

**SUPERINTENDENCIA DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2020

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

FUENTE DE INFORMACIÓN:
SUITE VISIÓN EMPRESARIAL
MÓDULO DE INDICADORES

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	3
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	4
1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación	4
1.2. Cumplimiento de campañas Institucionales	4
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
2.1. Cumplimiento anual del plan de adquisiciones	5
2.2. Cumplimiento del Plan de Acción	6
3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	7
3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales	7
4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	8
4.1. Efectividad del servicio operaciones	8
4.2. Servicio No Conforme	9
5. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA	10
5.1. Caducidad	10
5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas	10
5.3. Efectividad del servicio	11
5.4. Visitas de Inspección	12
6. GESTIÓN JURÍDICA	13
6.1 Efectividad de los Trámites	13
6.2 Conceptos internos	14
6.3 Defensa Judicial	14
6.4 Gestión coactivos	15
6.5 Derechos de petición	16
7. GESTIÓN DEL SERVICIO	16
7.1 Oportunidad en la elaboración de comunicaciones	16

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	

7.2 Efectividad del servicio	17
8. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS	18
8.1 Atención a los procesos disciplinarios	18
9. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	19
9.1 Efectividad en la capacitación	19
10. GESTIÓN FINANCIERA	20
10.1 Ejecución Presupuestal	20
10.2 Recaudo de cartera	21
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	22
10.1 Impresiones	22
10.2 Consumo de Papel	23
10.3 Pedidos Perfectos	24
12. GESTIÓN DOCUMENTAL	24
12.1 Entregas Conformes	24
13. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	25
13.1 Servicio Soporte	25
13.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio	26
14. GESTIÓN CONTRACTUAL	27
14.1 Contratación Oportuna de modalidad directa	27
14.2 Adjudicación de procesos por convocatoria	28

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambuscay
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.	

INTRODUCCIÓN

Los indicadores de gestión tienen varias razones para ser implementados, aunque la principal y fundamental es la medición, al aplicarlos a los procesos de gestión de las entidades se derivan unas razones secundarias en orden, más no en importancia, entre ellas, la obtención de información de calidad para la toma de decisiones, el establecimiento de compromisos de desempeño, la facilitación de la evaluación y la mejora de la gestión institucional, entre otras. Estas razones u objetivos que se buscan dependen de la adecuada implementación de los indicadores, es decir, que estos cumplan unos requisitos, como los propuestos por el Banco Mundial y recomendados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, los cuales son: que sea claro, relevante, económico, mensurable y adecuado.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, organismo del orden nacional, de carácter técnico y adscrito al Ministerio de Defensa Nacional presenta el informe de los indicadores de gestión implementados para el año 2020 con corte a marzo, por lo que este documento recoge la información del primer trimestre del año 2020.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

En el siguiente informe se presentan un total de 30 indicadores de gestión. Cada indicador contiene una tabla de información, en la que se encuentra la descripción, la frecuencia con la que se registra y el valor que adquirió en el último periodo, la tabla está seguida de un análisis del valor y un gráfico por proceso en el que se encuentra el valor de la meta y del indicador. Dentro de los gráficos se utilizan cuatro colores, el azul se usa para la meta, el verde es para cuando el valor del indicador cumple con la meta, el amarillo cuando está próximo a cumplirla y el rojo cuando no cumple con la meta y no está cerca de cumplirla. En algunos casos se presenta un gráfico por área, cuando la unidad de medida y los valores lo permiten.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	

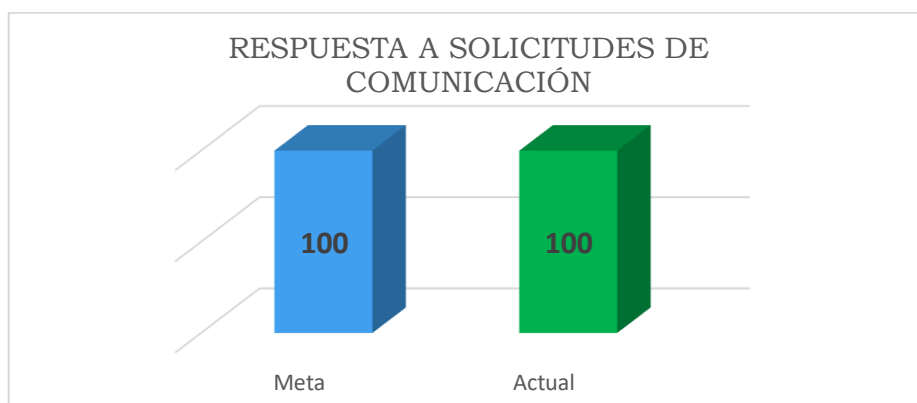
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Gestión de Comunicaciones contempla dos indicadores para esta vigencia. Los indicadores son los siguientes:

1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación

El indicador mide el cumplimiento en la creación y envío de boletines, comunicados y mensajes solicitados por los diferentes procesos de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

El valor del indicador refleja un buen manejo de la información, así como una comunicación interna adecuada. Todas las solicitudes que hicieron los diferentes grupos de trabajo o dependencias de la Entidad en el primer trimestre se gestionaron oportunamente.



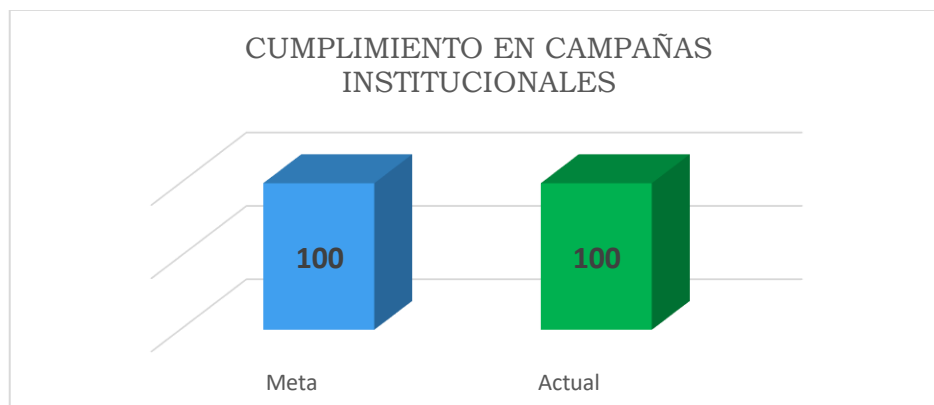
1.2. Cumplimiento de campañas Institucionales

Evalúa el cumplimiento en campañas internas o externas con el objetivo de sensibilizar y socializar temas relevantes para los grupos de valor	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

El comportamiento del indicador es adecuado Las campañas realizadas fueron 8, sobre 8 solicitadas en el primer trimestre del año. El primer trimestre del año siempre tiene un número bajo de campañas, más no en cumplimiento, esto debido a que es un periodo

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	

de contratación y en el que también inicia la implementación de los planes, durante los siguientes periodos el número de campañas aumenta.



Gestión de Comunicaciones tiene un cumplimiento constante y cabal de las metas propuestas en sus indicadores de gestión, ahora, como parte de la mejora constante y la autoevaluación de la Entidad.

Acción de mejora: la Oficina Asesora de Planeación propone evaluar el impacto que tiene la labor de este grupo en los receptores de su información, al menos el componente interno, los trabajadores de la Supervigilancia, así se podría evaluar la efectividad de su trabajo más allá del número de mensajes y de la información transmitida.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Direccionamiento estratégico tiene tres indicadores de gestión activos, sin embargo, uno de estos tiene una frecuencia anual, por lo que no forma parte de este documento.

