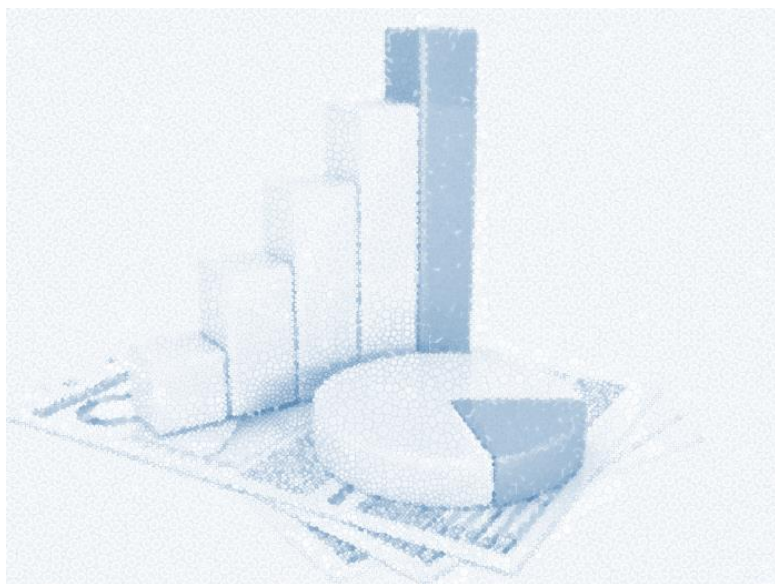




INDICADORES DE GESTIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
Y SEGURIDAD PRIVADA

TERCER TRIMESTRE 2019

Informe trimestral de los indicadores de
Gestión

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación.....

1.2. Cumplimiento en campañas institucionales

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. Cumplimiento anual de plan de adquisiciones

2.2. Cumplimiento del Plan de Acción

3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales.....

3.2. Seguridad Ciudadana.....

4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

4.1. Efectividad del servicio operaciones

4.2. Servicio No Conforme

5. GESTIÓN DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.....

5.1. Caducidad

5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas

5.3. Efectividad del servicio.....

6. GESTIÓN JURÍDICA

6.1. Efectividad de los trámites

6.2. Conceptos Internos

6.3. Defensa Judicial.....

6.4. Gestión Coactivos

6.5. Derechos de Petición

7. GESTIÓN DEL SERVICIO.....

7.1. Oportunidad en la elaboración de comunicaciones

7.2. Satisfacción del cliente

8. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

8.1. Atención de los procesos disciplinarios.....

9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

9.1. Efectividad en la capacitación

9.2. Satisfacción de actividades realizadas.....

9.3. Eficacia en la capacitación

10. GESTIÓN FINANCIERA

10.1. Ejecución presupuestal

10.2. Recaudo de cartera

10.3. Ingreso de contribución.....

11. GESTIÓN DOCUMENTAL.....

11.1. Entregas conformes

12. GESTIÓN CONTRACTUAL.....

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

12.1.

Cumplimiento en el trámite de certificaciones

15

12.2.

Adjudicación de procesos por convocatoria pública

15

12.3.

Contratación oportuna de la modalidad directa

16

13.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

16

13.1.

Impresiones

16

13.2.

Pedidos perfectos

17

13.3.

Consumo de papel.....

17

14.

GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN.....

17

14.1.

Servicios de soporte

17

14.2.

Disponibilidad de los sistemas de información

18

14.3.

Indicador de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicios (ANS)

18

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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, o la “CREMA”¹ de la selección de indicadores.

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 2019 con corte a septiembre, por lo que este documento recoge la información del tercer trimestre del año 2019.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

En el siguiente informe se presentan un total de 35 indicadores de gestión, aunque en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada existen 46 indicadores de gestión, algunos tienen una frecuencia semestral o anual, por lo que no se incluyeron en el documento.

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 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 se 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.

¹ Kusek y Risk (2005).

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 tres indicadores, todos entran en el periodo de este informe.

Los indicadores son los siguientes:

1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación

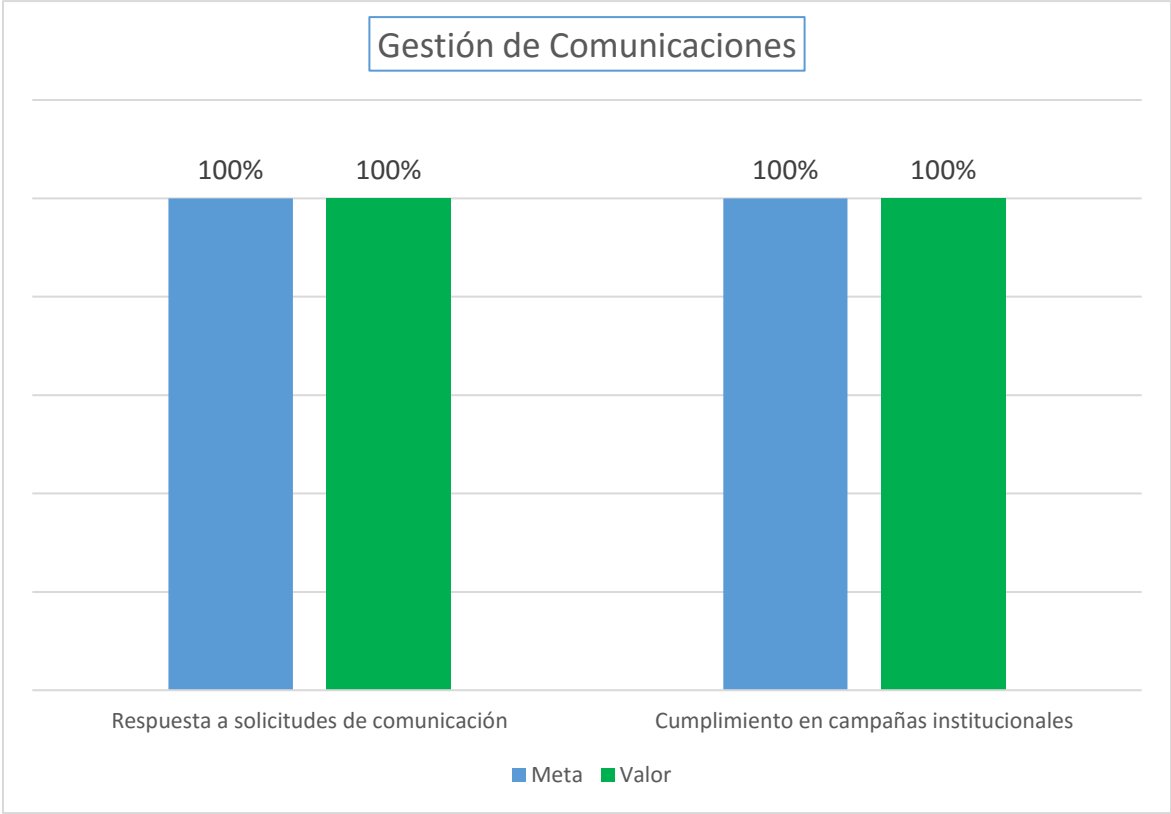
El indicador mide el cumplimiento en la creación y envío de boletines, comunicados y mensajes solicitados por los diferentes procesos de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

El valor del indicador refleja un buen manejo de la información, así como una comunicación interna adecuada. Se recibieron 121 solicitudes de comunicación en el tercer trimestre y todas se contestaron.

