



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

**Prosperidad
para todos**

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE

2011



ANTECEDENTES

Con el fin de implementar una metodología para diseñar y actualizar el sistema de medición y evaluación de resultados de la gestión de la SuperVigilancia y teniendo en cuenta que el Decreto 2355 de 2006 ordena a la Oficina Asesora de Planeación diseñar y establecer en coordinación con las diferentes dependencias, los indicadores de eficiencia, efectividad y productividad para evaluar al gestión y proponer las medidas preventivas y correctivas en su aplicación, se presenta el informe del cuarto trimestre del año 2011, que consolida los resultados de los indicadores y sus respectivos análisis presentados por los diferentes procesos, cuya información se fundamenta en las bases de datos, así como en las estadísticas que son manejadas por los responsables de cada proceso.

Esperamos que el presente informe se tome como una herramienta para la toma de decisiones de los gerentes públicos y todos los funcionarios que forman parte de la entidad con miras a mejorar el desempeño institucional.

2. ANALISIS GENERAL:

Para la vigencia 2011 los indicadores evaluados son los siguientes:

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	INDICADOR
SECRETARIA GENERAL	Certificaciones	Eficacia a otras solicitudes contestadas
		Eficacia en la respuesta de solicitudes de Certificaciones
	Disciplinarios	Porcentaje de procesos terminados
	Notificaciones	Promedio de entrega de comunicaciones a correspondencia
		eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos
RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	Tesorería	eficacia en la ejecución del PAC Programado
	Presupuesto	Ejecución presupuestal
	Recaudo y Manejo de la Cuota de Contribución	comportamiento de recaudo
		porcentaje de evasores
TALENTO HUMANO	Formación, Capacitación y Desarrollo del talento Humano	Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación
		Cumplimiento diagnostico Plan Anual de Capacitación
	Bienestar Social	Cumplimiento del Plan de Bienestar Social
CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Quejas	Porcentaje de quejas eficazmente gestionadas
	Sanciones	Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos
	Inspección	Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas
		Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección realizadas
GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS	Atención al usuario Interno y Externos	Índice de respuesta a requerimientos internos
		Índice de respuesta a requerimientos externos
	Mantenimiento de Servicios TIC	Porcentaje de equipos informáticos en período de obsolescencia

	Contratación y Gestión de Proyectos para la Provisión de productos y Servicios TIC	Índice de disponibilidad de página web y correo electrónico de la entidad
CONTROL INTERNO	Elaboración de informes internos y externos	cumplimiento en la entrega de informes
	Auditorías internas	Porcentaje de auditorías eficientemente presentados
		Porcentaje de Seguimiento a las Observaciones realizadas en auditorías internas anteriores
		Evaluación del sistema de control interno
	Gestión de Calidad	Seguimiento acciones de mejora
PERMISOS DE ESTADO	Constitución Previa	Efectividad en la Resolución de Solicitudes de constitución previa
	Licencia de Funcionamiento	Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Renovación Licencia de Funcionamiento	Porcentaje de solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Cancelaciones de licencias, autorizaciones y permisos	Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Conceptos Previos, Cesión, Adquisición y Revalidación para porte o Tenencia de Armas	Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida
	Tramites resueltos por Oficio	Solicitudes de tramites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo
	Inscripción en el Registro	Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo
	Vº. Bº. de Importación	Porcentaje de solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo
	Autorización de Blindaje, Desblindaje, uso y traspaso de Vehículos Blindados	Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo
	Credenciales de Personal Directivo y Operativo	Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo radicadas con decisión de fondo
	Credenciales de Consultores, asesores o Investigadores (CAI)	Solicitudes de credenciales de personal no operativo ni directivo radicadas con decisión de fondo
	TODA LA DELEGADA	Índice de productividad real Delegada para la Operación
		Tiempo de trámite de solicitudes promedio
		Punto de equilibrio Delegada para la Operación
		Porcentaje de solicitudes con decisión de fondo
		Solicitudes con requerimiento de

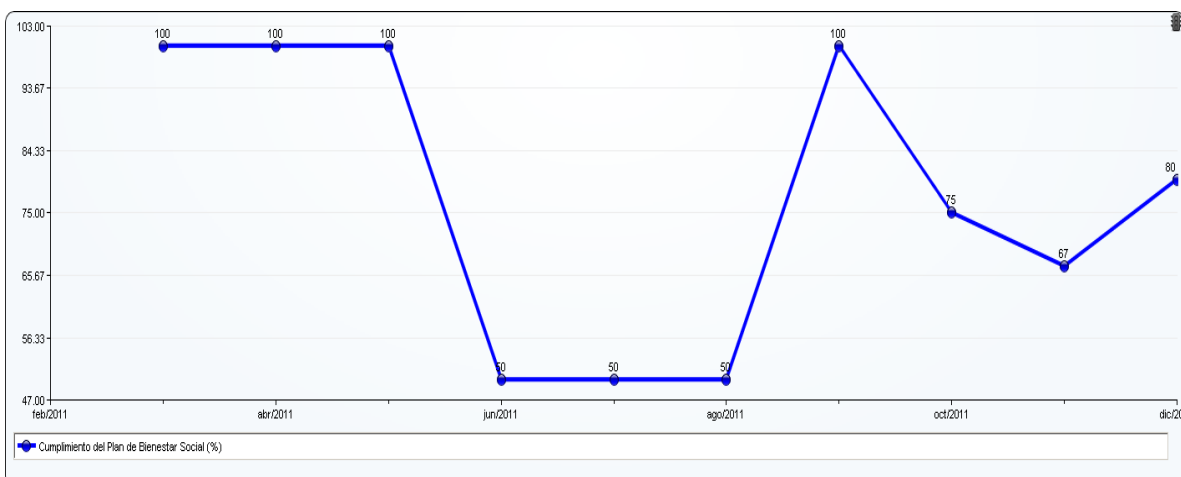
		documentación / información
GESTION DOCUMENTAL	Procedimiento Correspondencia Oficial e interna	Promedio de entrega de distribución de correspondencia
	Procedimientos Préstamo de Documentos y Expedientes	Promedio de tiempo de entrega de expedientes
GESTIÓN JURÍDICA	Atención de Tutelas	Porcentaje de tutelas contestadas
	Recursos	Porcentaje de recursos efectivamente resueltos
	Consulta Derechos de petición	Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Contratación directa	Tiempo promedio de elaboración de contratos bajo la modalidad de contratación directa
	Selección Abreviada de menor cuantía	Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía
	Licitación Pública	Tiempo promedio de elaboración de contratos de mayor cuantía

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS

TALENTO HUMANO:

Cumplimiento del Plan de Bienestar Social

En el último trimestre del año 2011 se realizaron 9 capacitaciones de bienestar; que fueron día de halloween, jornada de salud, capacitación del buen trato, inscripciones comité de copaso, coaching, novenas navideñas, entrega de nuevos carnet, pasaportes de divercity para los hijos de los funcionarios, entrega de bono del plan de incentivos.

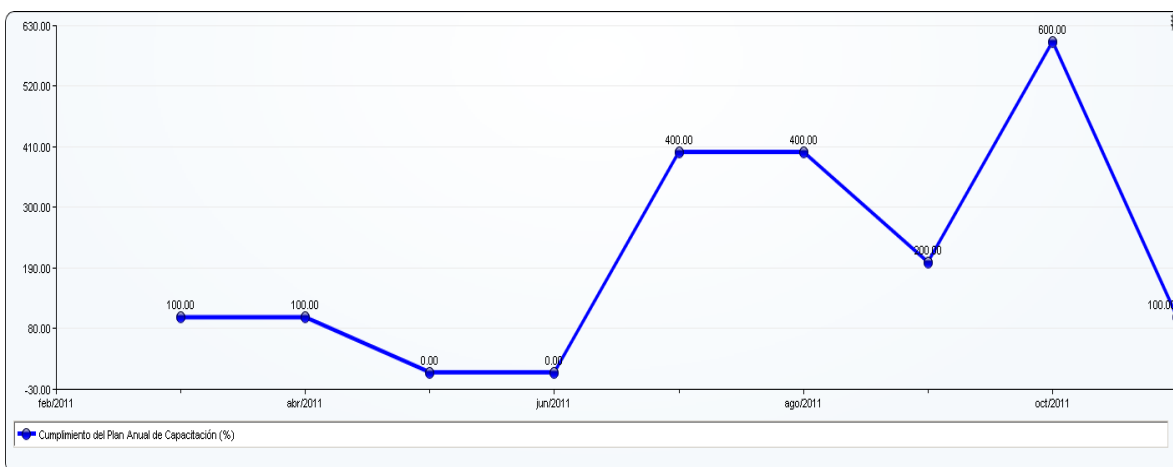


Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación

En el año 2010 se programaron 54 capacitaciones en diferentes temas transversales, misionales y de gestión pública; de las capacitaciones programadas se realizaron 49 capacitaciones.

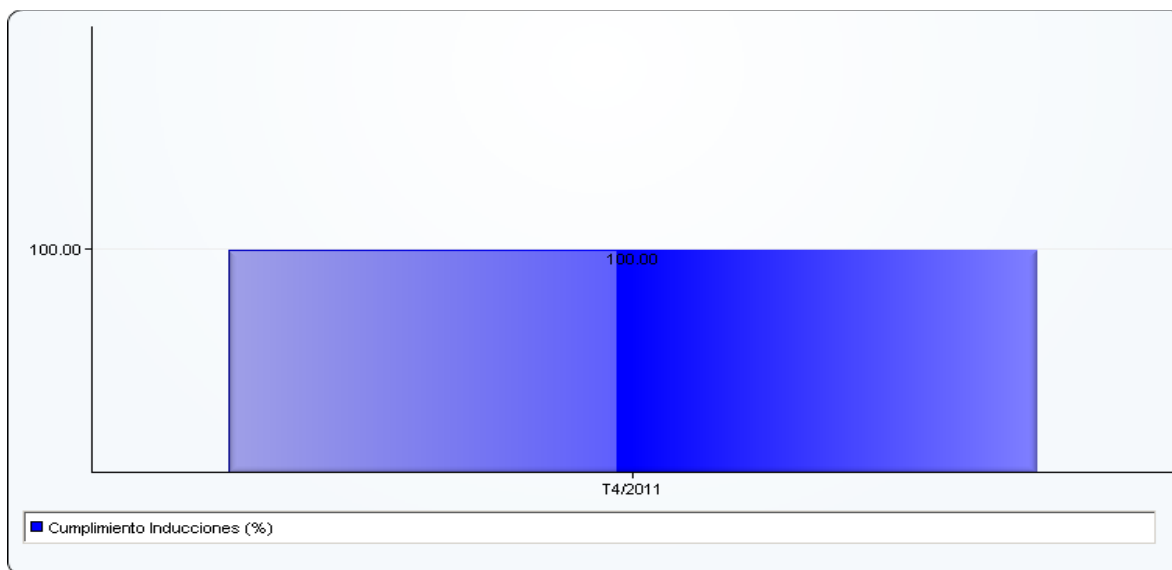
Las cinco capacitaciones que no se realizaron fue por cuanto no eran temas de sobresalientes para la Entidad tales como la capacitación de Inglés.

