

2019-I

Indicadores de Gestión



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. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....

3.1. Administración del Riesgo

4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

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

4.2. Seguridad Ciudadana.....

5. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

5.1. Efectividad del servicio operaciones

5.2. Servicio No Conforme

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

6.1. Eficiencia en la respuesta de quejas

7. GESTIÓN JURÍDICA

7.1. Efectividad de los trámites

7.2. Conceptos Internos

7.3. Defensa Judicial.....

7.4. Gestión Coactivos

7.5. Derechos de Petición

8. GESTIÓN DEL SERVICIO.....

8.1. Oportunidad en la elaboración de comunicaciones

8.2. Efectividad del servicio.....

8.3. Satisfacción del cliente

9. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

9.1. Atención de los procesos disciplinarios.....

10. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

10.1. Severidad de los accidentes laborales.....

10.2. Frecuencia de los accidentes laborales

10.3. Cumplimiento plan de capacitación SGSST

10.4. Índice de frecuencia de ausentismo por enfermedad laboral o común 14

10.5. Efectividad en la capacitación

11. GESTIÓN FINANCIERA

11.1. Ejecución presupuestal

11.2. Recaudo de cartera

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.	

11.3. Ingreso de contribución.....

12. GESTIÓN DOCUMENTAL.....

12.1. Entregas conformes

13. GESTIÓN CONTRACTUAL.....

13.1. Cumplimiento en el trámite de certificaciones

13.2. Adjudicación de procesos por convocatoria pública

13.3. Contratación oportuna de la modalidad directa

14. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

14.1. Impresiones

14.2. Pedidos perfectos

14.3. Consumo de papel.....

15. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN.....

15.1. Servicios de soporte

15.2. Disponibilidad de los sistemas de información

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

16. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

16

16

16

17

17

18

18

19

19

19

20

20

21

21

22

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, obvia 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 marzo, es decir, se contempla el primer trimestre en este documento.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

En el siguiente informe se presentan un total de 37 indicadores de gestión, aunque en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada existen 51 indicadores, no todos tienen frecuencia trimestral o mensual, 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 (para el caso de los indicadores mensuales), 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 encuentran cuatro colores, el azul se usa para la meta, el verde se implementa 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, durante este primer trimestre del año sólo se reportan dos de ellos, el faltante se reporta con una frecuencia semestral, por lo que no entra 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%

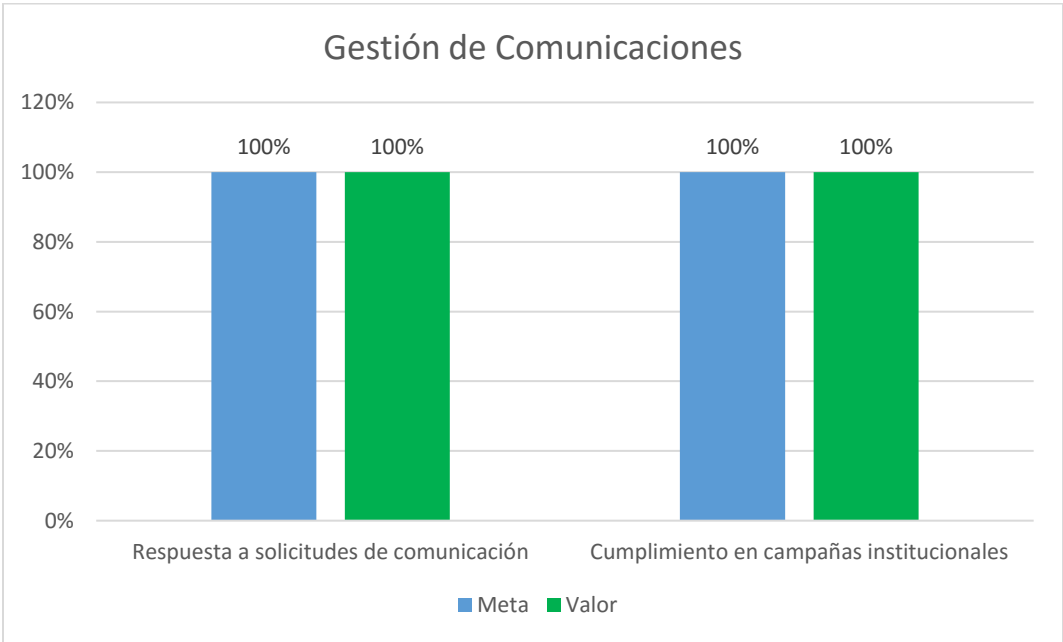
El valor del indicador refleja un buen manejo de la información, así como una comunicación interna adecuada.

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.

El cumplimiento a cabalidad de la meta indica un buen trabajo del grupo de Comunicaciones en cuanto a los temas que abarcan los indicadores.



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.

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.	

2.1. 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	71.83%

La meta propuesta para el trimestre no se logró, es decir, no se ejecutó toda la contratación que se había planeado. Este resultado se debe principalmente a dos razones, por un lado, en varios de los procesos de contratación los terceros no presentaron cotizaciones; por otro lado, hay que tener en cuenta que una vez los procesos pasan por la revisión en el Comité de Compras, puede haber modificaciones a estos, y es exactamente la segunda razón principal para que el indicador tenga ese valor.

Como el Plan Anual de Adquisiciones consiste en un cronograma, el hecho de que este indicador no cumpla la meta implica que no se está cumpliendo el cronograma y que existe un atraso con respecto a la planeación inicial.

Como medida para contrarrestar esta situación, se debe tener clara la causa de que los proveedores no presenten las cotizaciones, también se podrían agilizar los Comités y revisar los procesos de forma más oportuna.

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	58.49%

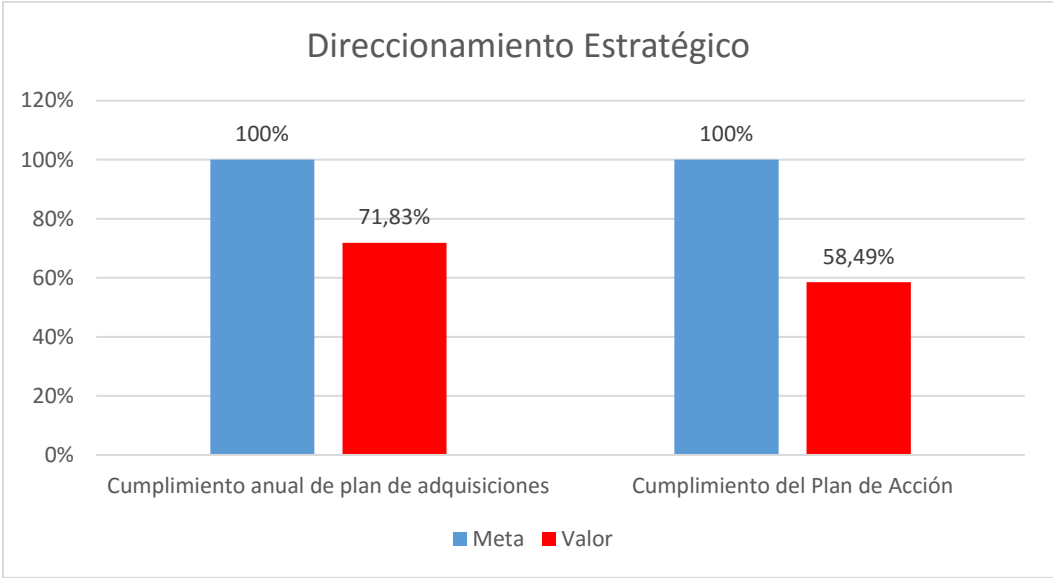
La meta no se cumplió en este indicador, la razón de mayor peso para esto es el reporte tardío de las tareas propuestas; también se debe contemplar que se devolvieron tareas pues cada una tiene un entregable específico el cual es necesario para la aprobación de esta, y en más de un caso el entregable no cumple los requisitos y la tarea no es aprobada.

El hecho de no cumplir con las tareas plasmadas en el Plan de Acción conlleva al incumplimiento del Plan Estratégico Institucional, así como de la Misión Institucional.

