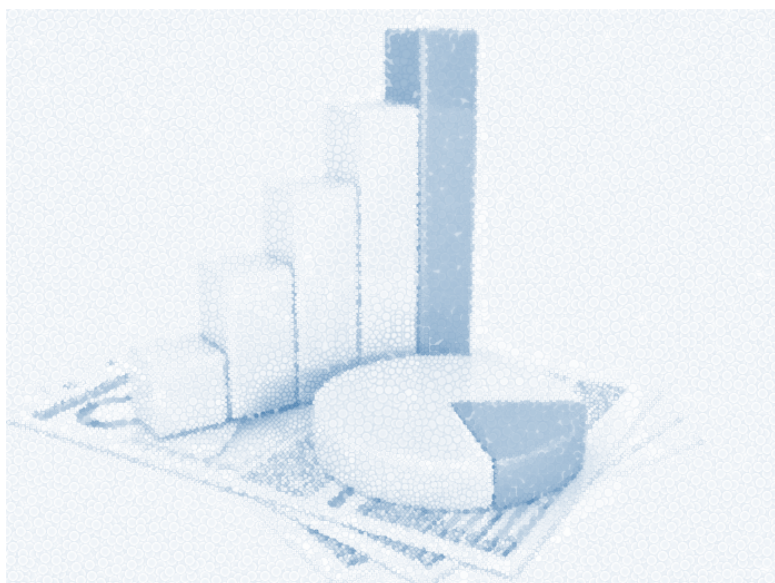




INDICADORES DE GESTIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
Y SEGURIDAD PRIVADA

SEGUNDO 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

1.3. Número de redes sociales.....

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. Defensa Judicial.....

6.3. Gestión Coactivos.....

6.4. Derechos de Petición.....

6.5. Daño Antijurídico.....

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. Severidad de los accidentes laborales.....

9.2. Frecuencia de los accidentes laborales.....

9.3. Cumplimiento plan de capacitación SGSST

9.4. Índice de frecuencia de ausentismo por causa médica.....

9.5. Efectividad en la capacitación

9.6. Eficacia en la ejecución de actividades.....

9.7. Satisfacción de actividades realizadas

9.8. Eficacia en la capacitación.....

9.9. Ejecución presupuestal SGSST.....

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.	

9.10. Porcentaje de hallazgos cerrados del sistema SGSST.....

17

10. GESTIÓN FINANCIERA

17

10.1. Ejecución presupuestal.....

17

10.2. Recaudo de cartera.....

18

10.3. Ingreso de contribución

18

11. GESTIÓN DOCUMENTAL

19

11.1. Entregas conformes.....

19

12. GESTIÓN CONTRACTUAL.....

19

12.1. Cumplimiento en el trámite de certificaciones.....

19

12.2. Adjudicación de procesos por convocatoria pública

20

12.3. Contratación oportuna de la modalidad directa.....

20

13. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

21

13.1. Impresiones.....

21

13.2. Pedidos perfectos.....

21

13.3. Consumo de papel

22

14. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

22

14.1. Servicios de soporte.....

22

14.2. Disponibilidad de los sistemas de información.....

23

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

23

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 junio, por lo que este documento recoge la información del segundo trimestre del año 2019.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

En el siguiente informe se presentan un total de 43 indicadores de gestión, aunque en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada existen 57 indicadores, no todos tienen frecuencia semestral, trimestral o mensual, existen unos con frecuencia 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 27 solicitudes de comunicación en este periodo y todas se contestaron.

1.2. Cumplimiento en campañas institucionales

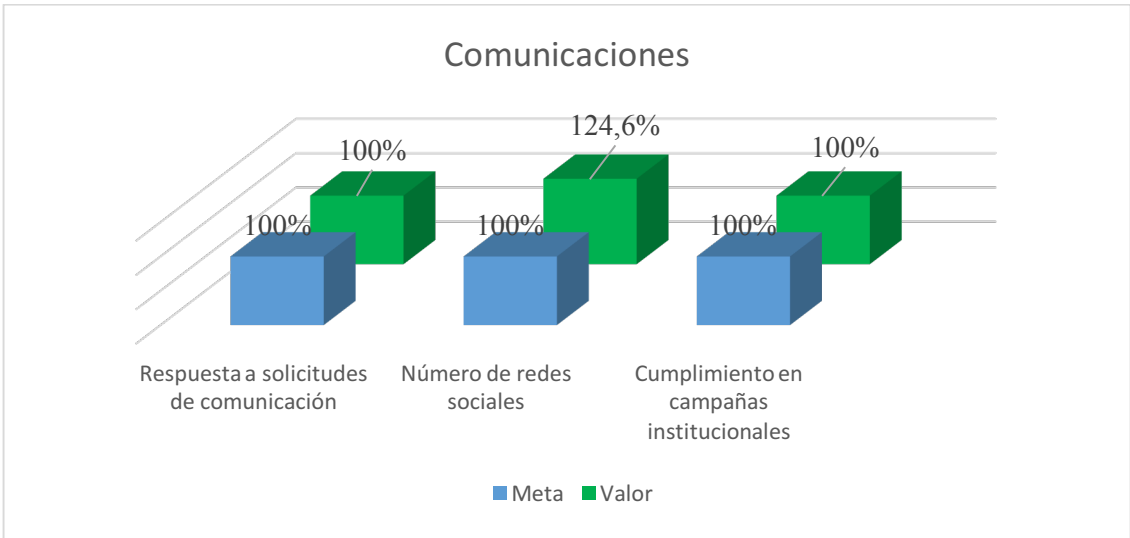
El indicador evalúa el cumplimiento de las campañas internas o externas con el objetivo de sensibilizar y socializar temas relevantes para los grupos de valor y partes de interés	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

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 segundo trimestre se solicitaron 42 campañas institucionales y a las mismas 42 se les dio cumplimiento.

1.3. Número de redes sociales

El indicador permite realizar un monitoreo a la cantidad de seguidores en Twitter y Facebook.	
Frecuencia	Semestral
Valor	124.6%

La Entidad ha ganado seguidores en las redes sociales que maneja, Twitter y Facebook. La cantidad de seguidores de este año, en ambas redes sociales, equivale al 124.6% de la cantidad que había el año pasado.



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.	

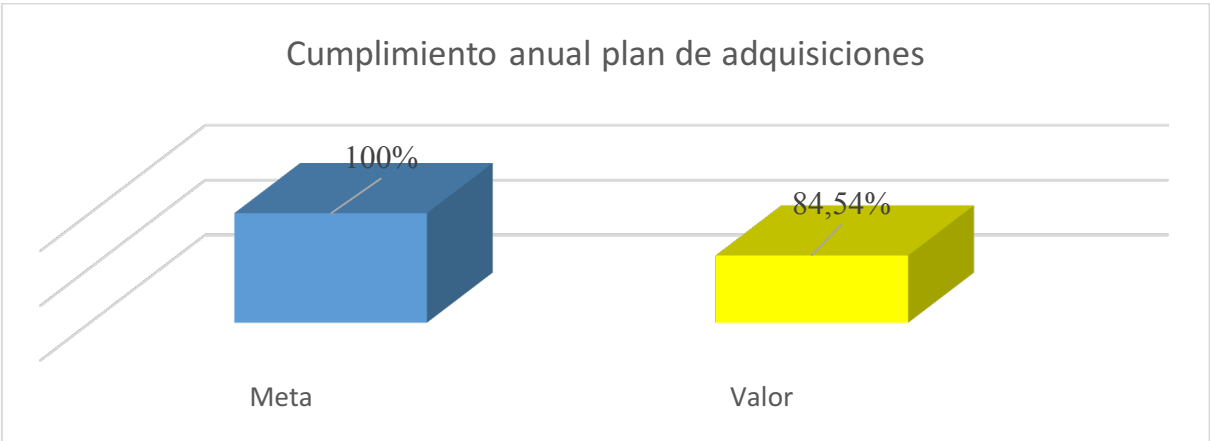
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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	84.54%

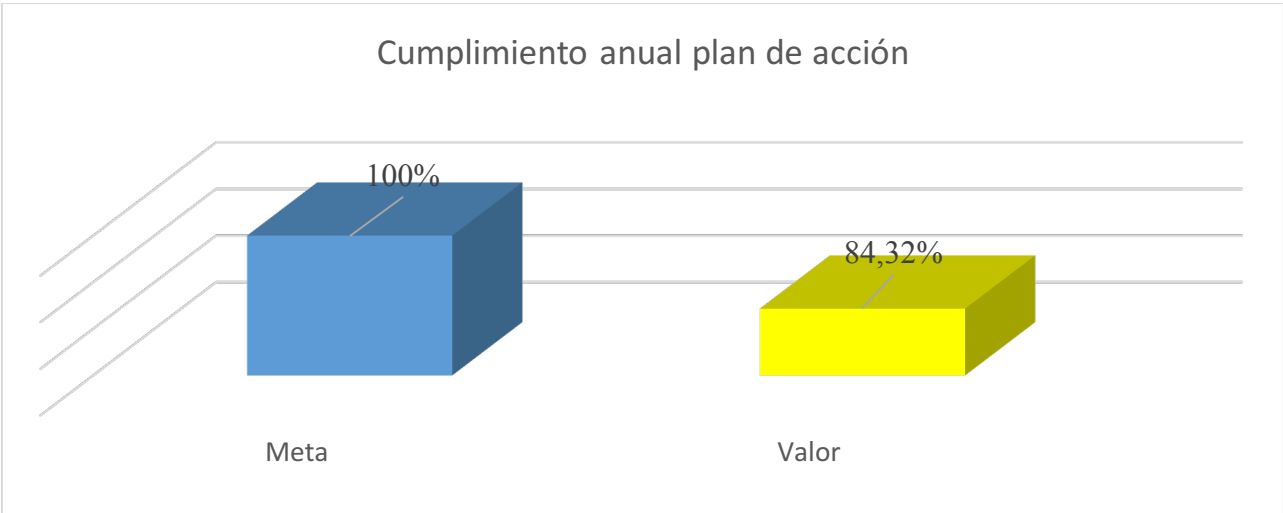
El porcentaje de los compromisos que se efectuaron con respecto a los que se habían planeado está cerca a la meta, pero, sin llegar a cumplirla, esto se debe a atrasos en la contratación, explicado por la evaluación de diferentes actividades en los Comités de la Entidad, pues se han tenido que realizar 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 236 acciones planificadas para el periodo, se ejecutaron a conformidad 199, 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.	