Para el cuarto trimestre se cumplió la meta planteada.



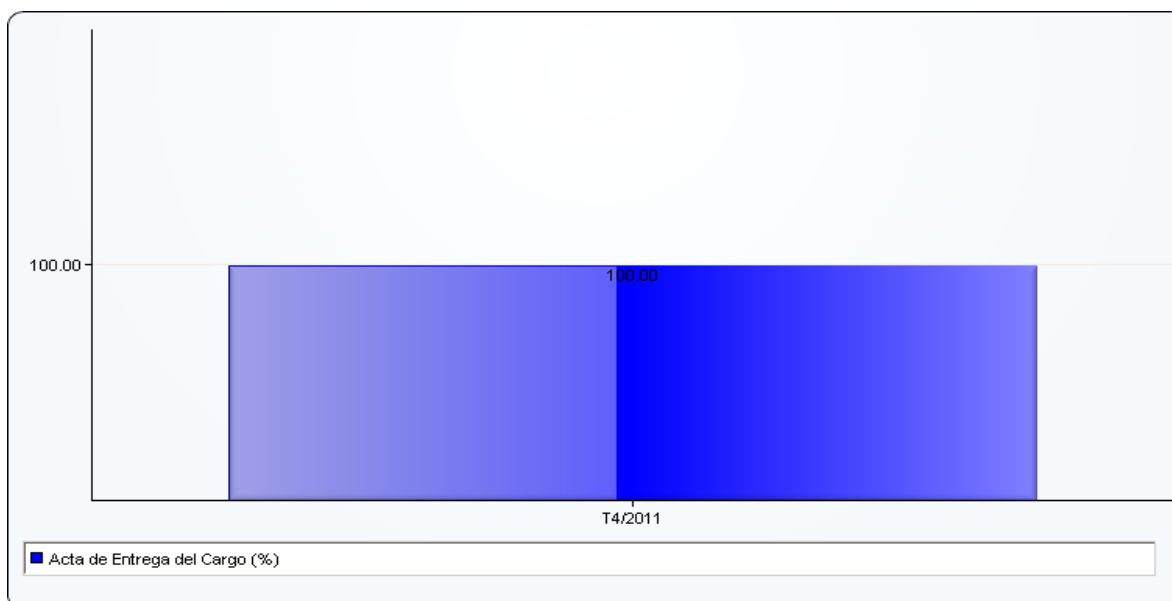
CUMPLIMIENTO INDUCCIONES

En el último trimestre del año 2011 se realizaron 4 inducciones al personal que ingreso a la entidad. cumpliéndose así la meta establecida del 100%.



ACTAS DE ENTREGA DE CARGO

En el último trimestre del año se retiraron 6 funcionarios y cada uno de ellos realizo el acta de entrega del cargo según formato de calidad. cumpliéndose así la meta establecida del 100%.

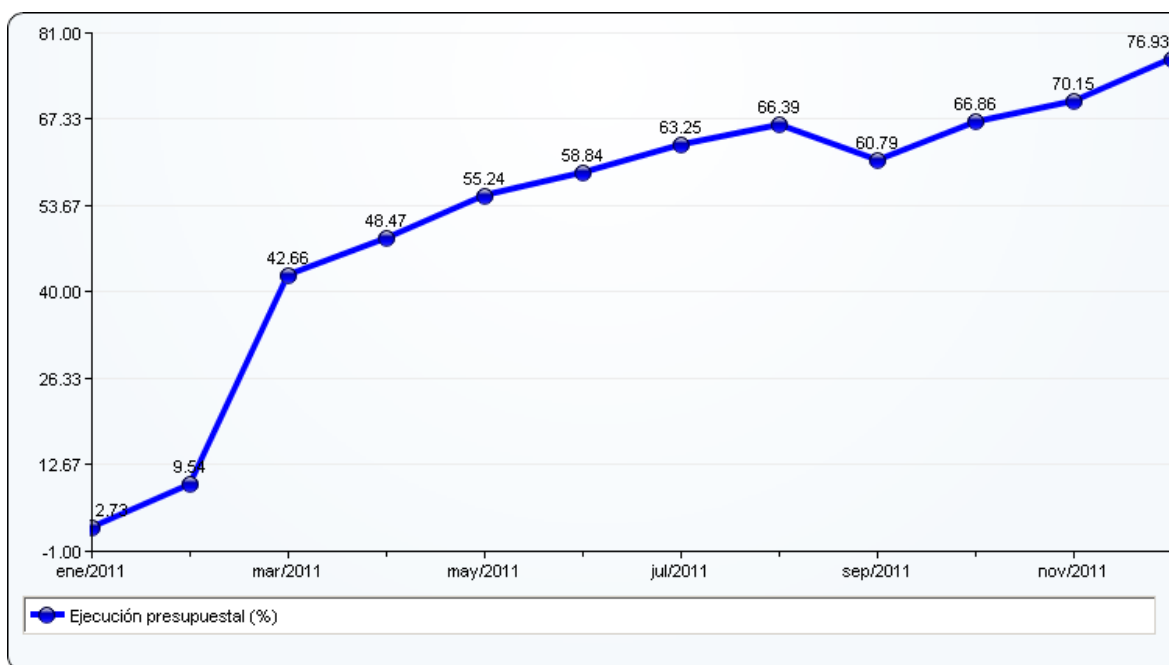


Recursos Físicos y Financieros

Presupuesto

La ejecución total del presupuesto para el año 2011 fue de un 76.93%, siendo la ejecución para funcionamiento de un 92.73%, debido principalmente a que los gastos de personal no fueron ejecutados en un 100%, ya que se presentaron vacantes durante el año que arrojaron saldos por ejecutar, motivado por el trámite y lleno de requisitos legales en el cubrimiento de las vacantes.

En cuanto inversión la ejecución fue del 55.373% debido a que se dejó de ejecutar dos proyectos de inversión por \$ 2.655.949.054 por cuanto la Contraloría General de la Nación a través de "Función de Advertencia" realizó observaciones fiscales sobre los dos contratos mencionados.



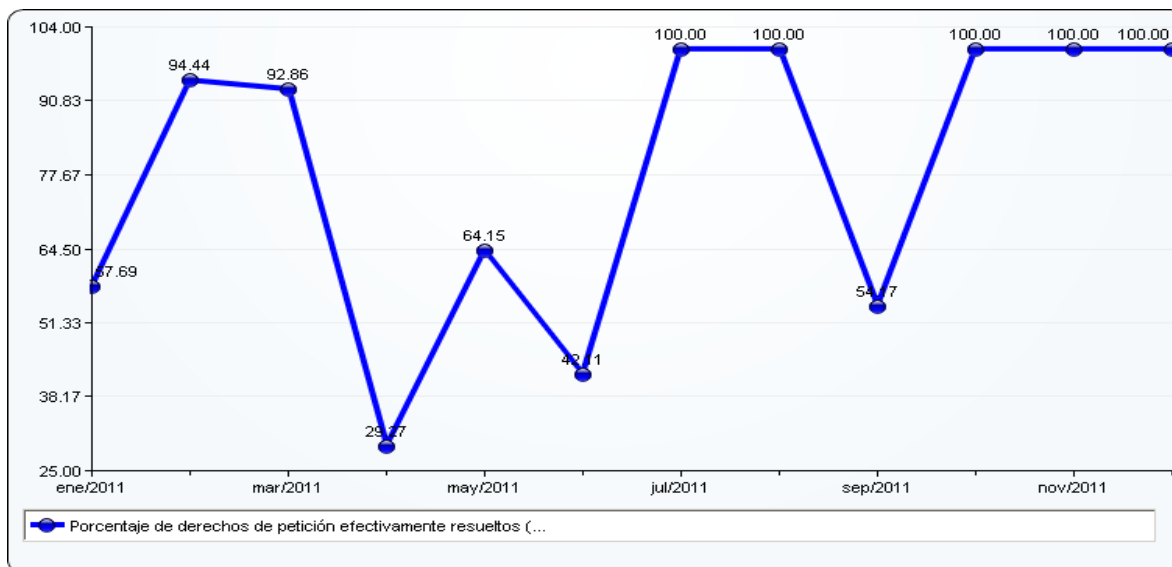
Gestión Jurídica

Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos

Durante el cuarto trimestre de 2011, se absolvieron los derechos de petición, conforme orden de llegada y en los términos del Código Contencioso Administrativo. durante este periodo se recibió un total de 56 derechos de petición los cuales fueron tramitados en su

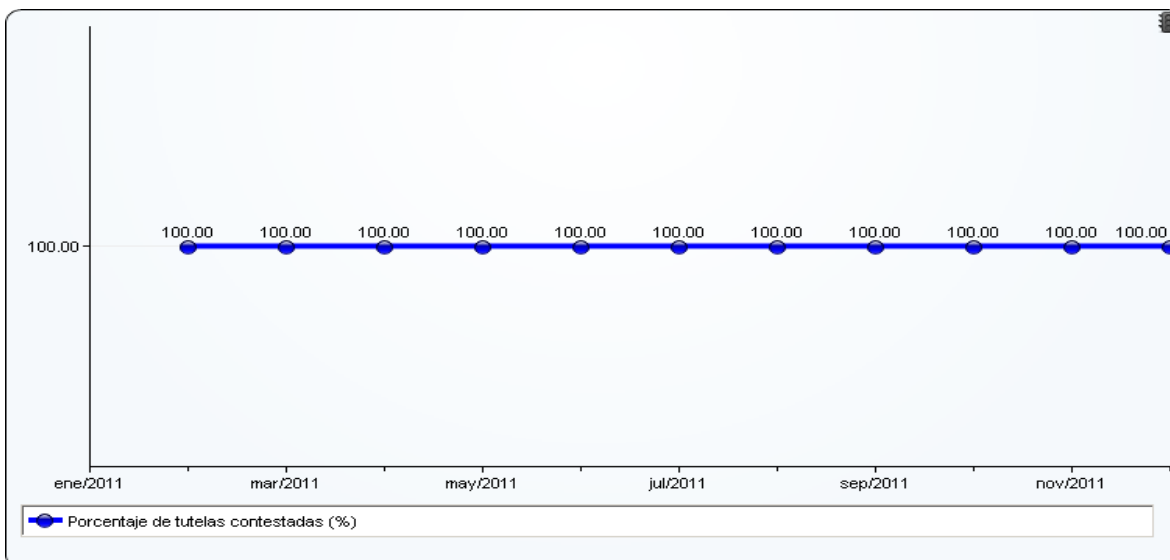
totalidad.