Para tomar medidas con respecto a este indicador, es recomendable la revisión del Superintendente para que proporcione lineamientos de contingencia a los líderes de cada proceso. Por su parte, la Oficina Asesora de Planeación difundirá con mayor ahínco la importancia de reportar las tareas y los indicadores a tiempo y correctamente, también seguirá realizando los seguimientos a la gestión mensuales con mayor detalle.

A continuación, las gráficas que corresponden a los indicadores de Dirección Estratégico:

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. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

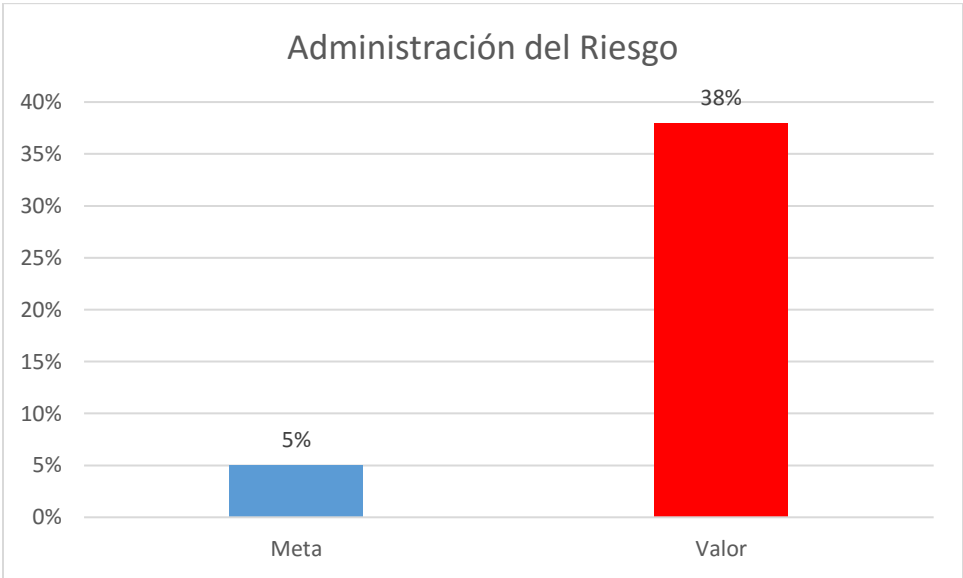
En este proceso se encuentra un indicador con frecuencia anual, por lo que no será tenido en cuenta en el presente informe, así que el indicador que se presenta es el siguiente:

3.1. Administración del Riesgo

Demuestra la efectividad de los controles propuestos para mitigar los riesgos identificados. Estos controles consisten en tareas establecidas en el Plan de Riesgos	
Frecuencia	Trimestral
Valor	38%

La importancia de este indicador reside en su origen, se han identificado 50 riesgos, de estos, 19 se encuentran en una zona de riesgo alta y extrema. Este valor demuestra que los controles que se están efectuando para mitigar los riesgos no son suficientes, lo que podría resultar en una materialización de estos.

Es necesario dar la importancia necesaria a los riesgos con el fin de que no se escatimen esfuerzos por cambiarlos a cuadrantes superiores, en otras palabras, a reducir su nivel. Reconocer la importancia de los riesgos conlleva la realización de las acciones propuestas para mitigarlos, lo cual es algo que se debe asumir de inmediato en la Superintendencia.



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.	

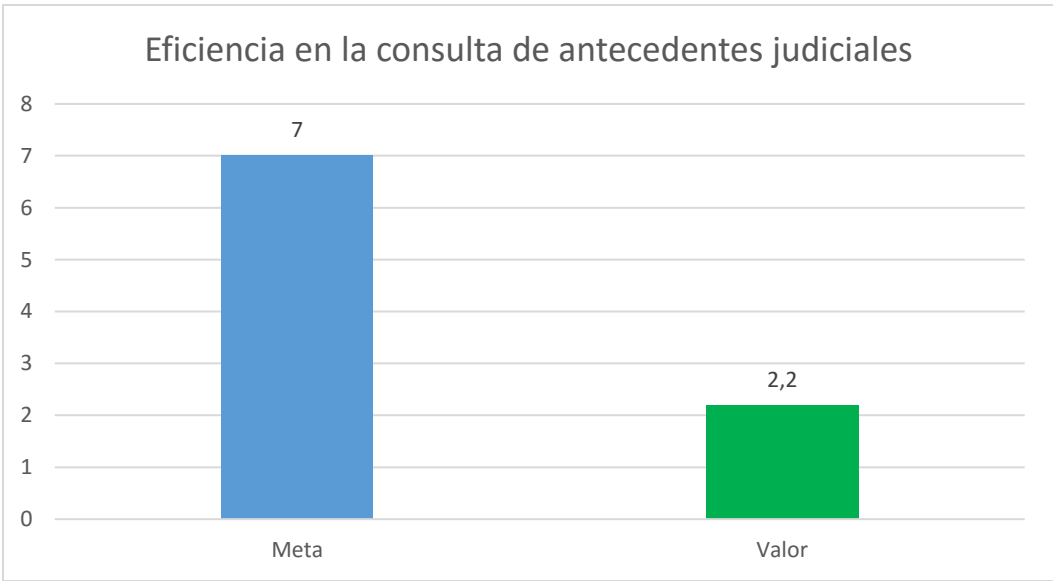
4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

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

4.1. 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	2.20

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 marzo, el valor del indicador no supera el número tres, lo que significa que se le está dando trámite a cada una de las solicitudes en menos de 3 días hábiles, menos de la mitad de la meta de cumplimiento, lo que habla muy bien de la gestión del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN en cuanto a estas solicitudes.

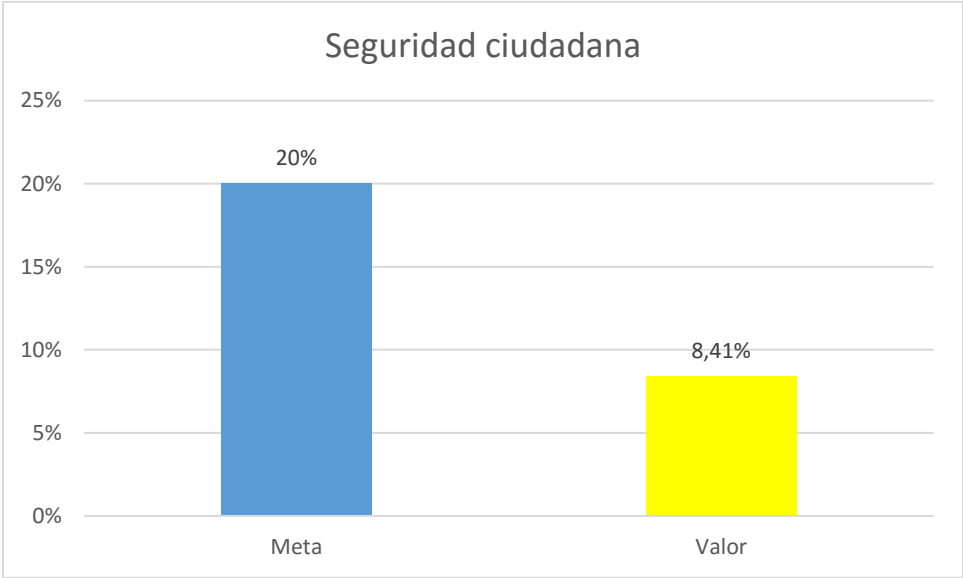


4.2. Seguridad Ciudadana

Identifica el comportamiento de los hurtos presentados donde se prestan los servicios de vigilancia y seguridad privada	
Frecuencia	Trimestral
Valor	8.41%

El valor de los hurtos del primer trimestre del año en curso se compara con el del último trimestre del año 2018, el indicador refleja una disminución del 8.41%, lo cual no cumple la meta, pero, significa una mejora. Es importante tener en cuenta 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.	