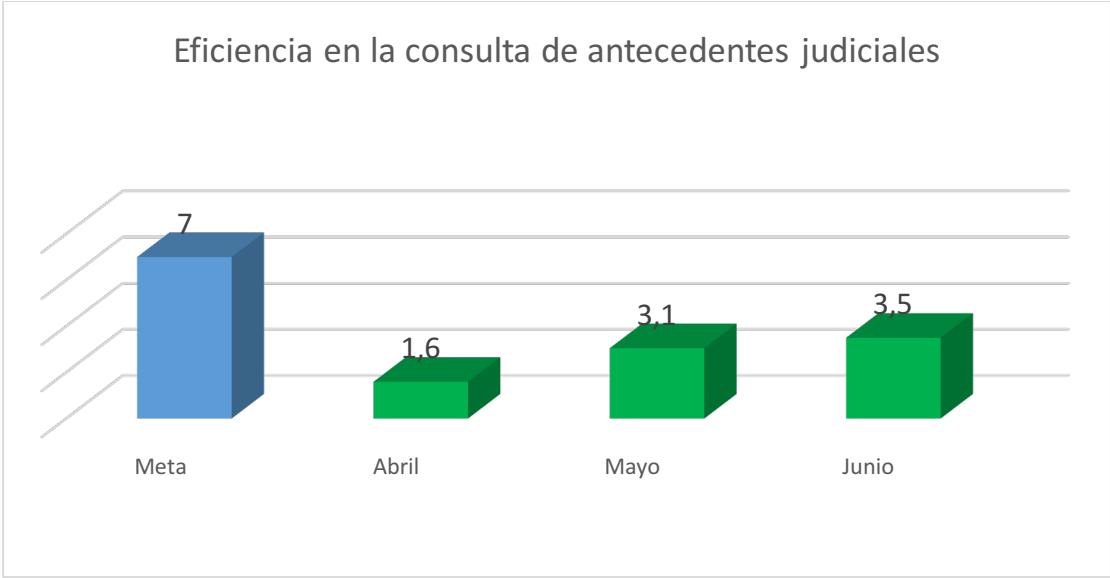
3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

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 junio, el valor del indicador da un resultado de 3.50, lo que significa que se le está dando trámite a cada una de las solicitudes en menos de 4 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 abril y mayo son 1.59 y 3.05 respectivamente, valores que también cumplen con la meta establecida.

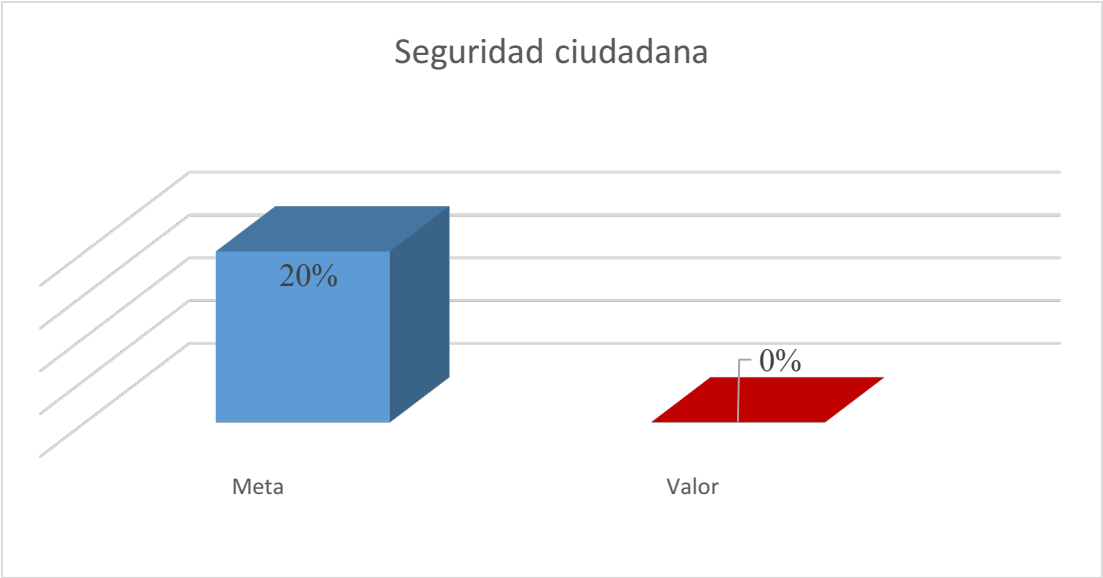


3.2. Seguridad Ciudadana

Identifica el comportamiento de los hurtos presentados donde se prestan los servicios de vigilancia y seguridad privada	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0%

En este caso, el indicador refleja que aumentó el número de hurtos al menos en una unidad, exactamente en 155, 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	27.22%

Durante este segundo trimestre el volumen de solicitudes aumentó, y el hecho de que se atiendan progresivamente no permite un mayor cumplimiento, sin embargo, la meta propuesta era del 33%, lo que significa que, aunque no se está cumpliendo con la meta, el valor está cercano a cumplirla.

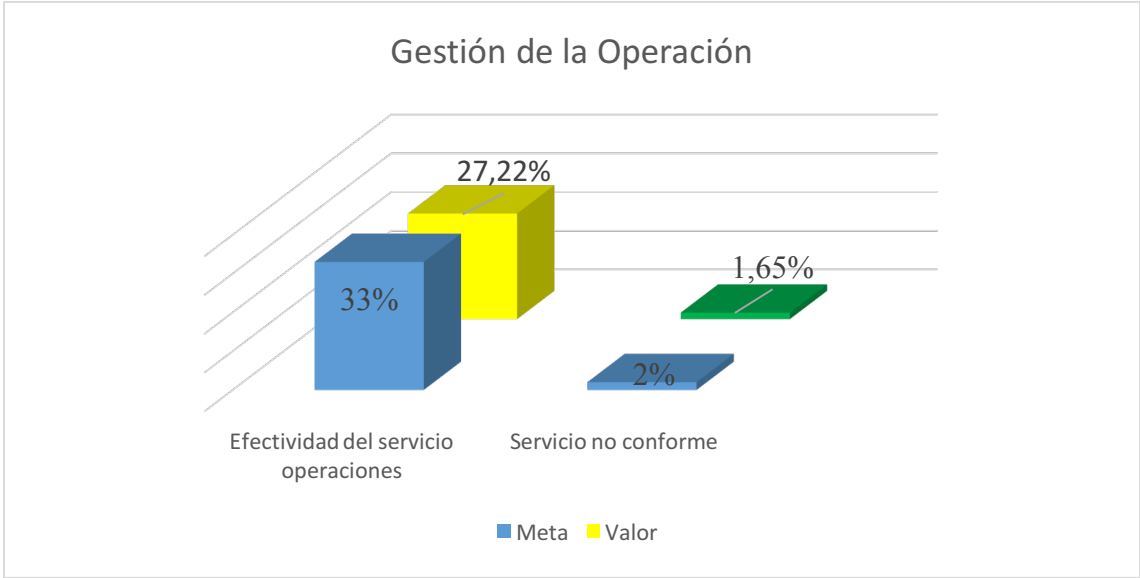
4.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar desviaciones que generen servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1.65%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes identificados (24) con respecto a la cantidad de servicios generados (1455) es pequeña, así que la meta propuesta todavía se cumple, tal como se cumplió en el primer trimestre del año.

La evolución de los indicadores de Gestión de la Operación es negativa en su conjunto, aunque en el segundo indicador expuesto, “Servicio No Conforme”, se obtiene un valor que cumple la meta, en el primer indicador se pasa de cumplirla en el primer trimestre, a no cumplirla en el segundo, sin embargo, vale la pena mencionar que este indicador que no cumple con la meta se acerca a esta.

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	2.05%

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 26 sobre un total de 1268. Al igual que en el primer 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	103.73%

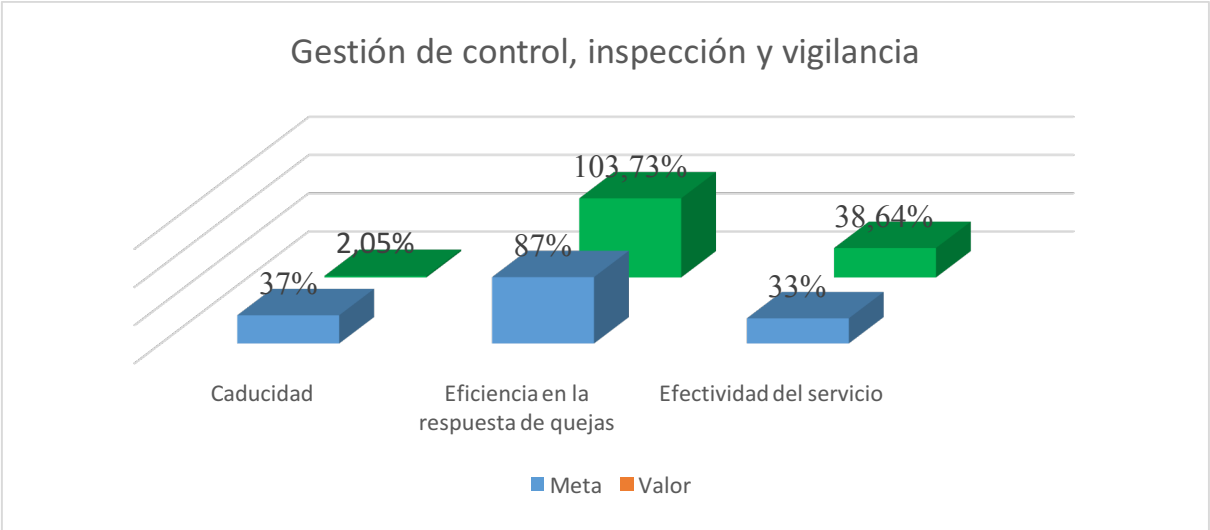
Este valor se dio gracias a un plan de choque en el que se destinó la mayoría de los profesionales para dar trámite a las quejas, obteniendo un resultado de 667 tramitadas sobre 643 recibidas en el periodo; el valor del indicador es mayor a 100% porque también se tramitaron las restantes del periodo anterior.

5.3. Efectividad del servicio

Demuestra la relación entre las actuaciones de impulso procesal y el número de expedientes activos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	34.48%

En el periodo que comprende este valor, se registraron 1421 expedientes activos, de estos, 490 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.	