2.1. Cumplimiento anual del plan de adquisiciones

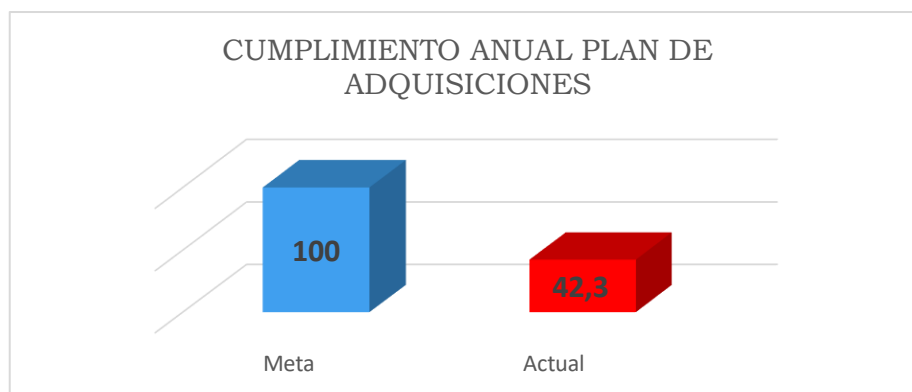
Evalúa el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones con base en la ejecución de los procesos contractuales por parte de las áreas de la Entidad.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	42.30%

Las actividades programadas dentro de este plan, así como dentro de los demás planes institucionales, se vieron truncadas por la coyuntura mundial, esto afecta directamente el nivel de contratación de la Entidad, no obstante, se hace necesario evidenciar que la meta del 100% propuesta es para toda la vigencia.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	

Acción de mejora n°1: se contemplará la modificación de la meta trimestral de este indicador, para que tenga coherencia con el nivel de contratación que se debería manejar por periodo.

Acción de mejora n°2: establecer un procedimiento para generar el Plan Anual de Adquisiciones que permita estimar metas con una frecuencia menor a la actual y acorde con el indicador de gestión, de esta forma se evalúa su cumplimiento con mayor detalle y se llevan a cabo acciones correctivas con mayor oportunidad.



2.2. Cumplimiento del Plan de Acción

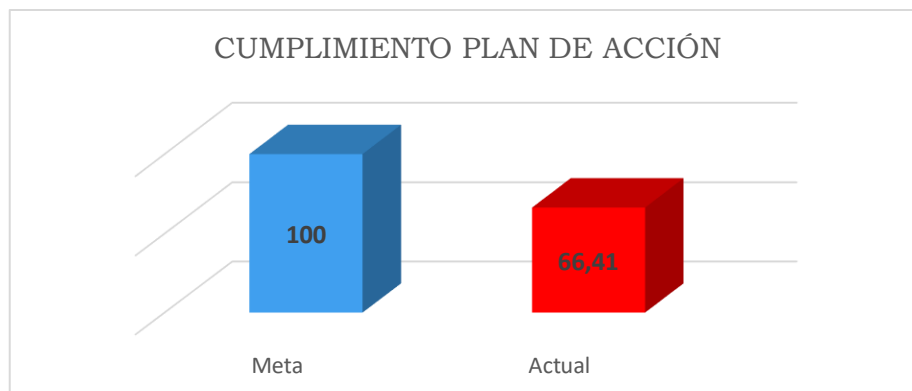
Nos indica el nivel de cumplimiento de las tareas contempladas dentro del Plan de Acción de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	66,41%

En el primer trimestre del año generalmente se observa un nivel bajo cumplimiento de tareas con respecto a las demás temporadas del año, esto se debe a los tiempos de contratación y a la curva de aprendizaje; con base en lo anterior, las tareas ejecutadas no representan el valor esperado al momento de la planificación.

Mensualmente se realiza el Comité de Gestión y Desempeño para informar a la Alta Dirección el avance de los planes institucionales, de esta forma se pueden tomar las acciones necesarias para la consecución de las metas propuestas en materia de gestión.

Acción de mejora: promover la cultura de reporte mediante campañas y reuniones de seguimiento, en conjunto con la Alta Dirección para generar conciencia y apropiación de la Entidad, así como que resaltar la importancia de la ejecución de las actividades.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	



3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

Alianza Interinstitucional implementó un indicador de gestión que entra en el periodo del informe:

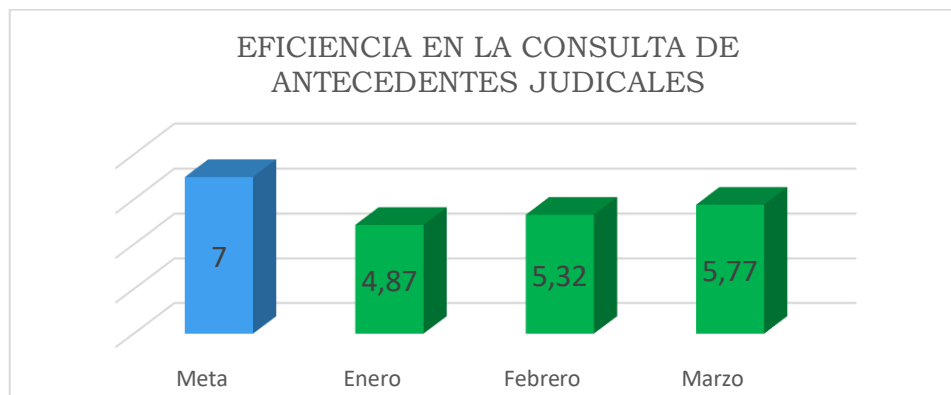
3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales

Este indicador muestra el número promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a los antecedentes judiciales solicitados	
Frecuencia	Mensual
Valor	5,77

La meta de este indicador es 7, que es el número máximo de días hábiles en el que se debe dar respuesta a las solicitudes de consulta de los antecedentes judiciales. El valor promedio del indicador en el trimestre es de 5,32, lo que significa que se le está dando trámite a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, lo que habla muy bien de la gestión del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN.

En los tres periodos se ha dado respuesta a la totalidad de las solicitudes de antecedentes presentadas por los diferentes grupos de trabajo de la Entidad.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	



4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

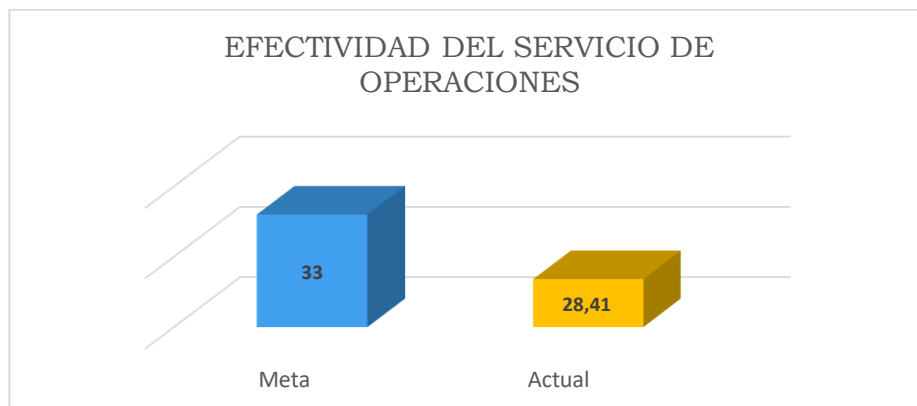
Gestión de la operación conformó dos indicadores de gestión para el año 2020, cada uno de estos indicadores contiene la información de los grupos de Permisos de Estado, Consultoría y Esquemas de Protección. Ambos indicadores tienen una frecuencia trimestral y se presentarán a continuación:

4.1. Efectividad del servicio operaciones

Demuestra el nivel de efectividad del servicio con base en el número de solicitudes con decisión de fondo en el periodo y la relación de este valor con el total de solicitudes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	28,41%

Gestión de la Operación se ve afectada de forma considerable por los tiempos de contratación inicial y la curva de aprendizaje, así como por los efectos de la pandemia sobre la actividad general, esto se debe a la cantidad de trámites que contempla este indicador. Sumado a lo anterior, se observaron fallas recurrentes en el gestor documental y en la red de la Entidad, razones no afectan negativamente el valor del indicador, aunque esté cerca del cumplimiento de la meta.