En promedio se resolvieron efectivamente un porcentaje del 100%, presentándose un incremento considerable con respecto al periodo anterior que fue del 84%.



Porcentaje de tutelas contestadas

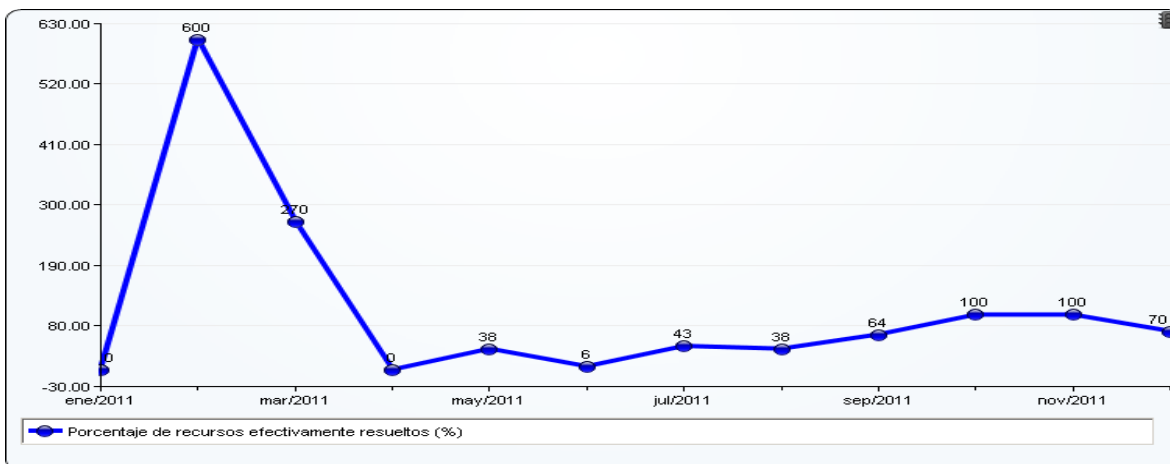
Las tutelas recibidas por la Oficina Jurídica en el cuarto trimestre de 2011, se atendieron en los plazos otorgados por los Despachos Judiciales. Es por esto que el indicador arroja un porcentaje del 100%. En promedio se recibieron 15 tutelas en el tercer trimestre. Como se observó durante todo el 2011 se cumplió completamente la meta establecida, se sugiere modificar el indicador para el año 2012, debido a que este indicador no muestra variaciones y en esencia siempre será del cien por ciento debido a los términos establecidos en la ley.



Porcentaje de recursos efectivamente contestados

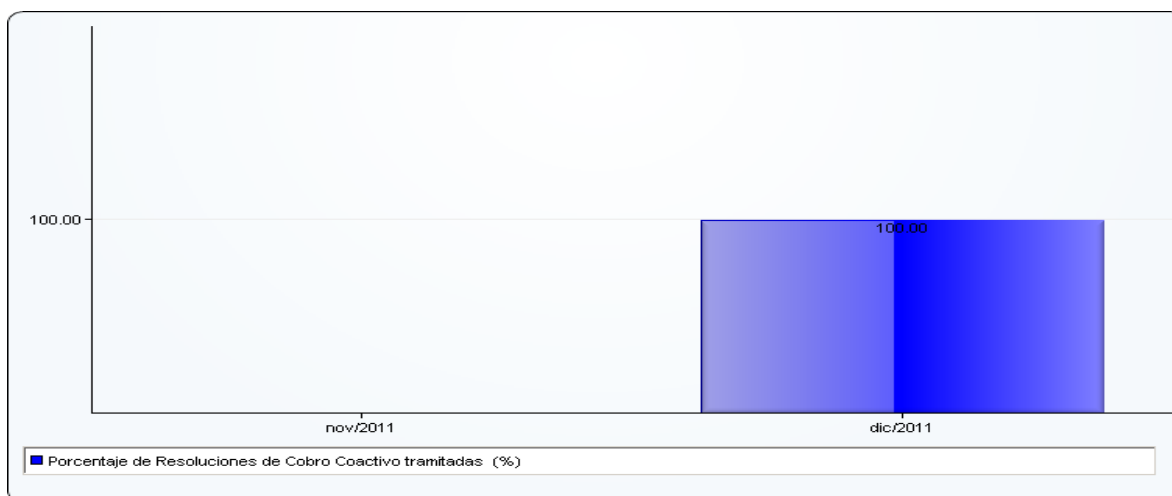
En el marco de proceso de mejora de la oficina Asesora Jurídica, se encuentra que se ha mejorado en los tiempos de respuesta de recursos, así mismo, se ha desatrasado la vigencia 2010 y se inicio con la descongestión de la vigencia 2011.

El porcentaje promedio para la elaboración de recursos para el cuarto trimestre es en promedio del 90%, lo que indica que se está presentando un avance considerable en comparación con periodos anteriores. Se resolvieron 23 recursos de los 26 recibidos. la meta para este indicador era de un 40% , meta que fue cumplida y duplicada durante el último trimestre del año, por lo que se sugiere replantear la meta.



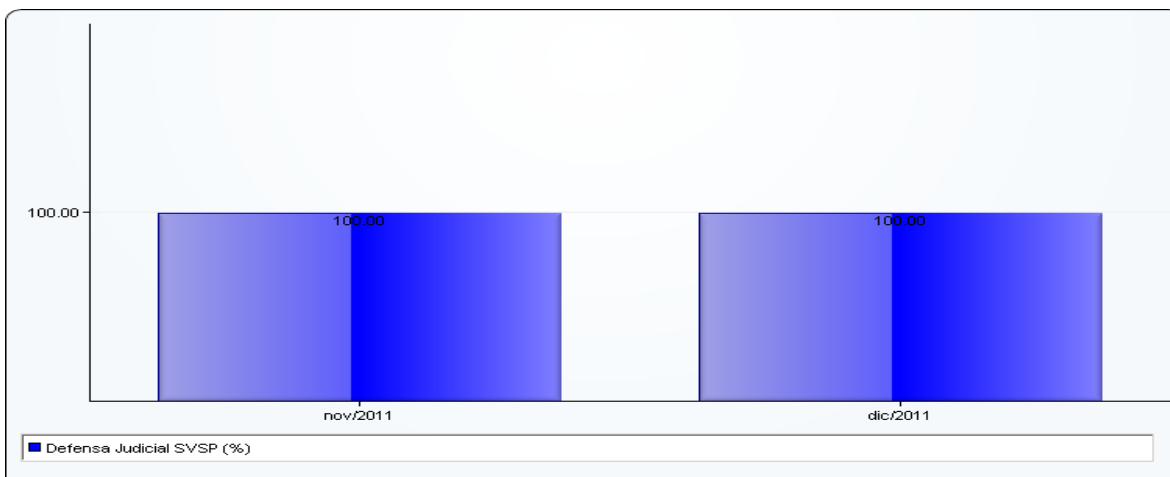
Porcentaje de Resoluciones de Cobro Coactivo Tramitadas

Se le dio el trámite correspondiente a las resoluciones allegadas a esta oficina, dentro del proceso por jurisdicción coactiva. en el último trimestre de 2011 llegaron un total de 5 resoluciones las cuales fueron tramitadas en su totalidad, lo que indica que la meta fue cumplida a cabalidad, se recomienda esperar al comportamiento de este indicador el próximo trimestre con el fin de establecer el cambio o no de la meta.



Defensa Judicial

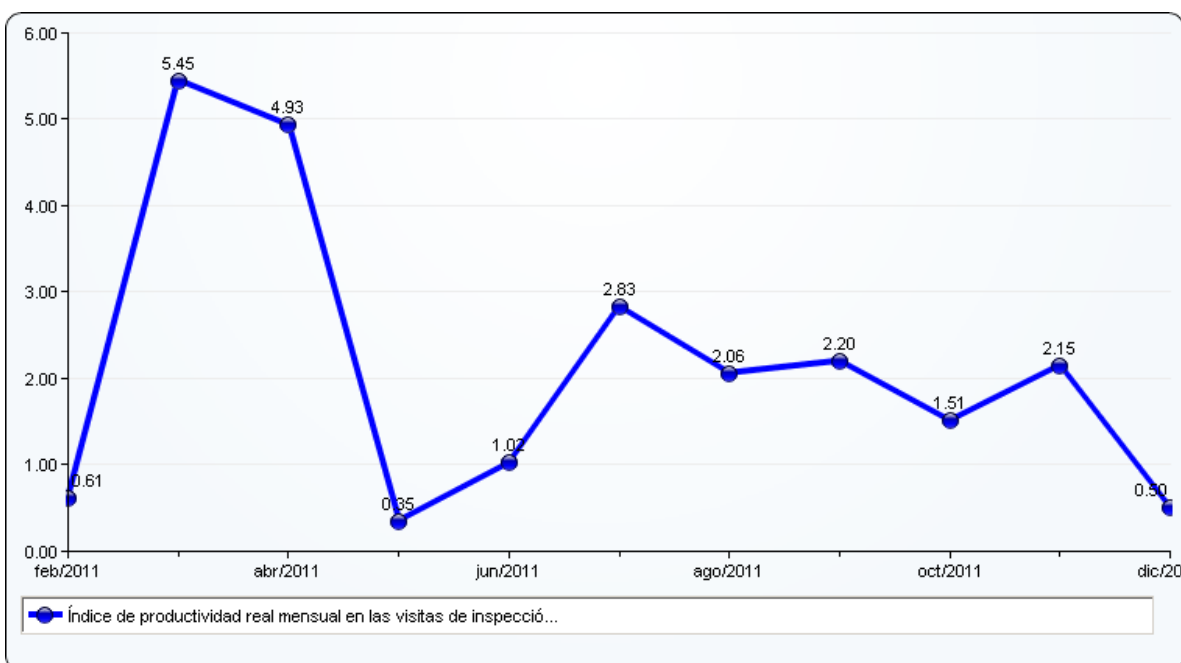
Se cumplió con el objetivo dentro de los tiempos de respuesta, y trámite de notificación de las demandas. en el mes de noviembre y diciembre existieron 5 actuaciones notificadas las cuales en su totalidad fueron surtidas. la meta para estos meses fue del 100% la cual se cumplió a cabalidad