5. 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 lo ambos se presentarán a continuación:

5.1. 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	51.19%

El alto volumen de solicitudes que llegan durante el periodo y el hecho de que se atiendan progresivamente no permite un valor más alto del indicador, sin embargo, la meta propuesta era del 33%, lo que significa que se está cumpliendo con lo propuesto al momento de la creación del indicador.

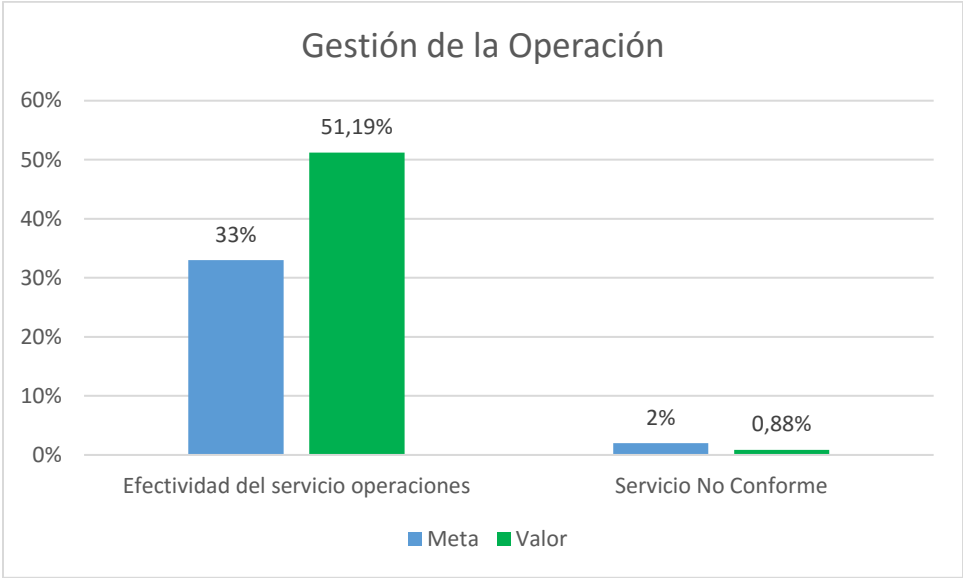
5.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar desviaciones que generen servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	0.88%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes con respecto a la cantidad de servicios generados es pequeña, lo que no implica que no haya espacio para mejorar, pero sí que se está realizando una labor concienzuda en el Grupo de Gestión de la Operación.

Aunque la cantidad de indicadores que implementaba Gestión de la Operación en años anteriores se redujo, el resultado es un par de indicadores que reúnen y resumen la información del trabajo del grupo que, en este caso, arroja resultados positivos.

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 DE CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

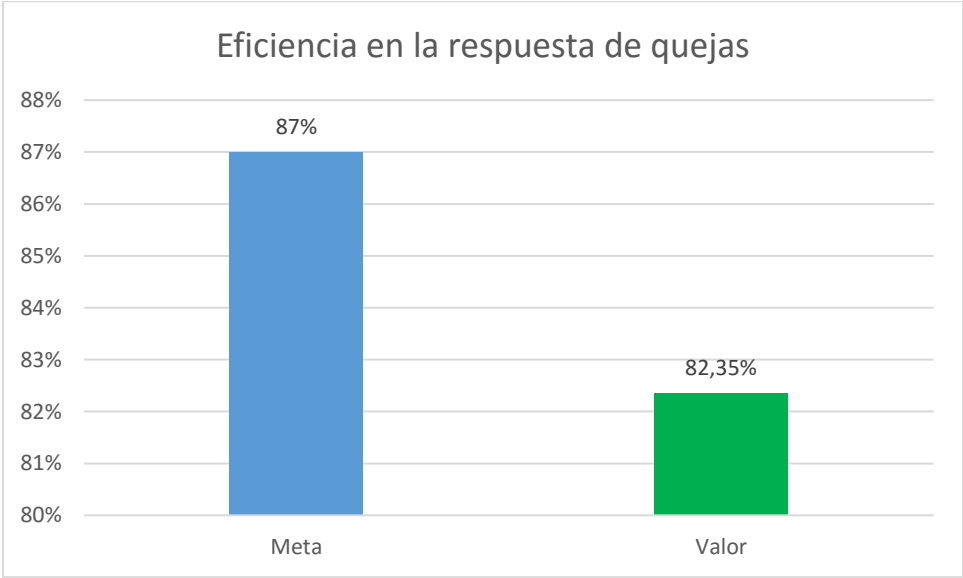
Este grupo cuenta con cuatro (4) indicadores, de los cuales se reportaron únicamente dos. Los dos indicadores reportados son los siguientes:

6.1. Eficiencia en la respuesta de quejas

Mide la eficiencia en la solución de quejas que llegan por medio físico o virtual	
Frecuencia	Trimestral
Valor	82.35%

Aunque el valor cumple la meta, comparado con los valores que tomó en vigencias anteriores, es un valor bajo, su explicación reside en que el personal del grupo se enfocó en su mayoría en el proyecto de inversión y específicamente en el plan de descongestión; dado lo anterior, se asignaron sólo 2 personas para dar trámite a las reclamaciones.

Debido a la cantidad de personas asignadas para esta tarea, se incrementó el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes. Ahora, teniendo claro qué es lo que disminuye el valor del indicador, se puede establecer que la solución es asignar más personal a la recepción y trámite de las quejas que llegan al grupo.



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 JURÍDICA

En el proceso de Gestión Jurídica cuenta con 5 indicadores que serán expodrán en seguida:

7.1. Efectividad de los trámites

Demuestra el nivel de efectividad de los trámites comparando los trámites con decisión de fondo del periodo con el valor total de estos	
Frecuencia	Trimestral
Valor	31.91%

La causa del no cumplimiento de la meta se debe a los temas de contratación inicial, pues había 187 solicitudes de la vigencia anterior más 45 que llegaron durante este primer periodo, de este total de 232 solicitudes, 81 tuvieron decisión de fondo.

7.2. Conceptos Internos

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

Durante el periodo se presentaron dos solicitudes de conceptos internos, ya que estas fueron atendidas de manera oportuna, el indicador muestra un 100% de cumplimiento.

7.3. Defensa Judicial

Muestra el nivel del Atención en términos para la Defensa Judicial	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Las solicitudes radicadas durante el primer trimestre fueron evaluadas y se les dio trámite en los Comités de Conciliación, el resultado, o mejor, el reflejo de esto es el valor del indicador.

7.4. Gestión Coactivos

Demuestra el nivel de eficiencia en la gestión de los procesos para cobro coactivo y/o persuasivo	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1304.44%

El valor de este indicador es superlativo, esto es el resultado de las tareas que se trazaron en el plan de descongestión desde la vigencia anterior, lo que permite lograr estos avances tan significativos sobre los pendientes. Lo anterior demuestra la actitud acuciosa de la Oficina Asesora Jurídica, que realiza el seguimiento y la verificación de los procesos.

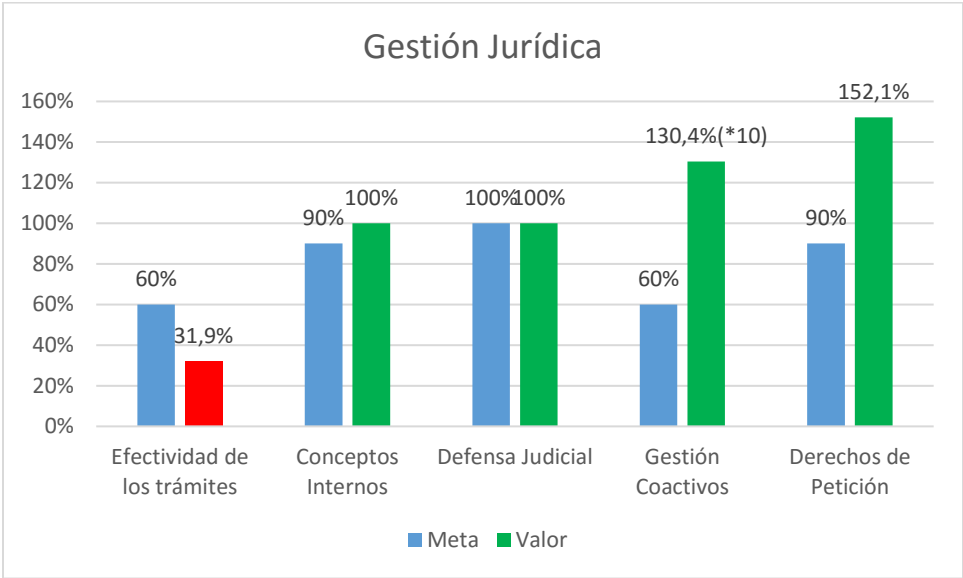
7.5. Derechos de Petición

Muestra el Nivel del Atención a conformidad para los derechos de petición	
Frecuencia	Trimestral
Valor	152.10%

La Oficina Asesora Jurídica tiene para la evaluación numérica de su gestión 5 indicadores, de los cuales 4 cumplen con la meta, es decir, el 80% de los indicadores

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.	

