron 26, correspondientes al 45.61% de avance y significando que 31 no fueron reportadas o se reportaron extemporáneamente por los procesos.

Sistema Integrado de Gestión

- El indicador “Eficacia de las acciones para la gestión del riesgo y oportunidades” no cuenta con reporte para el primer trimestre 2023, puesto que a la fecha la política de administración del riesgo 2023, no ha sido sometida a aprobación por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Así mismo una vez se surta dicha gestión se realizará el cargue de los mapas de riesgos aprobados por los procesos en la Suite Vision Empresarial, con el fin de gestionar la ejecución de los controles y reporte de actividades por parte de los procesos.
- El Indicador “Cumplimiento planes de mejoramiento de auditorías de calidad”, se comportó por encima de la meta programada puesto que de las 247 acciones programadas se cumplieron 238, correspondientes al 96.4%.

Gestión de la Operación

- El Indicador “Efectividad del servicio operaciones”, se encuentra por encima de la meta planteada, según lo reportado, debido al trabajo en equipo entre los tres grupos que confirman el proceso. Se recomienda adjuntar soportes que permitan identificar el origen de los datos cuantitativos reportados.
- El indicador “Servicio no conforme”, registra comportamiento favorable indicando que la cantidad de Servicios no conformes identificados en el

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 13 de 23

periodo estuvo por debajo de lo esperado. Se recomienda mejorar la calidad del análisis, brindado mayor información sobre los SNC identificados y los grupos donde fueron identificados. Adicionalmente, si el comportamiento real del indicador se encuentra por encima de la meta, no es necesario plantear soluciones, mas allá de continuar implementando las acciones que permitieron el buen desempeño, las cuales deben mencionarse de manera puntual.

- Se observa reporte de indicadores el 5 de abril de 2023, dentro de los tiempos establecidos. No obstante, el proceso ha solicitado el reprocesamiento de las variables en repetidas ocasiones, siendo la última solicitud del 14 de abril de 2023. Se insta al proceso a garantizar la calidad del dato reportado y evitar reprocesos.

Gestión de Control, Inspección y Vigilancia

- El indicador de "Caducidad", registró un comportamiento favorable dado que se reportaron 126 actos administrativos de caducidad los cuales representan el 2.87% de los 4.391 expedientes activos reportados.

Se recomienda analizar que el efecto legal de estos actos administrativos de caducidad debiera estar dado a partir de la firma y notificación, ya que si no cuentan con efecto legal deberían reportarse únicamente aquellos que sean notificados exitosamente.

- El indicador "Efectividad en la respuesta de quejas", registra un comportamiento favorable. No obstante, se recomienda revisar la pertinencia de contar con un indicador que mida la efectividad en la respuesta de PQRS (incluye quejas y reclamos) que sea responsabilidad del proceso Gestión del Servicio.
- El indicador "Efectividad en la atención de los procesos sancionatorios a partir de 2021", registra un comportamiento por encima de lo programado, siendo esto repetitivo en el indicador durante el 2022. Se recomienda replantear la cifra del número de actuaciones de impulso procesal planeadas, de manera que se acerque a la realidad institucional.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 14 de 23

- El indicador “Visitas de inspección a partir de 2021” registra comportamiento favorable durante el primer trimestre 2023, dado que de 72 visitas programadas se reporta la ejecución de 69, correspondientes al 95.83%.

Gestión Jurídica

- El indicador “Efectividad de los trámites” registra un comportamiento por debajo de lo esperado, debido a que se atendieron 4 trámites con decisión de fondo de las 35 solicitudes. El proceso reporta que aunque los 35 trámites fueron atendidos solo 4 tuvieron decisión de fondo en el primer trimestre de la vigencia, debido principalmente a la rotación de personal y la curva de aprendizaje del personal nuevo. Se plantean mesas de trabajo para socializar el procedimiento.
- El indicador de “Defensa Judicial” reporta para el primer trimestre 2 solicitudes de conciliación las cuales fueron atendidas dentro de los términos según el proceso de Gestión Jurídica, dando cumplimiento a la meta establecida 100%.
- El indicador “Gestión de coactivos” no permite medir objetivamente el numerador del indicador “Número de obligaciones pendiente de cobro en el trimestre **sobre las cuales existe evidencia de gestión de cobro coactivo y/o persuasivo**”, puesto que no se aportan detalles de la metodología utilizada para establecer la evidencia de la gestión del cobro. Se recomienda revisar la pertinencia de las variables que componen este indicador. Por ejemplo, el indicador podría medir la reducción paulatina del número de obligaciones pendientes de cobro a fin de cada mes.