Control, Inspección y Vigilancia:

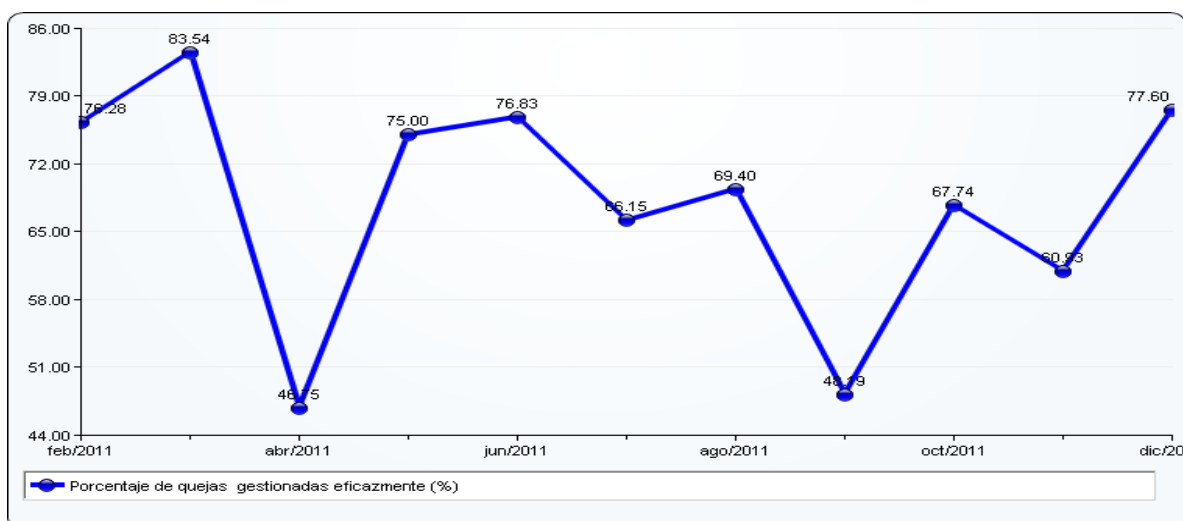
Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección.

Durante el cuarto trimestre del año, en promedio se realiza una visita diaria por funcionario. el indicador muestra una leve disminución durante los meses de abril y mayo, presentando una mejoría para el mes de junio.



Porcentaje de quejas gestionadas eficazmente.

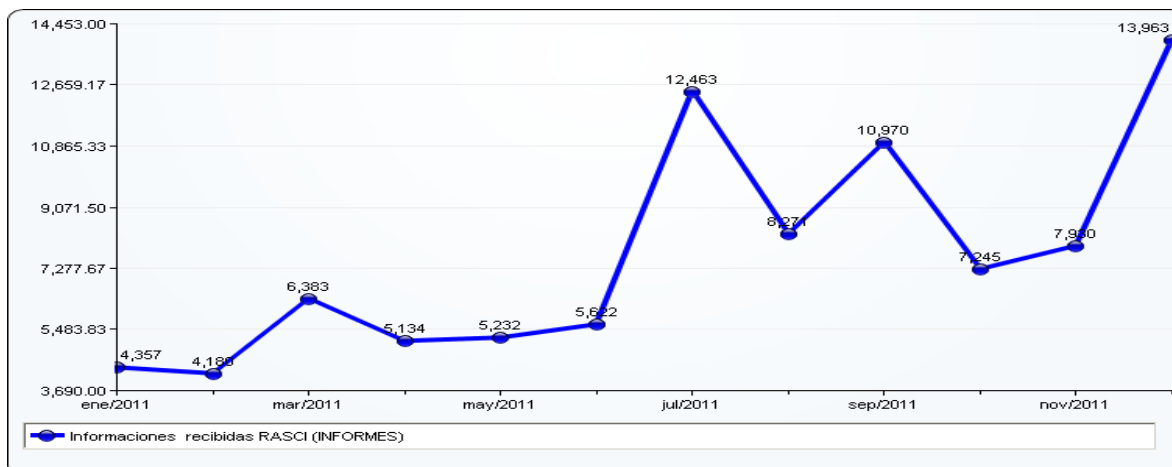
Para el cuarto trimestre de 2011 el Grupo de Quejas gestiona 360 quejas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: 216 archivadas, 105 a otras entidades, remitidas a inspección 37 y para sanción 2.



Índice de informaciones reportadas a la RASCI

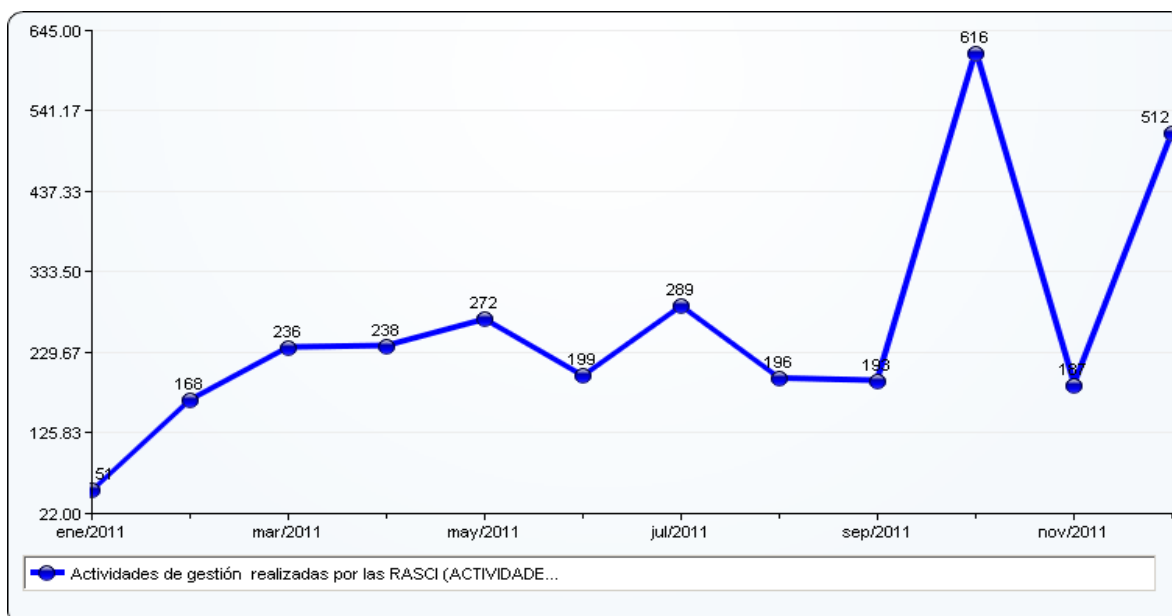
Durante el Cuarto Trimestre del presente año, se recibieron 29.138 informaciones suministradas por la vigilancia privada a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, lo que permitió a la Policía Nacional la captura de 311 personas, la recuperación de 23 vehículos hurtados, la incautación de 28 armas de fuego, 405 gramos de cocaína, 2.758 gramos de marihuana y el conocimiento de 185 casos que permitieron la recuperación de mercancía evaluada en \$303.720.518.

Esta información al ser un índice para el 2011 no poseía una meta específica. sin embargo, se sugiere para el 2012 modificarlo de tal manera que pueda ser medida el cumplimiento de la meta.



Índice de actividades de gestión de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.

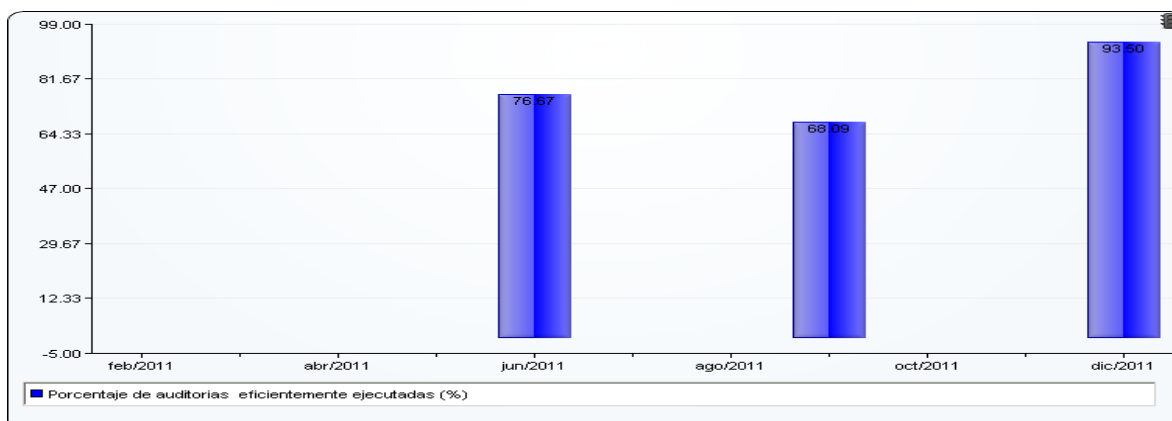
Durante el Cuarto Trimestre del presente año, se realizaron 1.315 actividades de gestión, entre los servicios de vigilancia y la Policía Nacional, con el propósito de fortalecer su colaboración a la seguridad pública a través de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana. Entre las actividades realizadas podemos destacar 125 reuniones de coordinación operativa, 717 capacitaciones a empresarios y vigilantes, 373 apoyos, entre otros; contando con la participación de 35.000 personas en mencionadas actividades (empresarios de la seguridad y vigilantes).