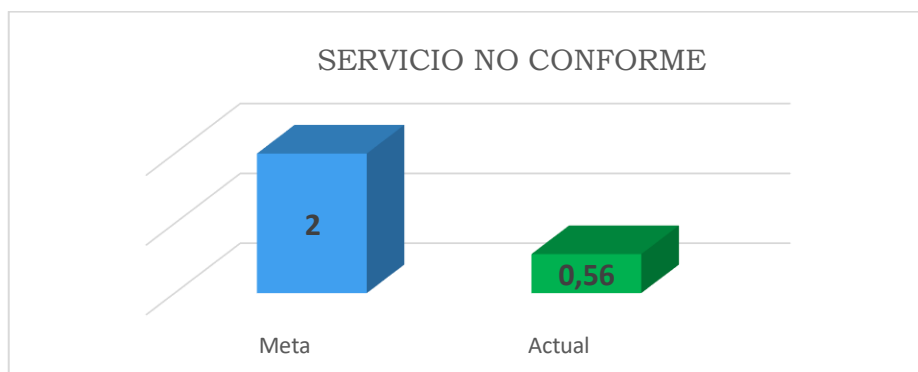
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



4.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0,56%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes identificados en este trimestre es pequeña, pues corresponden a 6, mientras el valor de los servicios generados en el trimestre que fue de 1.073, esto se debe a que los controles que se efectúan al revisar los actos administrativos son efectivos.



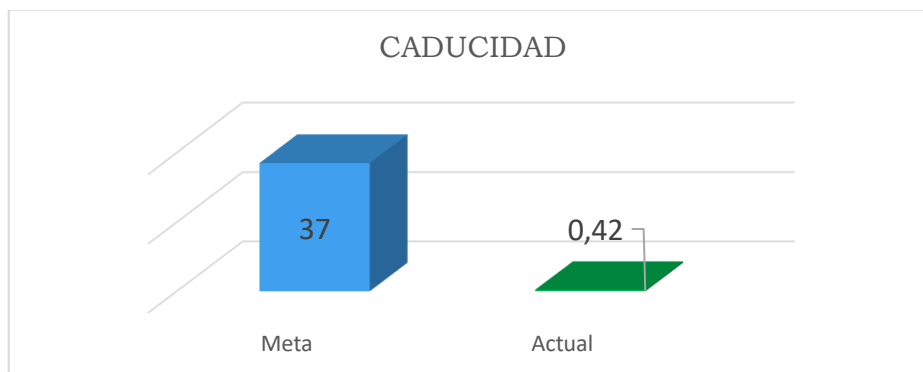
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

5. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA

5.1. Caducidad

Este indicador demuestra la efectividad de las acciones que buscan evitar la caducidad de las sanciones	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0,42%

En el primer trimestre el Grupo de Sanciones emitió 13 actos administrativos con orden de caducidad, debido a la gran cantidad de expedientes activos con la que actualmente cuenta el grupo, la proporción entre estos dos genera un valor muy bajo. Pese a que el nivel de contratación no aumenta considerablemente, se dio cumplimiento a la meta propuesta en el indicador.

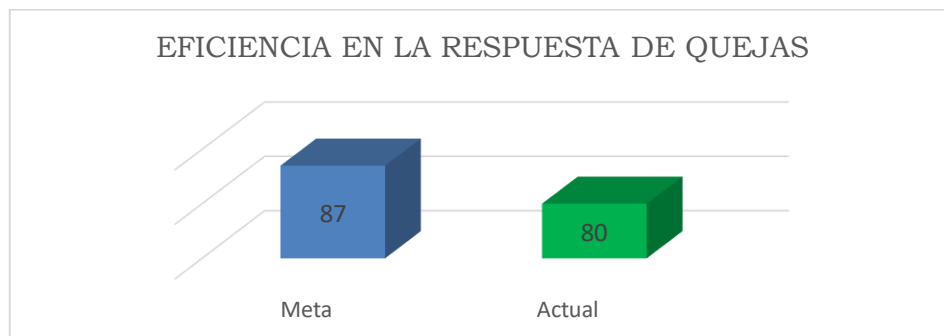


5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas

El indicador mide la eficacia en el trámite de quejas que se reciben por medio físico o virtual	
Frecuencia	Trimestral
Valor	80,04%

El primer trimestre del año presentó un valor inferior a la meta, también inferior al último valor adquirido por el indicador, esta reducción en el valor corresponde a un periodo de adaptación a la modalidad de trabajo en casa así como a la primera etapa de contratación.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	



5.3. Efectividad del servicio

El indicador refleja la relación entre las actuaciones de impulso procesal y el número de expedientes activos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	4,99%

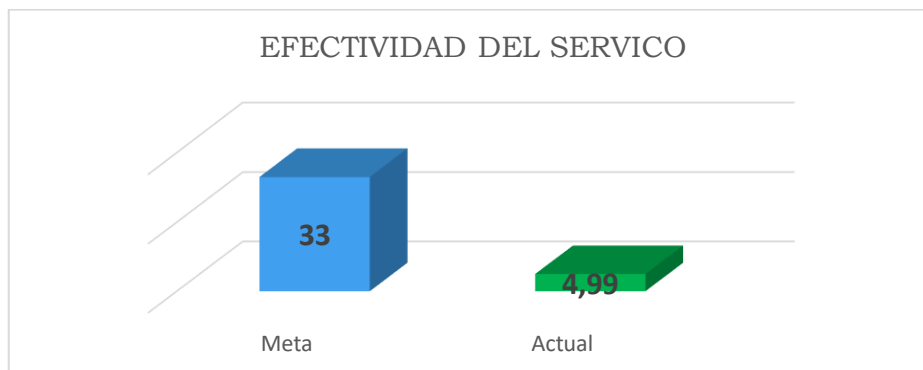
El grupo de sanciones reporta un 4,99% de efectividad del servicio, valor que se obtiene por suma entre los expedientes antiguos, 1.731, y los 1.397 que se crearon para dar cumplimiento de tareas correctivas establecidas por la auditoría realizada en diciembre del año 2019, estas se crearon tanto en físico como de forma virtual en el gestor documental eSigna. Sumado a lo anterior, el periodo de adaptación al trabajo en casa generó retrasos en la actividad del grupo.

Acción de mejora: cambiar el nombre del indicador para hacer referencia a los procesos sancionatorios y evitar confusiones al momento de su consulta y cargue de información.

Acción de mejora n°2: evaluar el valor de la meta para que sea más cercana a la realidad y sea más factible su cumplimiento.