1.2. Cumplimiento en campañas institucionales

El indicador evalúa el cumplimiento de las campañas internas o externas con el objetivo de sensibilizar y socializar temas relevantes para los grupos de valor y partes de interés	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Este valor, al igual que en el indicador anterior, demuestra que la gestión interna del área de Comunicaciones es buena, que se contestan de forma oportuna los requerimientos hechos por las demás áreas de la Entidad. Durante el tercer trimestre se solicitaron 42 campañas institucionales y a las mismas 42 se les dio cumplimiento.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

2.1. Cumplimiento anual de plan de adquisiciones

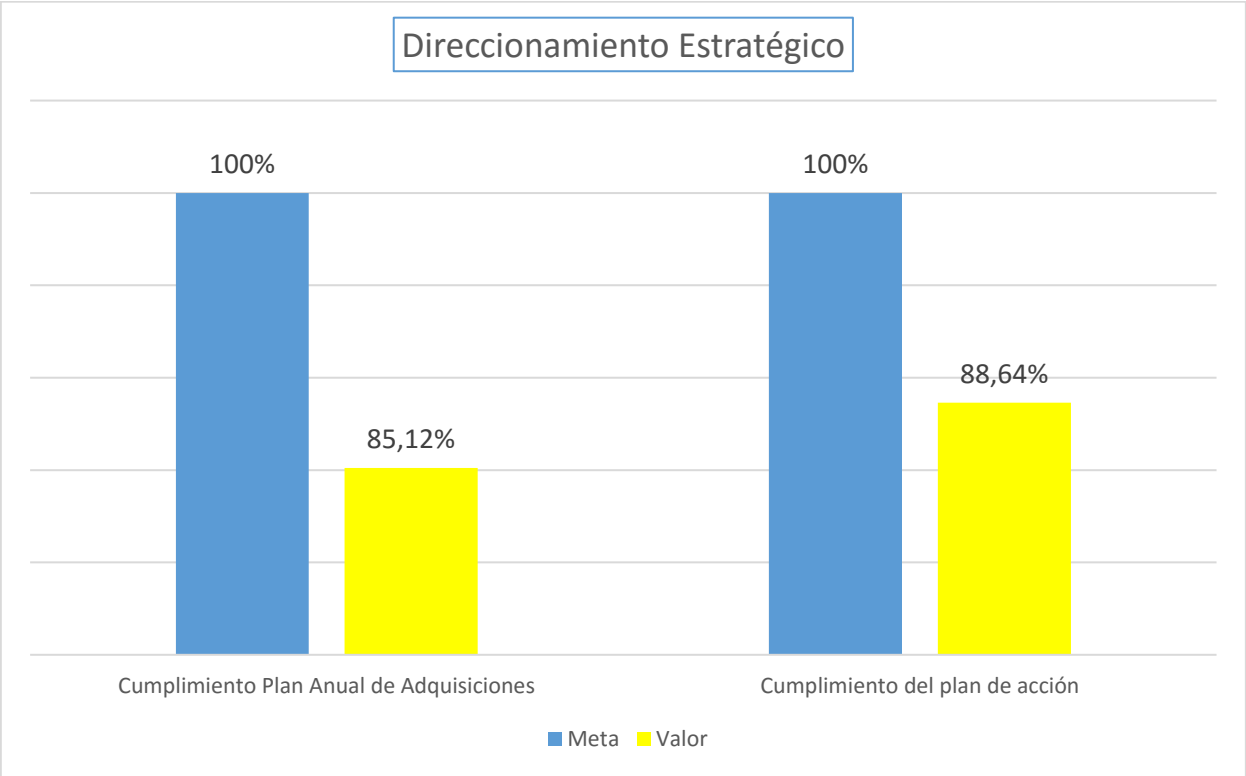
Evalúa el cumplimiento del plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con el inicio de los procesos contractuales por parte de las áreas de la entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	85.12%

El porcentaje de los compromisos que se efectuaron con respecto a los que se habían planeado está cerca a la meta, pero, sin llegar a cumplirla, esto se debe a atrasos en la contratación, explicado por la evaluación de diferentes actividades en los Comités de la Entidad, pues se han tenido que realizar varios.

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	84,32

Con respecto a las 317 acciones planificadas para el periodo, se ejecutaron a conformidad 281, esto da origen al valor del indicador. Mensualmente se realiza el comité de Gestión y Desempeño para informar a los directivos de la Entidad el avance de los planes institucionales, de esta forma se pueden tomar las acciones necesarias para fomentar el reporte oportuno de las tareas.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

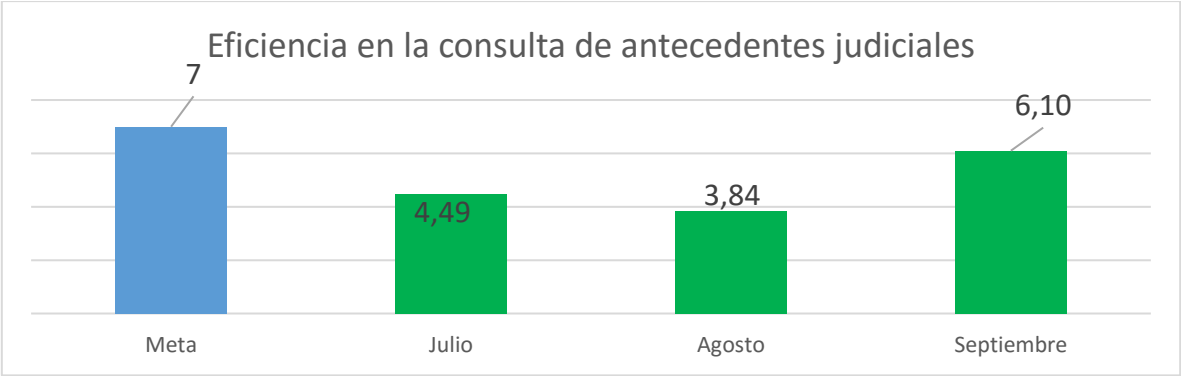
3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

Alianza Interinstitucional implementó dos indicadores de gestión, ambos entran en el periodo del informe. Los indicadores son:

3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales

Este indicador mide el número promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a los antecedentes judiciales solicitados	
Frecuencia	Mensual
Valor	3.50

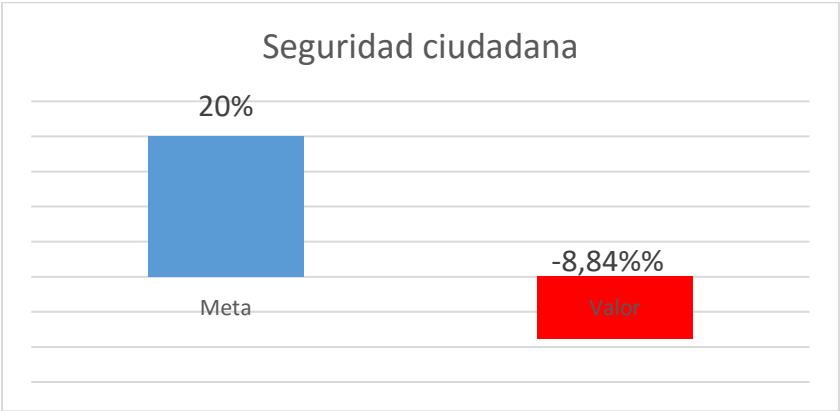
La meta de este indicador es 7, que es el número máximo de días hábiles en el que se debe dar respuesta a las solicitudes de consulta de los antecedentes judiciales. Al mes de julio, el valor del indicador es de 4.49, lo que significa que se le está dando trámite a cada una de las solicitudes en menos de 5 días hábiles, valor que está por debajo de la meta de cumplimiento, lo que habla muy bien de la gestión del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN en cuanto a la diligencia con la que se tramitan estas solicitudes. Los valores de agosto y septiembre son 3.84 y 6.10 respectivamente, valores que también cumplen con la meta establecida.