Control Interno:

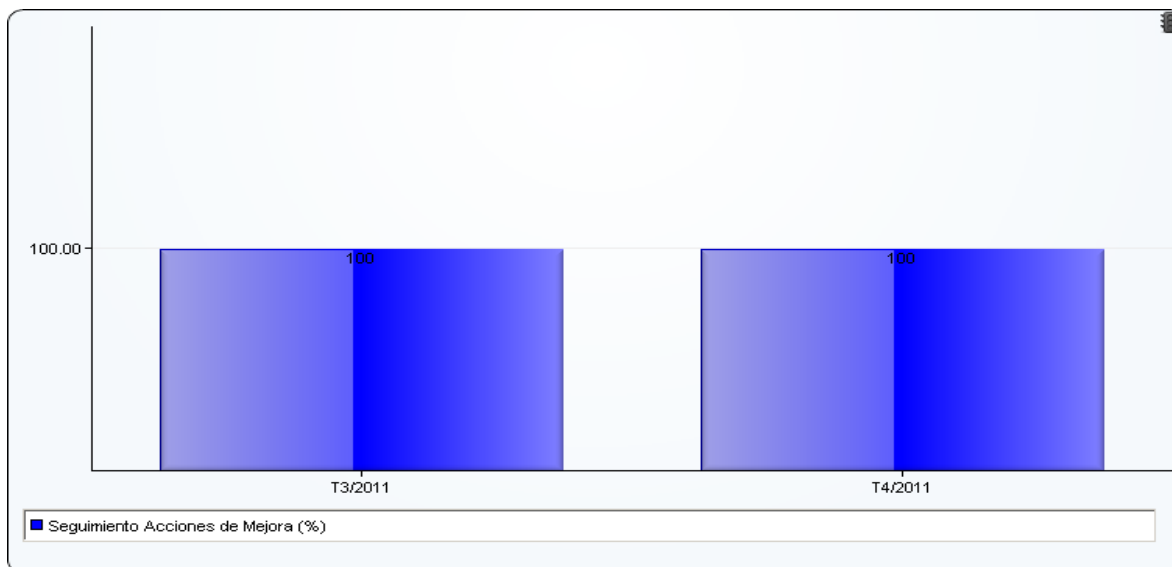
Porcentaje de auditorías eficientemente presentadas

De acuerdo al Plan de Auditoría vigencia 2011, el cual fue aprobado en comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, se programó el desarrollo de diez (10) auditorías. Según los datos reportados durante la vigencia se realizaron 12 auditorías (10 ordinarias o programadas y 2 extraordinarias o especiales), en un tiempo promedio de 19 días por auditoría, ya que al sumar los tiempos de ejecución de las auditorías es igual a la sumatoria de días hábiles programados, con la diferencia que se realizaron 12 y no 10, es decir, en la misma sumatoria de tiempo se realizaron más auditorías.



Seguimiento acciones de mejora

Trimestralmente, la oficina de Control Interno realiza evaluación al Plan de Mejoramiento Institucional, el cual contiene los hallazgos producto de las auditorías gubernamentales realizadas por la CGR a la Supe vigilancia, por tanto, se efectúa seguimiento a la totalidad de acciones de mejora identificada e incluidas en dicho plan. En la próxima vigencia se continuará realizando seguimiento.



Evaluación del sistema de control interno

De acuerdo al programa de auditorías de la vigencia 2011, el cual fue aprobado en comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, en la vigencia 2011, se programó el desarrollo de diez (10) auditorías, las cuales fueron desarrolladas y finalizadas.

* Seis (6) auditorías fueron desarrolladas por dos auditores externos contratados para tal fin.

Permisos de Estado, memorando No. 2671 del 30/12/2011.

Recursos Físicos, memorando No.2672 del 30/12/2011.

Recursos Financieros, memorando No. 2673 del 30/12/2011.

Control, Inspección y Vigilancia, memorando No. 2674 del 30/12/2011.

Gestión Jurídica, memorando No. 2675 del 30/12/2011.

Adquisición, bienes y Servicios, memorando No.2675 del 30/12/2011.

* Cuatro (4) auditorías fueron desarrolladas por la oficina de control interno.

Gestión Documental, memorando No. 1261 del 30/06/2011

Auditoría de Calidad, memorando de fecha 09/11/2011.

Talento Humano, memorando No. 2533 del 28/12/2011.

Procedimientos Secretaría General, memorando No. 2661 del 29/12/2011.

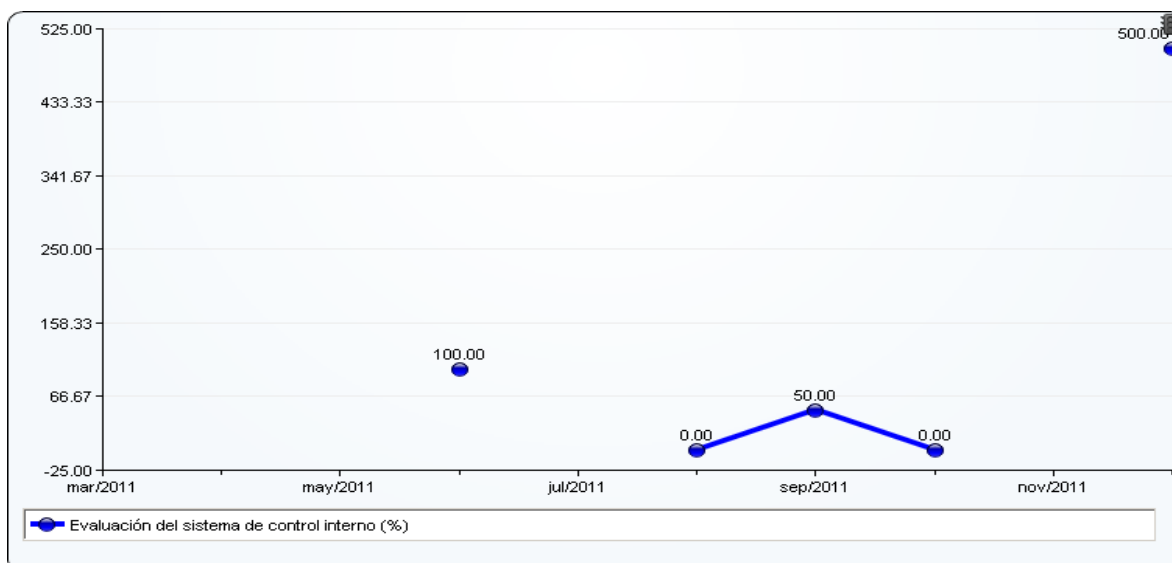
Además se realizaron dos (2) auditoría especiales.

Caso reclamación ICBF, aportes parafiscales , memorando No. 1878 del

30/09/2011.bContratos Interadministrativo, suscrito por la Supervigilancia, memorando No. 2663 del 29/12/2011.

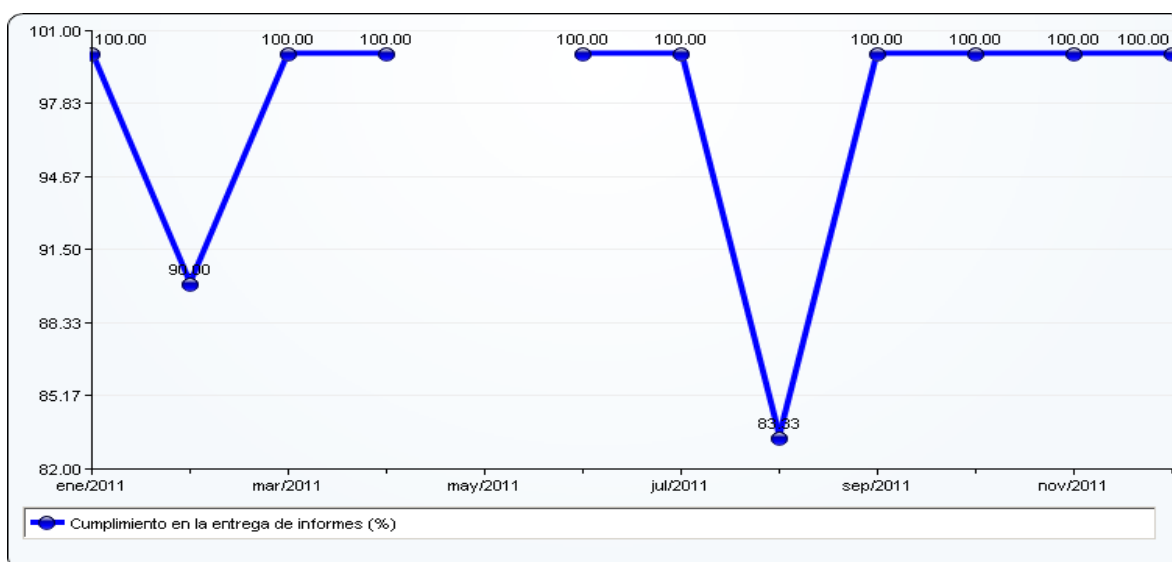
De acuerdo a lo anterior, se realizaron diez (10) auditorías ordinarias y dos (2) especiales. Es decir, se realizaron en total 12 auditorías, por tanto, según la fórmula (12 auditoría

realizadas/10 auditorías programadas * 100), el resultado en la vigencia es 120%.



Oportunidad en la entrega de informes

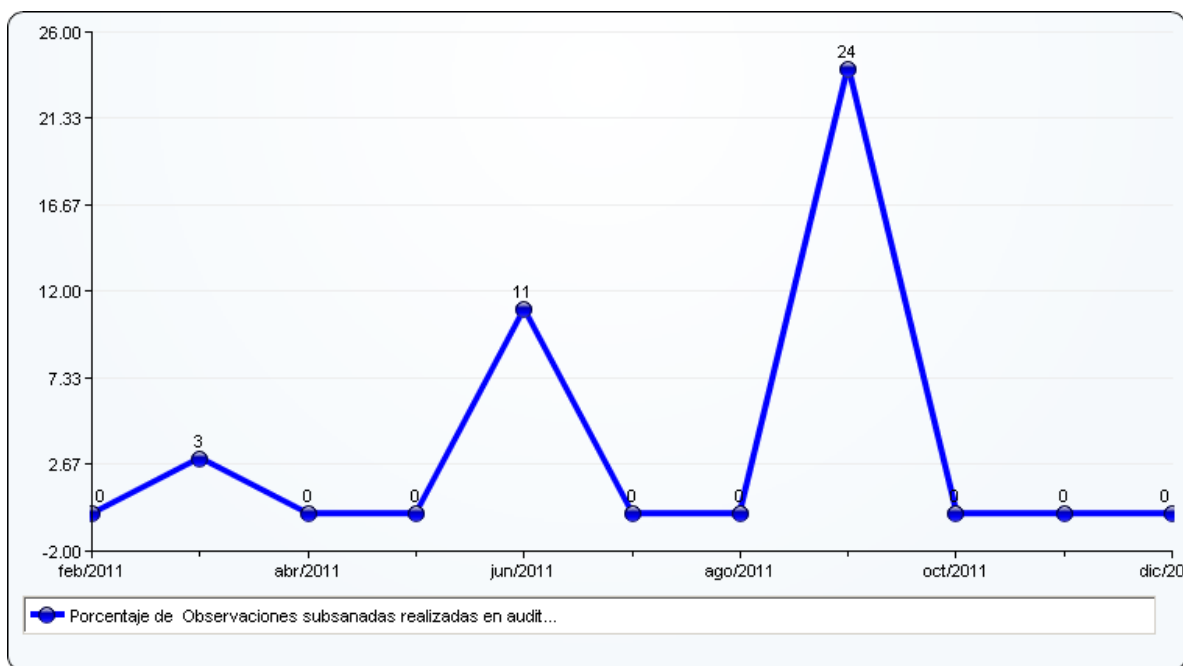
Presentar, es decir, 2 no fueron presentados oportunamente, los cuales correspondían: 1 al mes de febrero y 1 al mes de agosto. La meta es lograr el 100% de cumplimiento en la entrega de informes, para la próxima vigencia se continuara aplicando la herramienta de asignación de tareas en el Outlook, con la finalidad de informar a cada proceso las tareas para con la OCI, en relación a la información que debe rendir para poder rendir informes tanto internos como externo, de esta manera garantizar la rendición de estos dentro de los términos.