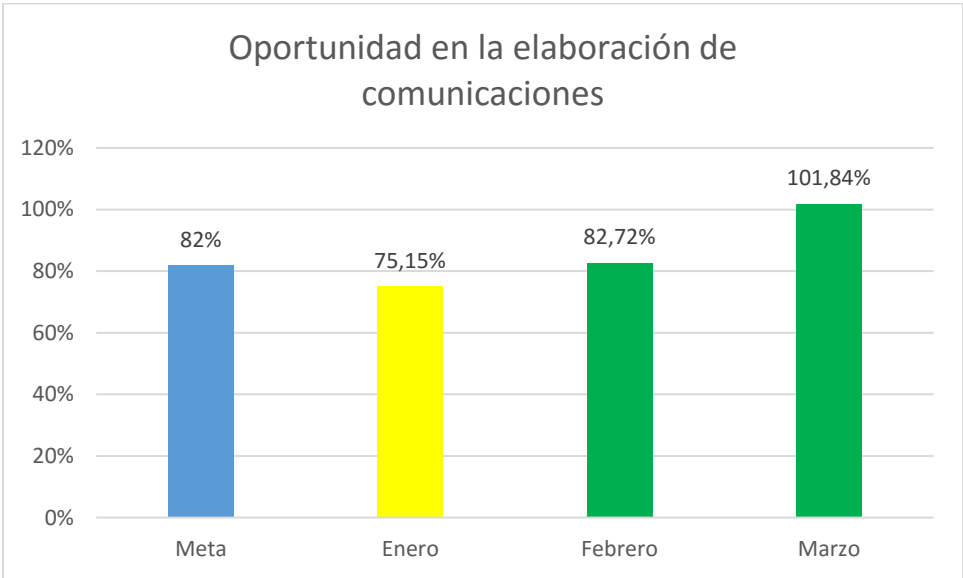
propuestos. El único que no cumple la meta tiene como causa el nivel de contratación de los primeros meses del año, por lo que se espera que a partir del segundo trimestre su valor aumente y se cumple la meta propuesta.



8. GESTIÓN DEL SERVICIO

8.1. 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	101.84%



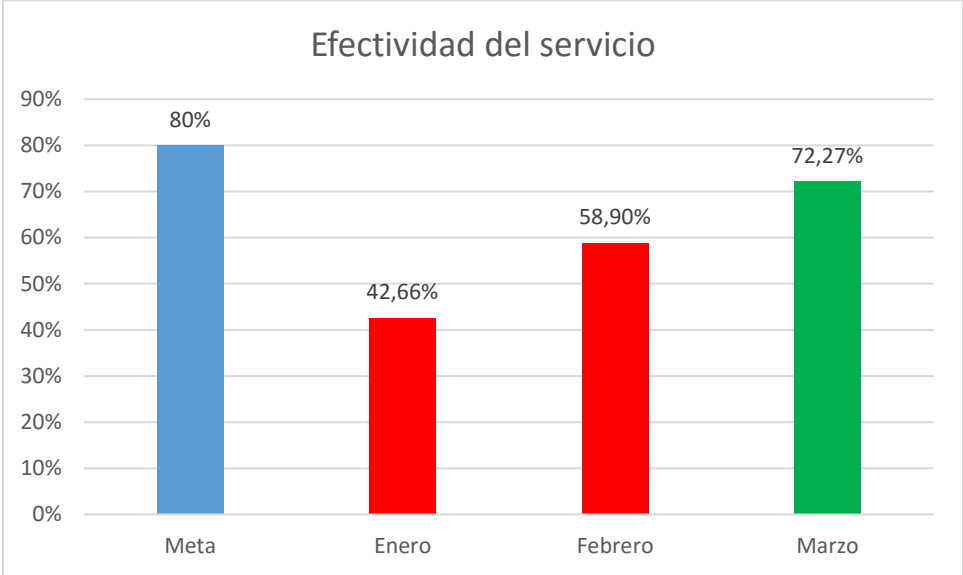
Durante los tres primeros meses del año se registra un buen comportamiento del indicador, no sólo al moverse en el rango superior de la escala de medición, también porque la tendencia, así tres meses puedan parecer poco para llamarla así, es hacia arriba.

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.	

8.2. Efectividad del servicio

Demuestra el nivel de efectividad del servicio comparando el valor de servicios con decisión de fondo con el número total de solicitudes	
Frecuencia	Mensual
Valor	72.27%

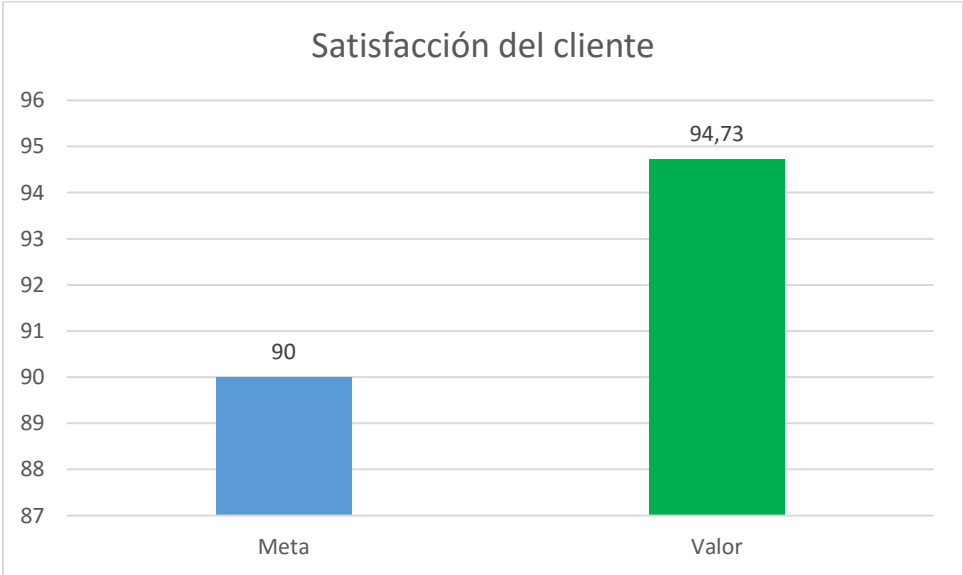
Se puede ver como el número de solicitudes con decisión de fondo fue de menos a más durante el primer trimestre del año, esto puede ser causa de la cantidad de personal que hubo mes a mes. Lo que se puede rescatar de este indicador es la tendencia hacia arriba que se evidencia.



8.3. Satisfacción del cliente

Nos muestra el nivel de percepción del cliente frente a los servicios prestados en los diferentes canales	
Frecuencia	Trimestral
Valor	94.73

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.	

Los indicadores de Gestión del servicio dejan ver una mejora, al menos en los primeros dos debido a su tendencia.