3.2. Seguridad Ciudadana

Identifica el comportamiento de los hurtos presentados donde se prestan los servicios de vigilancia y seguridad privada	
Frecuencia	Trimestral
Valor	-8.84%

En este caso, el indicador refleja que aumentó el número de hurtos, de 1505 pasó a 1638, lo cual implica el no cumplimiento de la meta. Es de suma importancia aclarar que este indicador se ve afectado por algunas variables exógenas al grupo GACIN.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 2019, 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, por esto, ambos se presentarán a continuación:

4.1. Efectividad del servicio operaciones

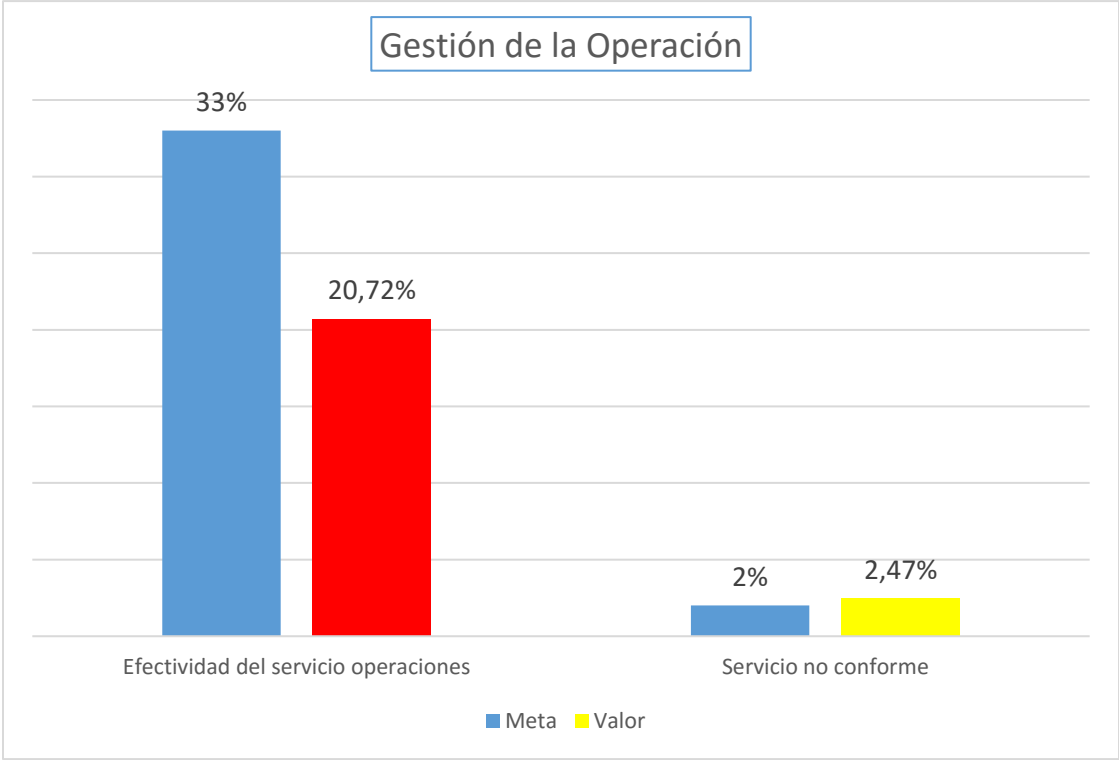
Demuestra el nivel de efectividad del servicio con base en el número de solicitudes con decisión de fondo en el periodo y la relación de este valor con el total de solicitudes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	20.72%

Durante este tercer trimestre se dio la terminación de los contratos de muchos de los colaboradores de la Entidad y se contrataron nuevas personas, el atraso en el trabajo se puede explicar como una consecuencia de la curva de aprendizaje. El número de solicitudes totales para el periodo fue de 3910, los servicios con decisión de fondo en el periodo sumaron 810.

4.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar desviaciones que generen servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	2.47%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes identificados (20) con respecto a la cantidad de servicios generados (810) es pequeña, sin embargo, la meta no se cumple, aunque el valor se acerca.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Este grupo cuenta con cuatro (4) indicadores, de los cuales se reportaron únicamente tres. Los indicadores reportados son los siguientes:

5.1. Caducidad

Mide la efectividad de las acciones para evitar la caducidad de las sanciones.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1.76%

Este indicador nos muestra que la proporción de expedientes que caducaron en el periodo con respecto al total de expedientes activos es pequeña, siendo el primer valor 25 sobre un total de 1421. Al igual que en el primer y segundo trimestre, la meta se cumple.

5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas

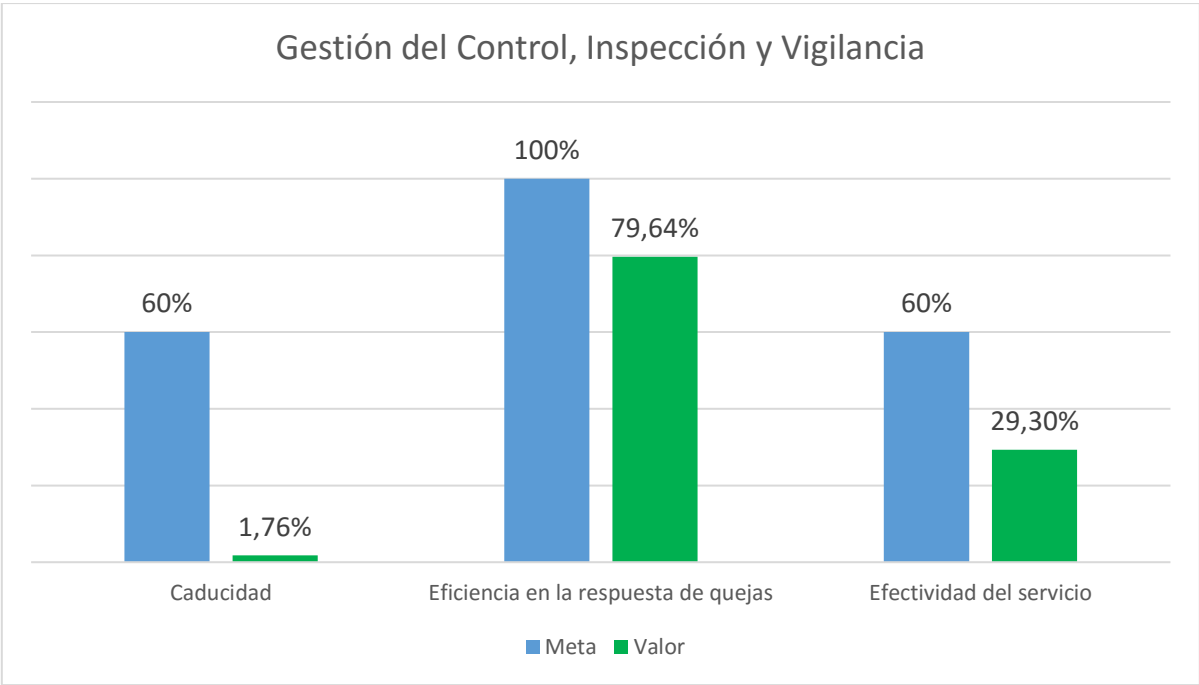
Mide la eficiencia en la solución de quejas que llegan por medio físico o virtual.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	79.64%

Este valor se dio gracias a un plan de choque en el que se destinó la mayoría de los profesionales para dar trámite a las quejas, obteniendo un resultado de 438 tramitadas sobre 550 recibidas en el periodo.

5.3. Efectividad del servicio

Demuestra la relación entre las actuaciones de impulso procesal y el número de expedientes activos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	29.30%

En el periodo que comprende este valor, se registraron 1421 expedientes activos, de estos, 388 fueron objeto de actuaciones de impulso procesal, esto debido al aumento en la contratación de personal para la proyección de actuaciones de los expedientes represados.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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

En el proceso de Gestión Jurídica cuenta con 7 indicadores, los que tienen una frecuencia trimestral, que son cinco, se expondrán en seguida:

6.1. Efectividad de los trámites

El indicador demuestra el nivel de efectividad de los trámites.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	90.36%

Entre el número de trámites con decisión de fondo del periodo, el número de trámites proyectados para firma en el periodo y el número de trámites proyectados en el periodo suman 254 sobre un total de 280 solicitudes de periodos anteriores y del periodo.

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	0

El indicador se encuentra en cero pues no se presentaron solicitudes de conceptos internos durante el periodo.

6.3. Defensa Judicial

Muestra el nivel del Atención en términos para la Defensa Judicial	
Frecuencia	Trimestral
Valor	50%

El total de solicitudes de conciliación en términos del periodo fue de 4, de las cuales se realizaron 2, de ahí surge el valor del indicador.