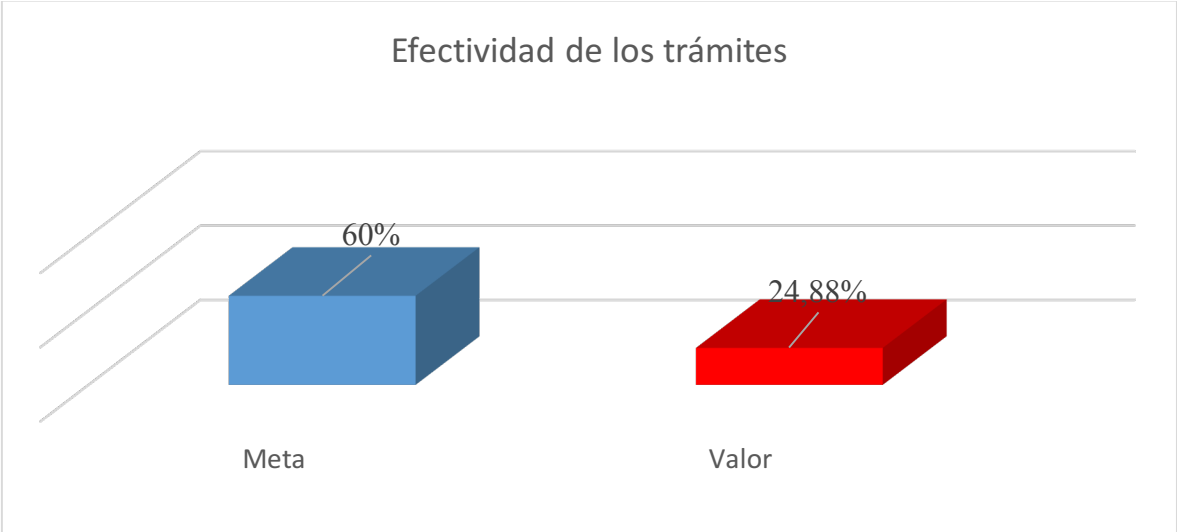
6. GESTIÓN JURÍDICA

En el proceso de Gestión Jurídica cuenta con 7 indicadores, los que cuentan con la información completa, 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	24.88%

En el periodo quedan pendientes 209 casos por tramitar.

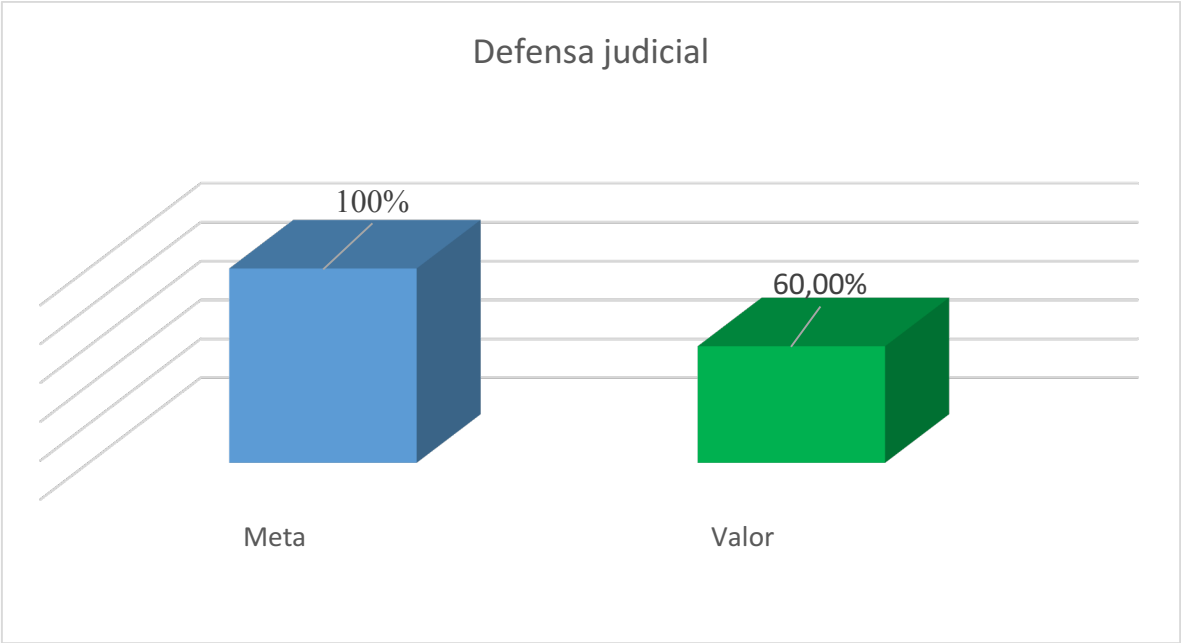


6.2. Defensa Judicial

Muestra el nivel del Atención en términos para la Defensa Judicial	
Frecuencia	Trimestral
Valor	60%

El total de solicitudes de conciliación en términos del periodo fue de 5, de las cuales se realizaron 3, de ahí surge el valor del indicador.

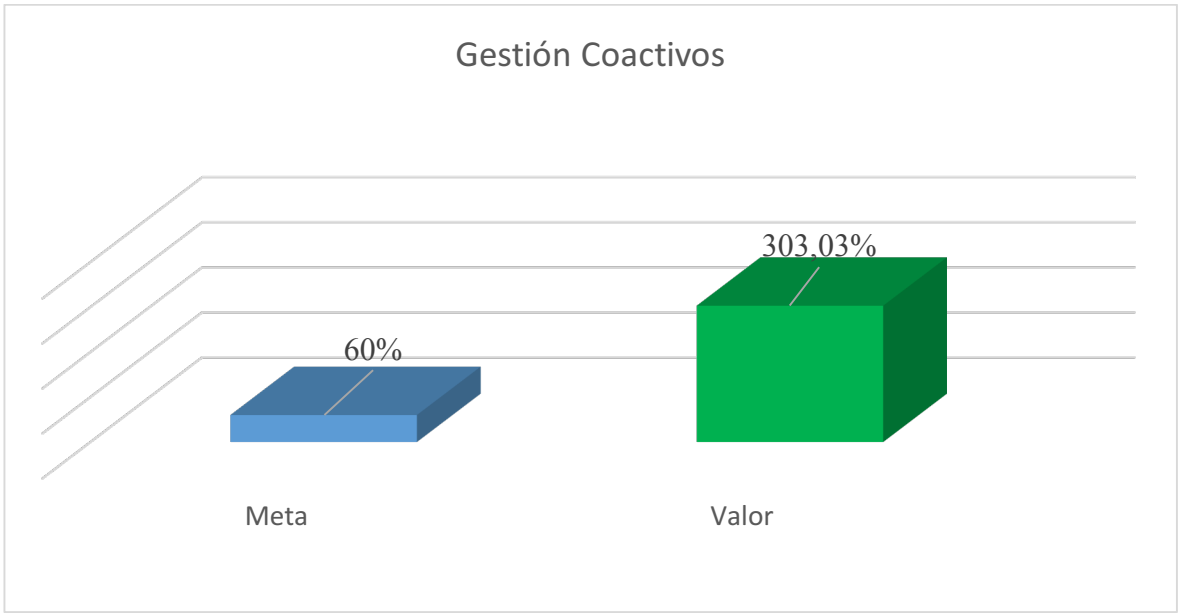
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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



6.3. Gestión Coactivos

Demuestra el nivel de eficiencia en la gestión de los procesos para cobro coactivo y/o persuasivo	
Frecuencia	Trimestral
Valor	303.03%

El valor de este indicador es muy bueno, se puede tomar como causa de esto el plan de descongestión trazado en la vigencia anterior.



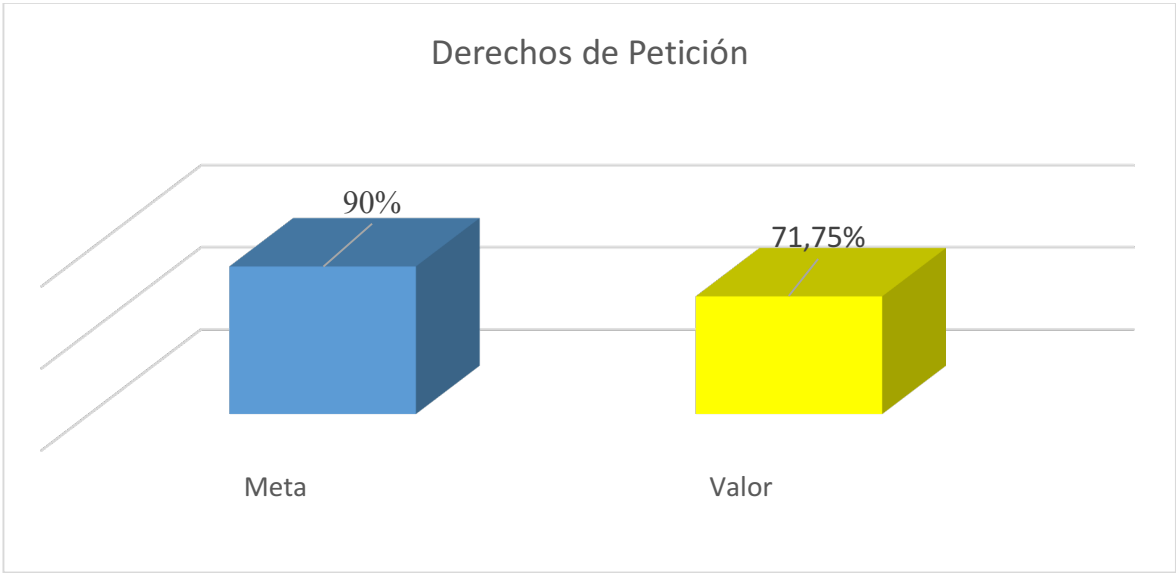
6.4. Derechos de Petición

Muestra el Nivel del Atención a conformidad para los derechos de petición	
Frecuencia	Trimestral
Valor	71.75%

El número de respuestas a derechos de petición en los términos establecidos fue de 1481 en el segundo trimestre, el total de derechos de petición pendientes de atender es de 2064, 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

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.	