Porcentaje de observaciones subsanadas realizadas en auditorías internas anteriores

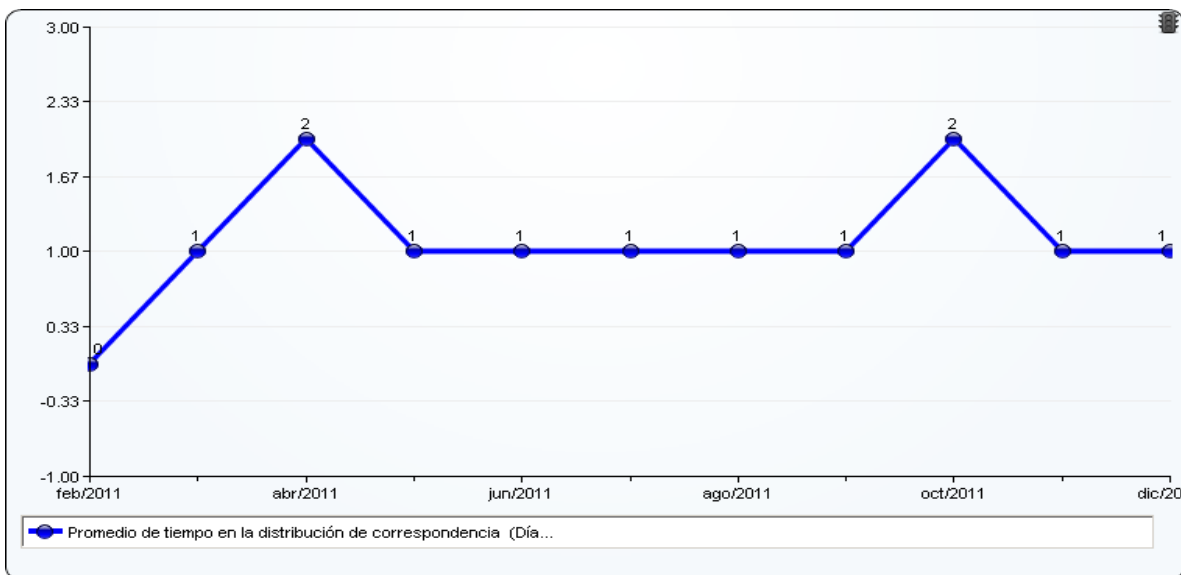
Al inicio de la vigencia, se contaba con 63 observaciones producto de auditoría internas, luego se incorporaron 19 más, para un total de 79 observaciones de las cuales durante la vigencia fueron subsanadas 26, es decir, para la próxima vigencia quedan pendiente por subsanar 53 observaciones. Se continuará realizando seguimiento y acompañamiento con la finalidad que se subsanen las observaciones que resulten de las auditorías en aras de mejorar el funcionamiento de los procesos de la Entidad.

La meta para este indicador es del 100% fue incumplida en el último trimestre del año ya que ninguna de las observaciones fueron subsanadas, se sugiere replantear esta meta de acuerdo al comportamiento del indicador durante la vigencia 2011n y así identificar una meta mas alcanzable.



Gestión Documental:

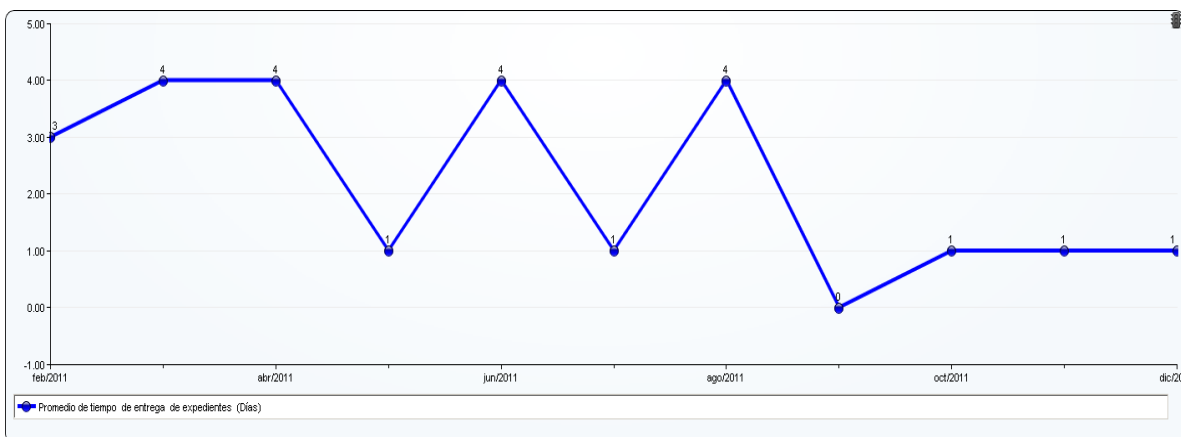
Promedio de entrega de distribución de correspondencia



Durante el cuarto trimestre del 2011, el Grupo continuó realizando la distribución de la correspondencia que llega a la entidad, en un promedio de un (1) día, lo cual indica que los funcionarios del grupo, han estado comprometidos con los términos dados en la campaña de derecho al turno de la entidad, y por supuesto, en el mejoramiento de la gestión de todos los procesos y procedimientos de la SuperVigilancia, por lo menos en cuanto a disminución del tiempo en los trámites y diferentes solicitudes

Promedio de tiempo de entrega de expedientes

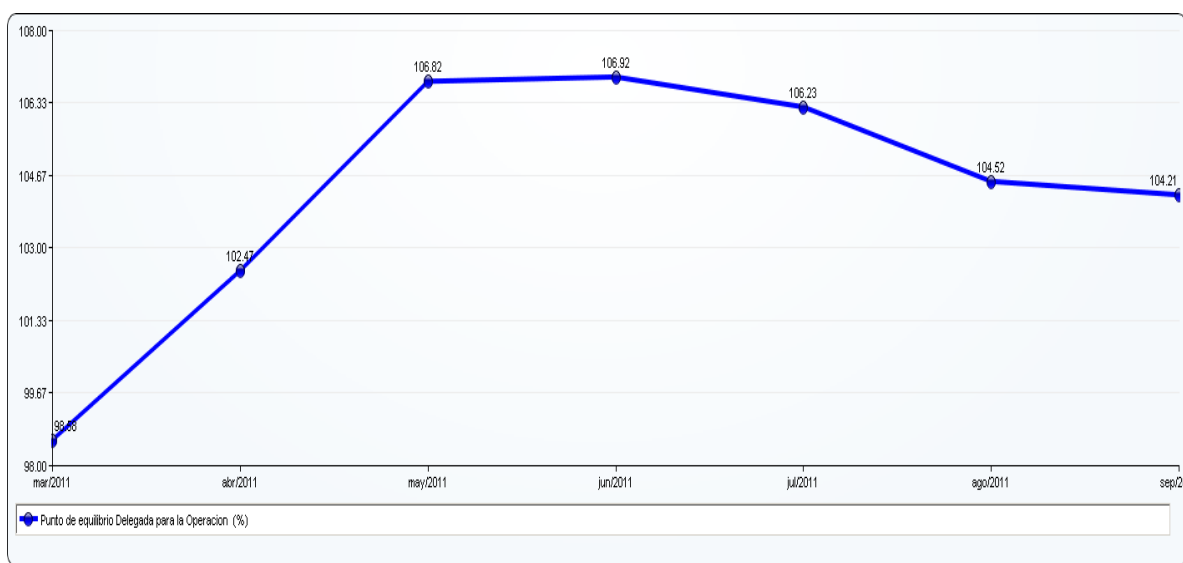
Durante el cuarto trimestre del año 2011, el Grupo de Gestión Documental disminuyó notablemente el tiempo en que se tomaba prestar un expediente, debido a que el número de solicitudes de préstamos del mes de octubre y diciembre.



Permisos de Estado:

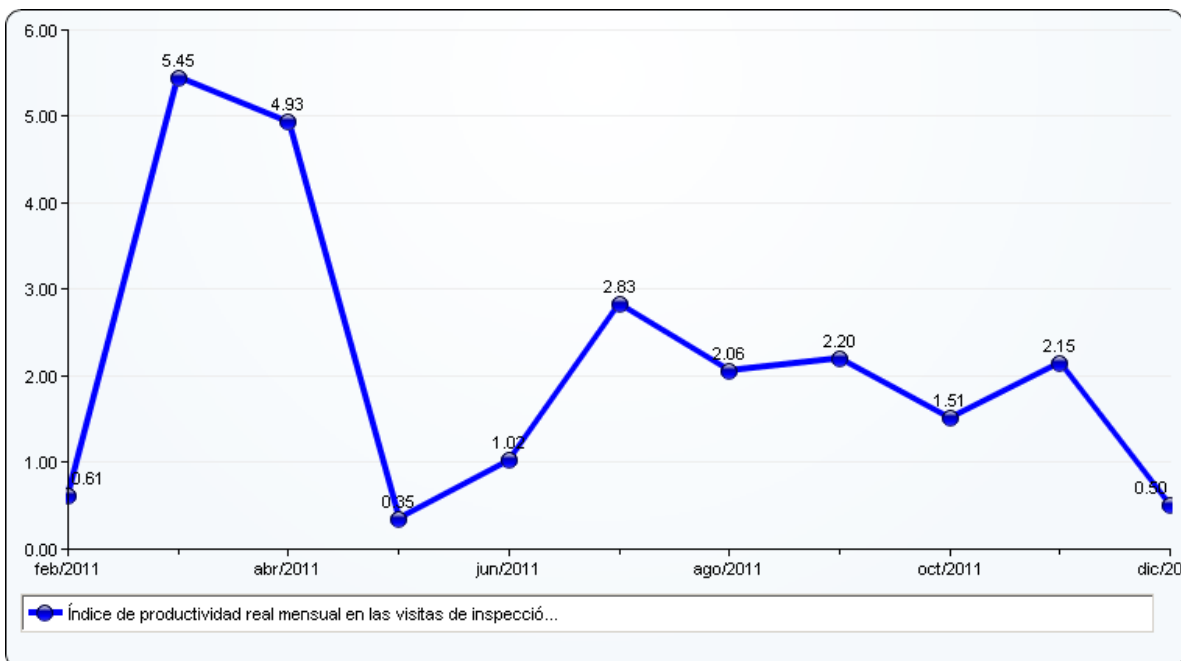
Punto de equilibrio Delegada para la Operación.