6.4. Gestión Coactivos

Demuestra el nivel de eficiencia en la gestión de los procesos para cobro coactivo y/o persuasivo	
Frecuencia	Trimestral
Valor	411.11%

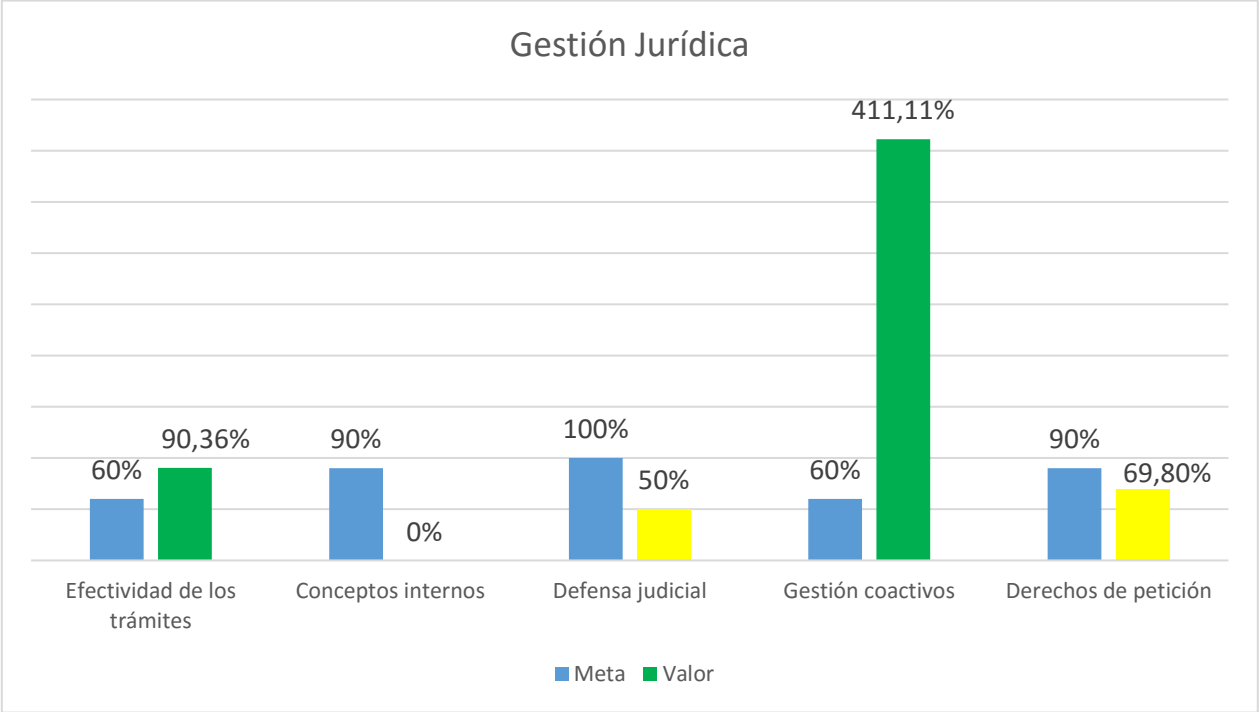
El valor de este indicador es muy bueno, se puede tomar como causa de esto el plan de descongestión trazado en la vigencia anterior. El número de obligaciones del trimestre es de 18 y existe evidencia de la gestión del cobro coactivo y/o persuasivo de 74.

6.5. Derechos de Petición

Muestra el Nivel del Atención a conformidad para los derechos de petición	
Frecuencia	Trimestral
Valor	69.80%

El número de respuestas a derechos de petición en los términos establecidos fue de 1761 en el tercer trimestre, el total de derechos de petición pendientes de atender es de 2523, la relación entre estos dos valores da como resultado el indicador. En el grupo de los derechos de petición a los que no se les ha dado respuesta, existen algunos que todavía no están vencidos pues se encuentran dentro de los términos de ley.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

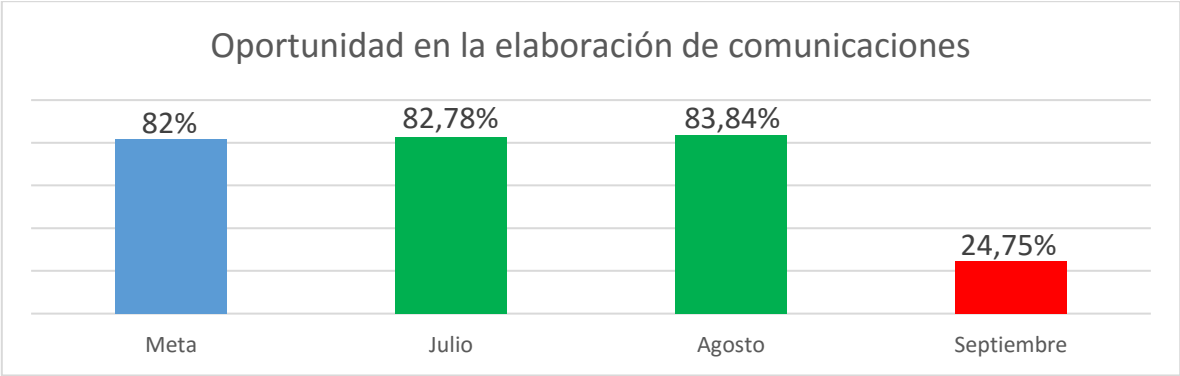


7. GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1. Oportunidad en la elaboración de comunicaciones

Nos indica la oportunidad en la emisión de las certificaciones conforme a lo establecido en la ley.	
Frecuencia	Mensual
Valor	24.75%

El número de servicios oportunos del periodo fue de 251, comparado con el total de servicios radicados, 1014, da un resultado de 24.75%. para el último mes del tercer trimestre, siendo este el único que no cumple con la meta propuesta.



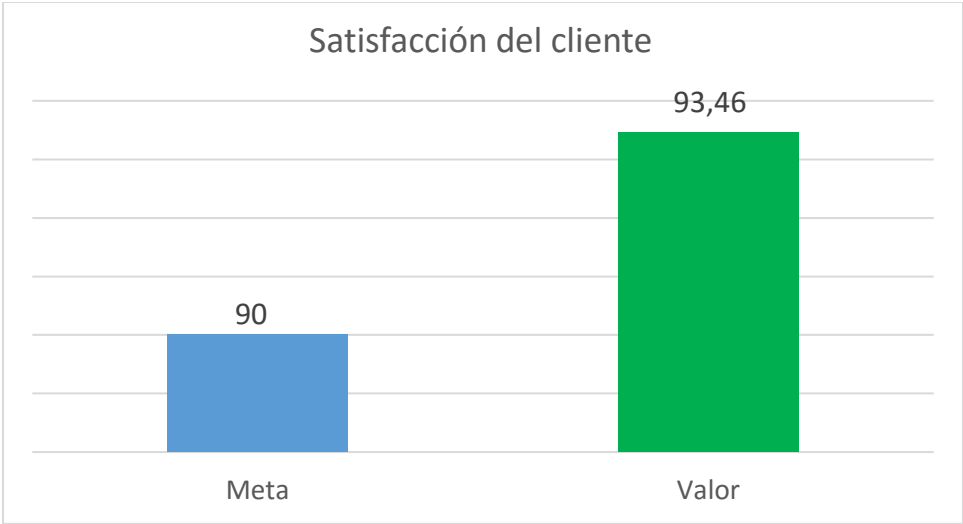
7.2. Satisfacción del cliente

Nos muestra el nivel de percepción del cliente frente a los servicios prestados en los diferentes canales	
Frecuencia	Trimestral
Valor	93.46

Siendo este un indicador que califica la atención que se les da a los ciudadanos, se puede ver con claridad que las puntuaciones obtenidas por los agentes son buenas.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

Este valor trimestral es el promedio de las puntuaciones obtenidas durante los tres meses que comprende. El valor refleja satisfacción del cliente en cuanto a la atención recibida, así mismo, puede implicar confianza de ellos sobre este medio de atención.