Núm. de obligaciones pendientes de cobro al inicio del periodo – Núm. de obligaciones pendientes de cobro al final del periodo
Núm. de Obligaciones pendientes de cobro al inicio del periodo

- El indicador “Derechos de petición” registra un nivel de cumplimiento de 48.76% por debajo de la meta esperada, debido a que se recibieron 566 derechos de petición de los cuales se atendieron dentro de los términos normados 276. Se recomienda prestar especial atención a la respuesta oportuna de estos documentos toda vez que se encuentran normados por

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 15 de 23

la Ley 1755 de 2015, a fin de evitar hallazgos normativos y materialización de riesgos.

Así mismo, se recomienda que este indicador sea contemplado dentro de un indicador macro de respuesta oportuna a PQRSD a cargo del grupo Gestión del Servicio.

- El indicador “Recaudo trimestral de cartera de cobro coactivo”, no registra reporte con corte al primer trimestre de 2023. Se recomienda revisar las variables del indicador y su similitud con las variables del indicador “Ingreso de contribución de vigencias anteriores” del proceso Gestión Financiera a fin de establecer el responsable del dato y su oportunidad para el reporte.
- El indicador “Fallos a favor de la entidad - IG_2019” no registra Ficha técnica, se recomienda actualizar y cargar en la SVE.

Gestión de Procesos Disciplinarios

- El indicador “Atención de los procesos disciplinarios” registra un comportamiento por encima de la meta programada. No obstante, presenta reducción con respecto a periodos anteriores, debido principalmente a la labor de conformación de expedientes registrados en la base de datos contra el archivo físico existente.

El 31 de marzo de 2023, se realizó la primera mesa de trabajo de revisión de indicadores por parte de la Oficina Asesora de Planeación, producto de la cual se generó una propuesta de indicadores para revisión por parte del proceso. Actualmente se cuenta con programación de la segunda mesa de trabajo para definir El (los) indicador (es) a utilizar en la vigencia 2023.

Indicadores propuestos por la Oficina Asesora de Planeación

Nombre del Indicador	Formula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta Anual
Atención de los procesos disciplinarios	Total de procesos con decisión de fondo notificada dentro de los tiempos normados/ Total de procesos vigentes	%	Trimestral	A definir por el proceso de acuerdo a lo programado en plan de descongestión

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Nombre del Indicador	Formula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta Anual
Caducidades	Total de procesos con caducidad notificada / Total de procesos por caducar	%	Semestral	A definir por el proceso de acuerdo a lo programado en plan de descongestión
Cantidad de procesos impulsados por profesional	Total de procesos con decisión de fondo notificada dentro de los tiempos normados en el trimestre / Número de profesionales dedicados	#	Trimestral	A definir por el proceso de acuerdo a lo programado en plan de descongestión

Gestión del Talento Humano

- El indicador “Efectividad en la capacitación” no registra Ficha técnica, se recomienda su actualización en la SVE.
- El indicador “Eficacia en la ejecución de actividades” mide la ejecución de actividades programadas en el Plan de bienestar anual. Se recomienda ajustar el nombre del indicador para brindar mayor claridad sobre la medición.

Este indicador registra comportamiento favorable respecto a la meta planteada, puesto que se reportan 5 actividades programadas para el primer trimestre y ejecutadas en el periodo.

Seguridad y Salud en el Trabajo

- El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a cargo del proceso de Gestión del Talento Humano tiene identificados 18 indicadores que dan cumplimiento a lo estipulado en las Decretos 1072 de 2015 y 312 de 2019. Una vez revisado los indicadores presentan diferentes tipos de periodicidad, pero no se evidencia reporte de 8 (ocho) que tienen corte a marzo de la presente vigencia.