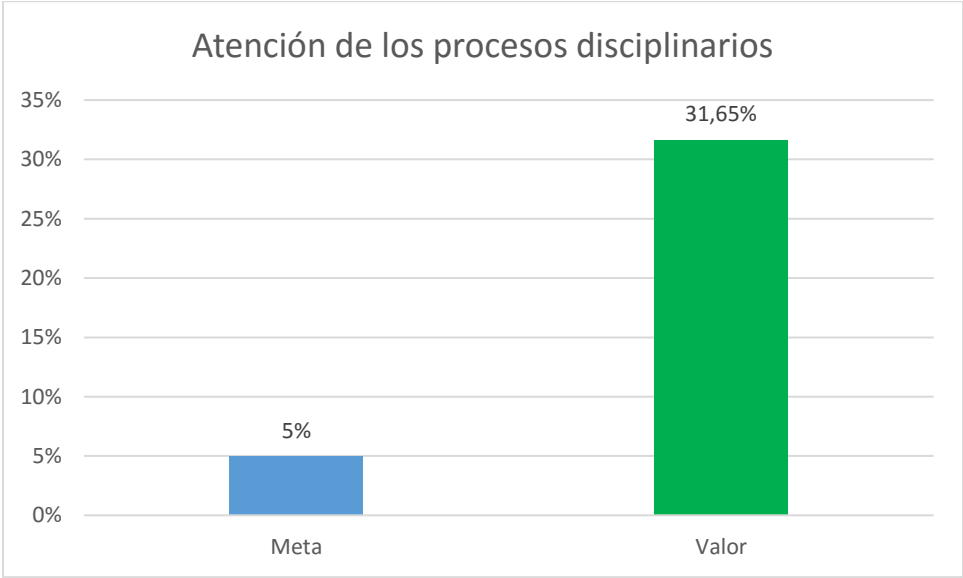
9. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

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

9.1. 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	31.65%

El indicador cumple con la meta propuesta por el grupo de procesos disciplinarios, se le dio impulso procesal a 408 actuaciones de las 1289 quejas que había en el periodo. No cumplir con la meta genera un cúmulo de trabajo y congestión al interior del área.



10. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

10.1. 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 trimestre, el indicador adoptó el mismo valor, 0 (cero), esto debido a que, claramente, 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.

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. Frecuencia de los accidentes laborales

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

Durante el primer trimestre del año no hubo accidentes de trabajo, esto significa que se cumplió la meta del indicador. Por el mismo motivo que el expuesto en el indicador anterior, no se presentará gráfica.

10.3. Cumplimiento plan de capacitación SGSST

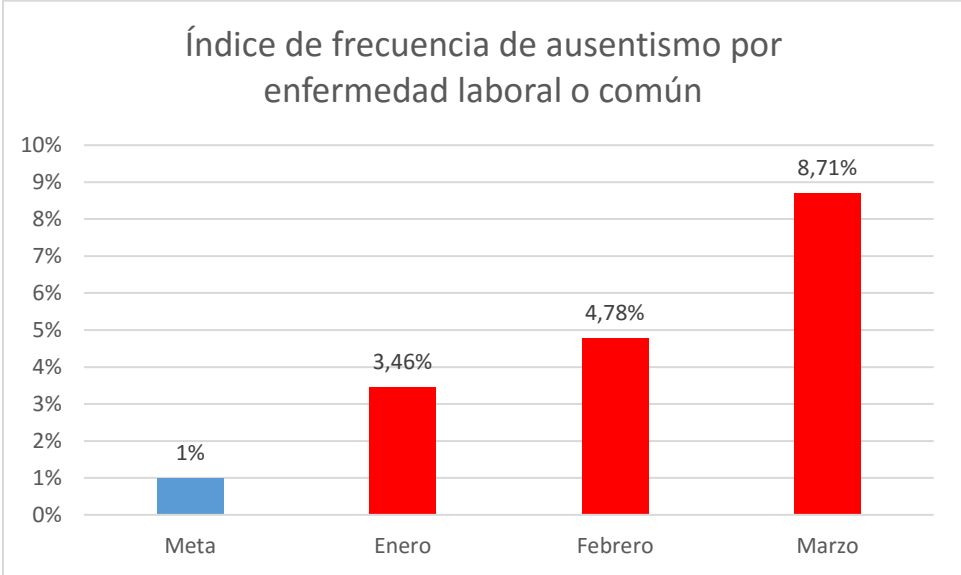
Este indicador permite medir el cumplimiento del Plan Anual de capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo de la vigencia	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

10.4. Índice de frecuencia de ausentismo por enfermedad laboral o común

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	8.71%

El indicador presenta una tendencia hacia arriba, aunque esto sea negativo en este caso pues corresponde al porcentaje de días de trabajo programados para el mes en los que hay ausentismo.

El no cumplimiento de la meta se debe a varias razones, entre ellas están las cirugías a las que se sometieron algunos funcionarios, a enfermedad común, incapacidades por accidente común y los seguimientos por tratamiento médico.



10.5. 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%

Ya que no se realizaron capacitaciones durante este periodo, no fue posible realizar ninguna evaluación, conllevando a que el indicador, sólo por adjudicar un valor

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.	

numérico, sea 0 (cero). La meta de este indicador es de 70%, correspondiente a la calificación esperada por los funcionarios que participen de las capacitaciones, sin embargo, con base en lo explicado anteriormente, no se cumple la meta por falta de información para reportar.

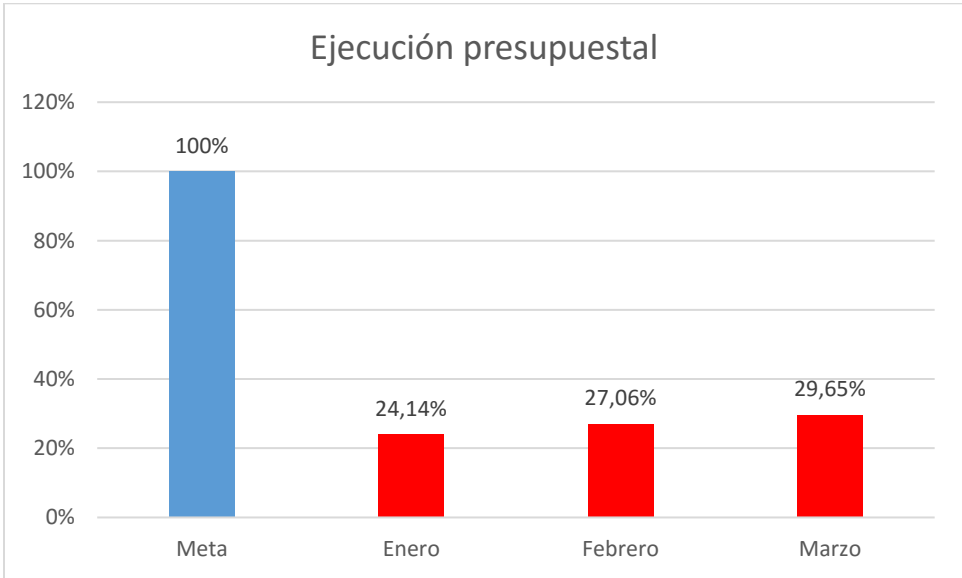
11. GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera reporta tres indicadores, dos de ellos de forma trimestral y el restante con una frecuencia mensual. Vale la pena establecer de antemano una condición de estos indicadores, la condición 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.