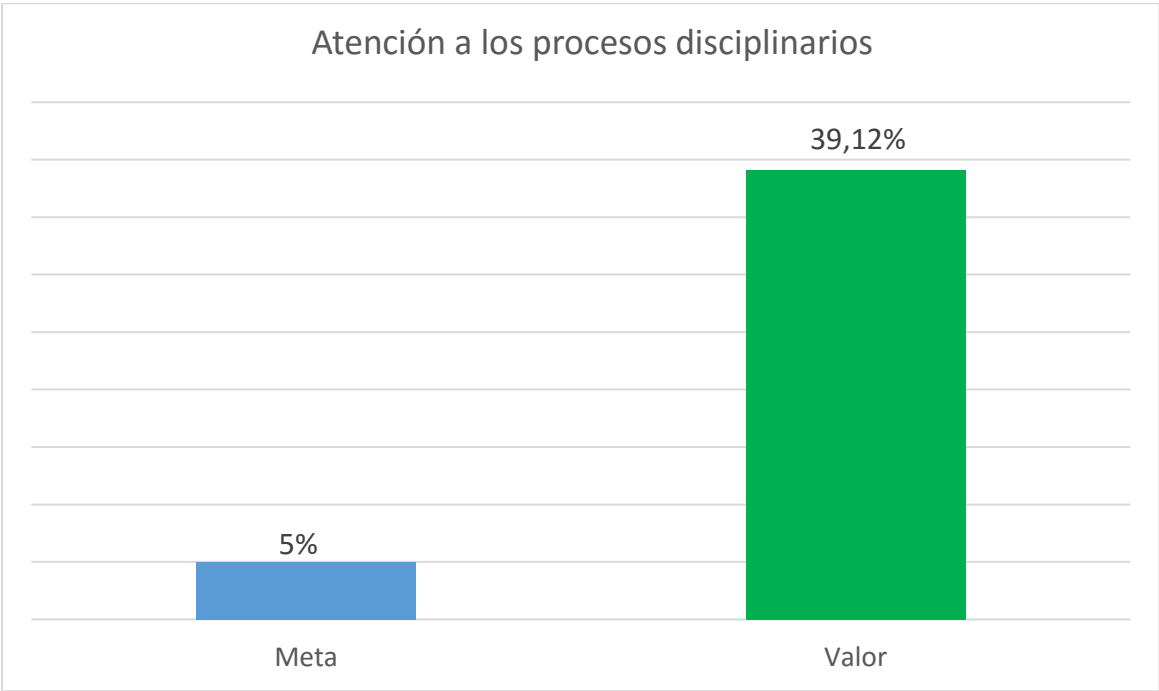
8. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

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 de 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	39.12

Este valor se obtiene de la relación entre los procesos disciplinarios que se atendieron en el periodo y los que no se atendieron. En el tercer trimestre se atendieron 284 procesos, el otro valor, el total de procesos disciplinarios sin atender, corresponde a 726.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 DEL TALENTO HUMANO

El grupo de Recursos Humanos cuenta con cuatro indicadores de gestión, uno de ellos cuenta con frecuencia semestral, por esta razón sólo se incluirán tres indicadores en 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	57.26%

De las personas que tomaron las capacitaciones, que fueron 124, 71 obtuvieron una calificación igual o superior a 3,5.

9.2. Satisfacción de actividades realizadas

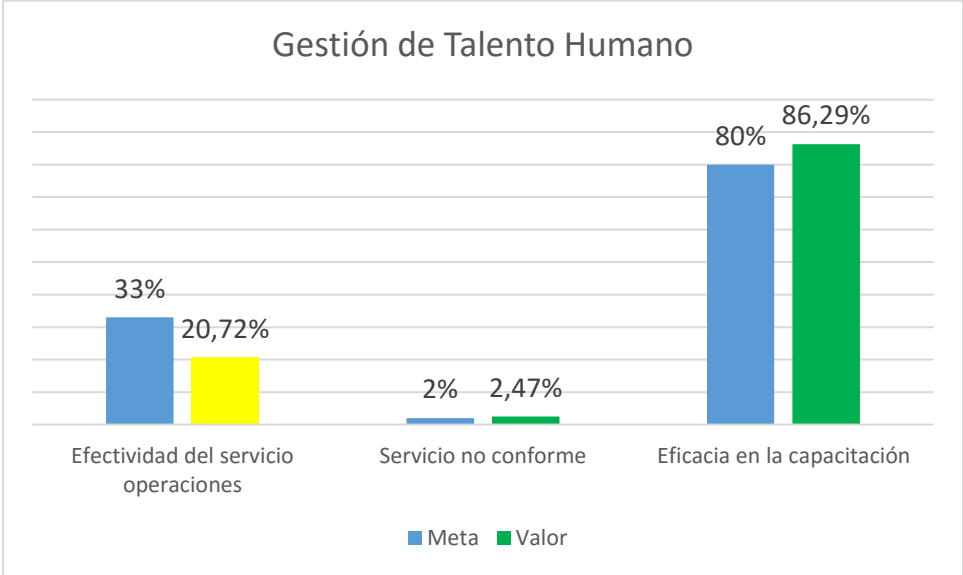
Es la respuesta o reacción de los funcionarios a las actividades desarrolladas por Recursos Humanos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	66.67%

Este indicador se obtiene de las encuestas realizadas a los funcionarios de planta sobre las actividades que realiza el grupo de Recursos Humanos en el marco del Plan de Bienestar. En el tercer trimestre contestaron la encuesta 12 funcionarios, de los cuales 8 calificaron de excelentes o buenas las actividades.

9.3. Eficacia en la capacitación

Permite definir el interés general de las personas acerca de las capacitaciones ofertadas.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	86.29%

Durante el periodo se convocó a un total de 124 personas a diferentes capacitaciones, siendo el indicador una relación entre el número de personas convocadas y el número de personas que efectivamente asisten a las capacitaciones, se puede ver que 107 personas asistieron a sus diferentes convocatorias, esto gracias a las citaciones por diferentes medios que realizó Recursos Humanos, entre ellas, verbales y formales (mediante memorandos).



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

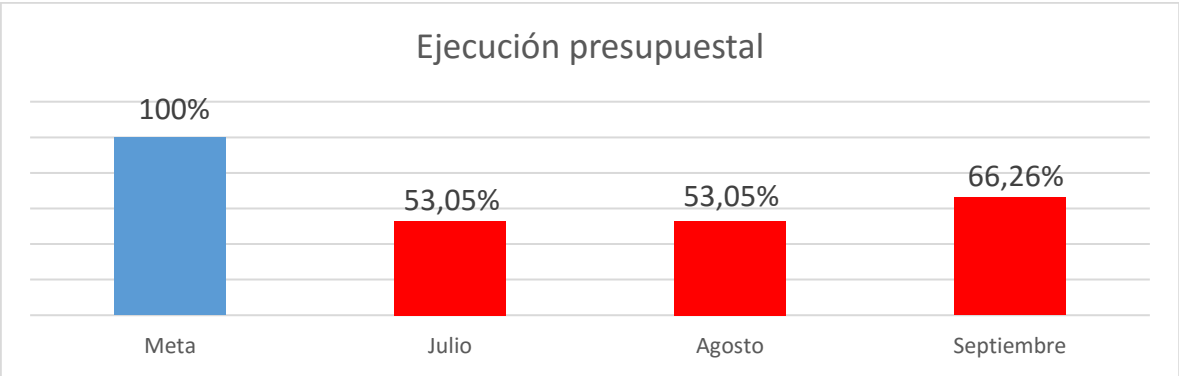
10. GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera reporta tres indicadores, dos de ellos tienen una frecuencia trimestral de reporte, el faltante tiene una frecuencia mensual. 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, así mismo, su meta.