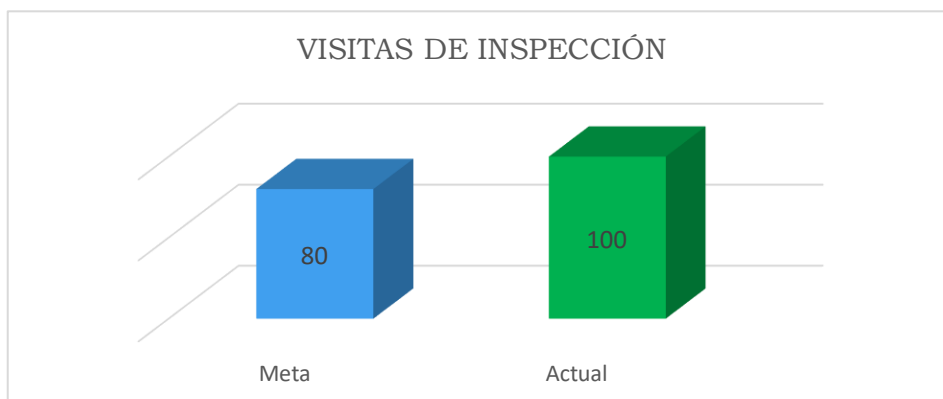
Acción de mejora n°3: cambiar la orientación del indicador en la Suite Visión Empresarial, con esto se entiende que entre mayor sea el valor, mejor es la gestión del grupo.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	



5.4. Visitas de Inspección

El indicador muestra el cumplimiento en las visitas de inspección planeadas, así como las solicitadas extraordinarias	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100 %



Se cierra el trimestre con una gestión adecuada de las visitas de inspección, en total fueron 16, que fueron en su totalidad visitas extraordinarias, no se programaron visitas ordinarias por la contingencia.

Acción de mejora: reportar en el indicador los valores establecidos en el Plan Anual de Visitas para que este indicador refleje el cumplimiento de lo planeado por la Delegada para el Control.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay
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.	

6. GESTIÓN JURÍDICA

Esta oficina maneja y reporta un total de 7 indicadores de gestión, teniendo en cuenta que dos de ellos tienen una frecuencia de reporte semestral, sólo se presentarán 5 de ellos.

Acción de mejora: realizar una revisión a fondo de los indicadores para evaluar

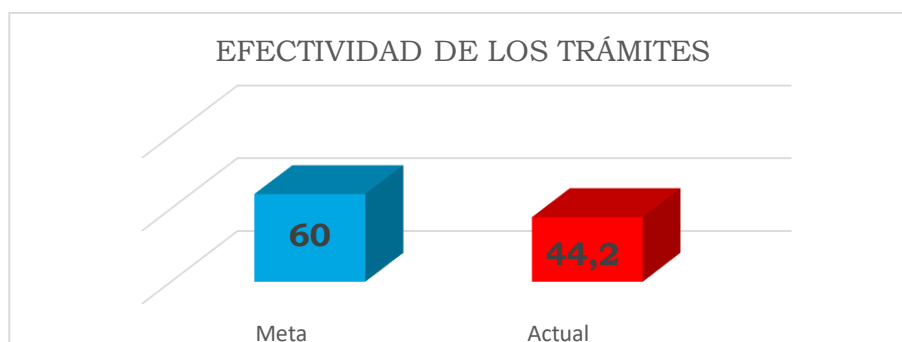
6.1 Efectividad de los Trámites

El indicador muestra los trámites proyectados en el periodo y el número de trámites con decisión de fondo	
Frecuencia	Trimestral
Valor	44,2%

Este valor se da por varias razones, algunas de ellas relacionadas con el proceso de contratación, empezando por los tiempos de vinculación de colaboradores y la curva de aprendizaje en la que se ve inmerso cada contratista nuevo. En cuando a los sistemas de comunicación, se evidencian fallas en el gestor documental de la Entidad, así como entregas de actos administrativos a pocos días de su vencimiento.

Acción de mejora: aumentar los tiempos de ejecución de los contratos para disminuir en alguna medida la fluctuación de contratistas y, asimismo, los tiempos implementados en la curva de aprendizaje.

Acción de mejora n°2: reevaluar la formulación del indicador para que sea más puntual la medición de la gestión, específicamente revisar con atención los componentes que generan su valor.

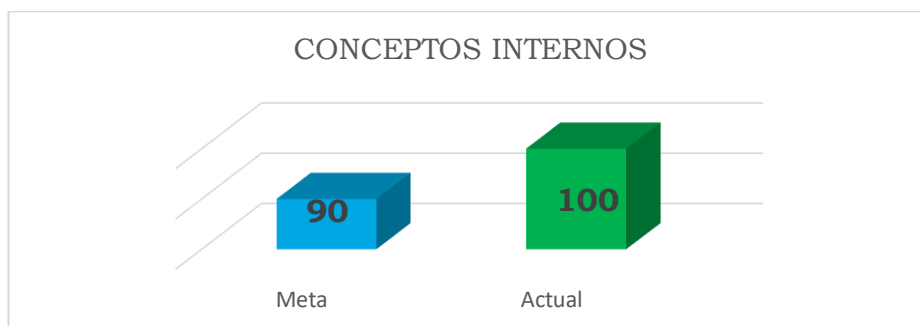


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

6.2 Conceptos internos

Demuestra el nivel de respuesta a las solicitud de conceptos conforme a los criterios establecidos en el Marco Legal	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

En el primer trimestre se recibieron y atendieron 7 solicitudes de conceptos jurídicos. Cuando se presentan este tipo de solicitudes, así como requerimientos de actualización normativa, desde la óptica de seguimiento y control, se ve gestión en el desarrollo institucional.

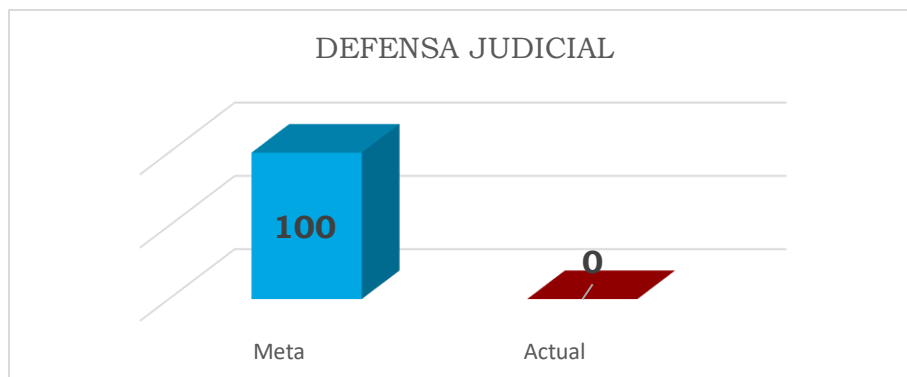


6.3 Defensa Judicial

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de conciliación en términos y el número total realizadas	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0%

Durante el primer trimestre de 2020 no se presentaron solicitudes de conciliación, por lo que tampoco se atendió ninguna, pese a que el indicador toma el valor de 0, no representa la gestión del grupo, pues en este periodo no fue requerida para esta actividad.

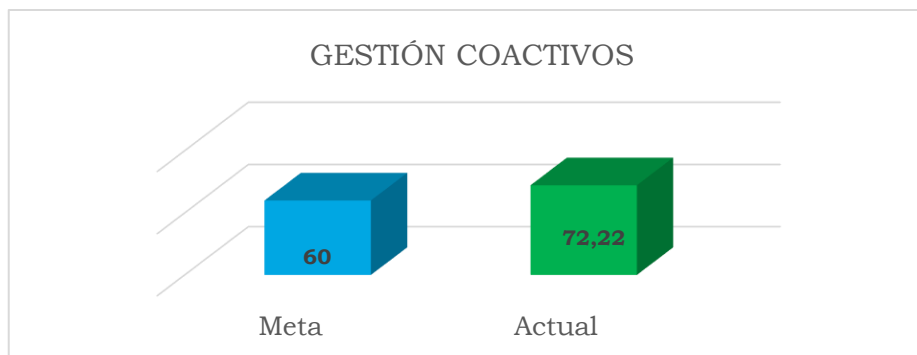
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



6.4 Gestión coactivos

El indicador muestra la efectividad en la gestión de los procesos para cobro coactivo solicitadas por Financiera.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	72.22%

Dentro del trimestre se recibieron un total de 18 solicitudes para iniciar procesos de cobro coactivo por parte de Financiera, de las cuales 13 iniciaron dicho proceso de cobro. El objetivo es que este indicador aumente a lo largo del año, teniendo en cuenta que el proceso de contratación, que de por sí demora la ejecución de actividades, este año tuvo un contratiempo mayor.