Gestión Financiera

- Durante el seguimiento se observó que el indicador “Ingreso de contribución de vigencias anteriores” no cuenta con el análisis de causas, efectos y soluciones para el corte del primer trimestre de 2023. Así mismo,

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 17 de 23

se observó que según lo reportado por el proceso, se estableció un valor estimado de ingresos por contribución de vigencias anteriores de \$400.000.000 de los cuales se recaudaron \$ 302.254.851,43 durante el primer trimestre de la vigencia, correspondientes al 75.56%. Se recomienda reevaluar en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica, la cifra de recaudo esperado para toda la vigencia.

- El indicador “Ejecución presupuestal por compromisos” registra el avance en la ejecución presupuestal de la vigencia. Se observa comportamiento atípico dado que el indicador es acumulativo por lo que se propone ajustar las variables así:

Recurso financiero ejecutado acumulado
Apropiación presupuestal disponible para la vigencia

- Apropiación presupuestal disponible para la vigencia: Siendo el valor del presupuesto asignado desde el inicio de la vigencia a la entidad. Este valor no cambia a menos que por acto administrativo del Ministerio de Hacienda se adicione o reduzca el presupuesto inicialmente asignado.
- Recurso financiero ejecutado acumulado: Correspondiente al valor acumulado al corte de reporte de la ejecución presupuestal.
- El indicador “Ingreso de contribución” registra una meta de 0% para el primer trimestre de la vigencia dado que el recaudo por contribución se genera en los meses posteriores. Teniendo en cuenta este comportamiento se recomienda que la periodicidad del indicador sea semestral.

Gestión Documental

- El indicador “Entregas conformes” registra con corte al primer trimestre un comportamiento por encima la meta establecida (104% / 100%). Lo anterior se debe a que el proceso reporta que el proveedor de correspondencia 4/72, realizó más envíos (3.064) de los que le fueron solicitados (2.924). Se recomienda verificar el origen del dato y

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

complementar con el respectivo análisis del indicador de manera que lo cualitativo brinde mayor información sobre el reporte cuantitativo.

Así mismo se recomienda que el reporte por parte del proveedor sea semanal para tener mayor control de los envíos en tiempo real.

- Durante el seguimiento se observó que el indicador “Solicitudes de copia” no cuenta con ficha técnica, por lo que se recomienda revisar y actualizar en la SVE.

Gestión Contractual

- El indicador “Cumplimiento en el trámite de certificaciones”, registró un comportamiento inestable durante los tres primeros meses de la vigencia, observando que la cantidad de solicitudes viene disminuyendo paulatinamente.
- El indicador “Adjudicación de procesos por convocatoria pública” el proceso Gestión contractual reporta que los 5 procesos aprobados en comité de contratación fueron adjudicados. No obstante, se recomienda evaluar la pertinencia de este indicador de manera que el proceso cuente con indicadores que le de soporte a la toma de decisiones.
- El indicador “Contratación oportuna de la modalidad directa”, se encuentra establecido en términos de días promedio de contratación. Según lo reportado por el proceso durante el primer trimestre fueron firmados 270 contratos en promedio en 0.01 días. Observando debilidad en el cálculo del indicador puesto que su análisis no permite establecer la metodología utilizada para realizar la medición.

Gestión Administrativa

- Los indicadores “Austeridad del gasto, Oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos, Consumo de papel, Mantenimiento de infraestructura, Mantenimiento de vehículos” no registran reporte para el primer trimestre de 2023.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 19 de 23

- El indicador “Consumo de energía” registra un comportamiento favorable respecto a la meta establecida. No obstante, la SVE aún no calcula el avance puesto que la ficha técnica del indicador se encuentra en proceso de cargue a la SVE para poder actualizar el dato meta.
- El indicador “Gestión de residuos sólidos” registra un comportamiento favorable respecto a la meta establecida, puesto que se aprovechó el 26.67% de los residuos generados, esto es 6.67% más de lo esperado (20%). No obstante, la SVE aún no calcula el avance puesto que la ficha técnica del indicador se encuentra en proceso de cargue a la SVE para poder actualizar el dato.
- Durante el seguimiento se observó que algunos de los indicadores de gestión del proceso no cuentan con ficha técnica, por lo que se recomienda revisar y actualizar en la SVE.