El año 2011 termina con una Superintendencia Delgada para la Operación que cumplió durante todo el año con el punto de equilibrio, para el mes de Diciembre este valor fue del 104%, Lo anterior significa que el número de solicitudes que se recibieron en el periodo, fueron contestadas contribuyendo a que la Superintendencia mantenga altos niveles de eficiencia y efectividad. se cumplió con la meta establecida se recomienda replantear la misma debido a que durante todo el año exceptuando en los meses de febrero y marzo se cumplió.



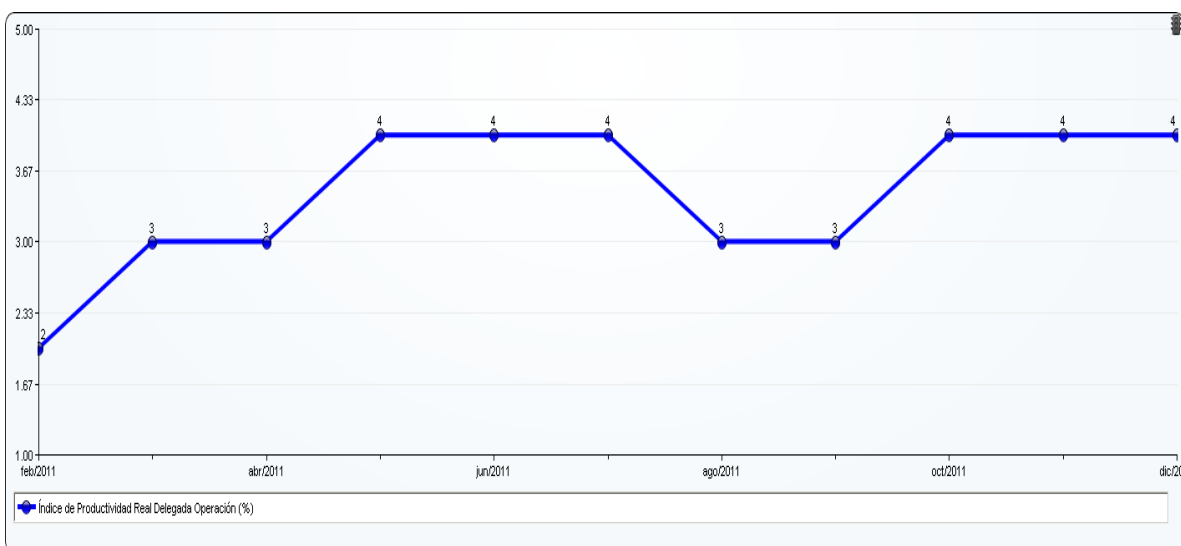
Productividad real

Los resultados del año 2011 evidencian la consolidación del aumento de la productividad de la Delegatura para la Operación, luego de que en el año 2008 el grupo presentara una productividad de 2,13 trámites promedio por funcionario, para el año siguiente aumento en un 40% la productividad situándose así en 3 trámites por persona. Para el año 2010, mejoro la productividad en 20% adicional situándose en 3,51 trámites y finalmente en el año 2011 aumenta levemente para situarse en 3,55 trámites con decisión de fondo resueltos diariamente por cada funcionario de la Delegada para la Operación. Este valor será la nueva línea base que se espera mejorar para el año 2012.



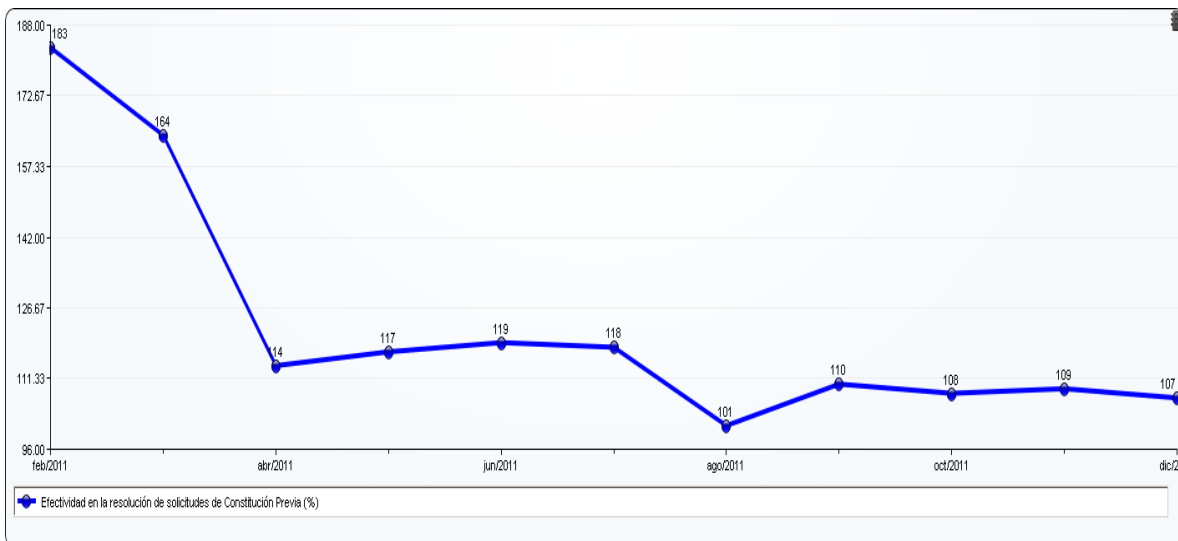
Tiempo de trámite de solicitudes promedio

Los resultados del año 2011 evidencian la consolidación del aumento de la productividad de la Delegatura para la Operación, luego de que en el año 2008 el grupo presentara una productividad de 2,13 trámites promedio por funcionario, para el año siguiente aumento en un 40% la productividad situándose así en 3 trámites por persona. Para el año 2010, mejoro la productividad en 20% adicional situándose en 3,51 trámites y finalmente en el año 2011 aumenta levemente para situarse en 3,55 trámites con decisión de fondo resueltos diariamente por cada funcionario de la Delegada para la Operación. Este valor será la nueva línea base que se espera mejorar para el año 2012.



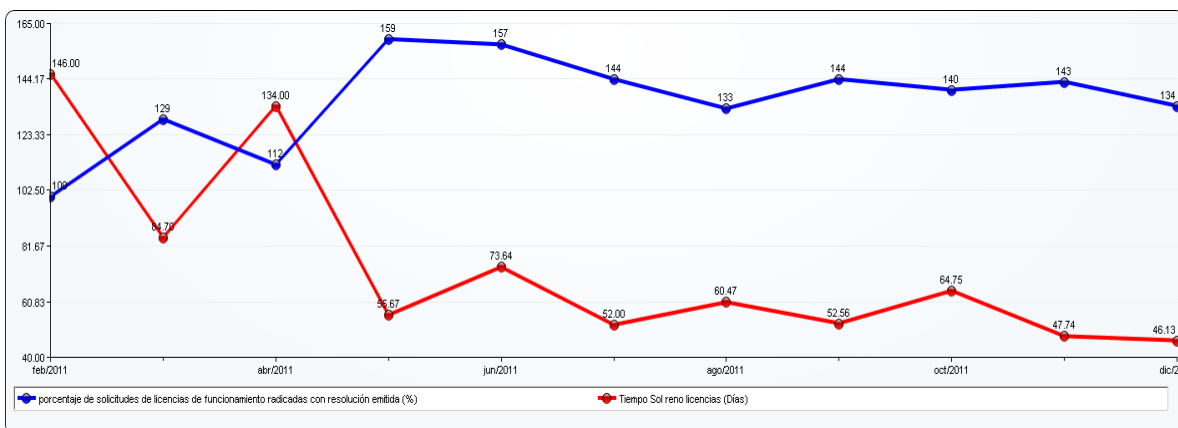
Solicitudes de constitución previa con decisión de fondo

El trámite de constitución previa, mantuvo una buena eficacia durante todo el año 2011, terminando con un promedio de 107% en las respuestas, lo que significa que se le dio respuesta a un porcentaje superior al 100%, lo que contribuye a elevar la eficacia de todo el grupo.



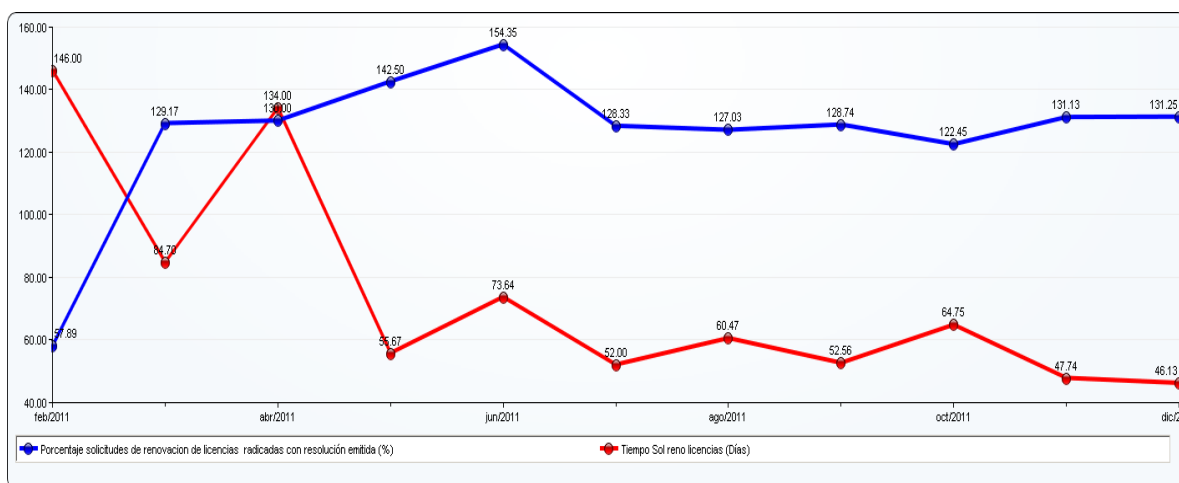
Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