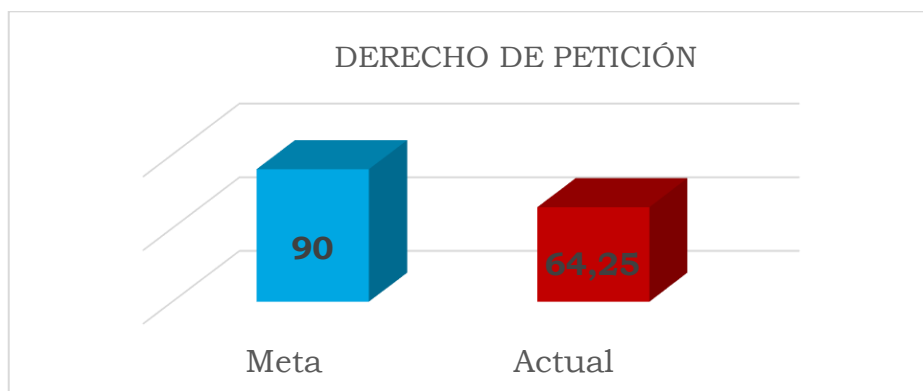
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambuscay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

6.5 Derechos de petición

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de derechos de petición recibidos y el número total con respuesta dentro de los términos establecidos	
Frecuencia	Trimestral
Valor	64,25%

En este indicador es el resultado de los 207 derechos de petición recibidos en el trimestre y su relación con los 133 a los que se les dio respuesta en los términos establecidos. El Grupo de Gestión Jurídica presenta un alto flujo de trabajo en todas sus actividades, por lo que el inicio del año presenta represamientos por temas de personal.

Acción de mejora: puntos de control al proceso para garantizar la respuesta oportuna a los derechos de petición. El valor está muy alejado de la meta, lo que significa que no se están contestando los derechos de petición dentro de los tiempos establecidos, lo cual puede tener efectos legales negativos para la Entidad.



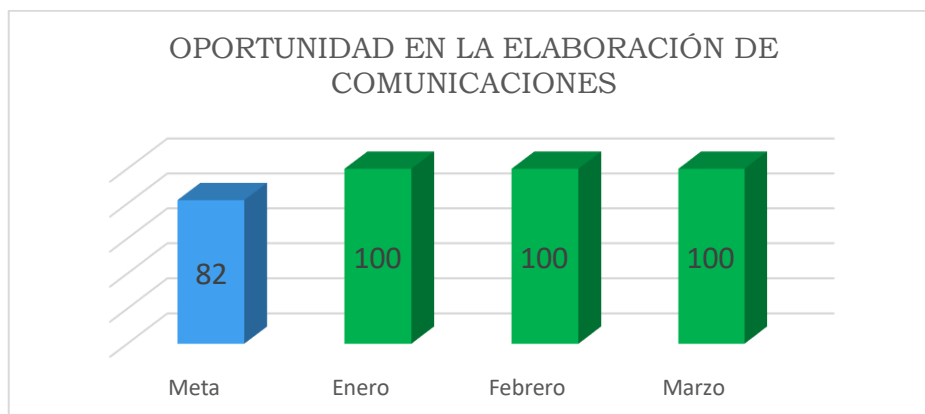
7. GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1 Oportunidad en la elaboración de comunicaciones

Se refleja la efectividad en la elaboración de certificaciones por parte del grupo	
Frecuencia	Mensual
Valor	100%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	

Para el mes de enero el número total de certificaciones fue de 183, en febrero el número ascendió a 235 y en marzo presentó un valor de 208, durante los tres periodos el valor del indicador fue de 100%, logrando así un valor estable e ideal de cumplimiento durante el periodo.



7.2 Efectividad del servicio

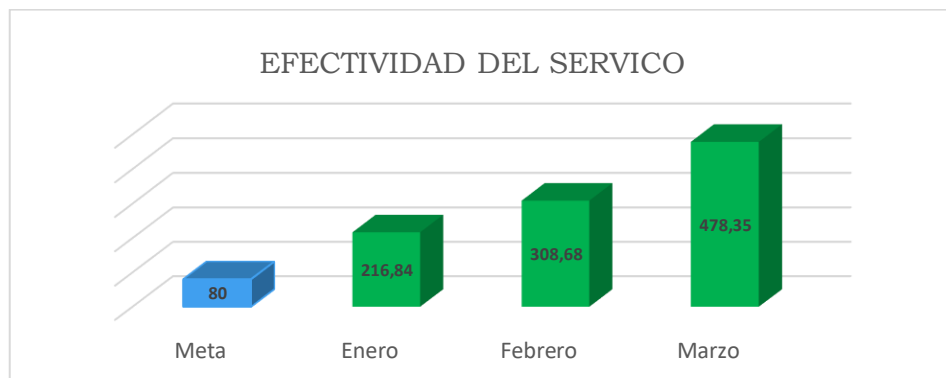
Demuestra el nivel de efectividad del servicio con base en el número de solicitudes con decisión de fondo en el periodo y la relación de este valor con el total de solicitudes	
Frecuencia	Mensual
Valor	334,79%

Las notificaciones en este trimestre se observaron así:

En el mes de enero se recibieron 425 y se notificaron 196. En el mes de febrero se recibieron 676 actos administrativos para notificar, y se notificaron 219. Para el mes de marzo se recibieron 249 actos administrativos para notificar, de estos, 52 fueron notificados.

Acción de mejora: revisar el correcto funcionamiento de la Suite Visión Empresarial y que el indicador sea fiel resultado de las variables que lo componen, esto con el fin de poder realizar un adecuado seguimiento a la gestión.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	



8. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS

El Grupo de Procesos Disciplinarios cuenta con un único indicador que contiene información sobre la labor principal del mismo. Este indicador es:

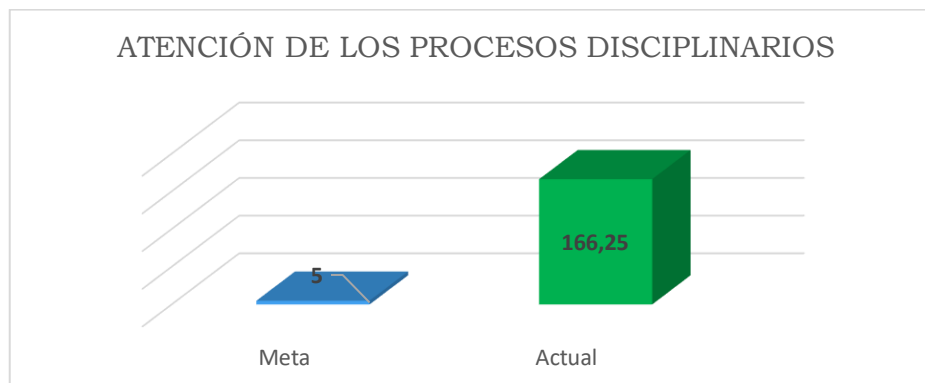
8.1 Atención a los procesos disciplinarios

Mostrar que se han atendido los procesos disciplinarios de acuerdo con los plazos y términos definidos en la ley y normatividad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	166,25%

Este valor se obtiene de la relación entre los procesos disciplinarios que se atendieron en el periodo y los que no se atendieron. El valor es superlativo, refleja una gestión buena por parte del grupo a los procesos disciplinarios de la Entidad.