Gestión de Sistemas e Información

- Se observa que el indicador “Servicios de soporte” fue reportado con el 100% de las solicitudes de servicios de soporte atendidas. Se recomienda replantear la necesidad de contar con este indicador.
- El “Indicador de disponibilidad de los sistemas de información” registra un comportamiento del 95% de disponibilidad puesto que no contempla los fines de semana dado que los servidores se apagan para evitar ataques informáticos.
- El “Indicador de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio”, registra un comportamiento mensual bueno y estable, no obstante, se observa que el reporte del denominador se duplica con respecto al del indicador “Servicios de soporte”, siendo recomendable revisar su pertinencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como producto del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, se concluye:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 20 de 23

- La Supervigilancia cuenta con documentos normalizados en el proceso de Sistema Integrado de Gestión, disponibles para que todos conozcan los lineamientos relacionados con la creación, modificación y reporte de los indicadores de gestión.
- Actualmente el Manual de Indicadores de Gestión se encuentra en proceso de revisión y actualización en la SVE. Por tanto, se socializará a todos los procesos el momento en que la nueva versión esté disponible para consulta. Es importante mencionar que este documento deberá socializarse al interior de los procesos como una herramienta de consulta constante para el reporte de indicadores de gestión.
- La Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, asesora constantemente a los procesos y de manera preventiva realiza recordatorios con el fin de cumplir con la oportunidad en el reporte. No obstante, se observan debilidades en el reporte a realizarse dentro de los tiempos establecidos (primeros 5 días hábiles del mes siguiente al corte).
- Se recuerda a todos los procesos, la importancia de reportar además de las variables cuantitativas, adjuntar los soportes de las variables reportadas y realizar los correspondientes comentarios y diligenciamiento del análisis (Causas, Efectos y Soluciones).
- El reporte del análisis (Causas, Efectos y Soluciones), debe hacerse dentro del indicador, no dentro de las variables que lo componen.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 21 de 23

Valor: Sin agrupar
Fecha de Consulta: 10/Abr/2023 23:59

Servicios de soporte

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Mar 31/Mar/2023 23:59	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 cumplimiento por GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN 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
--------	-------------	-------------	--------------	--------

[Eventos / Decisiones relacionados](#)

Así mismo debe procurarse adjuntar como soportes los documentos que ayudaron como instrumento para la identificación de los datos cuantitativos reportados.

- La Oficina Asesora de Planeación se encuentra agendando mesas de trabajo para la revisión de indicadores de gestión con el fin de contar únicamente con indicadores que aporten a la toma de decisiones y que permitan observar la realidad institucional.
- Los indicadores que acumulen dos periodos consecutivos por debajo de la meta esperada, deberán generar un plan de mejoramiento y registrarlo en el indicador respectivo.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 22 de 23

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
Dic 31/Dic/2022 23:59	80.00 PORCENTAJE	98.85 PORCENTAJE	Excelente	100.00%	↑

Resultados	Análisis	Información de la variable	Componentes	Metas asignadas	Histórico de Cambios																
☒ Del responsable de analizar ☐ Comentarios <table border="1"> <thead> <tr> <th>Causas</th> <th>Efectos</th> <th>Soluciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> Archivos adjuntos (0) Agregar Conceptos asociados (0) Agregar Soportes Agregar Acciones <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha límite</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> </tbody> </table> Guardar						Causas	Efectos	Soluciones				Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado					
Causas	Efectos	Soluciones																			
Nombre	Descripción	Responsable	Fecha límite	Estado																	

Cordial saludo,

MALCOLM CUERO GUARIN

Firmado digitalmente: MALCOLM CUERO GUARIN

JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION DEL SECTOR DEFENSA DE L

Fecha firma: 27/04/2023 9:57:08 GMT-05:00

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JENNY ANDREA DIAZ
Revisado para firma por	MALCOLM CUERO GUARIN
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 23 de 23