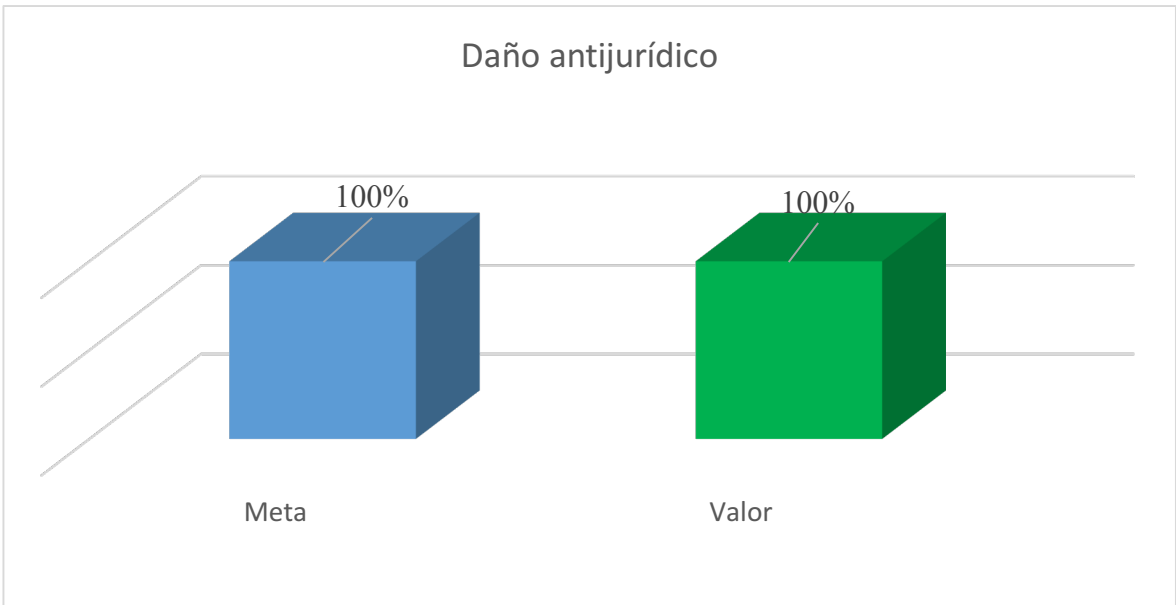
respuesta, existen algunos que todavía no están vencidos pues se encuentran dentro de los términos de ley.



6.5. Daño Antijurídico

Muestra el nivel de ejecución de la actividad de implementación de la política.	
Frecuencia	Semestral
Valor	100%

La política contiene dos numerales, ambos se cumplen a cabalidad, dando un valor del 100% para este indicador.



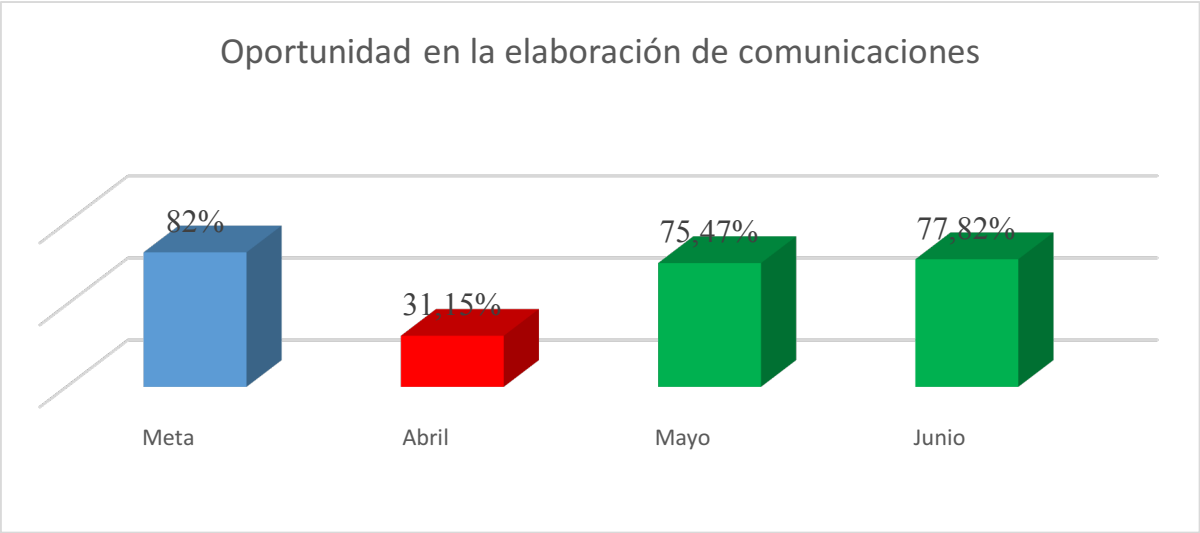
7. GESTIÓN DEL SERVICIO

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	77.82%

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.	

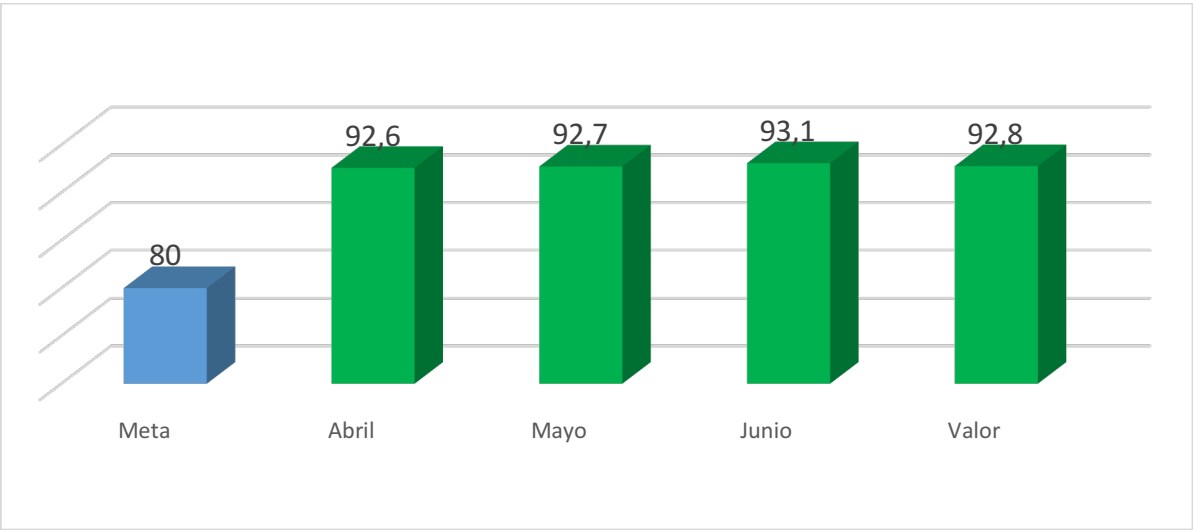
Para el segundo trimestre se presentó una baja en el valor del indicador durante abril, sin embargo, esto es un dato atípico dentro de los periodos que comprende el primer semestre, los dos siguientes meses, mayo y junio, presentan valores que cumplen con la meta y dejan ver una tendencia hacia arriba.



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	92.8

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. 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.



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.	

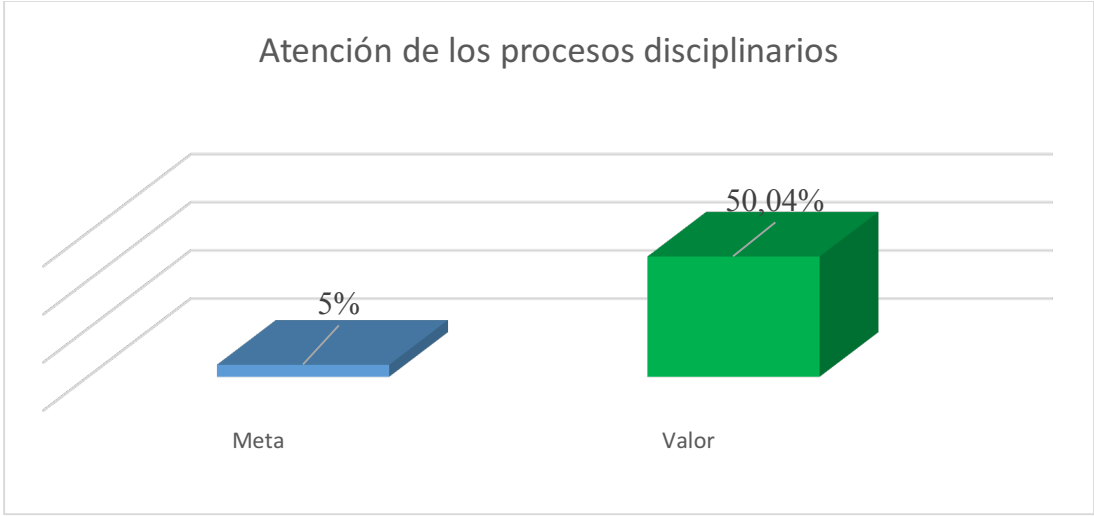
8. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

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	50.04%

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 segundo trimestre se atendieron 645 procesos, el otro valor, el total de procesos disciplinarios, corresponde a 1289.



9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

9.1. Severidad de los accidentes laborales

Permite identificar la relación entre el número de días perdidos y cargados por accidentes de Trabajo, durante un periodo y el total de Horas Hombre Trabajadas durante un periodo y multiplicado por las horas de trabajo durante el año (K)	
Frecuencia	Mensual
Valor	0.00

Durante el segundo trimestre, el indicador adoptó el mismo valor del primero, cero (0), esto, debido a que no se perdió tiempo como consecuencia de accidentes laborales. Ya que tanto el valor de la meta como el del valor del indicador es 0 (cero), no se presenta gráfica.