10.1. Ejecución presupuestal

Mide el Nivel de la ejecución presupuestal de la Entidad durante la vigencia	
Frecuencia	Mensual
Valor	66.26%

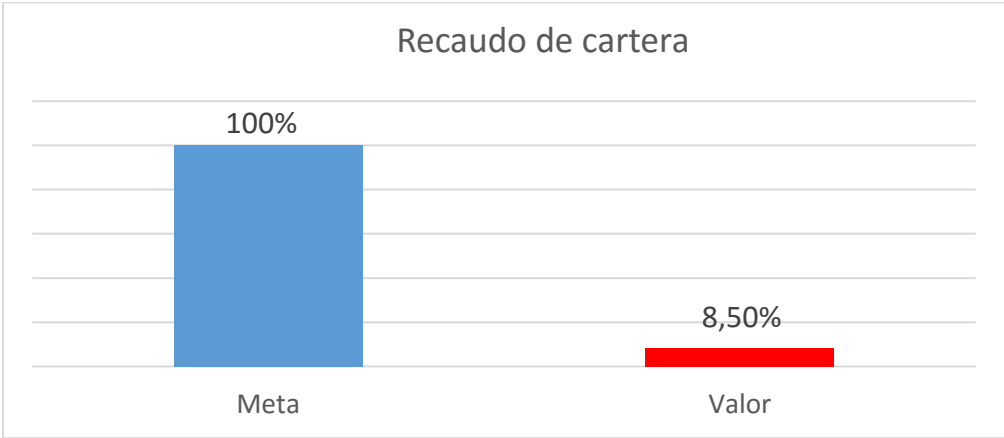
Este indicador tiene una tendencia creciente a lo largo del año, por lo que se espera cumplir la meta de la ejecución presupuestal al finalizar el año, durante los primeros meses e incluso en el penúltimo mes no es apropiado que este indicador esté en el 100%.



10.2. Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo que garantice el ingreso que la Entidad requiere	
Frecuencia	Trimestral
Valor	8.50%

Este valor contiene el valor que se recupera entre el cobro coactivo y la recuperación de cartera persuasiva, el primero corresponde a la labor realizada por el Grupo de Cobro Coactivo de la Oficina Asesora Jurídica, el segundo proviene de la gestión realizada por el Grupo de Recursos Financieros mediante llamadas, correos electrónicos, emplazamientos y liquidaciones de aforo y oficiales, en las cuales se informa la deuda al vigilado.

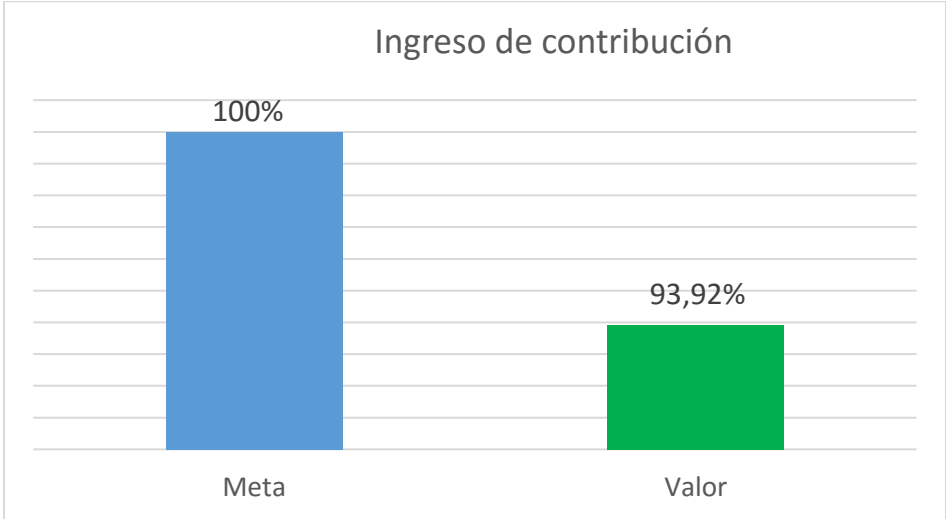


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

10.3. Ingreso de contribución

Recaudo de la contribución de cada vigencia, para cubrir los costos y gastos asociados al funcionamiento e inversión de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	93.92%

De acuerdo a lo esperado por la estacionalidad del indicador, el valor aumentó considerablemente teniendo en cuenta que la fecha final de pago era el 30 de agosto.



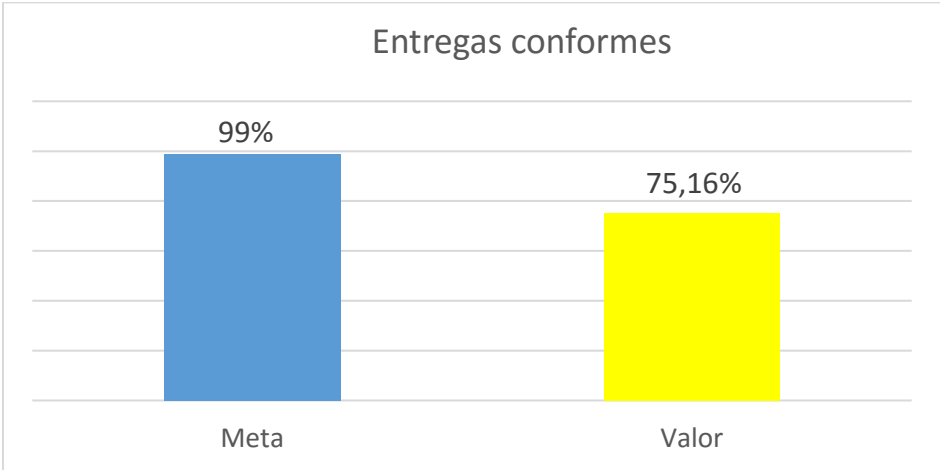
11. GESTIÓN DOCUMENTAL

En el grupo de Gestión Documental existe un único indicador de calidad:

11.1. Entregas conformes

Demuestra el nivel de eficacia en la gestión documental, en cuanto a tiempo, lugar y persona	
Frecuencia	Trimestral
Valor	75.16

El valor de las entregas conformes para este mes fue de 5879, que corresponde al 75.16% del total de envíos realizados (7822), este valor se explica por la calidad de la información del destinatario, pues es frecuente que la dirección o el teléfono estén errados; una posible solución propuesta por el mismo grupo es actualizar la base de datos, para disminuir los efectos de las devoluciones. Cabe aclarar que las entregas que no se pueden realizar quedan publicadas en la página web de la Entidad.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

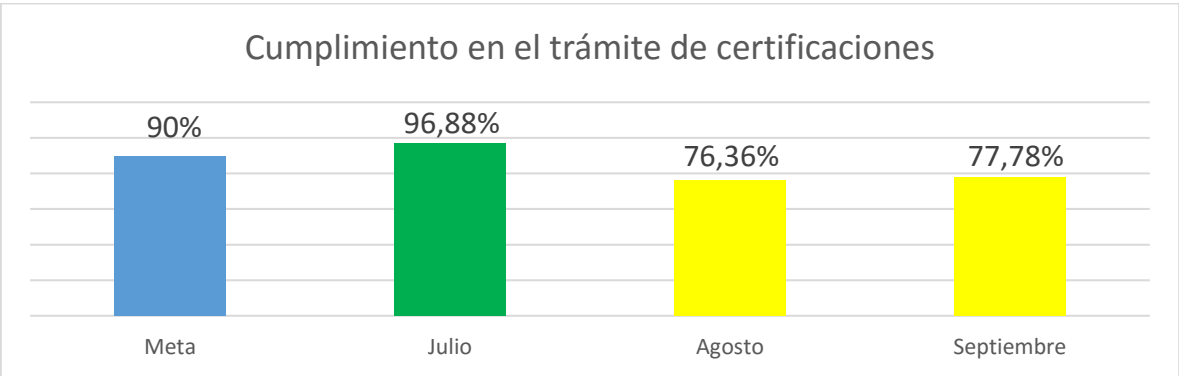
12. GESTIÓN CONTRACTUAL

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

12.1. Cumplimiento en el trámite de certificaciones

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos a la hora de tramitar las certificaciones solicitadas por los contratistas (persona natural, persona jurídica)	
Frecuencia	Mensual
Valor	77.78%