Acción de mejora: el indicador relaciona dos variables que no son un fiel reflejo de la gestión, se propone modificar el denominador de la relación, es decir, los “procesos sin atender” por la totalidad de los procesos en el periodo, de esta forma se podrá ver directamente el avance porcentual con respecto al trabajo total pendiente. Por otro lado, se recomienda modificar la meta por una mayor, actualmente es del 5%.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	



9. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El Grupo de Recursos Humanos presenta un indicador de gestión para el presente informe:

9.1 Efectividad en la capacitación

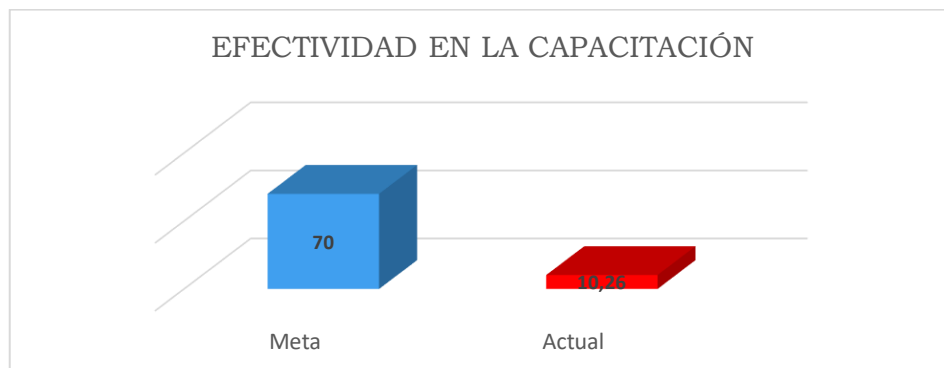
Nivel de conocimiento adquirido de los servidores de acuerdo con las capacitaciones recibidas para evidenciar que los objetivos se han alcanzado	
Frecuencia	Trimestral
Valor	10,26%

Para el primer trimestre del año se capacitó un total de 39 colaboradores, el número de personas que obtuvo una calificación igual o mayor a 3,5 fue de 4, por lo que el nivel del indicador es bajo.

Acción de mejora: realizar una retroalimentación con las personas que participan de las capacitaciones para evaluar el método usado actualmente, así como los temas.

Acción de mejora n°2: realizar campañas que fomenten el interés y la apropiación de las capacitaciones, dando a entender que es un valor agregado que la Entidad brinda a sus colaboradores y que el beneficio va en su mayor parte para el asistente. Lo anterior para cambiar la visión que se pueda tener sobre las capacitaciones gestionadas por la Entidad.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay
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.	



10. GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera reporta dos indicadores que tienen frecuencia trimestral de reporte, vale la pena establecer de antemano una condición de estos indicadores, y es que no tienen una meta constante, su desarrollo es progresivo, a medida que transcurre el tiempo, el valor de cada uno de estos indicadores irá aumentando mientras su meta sigue constante.

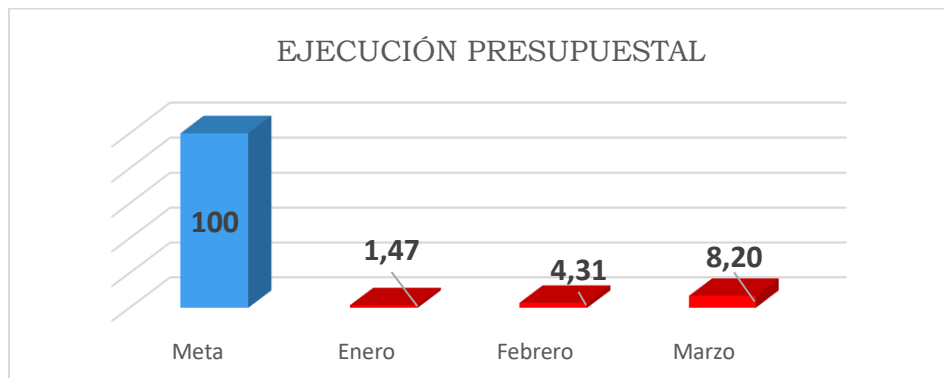
10.1 Ejecución Presupuestal

Es el registro de la ejecución presupuestal de la Entidad durante la vigencia.	
Frecuencia	mensual
Valor	8,20%

En enero de 2020 el proceso de contratación está comenzando, de la misma forma, es un indicador progresivo que logra su punto máximo al final de la vigencia. Se evaluará la posibilidad de modificar la meta, estableciendo metas mensuales de cumplimiento que permitan una medición de la gestión más adecuada y oportuna.

En este momento el valor del indicador del momento es bajo con respecto a la meta precisamente por la condición progresiva y acumulada del indicador, lo que significa que los primeros meses siempre tendrá valores bajos.

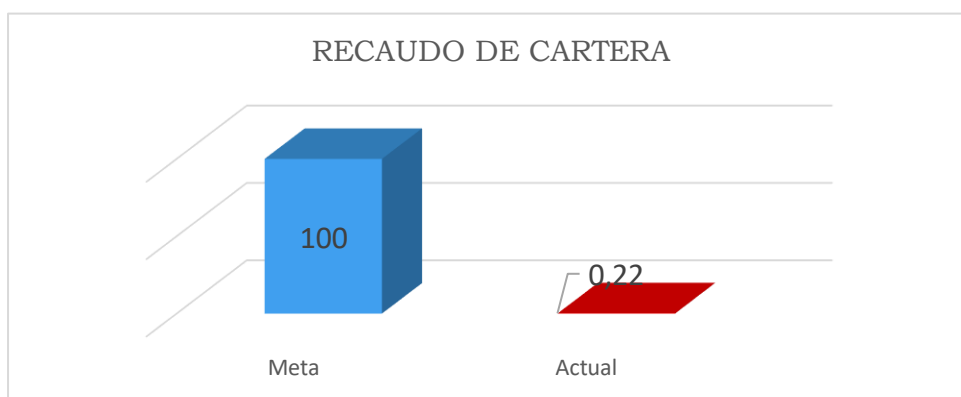
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



10.2 Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo coactivo más el recaudo persuasivo de la cartera establecida	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0,22%

El valor de la cartera recuperada contiene el producto del cobro coactivo más el producto del cobro persuasivo, siendo una tarea mancomunada entre la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Recursos Financieros. La meta es del 100%, sin embargo, este valor se acumula a lo largo del año, pero estimar una estacionalidad o una meta trimestral presenta dificultades porque estos pagos no tienen fechas establecidas.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	

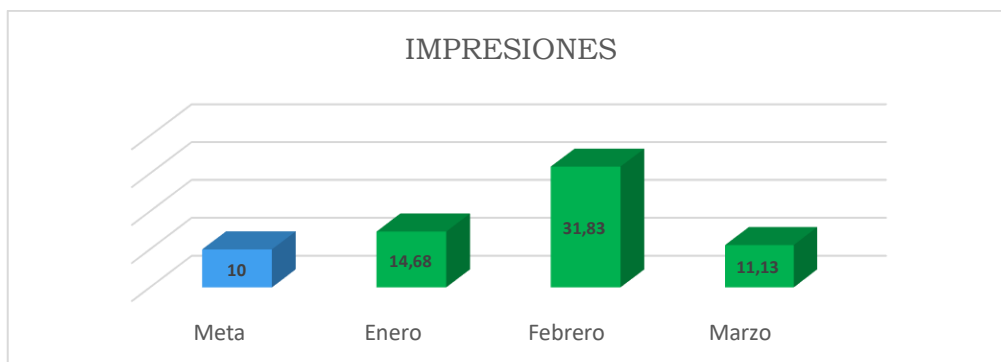
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El grupo de Recursos Físicos cuenta con tres indicadores, todos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, por lo mismo, los tres se presentan enseguida:

10.1 Impresiones

Este indicador evalúa y mide el número de impresiones realizadas por los funcionarios, controlando el Consumo de Impresiones en concordancia con las regulaciones ambientales	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	14,68%
Valor Febrero	31,83%
Valor Marzo	11,13%

Los valores han sido positivos, es decir, se ha reducido el consumo con respecto a los mismos periodos del año anterior. Aunque es un indicador de eficiencia y significa que los recursos se han consumido en menor medida, este indicador se ve afectado de manera positiva por la situación de salud mundial, así que es bueno establecer estrategias que permitan mantener buenos niveles de eficiencia e implementar hábitos de consumo multimedia, como durante este tiempo de confinamiento.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	

10.2 Consumo de Papel

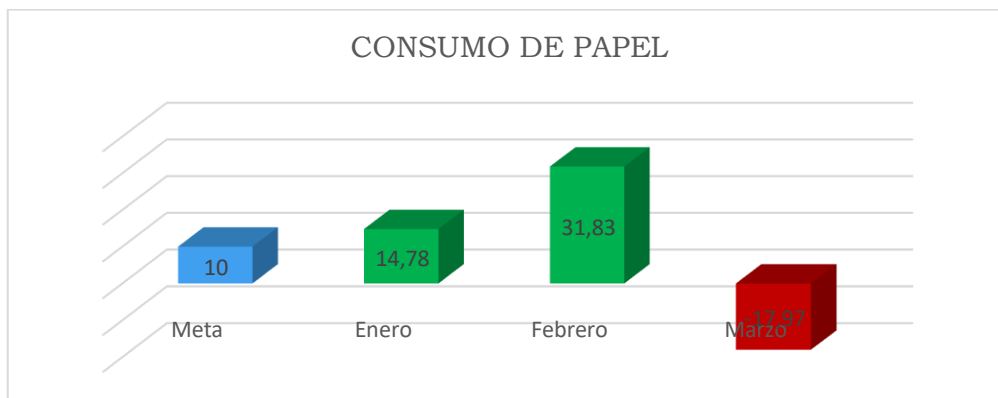
Este indicador evalúa el consumo total de papel en la Entidad haciendo un comparativo con el mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	14,78%
Valor Febrero	31,83%
Valor Marzo	-17,97%

Se da cumplimiento a la presente variable, en el marco de la ejecución de planes de ahorro de papel y publicidad respectiva.

El consumo de papel se encuentra dentro del rango de cumplimiento de la variable por tanto es importante continuar implementando campañas de ahorro y uso adecuado del papel, seguir con la implementación del Plan de Uso Eficiente y Ahorro de Papel.

En el mes de marzo de 2020 se presenta un cambio en el comportamiento del indicador con respecto a los dos primeros meses, este valor será objeto de revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con Recursos Físicos.

Acción de mejora: desde la Oficina Asesora de Planeación se explicará el funcionamiento y la formulación del indicador a la persona que está encargada de los temas de calidad en el Grupo de Recursos Físicos, esto para que haya armonía entre los valores obtenidos mes a mes y el análisis de los resultados.

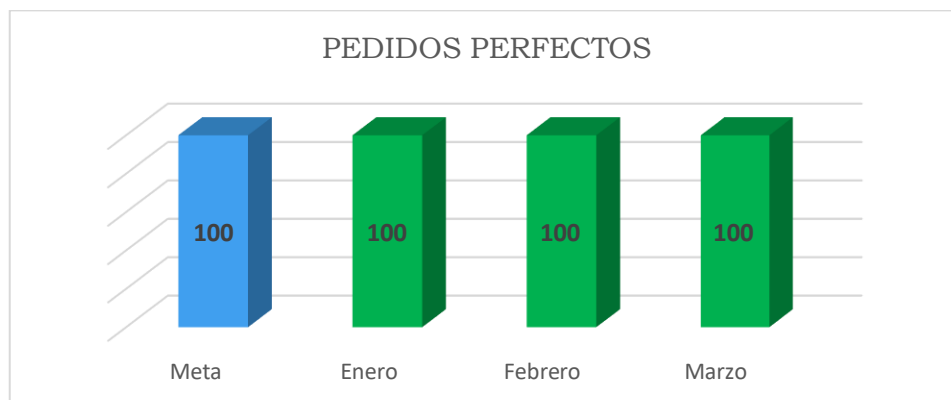


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

10.3 Pedidos Perfectos

Este indicador mide el nivel de cumplimiento en el suministro de bienes y servicios a conformidad con los requisitos contractuales, legales, normativos y de la Entidad	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	100%
Valor Febrero	100%
Valor Marzo	100%

Se cumplió a cabalidad con el número de solicitudes de pedidos durante los dos primeros meses del periodo, durante el mes de marzo no se presentaron solicitudes debido a las medidas establecidas por el gobierno nacional y acatadas por la Entidad.



12. GESTIÓN DOCUMENTAL

En este grupo se cuenta con un indicador que tiene frecuencia trimestral, se presenta a continuación:

12.1 Entregas Conformes:

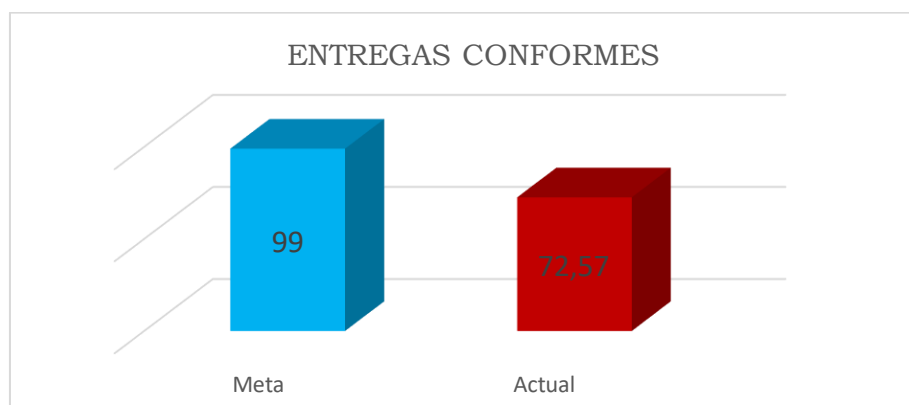
Este indicador mide el nivel de cumplimiento de envíos entregados a conformidad frente a los envíos realizados	
Frecuencia	Trimestral
Valor Marzo	72,57%

Este indicador no alcanza la meta propuesta a causa de bases de datos desactualizadas que residen en el gestor documental de la Entidad, eSigna, esto genera reprocesos. Para

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	

evitar este efecto negativo en la gestión de la Supervigilancia y mientras se actualizan las bases de datos.

Acción de mejora: desde Gestión Documental se propone publicar las devoluciones en la página web de la Entidad, esta mejora ya se encuentra en funcionamiento.



13. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

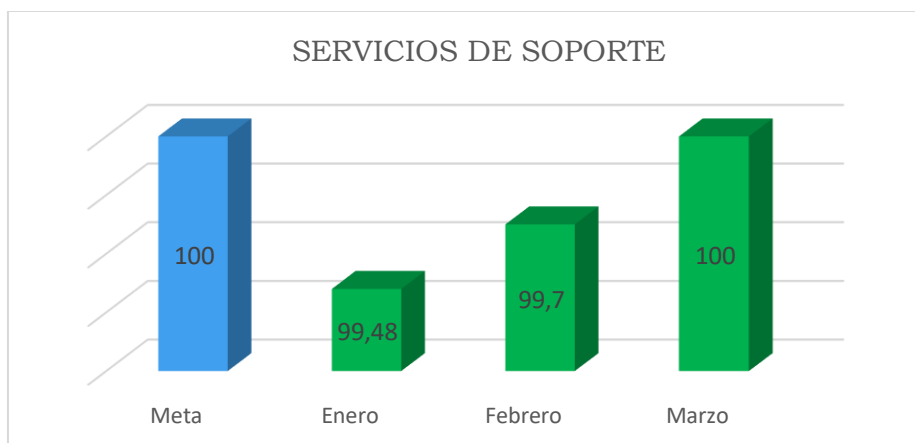
Este proceso ayuda a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. Muestra dos indicadores, ambos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, se presentan a continuación:

13.1 Servicio Soporte

Este indicador mide el nivel de efectividad en la atención de los servicios de soporte solicitados directamente a la Oficina de Informática y Sistemas.	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	99,48%
Valor Febrero	99,70%
Valor Marzo	100%

De acuerdo a los reportes, en la mesa de ayuda "Super Ticket" se recibieron y contestaron todas las solicitudes de soporte de los diferentes procesos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para el último mes del trimestre, para los dos primeros el porcentaje fue cercano al 100%, por lo que se ve una buena gestión y atención a los demás usuarios de los sistemas de la Entidad.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay
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.	



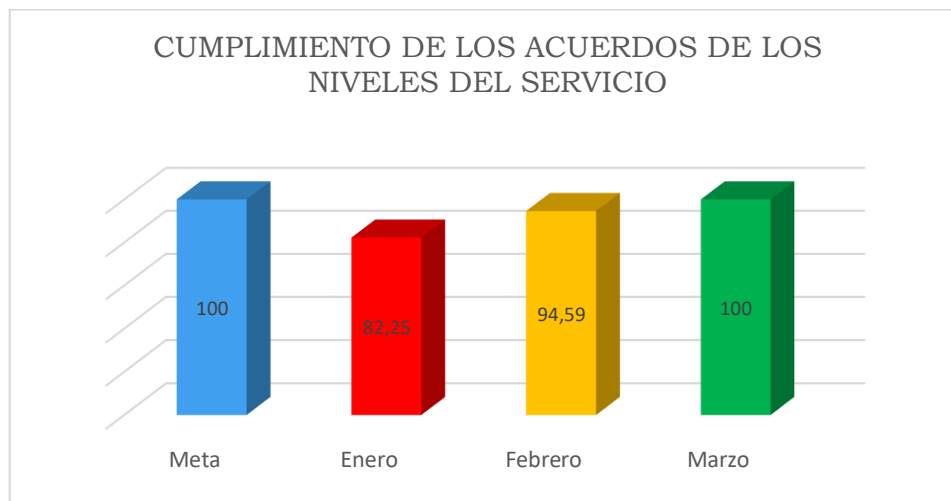
13.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio

Este indicador mide el nivel de apoyo técnico que da el proceso, la respuesta a tiempo de solicitud de incidentes	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	82,25%
Valor Febrero	94,59%
Valor Marzo	100%

De acuerdo a la herramienta súper ticket en el mes de enero se solicitaron 383 y se dio cumplimiento al cierre de 315 ticket en los tiempos acordados; en febrero hubo 333 solicitudes, 315 de estas fueron atendidas; para marzo la cifra de solicitudes aumentó a 613, seguramente debido a la modalidad de trabajo en casa y a la adaptación de los sistemas de la Entidad a los computadores personales, así como al acceso remoto a los de la Supervigilancia, este mes presentó el mayor número de solicitudes hasta ahora, a todas ellas se les dio cumplimiento, por lo que se evidencia la buena gestión que hubo durante la primera etapa de transición al trabajo remoto.

Acción de mejora: realizar de una forma más minuciosa los comentarios sobre los valores del indicador y cargar la base de datos del registro de las solicitudes para poder comparar y confirmar los valores que se cargan con los comentarios y la base de datos.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	



14. GESTIÓN CONTRACTUAL

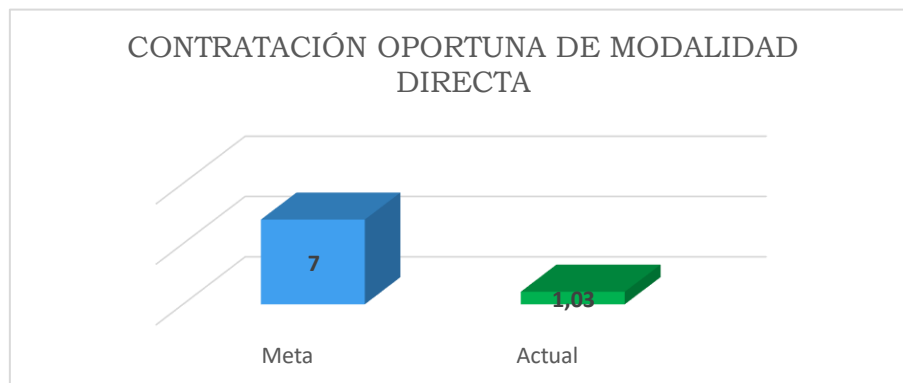
Gestión Contractual reporta dos indicadores de gestión, los dos entran dentro del periodo de este informe al tener frecuencias de reporte mensual y trimestral. Se exponen a continuación:

14.1 Contratación Oportuna de modalidad directa

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de modalidad de contratación directa, desde la fecha de radicación de la solicitud hasta la firma de contrato	
Frecuencia	Trimestral
Valor Enero	1,03

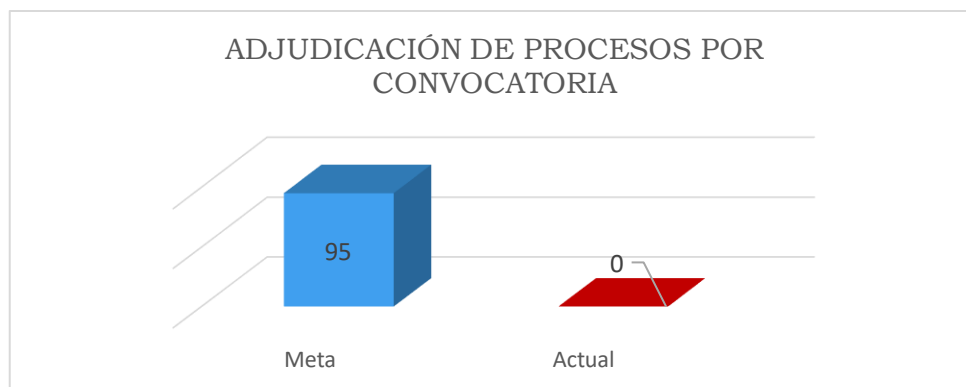
Durante el periodo se registraron 173 contratos, de los cuales 168 se firmaron en marzo, los restantes quedaron con fecha de abril, sin embargo, se firmaron dentro de los tiempos establecidos. Esta situación se pudo presentar por ser contratos firmados en horas de la tarde del último día de marzo.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emile Mambucay
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.	



14.2 Adjudicación de procesos por convocatoria

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de contratación por convocatoria pública	
Frecuencia	mensual
Valor Enero	0%



En el periodo no hubo procesos por convocatoria pública, por lo que el valor del indicador queda en 0%, sin representar una mala gestión por parte del Proceso de Gestión Contractual.

LUZ EMILCE MAMBUSCAY LÓPEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay
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.	