9.2. Frecuencia de los accidentes laborales

Número de veces que ocurre un accidente laboral, en un período de tiempo	
Frecuencia	Mensual
Valor	0.00

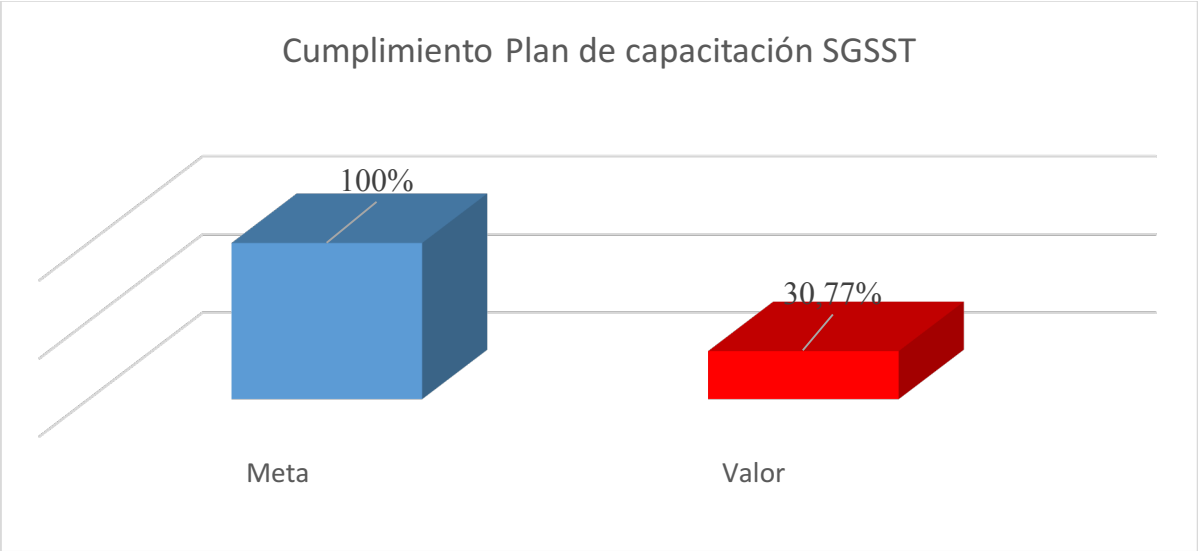
Justo como pasó con el indicador expuesto anteriormente, en este, el segundo trimestre del año no hubo accidentes de trabajo, esto significa que se cumplió la meta del indicador. Del mismo modo que en el primer indicador, no se presentará gráfica.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado 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.	

9.3. Cumplimiento plan de capacitación SGSST

Este indicador permite medir el cumplimiento del Plan Anual de capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo de la vigencia	
Frecuencia	Semestral
Valor	30.77%

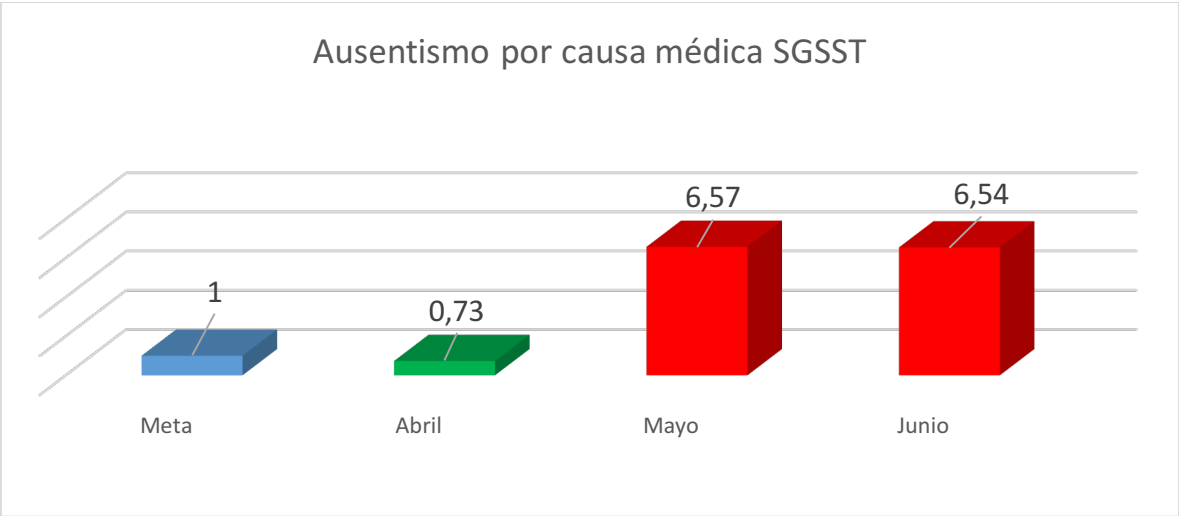
Durante el primer semestre se planearon 34 capacitaciones, de estas, se llevaron a cabo un total de 11 capacitaciones, arrojando el valor del indicador y no cumpliendo con la meta.



9.4. Índice de frecuencia de ausentismo por causa médica

Es la inasistencia de los servidores públicos a la Entidad por incapacidad médica, Incluye Enfermedad Común, enfermedad laboral, accidente de trabajo y consulta de salud	
Frecuencia	Mensual
Valor	6.64%

Durante el mes de abril se perdieron un total de 103 días laborales, el número de días programados para el mes fue 14080; este fue el único mes del trimestre en el que se cumplió la meta. En mayo los días de trabajo perdidos por causa médica ascendieron a 133 sobre un total de 2024 y en junio, la pérdida de días laborales registró un valor de 110, mientras que el número de días laborales programados para el mes fue de 1656.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado 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.	

9.5. Efectividad en la capacitación

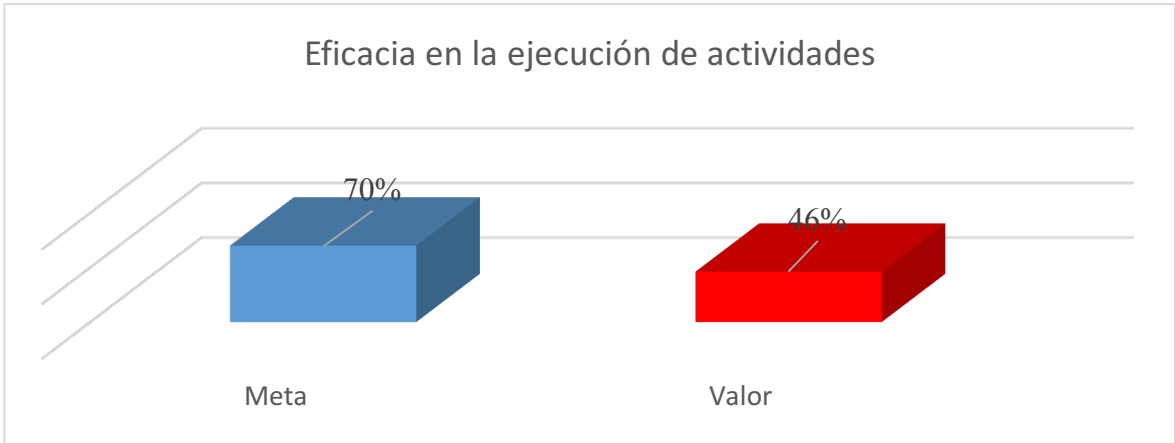
Nivel de conocimiento adquirido de los servidores de acuerdo con las capacitaciones recibidas para evidenciar que los objetivos se han alcanzado	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0%

El proceso de contrato de capacitación se encuentra en curso, es por esto que no se han podido evaluar las capacitaciones, porque no ha habido ninguna.

9.6. Eficacia en la ejecución de actividades

Mide el cumplimiento de las actividades programadas en el periodo.	
Frecuencia	Semestral
Valor	46.15%

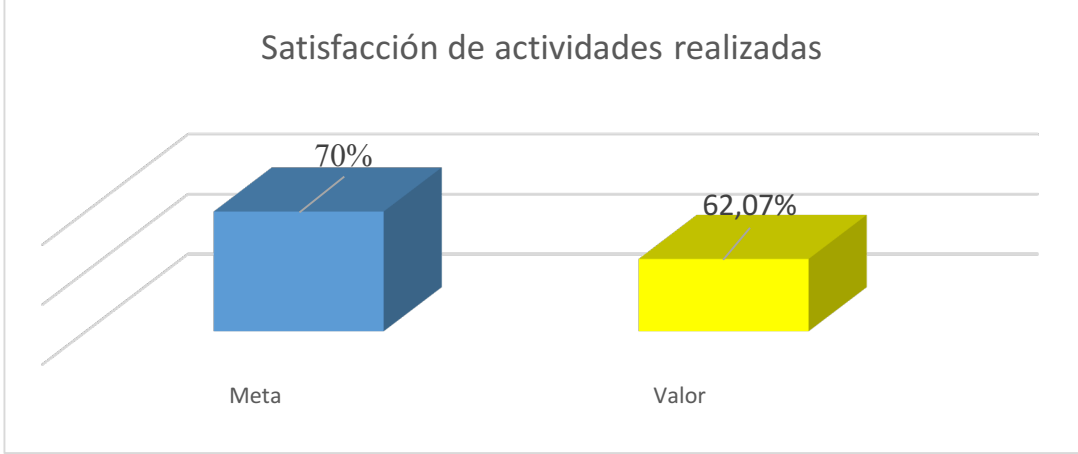
Dentro del cronograma del plan de bienestar, se programaron un total de 19 actividades para el año, ahora, de estas 19 actividades, 13 estaban propuestas para el primer semestre; de acuerdo con el indicador y a los valores registrados por Recursos Humanos, se ejecutaron 6 actividades en la primera mitad del año.



9.7. Satisfacción de actividades realizadas

Es la respuesta o reacción de los funcionarios a las actividades desarrolladas por Recursos Humanos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	62.07%

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 segundo trimestre contestaron la encuesta 29 funcionarios, de los cuales 18 calificaron de excelentes o buenas las actividades.