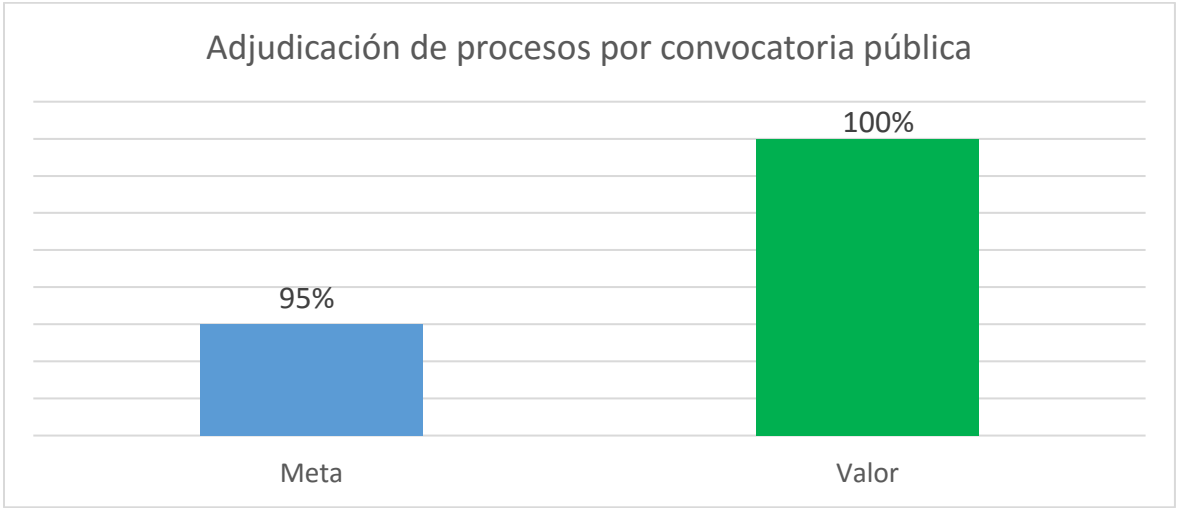
En el mes de julio se recibieron 32 solicitudes, de las cuales se respondieron 31 dentro de los términos, las restantes fuera del mismo. Para los meses de agosto y septiembre se registraron 55 y 35 solicitudes respectivamente, se contestaron 42 y 45 dentro de los términos.



12.2. Adjudicación de procesos por convocatoria pública

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de contratación por convocatoria pública	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

En el tercer trimestre del año fueron realizados siete procesos de convocatoria pública, estos siete fueron llevados a Comité, de ahí el cumplimiento de la meta.

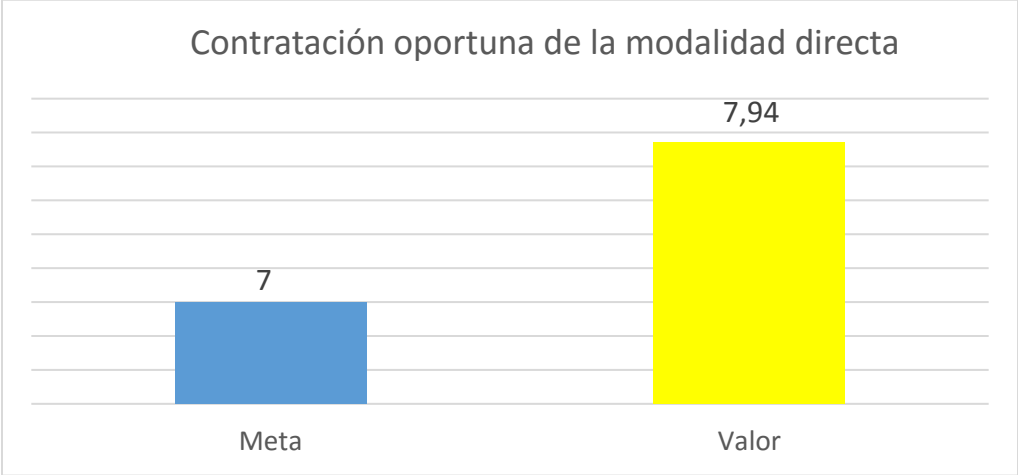


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

12.3. Contratación oportuna de la modalidad directa

Evaluar 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.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	7.94

Para el tercer trimestre de desmejoró el tiempo de respuesta pues el personal en calidad de préstamo ya no se encontraba, por otro lado, hace falta más rigor por parte de los contratistas al momento de entregar los documentos de la lista de chequeo, este factor también afecta negativamente los tiempos de contratación.



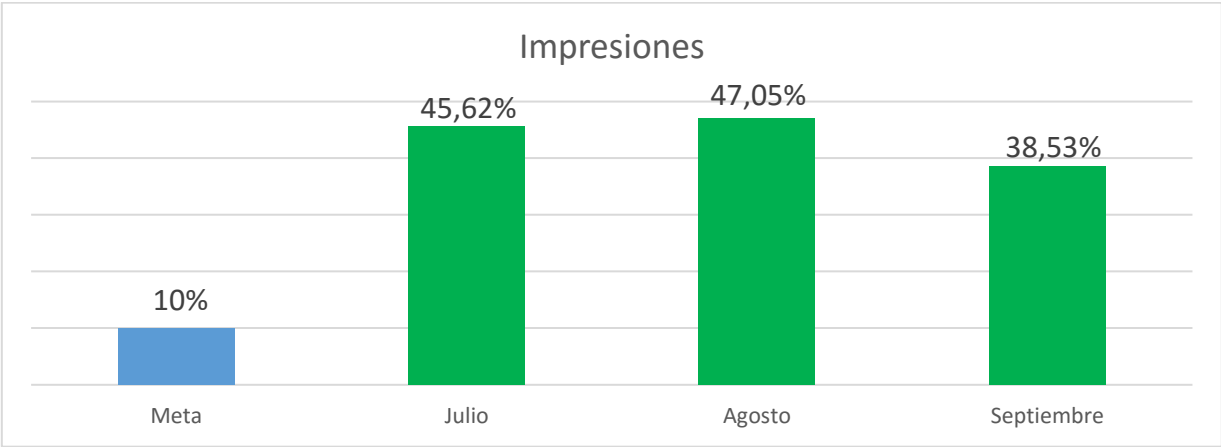
13. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En este grupo se cuenta con tres indicadores, todos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, por lo mismo, los tres se presentan en seguida:

13.1. 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	38.53%

Los valores han sido positivos, es decir, se ha reducido el consumo con respecto a los mismos periodos del año anterior.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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. Pedidos perfectos

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	100%

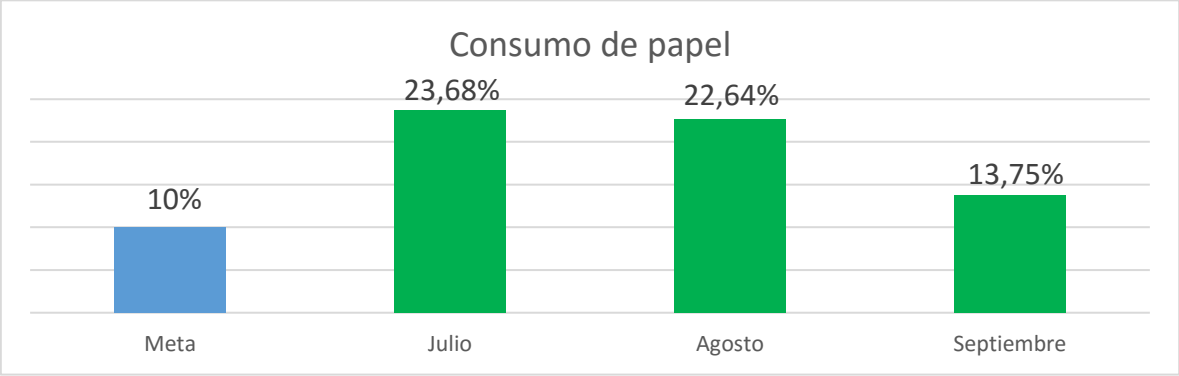
Los valores que toma este indicador mes a mes demuestran la diligencia de Gestión Administrativa con respecto a la entrega de los pedidos solicitados por las demás dependencias de la Entidad. La cantidad de pedidos para los meses de julio, agosto y septiembre fue de 2241, 1280 y 1111 respectivamente.