11.1. Ejecución presupuestal

Mide el Nivel de la ejecución presupuestal de la Entidad durante la vigencia	
Frecuencia	Mensual
Valor	29.65%

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



11.2. Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo que garantice el ingreso que la Entidad requiere	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1.90%

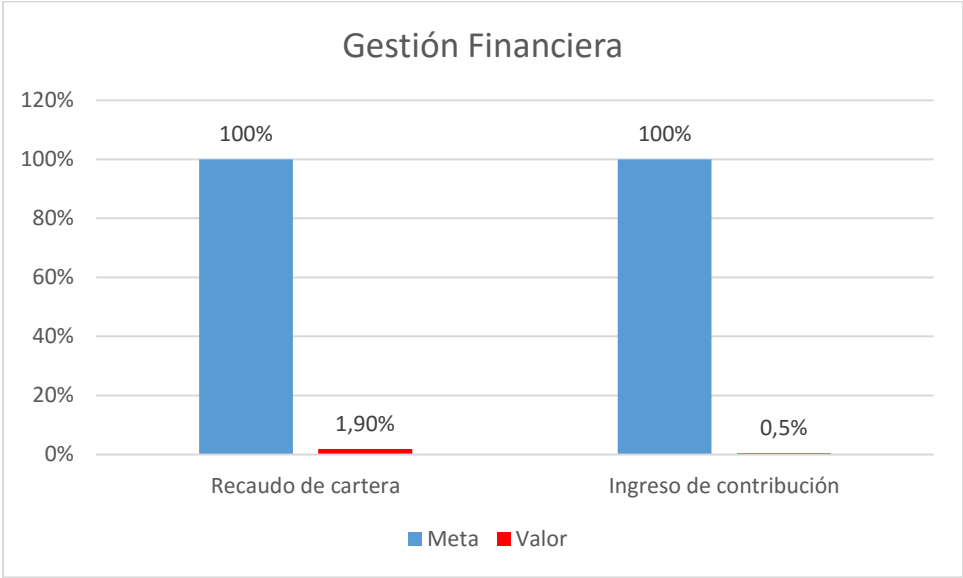
El recaudo de cartera mediante cobro coactivo aumentó en una proporción significativa, el 278%, con respecto al primer trimestre del año anterior, lo cual se debe a la imposición de medidas cautelares por parte del Grupo de Cobro Coactivo de la Oficina Asesora Jurídica. Por otro lado, el recaudo mediante cobro persuasivo presenta estacionalidad y su pico se da en los últimos días de plazo para pagar, a finales de agosto.

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.	

11.3. 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	0.5%

Este indicador también presenta una estacionalidad, la misma que una parte del indicador anterior, sin embargo, este mes 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 arrojara un valor bajo en el primer 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 Selfservi-ces.



12. GESTIÓN DOCUMENTAL

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

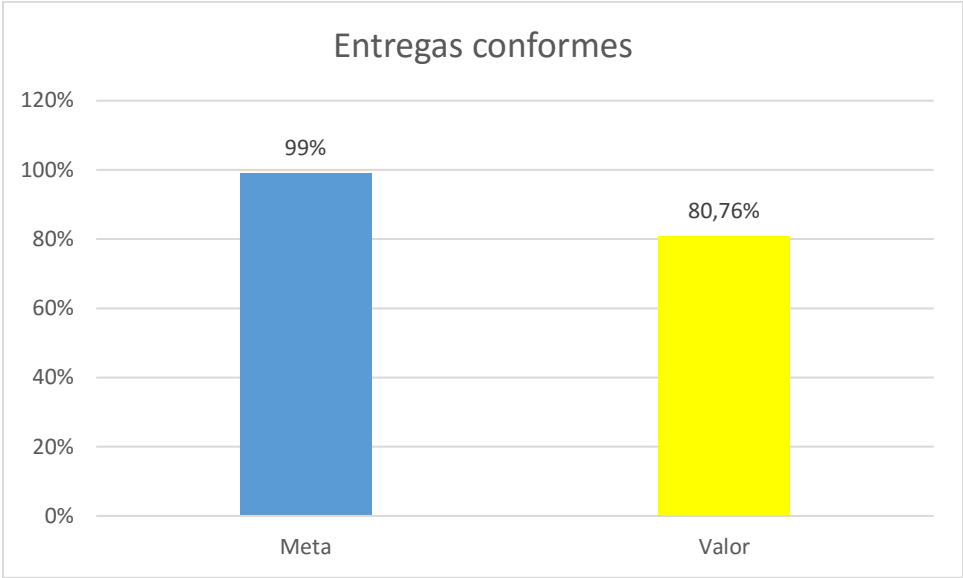
12.1. Entregas conformes

Demuestra el nivel de eficacia en la gestión documental, en cuanto a tiempo, lugar y persona	
Frecuencia	Trimestral
Valor	80.76%

Existen varias razones para que este indicador no cumpla con la meta, entre ellas, que sea necesario modificar la ciudad en el gestor documental de la Entidad, de lo contrario, queda por defecto Bogotá; con frecuencia se escriben las direcciones incompletas, pues son en conjuntos residenciales y no contienen interior ni apartamento. Estas situaciones generan devoluciones, las cuales se manejan de las siguientes formas:

- A las devoluciones de Bogotá se les hace control mediante llamada telefónica al teléfono que aparece en eSigna para poder realizar el envío.
- Cuando no se pueden entregar, quedan publicadas en la página de la Supervigilancia.

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.	

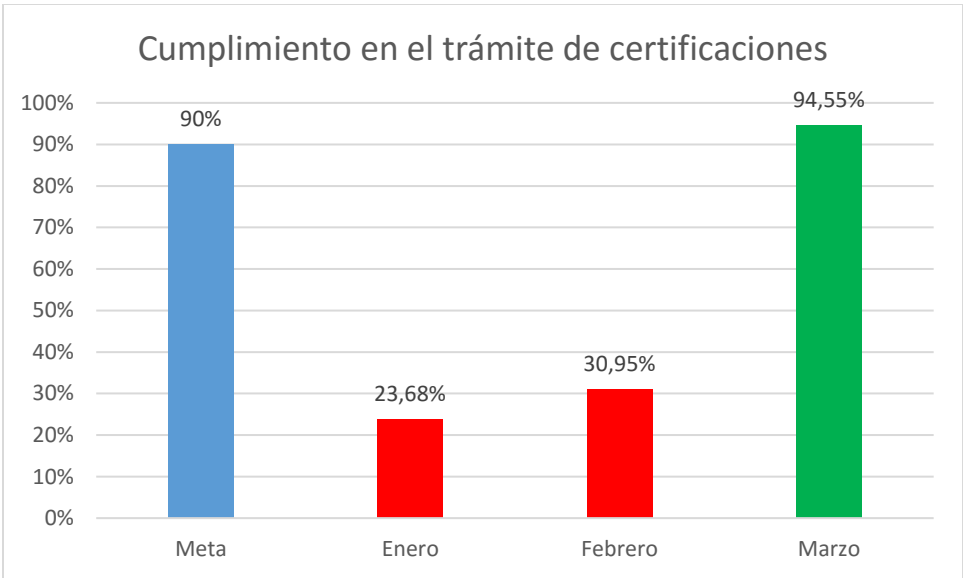


13. GESTIÓN CONTRACTUAL

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:

13.1. 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%



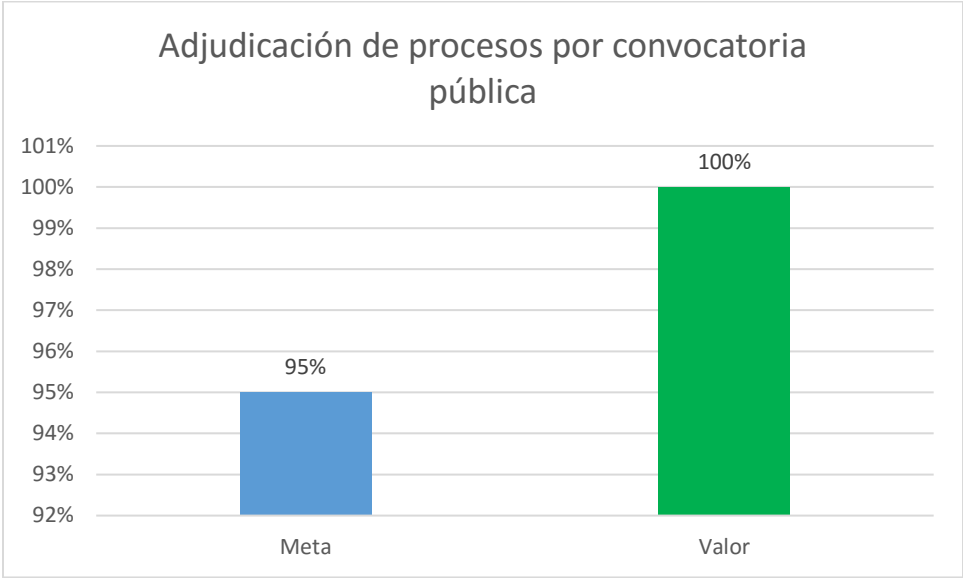
Los primeros dos meses del año se tiene que las solicitudes no fueron atendidas oportunamente, esto se debe a que Gestión Contractual enfoca sus recursos al tema de la contratación, la cual tiene el pico más alto justo en este periodo; ya en marzo se le da cumplimiento a la mayor parte de las solicitudes, cumpliendo con la meta propuesta,