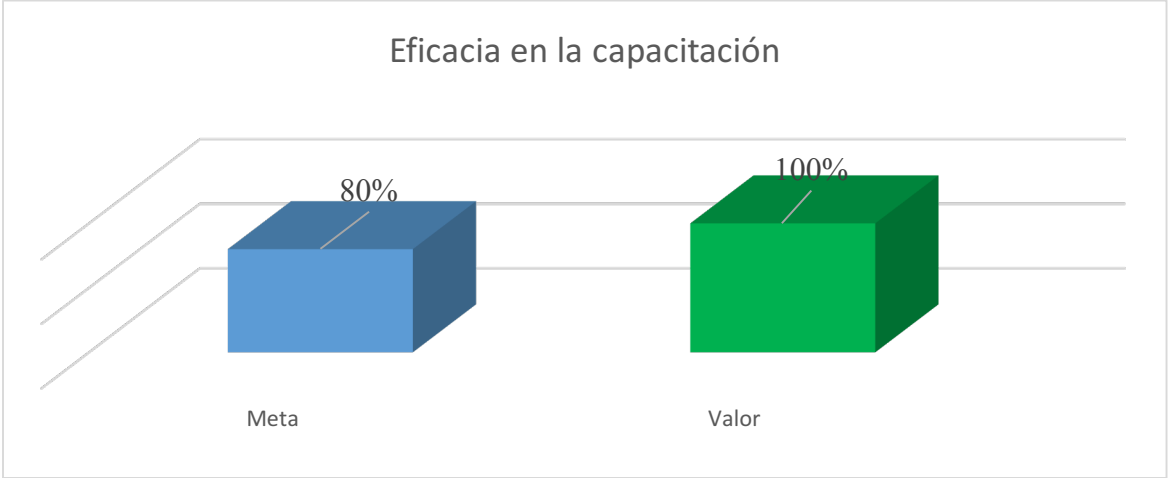


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

9.8. Eficacia en la capacitación

Permite definir el interés general de las personas acerca de las capacitaciones ofertadas.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

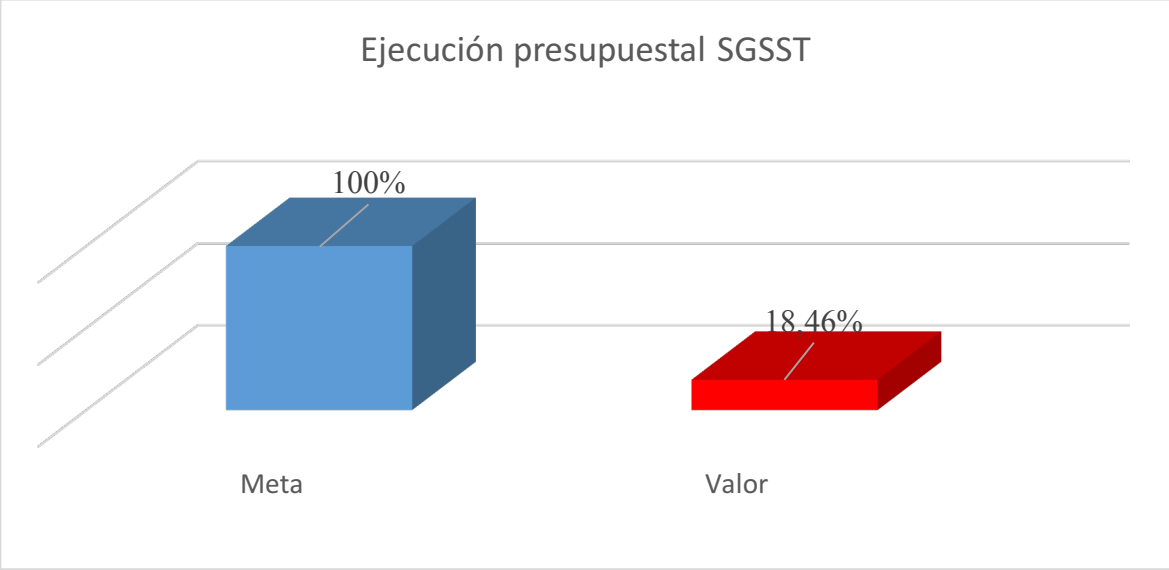
Durante el periodo se convocó a un total de 38 personas a diferentes capacitaciones, siendo el indicador una relación entre el número de personas convocadas y el número de personas que efectivamente asisten a las capacitaciones, se puede ver que las 38 personas asistieron a sus diferentes convocatorias, esto gracias a las citaciones por diferentes medios que realizó Recursos Humanos, entre ellas, verbales y formales (mediante memorandos).



9.9. Ejecución presupuestal SGSST

Ejecución del presupuesto	
Frecuencia	Trimestral
Valor	18.46%

El bajo valor de la ejecución presupuestal obedece a que el presupuesto para la contratación de la firma que realiza el seguimiento el SGSST, las evaluaciones médicas ocupacionales y las actividades inherentes a SST se asignó finalizando el primer semestre del año, esto generó demoras en la contratación.

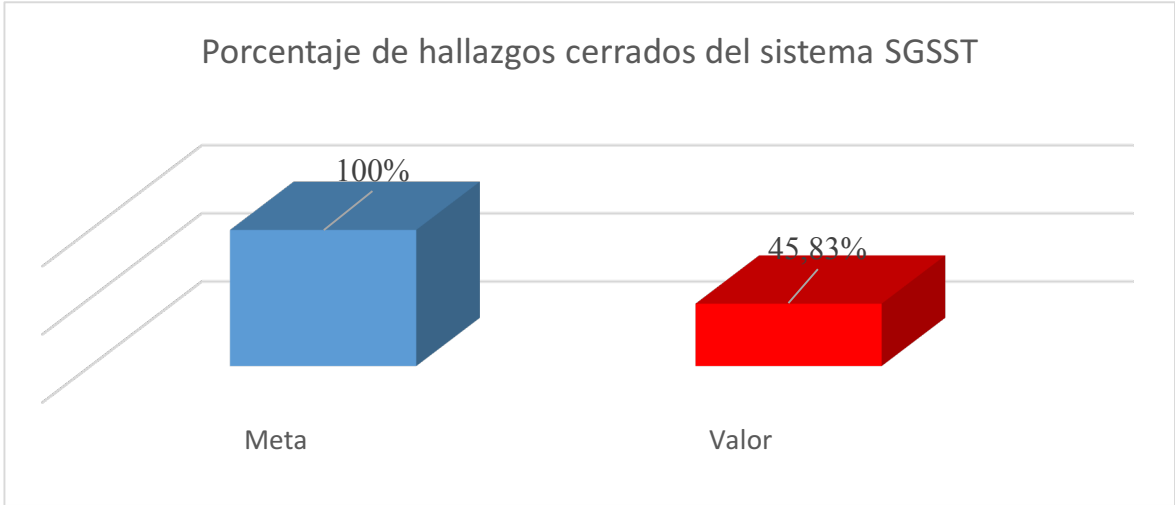


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

9.10. Porcentaje de hallazgos cerrados del sistema SGSST

Es el porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Frecuencia	Semestral
Valor	45.83%

En el periodo que comprende el indicador, es decir, los primeros seis meses del año, el número de hallazgos del sistema SGSST fue de 24, por otro lado, el número de acciones correctivas fue de 11, esta relación da valor al indicador.



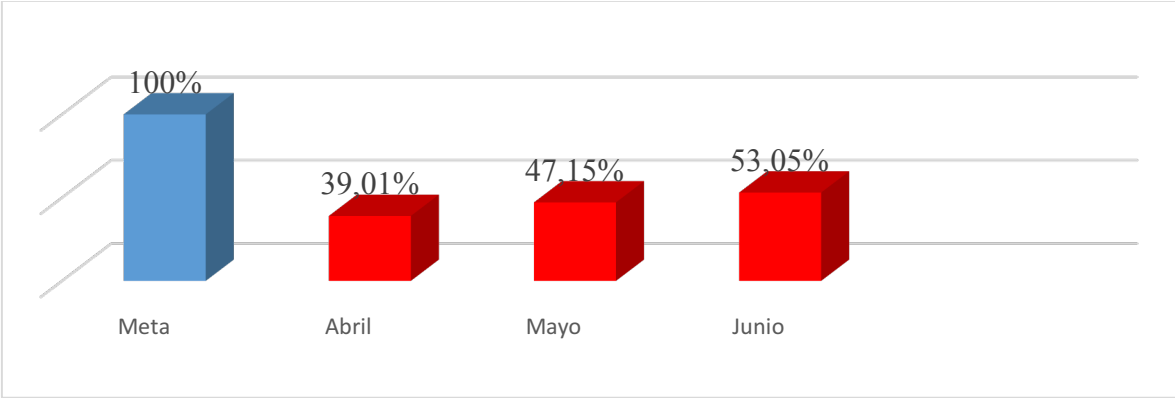
10. GESTIÓN FINANCIERA

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	47.20%

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%.

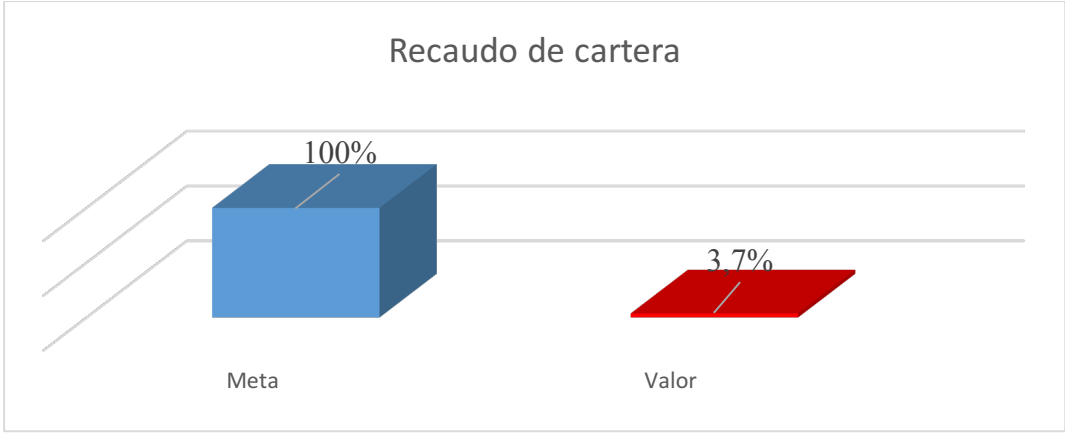


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

10.2. Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo que garantice el ingreso que la Entidad requiere	
Frecuencia	Trimestral
Valor	3.70%

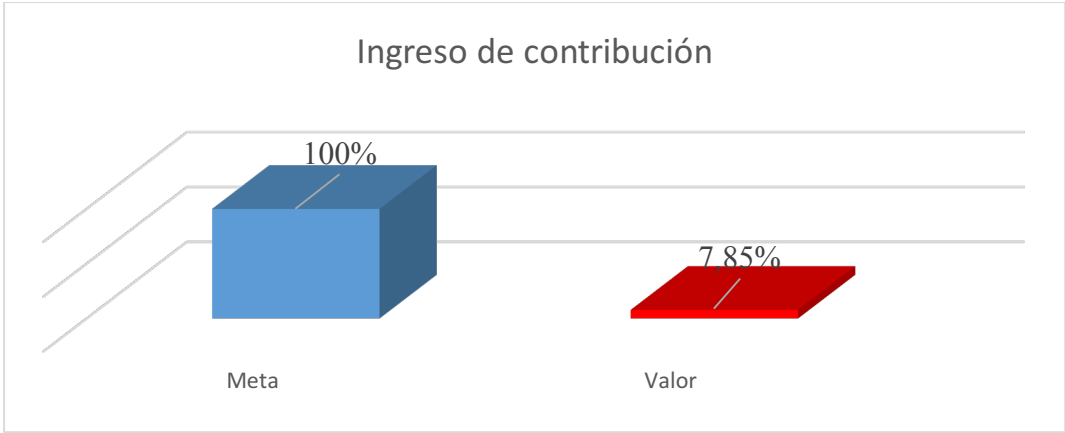
Este valor contiene el valor que se recupera entre el cobro coactivo y la recuperación de cartera persuasiva, el primero corresponde a la labor realizada por el Grupo de Cobro Coactivo de la Oficina Asesora Jurídica, el segundo proviene de la gestión realizada por el Grupo de Recursos Financieros mediante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



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	7.85%

Este indicador presenta una estacionalidad, la misma que una parte del indicador anterior, sin embargo, este año se les dio a los vigilados más tiempo para presentar la información financiera, hasta el 30 de abril, por lo que era previsible que el indicador arrojará un valor bajo en el primer y el segundo trimestre del año, ya que estaban en tiempo de reporte de información. No sólo se amplió el tiempo de reporte, también se brindó mayor asesoría para el mismo, esto con el objetivo de aumentar el control sobre la información financiera mediante el aplicativo SEVEN Selfservices. La fecha final de pago es el 30 de agosto, por lo que se espera un incremento significativo en este indicador para el tercer trimestre del año.