13.3. Consumo de papel

Evalúa el consumo total de papel en la Entidad mensualmente, controlando el consumo del mismo en concordancia con las regulaciones ambientales	
Frecuencia	Mensual
Valor	13.75%

El consumo de papel disminuyó con respecto a los mismos meses del año anterior.



14. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

Como los indicadores del Grupo de Gestión de Sistemas e Información tienen una frecuencia trimestral o menor, todos se presentan en el presente informe.

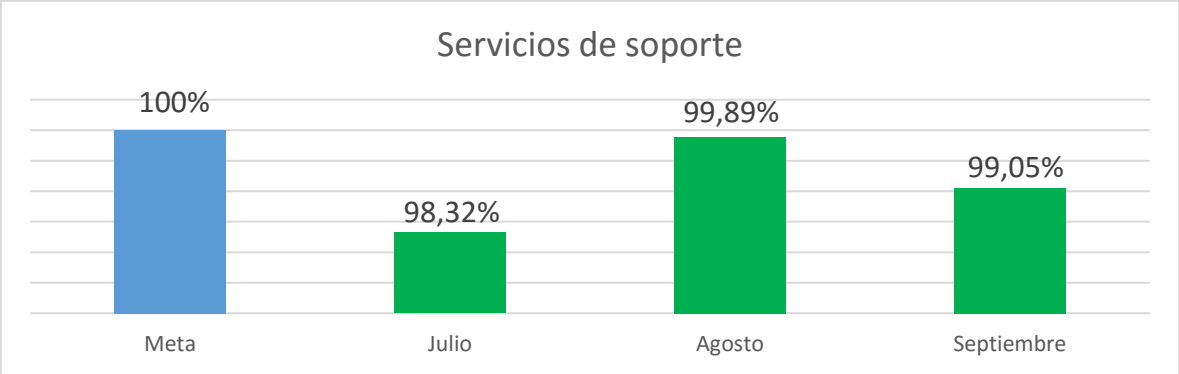
14.1. Servicios de soporte

Este indicador permite medir el nivel de eficiencia en la atención de servicios de soporte que solicitan directamente a la oficina de informática y sistemas los usuarios	
Frecuencia	Mensual
Valor	99.05%

Los servicios de soporte se solicitan a través de “Tickets” y son los que se reportan en el indicador.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

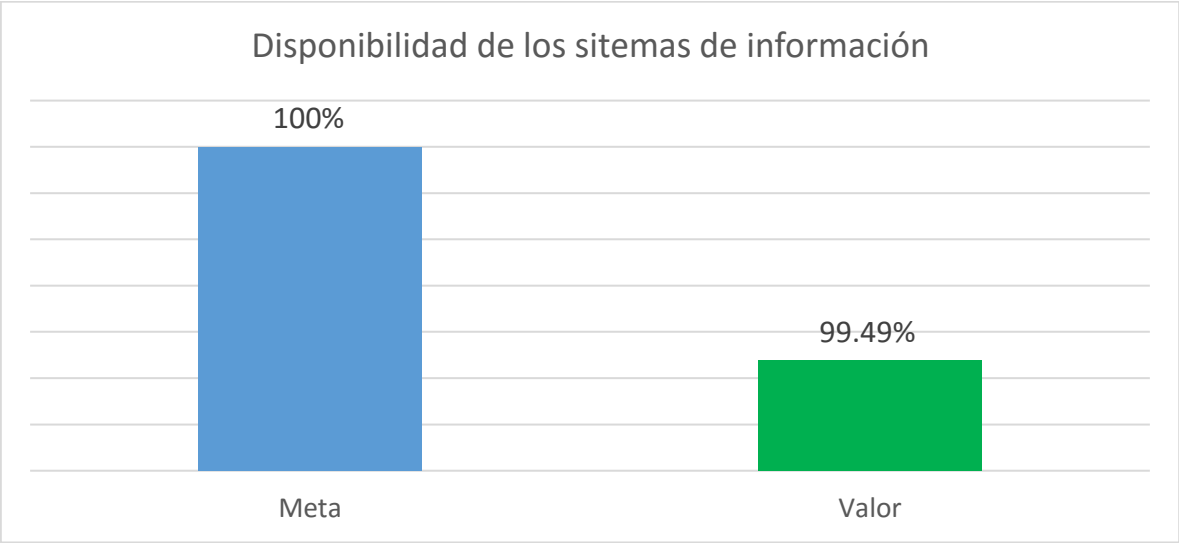
El valor de julio se obtiene de la relación entre los 291 servicios solicitados, los 6 tickets pendientes del mes anterior y los 292 cerrados en el periodo. En agosto se crearon 947 tickets, los cuales fueron cerrados en su totalidad, sumando un (1) ticket pendiente del mes anterior que da el resultado del indicador. Para el último mes del trimestre, septiembre, había ocho (7) tickets pendientes del mes anterior, se solicitaron 728 y se atendieron 728, dando el 99.05% de cumplimiento.



14.2. Disponibilidad de los sistemas de información

Evalúa el cumplimiento en acuerdos de servicio. (Respuesta a tiempo, solución de incidentes)	
Frecuencia	Trimestral
Valor	99.49%

Con este valor se evidencia que no se presentaron fallas significativas en cuanto a la prestación de servicios de los sistemas de información durante el tercer trimestre del año.



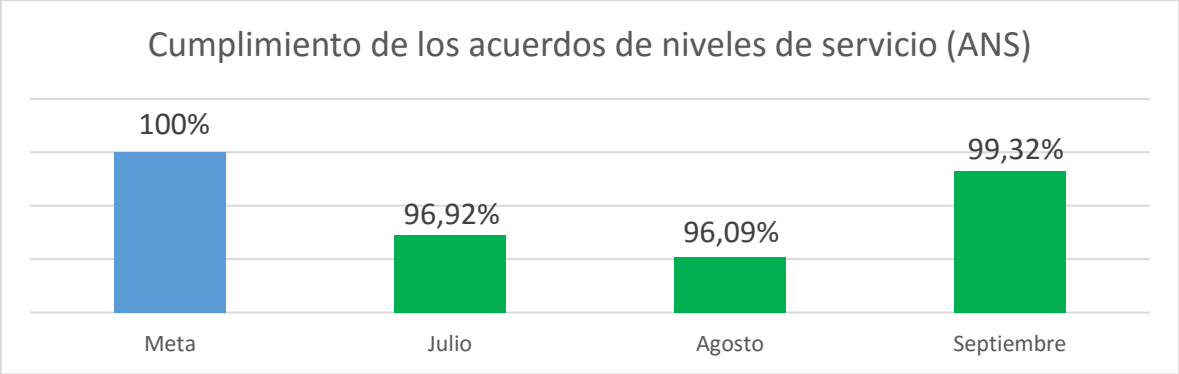
14.3. Indicador de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicios (ANS)

Evalúa el cumplimiento en acuerdos de servicio. (Respuesta a tiempo, solución de incidentes)	
Frecuencia	Mensual
Valor	95.37%

En el mes de julio se recibieron 292 solicitudes, se atendieron 283 en el tiempo acordado. En agosto hubo 947 solicitudes y 910 fueron atendidas oportunamente. Para el último mes del trimestre, septiembre, se respondieron en el tiempo acordado 726 de 731 solicitudes presentadas. Las solicitudes que no son atendidas

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

oportunamente corresponden a casos que conllevan una complejidad mayor al promedio y es necesario que sean objeto de escalamientos.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	