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. 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%

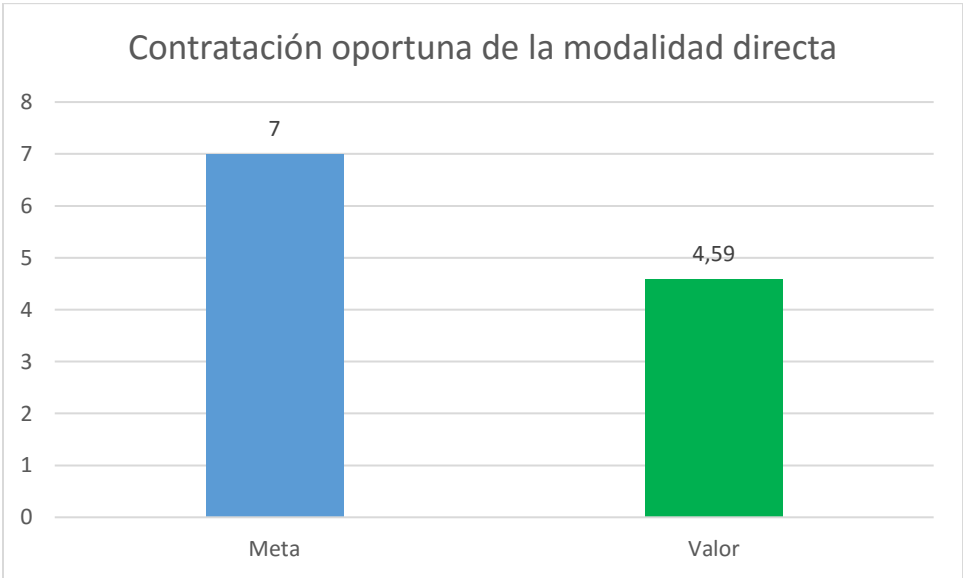
Durante el primer trimestre se realizó el único contrato por convocatoria pública requerido.



13.3. 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	4.59

Los contratos que están bajo la modalidad de contratación directa se realizaron en un tiempo menos a los 7 días establecidos como meta, arrojando así un valor positivo para este indicador, lo que significa que el Grupo Contractual ha sido diligente en este aspecto.



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.	

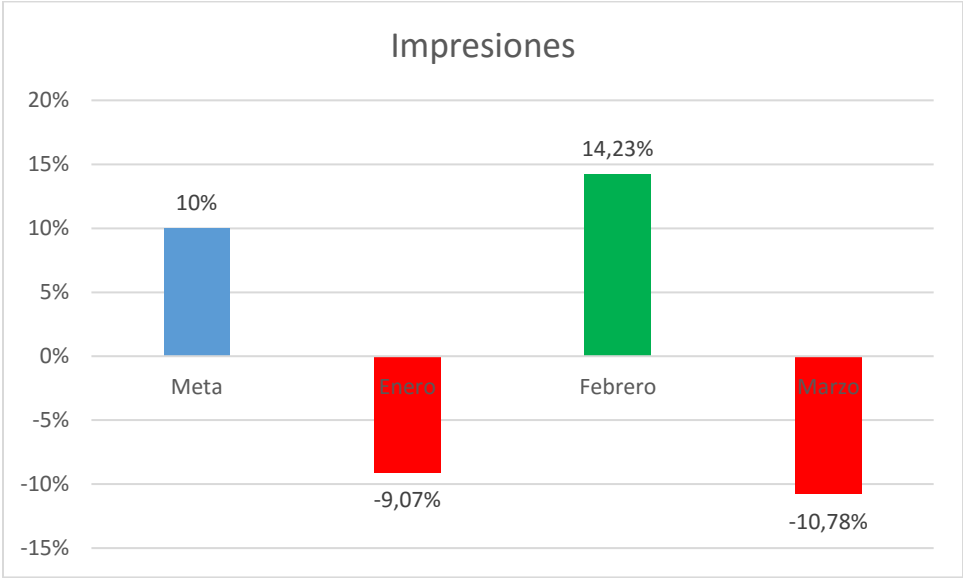
14. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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:

14.1. 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	-10.78

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.

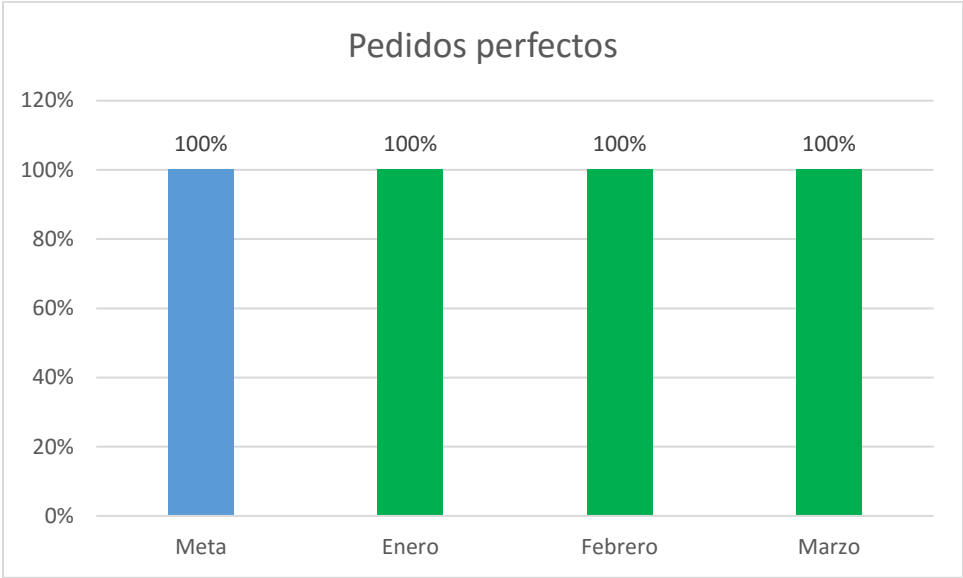


14.2. Pedidos perfectos

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.

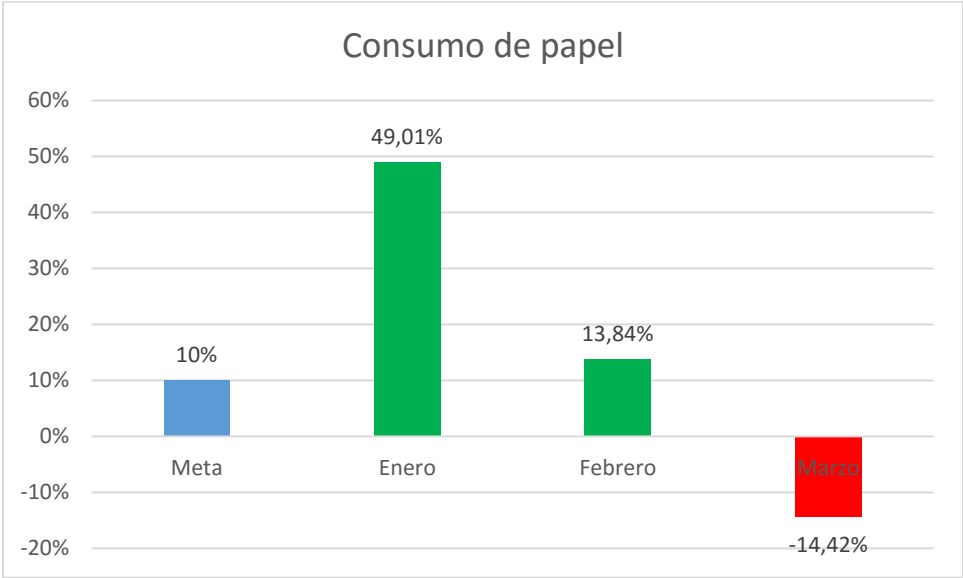
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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



14.3. 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	-14.42%

El único mes en el que se consume más papel que en el mismo periodo del año anterior es marzo, sin embargo, en general el consumo sí se ha reducido con respecto al primer trimestre del 2018.



15. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

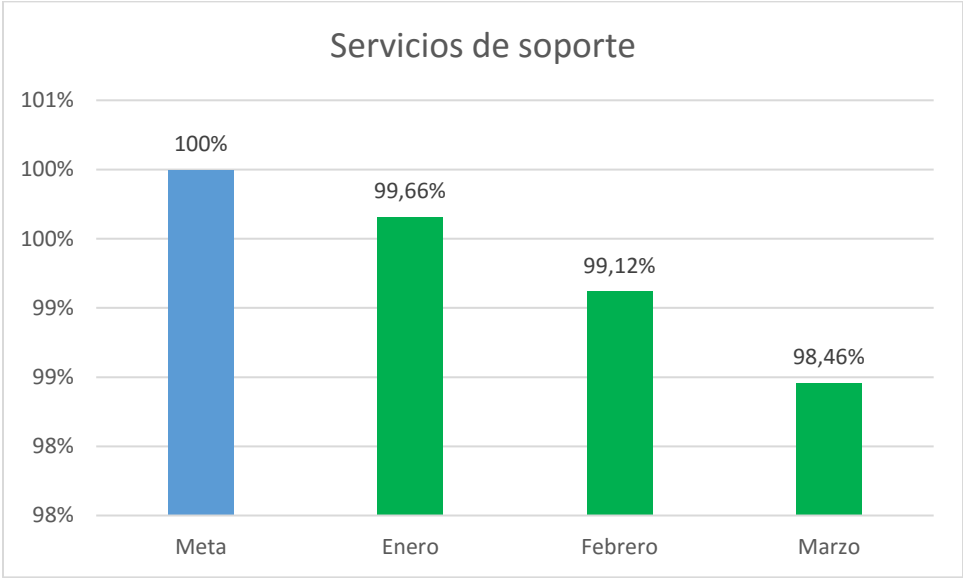
Como los indicadores del Grupo de Gestión de Sistemas e Información tienen una frecuencia trimestral o menor, todos se presentan en el presente informe.

15.1. 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	98.46%

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.	

Los servicios de soporte se solicitan a través de “Tickets” y son los que se reportan en el indicador. Durante el mes de enero hubo un número considerable de Tickets atendidos, 1180, para febrero y marzo disminuyó en alrededor de un 80%, pero, el nivel de cumplimiento de Sistemas e Información fue constante durante el primer trimestre del año.



15.2. Disponibilidad de los sistemas de información

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

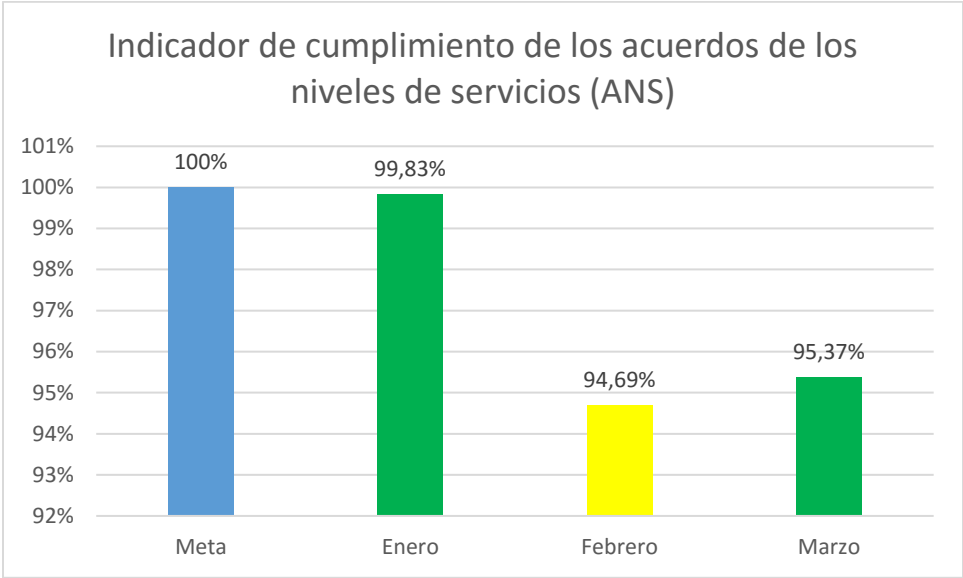
Este valor da a entender que durante el primer trimestre del año no se presentaron fallas significativas en cuanto a la prestación de servicios de los sistemas de información.

15.3. 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%

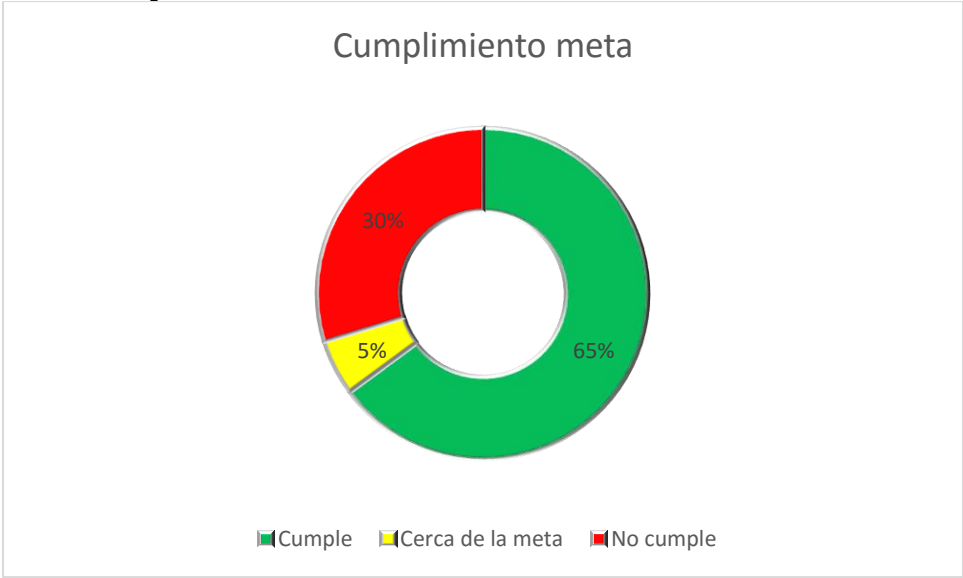
En el mes de febrero, único mes en el que la meta no se cumple, aunque sea por poco, se puede decir que los escalamientos que se realizan dependiendo de la complejidad de las solicitudes a la mesa de ayuda.

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.	



16. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

De los 37 indicadores que se reportaron en el primer trimestre, 24 lograron cumplir la meta, 2 están en un rango cercano al cumplimiento de esta y no cumplen la meta y no están cerca de cumplirla, sin embargo, cabe anotar que de estos últimos 11, los que no cumplen la meta, 3 son de Gestión Financiera y las meta de sus indicadores se obtienen en otro periodo, esto debido a la naturaleza de los mismos y a su estacionalidad; otro de estos indicadores que no la cumple corresponde a Gestión del Talento Humano, pero, este indicador se mide con la evaluación a trabajadores sobre las capacitaciones que se les dan, este periodo no hubo capacitaciones, por lo tanto, no hubo oportunidad de evaluar, así que, el indicador no se pudo aplicar durante este primer trimestre.



Este primer informe de los indicadores que se implementaron en el año 2019, permite ya establecer aspectos en los que se puede y debe mejorar, no sólo por obtener un valor positivo, o que se encuentre en el rango de cumplimiento de una meta, sino por mejorar la gestión institucional, lo cual es el objetivo real y visible de estos indicadores.

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.	