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.	

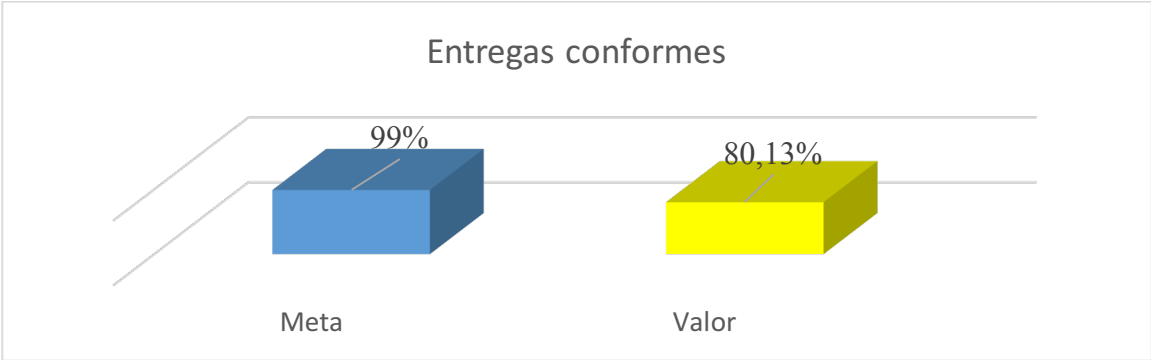
11. GESTIÓN DOCUMENTAL

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	80.13%

El valor de las entregas conformes para este mes fue de 6265, que corresponde al 80.13% del total de envíos realizados, 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.



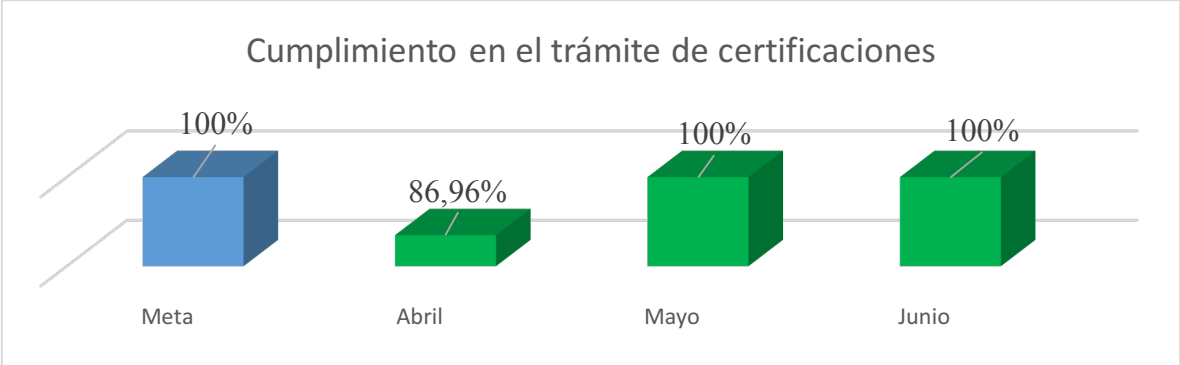
12. GESTIÓN CONTRACTUAL

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	100%

En el mes de abril se recibieron 23 solicitudes, de las cuales se respondieron 20 dentro de los términos, las restantes fuera del mismo. Para los meses de mayo y junio se registraron 68 y 32 solicitudes respectivamente, se contestaron en su totalidad dentro de los términos.

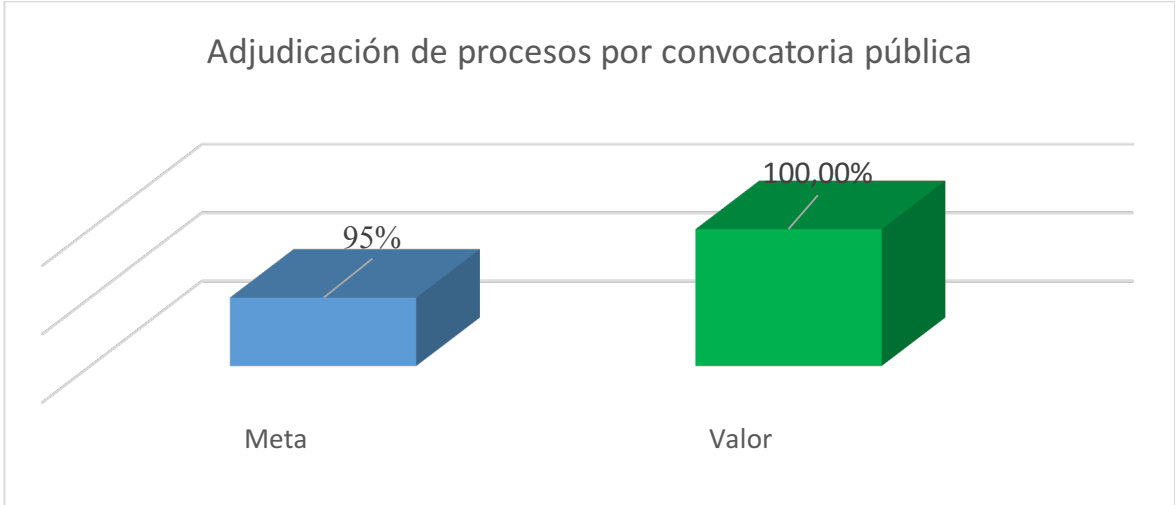


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

12.2. 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%

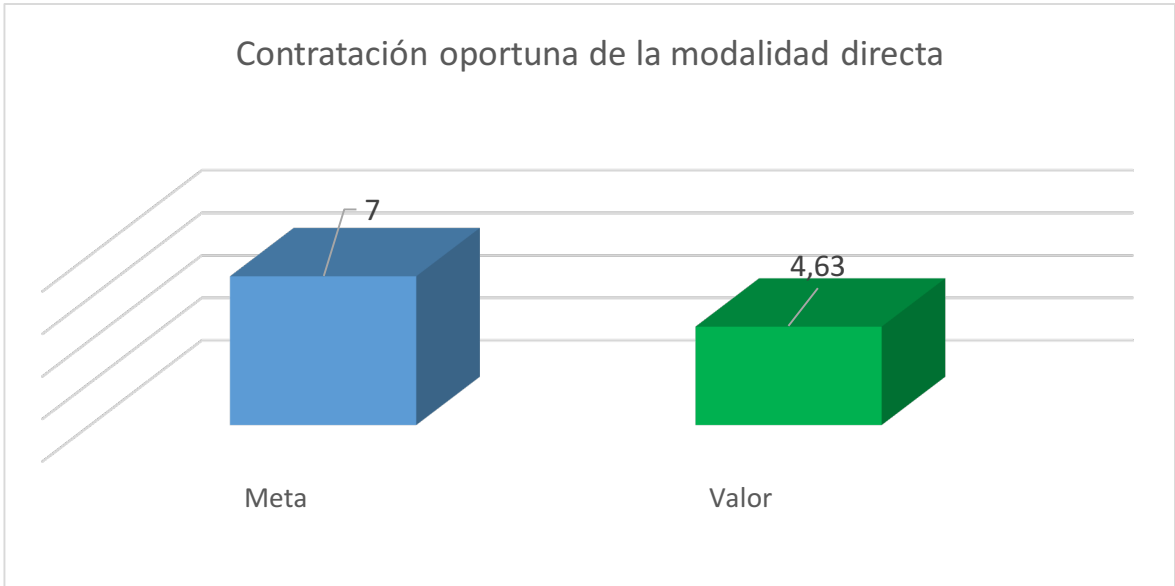
En el segundo trimestre del año fueron realizados cuatro procesos de convocatoria pública, estos cuatro fueron llevados a Comité, de ahí el cumplimiento de la meta.



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	4.63

El cumplimiento en el segundo trimestre se debe al compromiso del grupo de Contratos de realizar oportunamente la contratación, que en este segundo trimestre correspondió a 43 contratos, a los cuales se les dio trámite, en promedio, en 4.63 días hábiles.



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.	

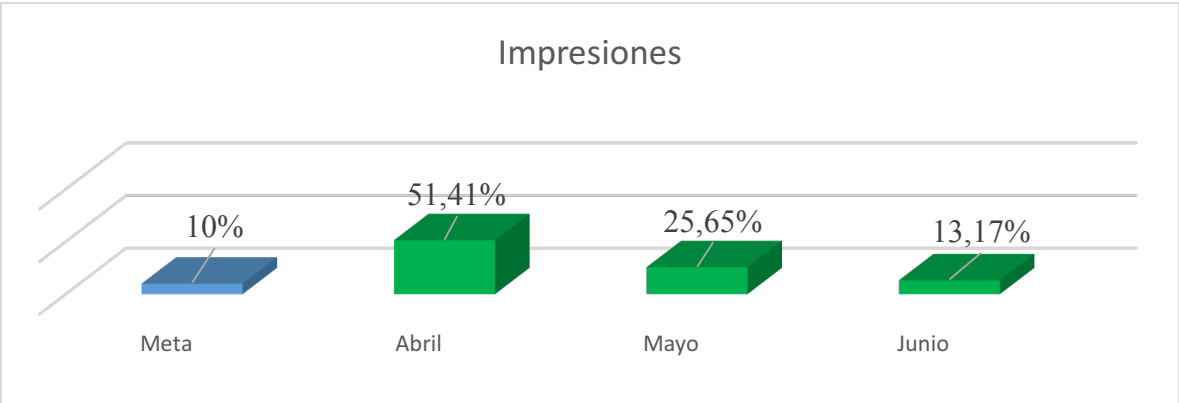
13. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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	13,17

Los valores han sido fluctuantes entre el cumplimiento y el no cumplimiento de la meta, teniendo en cuenta que cada periodo se compara con el mismo del año anterior, valdría la pena ver los meses siguientes antes de establecer si hay un comportamiento similar (con respecto al actual) y establecer las causas de este.



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.

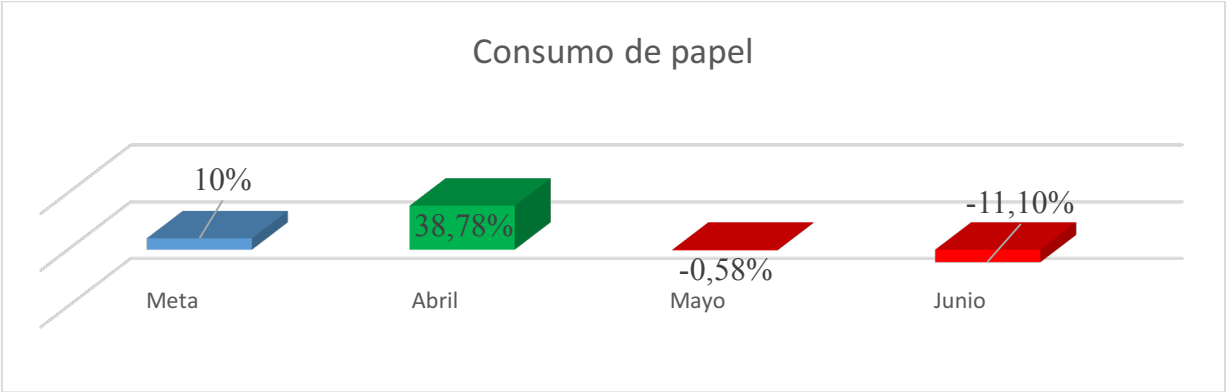


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

13.3. 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	-11,10%

El consumo de papel aumentó en los dos últimos meses del trimestre, sin embargo, la disminución del primer mes amortigua con creces este último aumento.



14. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

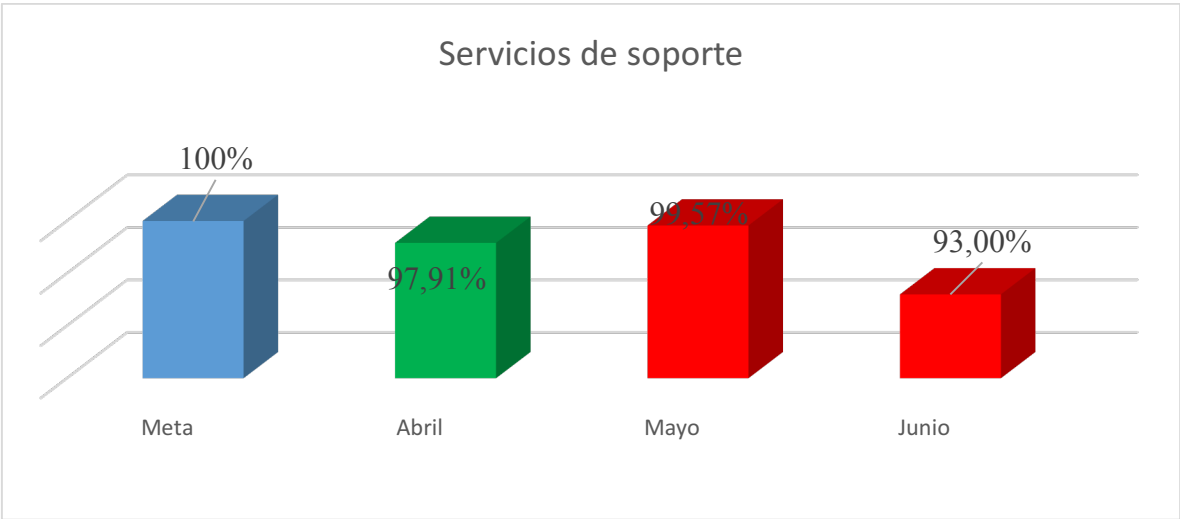
Como los indicadores del Grupo de Gestión de Sistemas e Información tienen una frecuencia trimestral o menor, todos se presentan en el presente informe.

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	93%

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

El valor de abril se obtiene de la relación entre los 235 servicios solicitados, los 4 tickets pendientes del mes anterior y los 234 cerrados en el periodo. En mayo se crearon 231 tickets, los cuales fueron cerrados en su totalidad, sumando un (1) ticket pendiente del mes anterior se da el resultado del indicador. Para el último mes del trimestre, junio, había ocho (8) tickets pendientes del mes anterior, se solicitaron 192 y se atendieron 186, dando el 93% de cumplimiento.

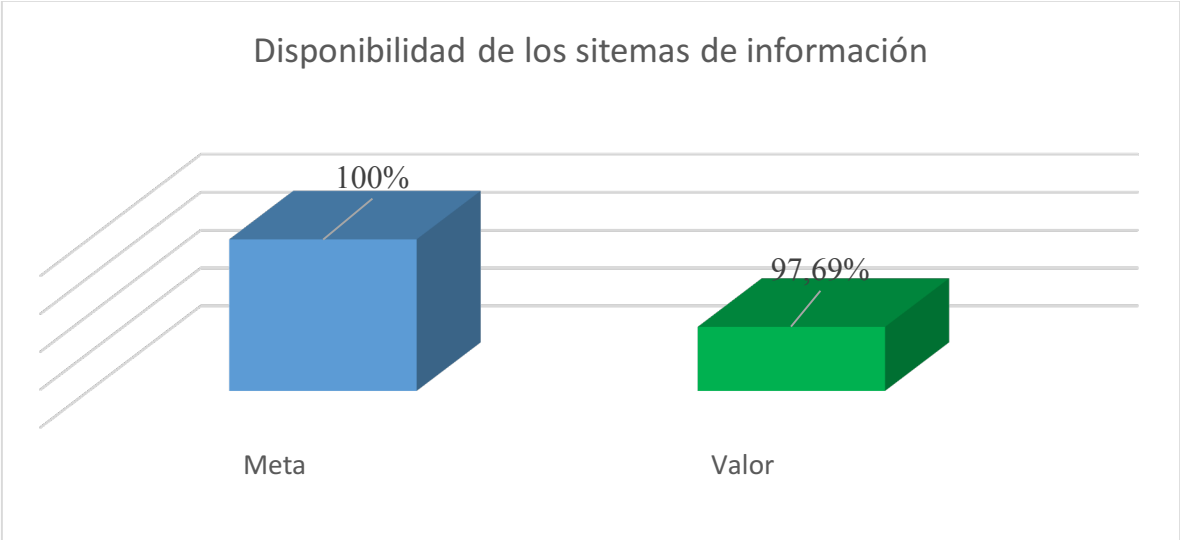


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

14.2. Disponibilidad de los sistemas de información

Evalúa el cumplimiento en acuerdos de servicio. (Respuesta a tiempo, solución de incidentes)	
Frecuencia	Trimestral
Valor	97.69%

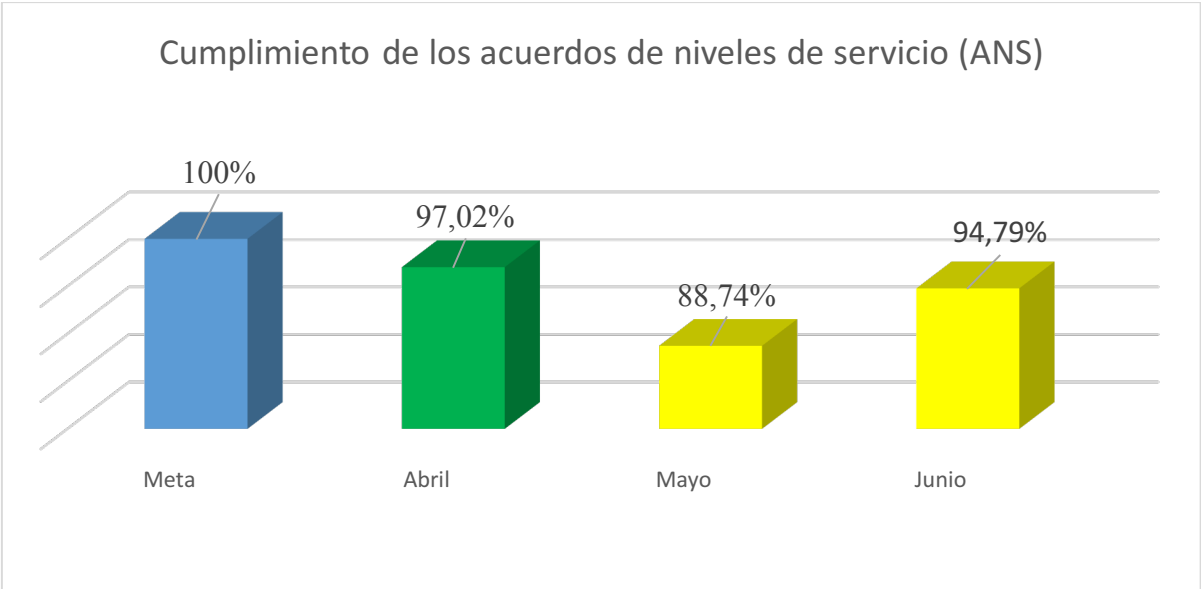
Con este valor se evidencia que no se presentaron fallas significativas en cuanto a la prestación de servicios de los sistemas de información durante el segundo trimestre del año.



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 abril se recibieron 235 solicitudes, se atendieron 228 en el tiempo acordado. En mayo hubo 231 solicitudes y 205 fueron atendidas oportunamente. Para el último mes del trimestre, junio, se respondieron en el tiempo acordado 182 de 192 solicitudes presentadas. Las solicitudes que no son atendidas 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.	