El trámite de Solicitud de licencia de funcionamiento, termina el año 2011 con una eficacia de 134%, esto significa que la Superintendencia dio respuesta a 34% de las solicitudes recibidas, contribuyendo a que no se genere atraso en la expedición de dicho trámite. En cuanto al tiempo de respuesta promedio mensual para el cuarto trimestre fue de 52 días hábiles,



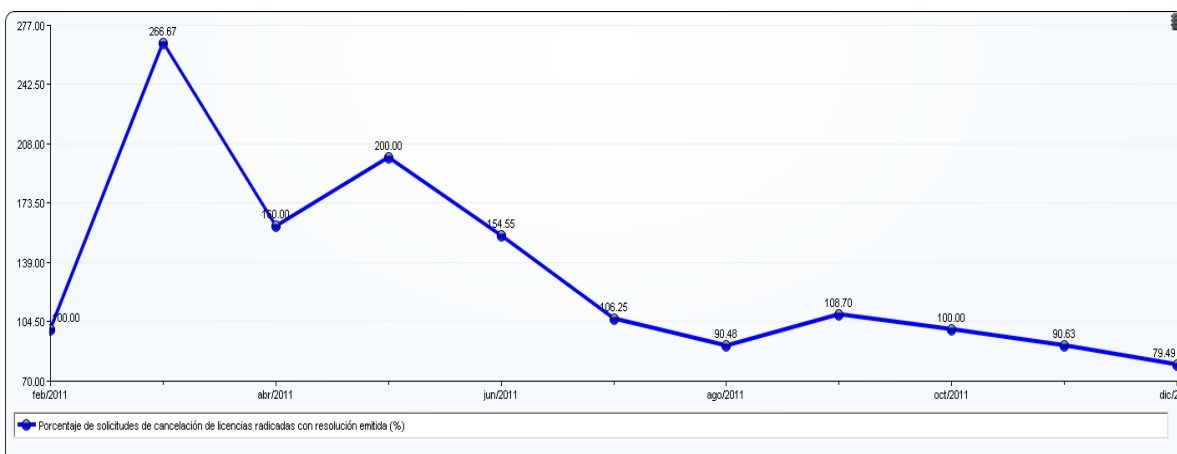
Solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

La Delegada para la Operación cierra el año 2011 manteniendo la dinámica que desde el mes de marzo se viene presentando, esto es que se esté dando respuesta a mas solicitudes de las que se reciben mensualmente. Así mismo, se puede observar como los tiempos de respuesta disminuyeron consistentemente desde que se implemento la Estrategia de Derecho al turno en mayo, es así como el mes de Diciembre reporta el tiempo promedio más bajo de todo el año, 46,1 días hábiles, 57.3% menos tiempo que antes de que empezara la estrategia.



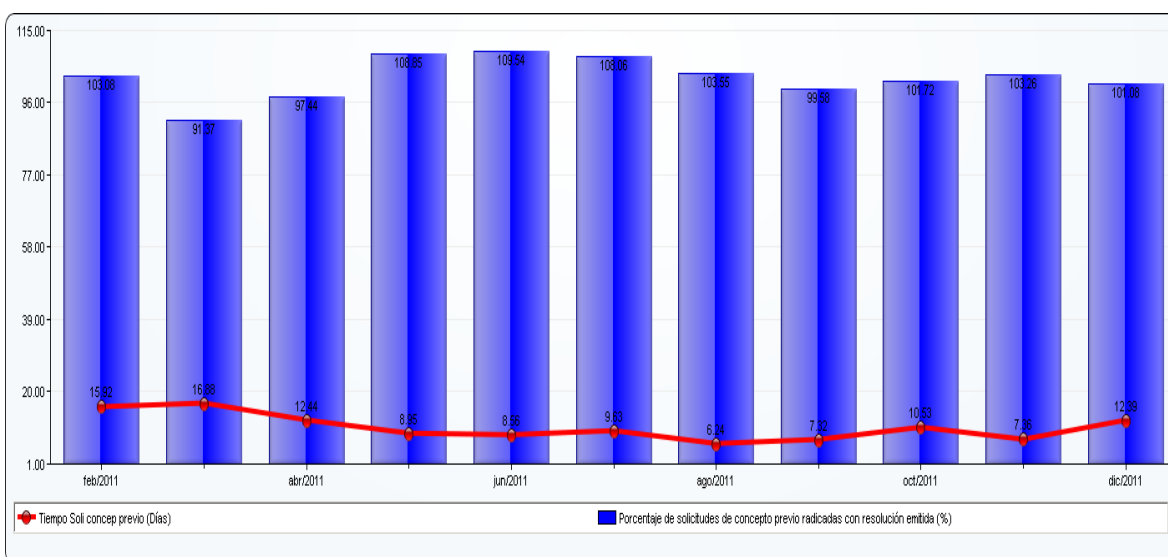
Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

La SuperVigilancia durante el año 2011 dio respuesta a 31 de las 39 solicitudes de cancelación de licencia de funcionamiento por parte de los servicios.



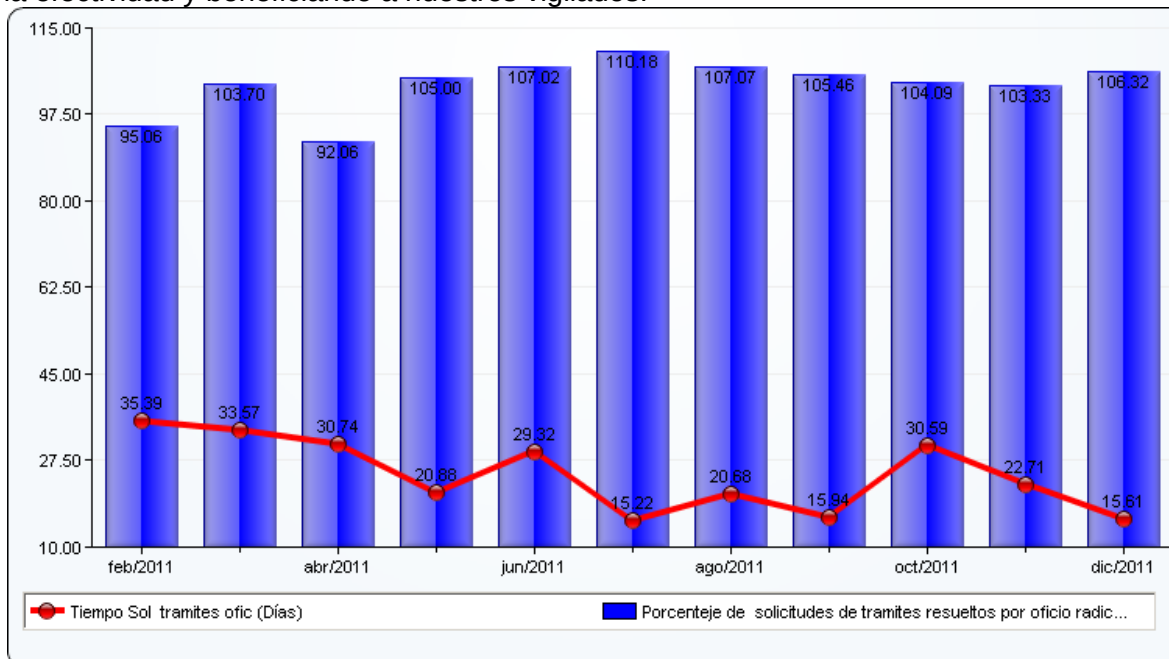
Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida

El acumulado al mes de diciembre de 2011, nos permite analizar que el grupo ha alcanzado el punto de equilibrio en la respuesta a las solicitudes de Conceptos de Armas, teniendo en cuenta que se han recibido 622 solicitudes y se le ha dado respuesta a 653. Adicionalmente el trimestre termina con el numero de días hábiles de respuesta más bajo de todo el 2011, con 10,7 días hábiles, 30% menos tiempo que al iniciar el año. La Estrategia de Derecho al turno ha permitido que el trámite de Concepto previo de armas alcance su punto de equilibrio. Es así como desde el mes de mayo, mes en que inicio la estrategia, se observa un aumento en la eficacia en la respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados.



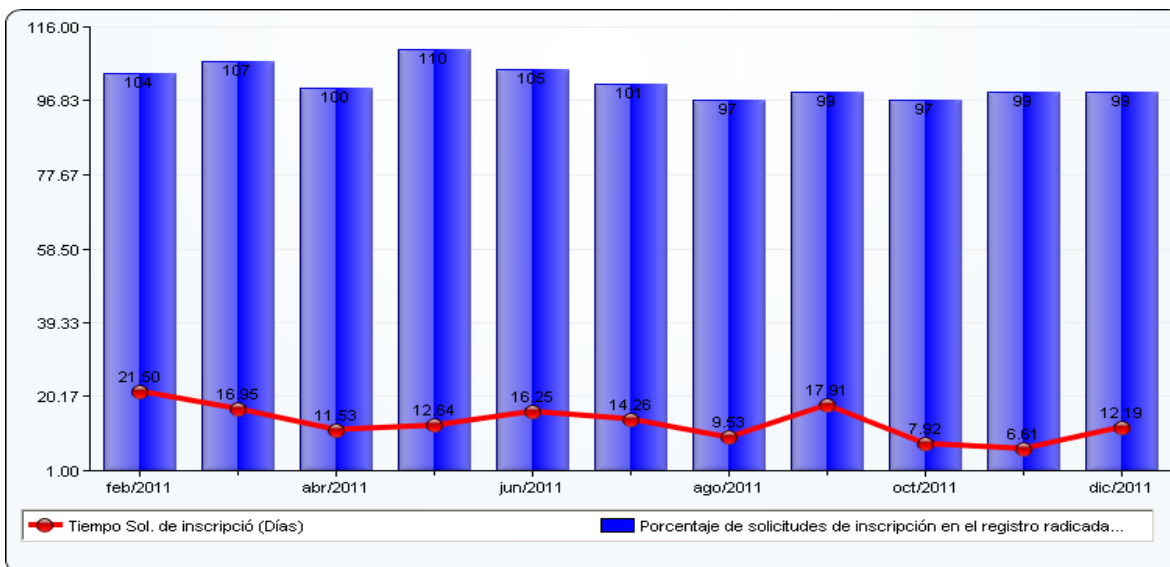
Solicitudes de trámites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo

La Estrategia de Derecho al turno ha permitido que los trámites resueltos por oficio alcance su punto de equilibrio. Es así como desde el mes de mayo, mes en que inicio la estrategia, se observa un aumento en la eficacia en la respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados, pasando de 92% antes de mayo a 105% para Diciembre de 2011 y una disminución del 22,5% en los tiempos de respuesta, mejorando de esta forma la efectividad y beneficiando a nuestros vigilados.



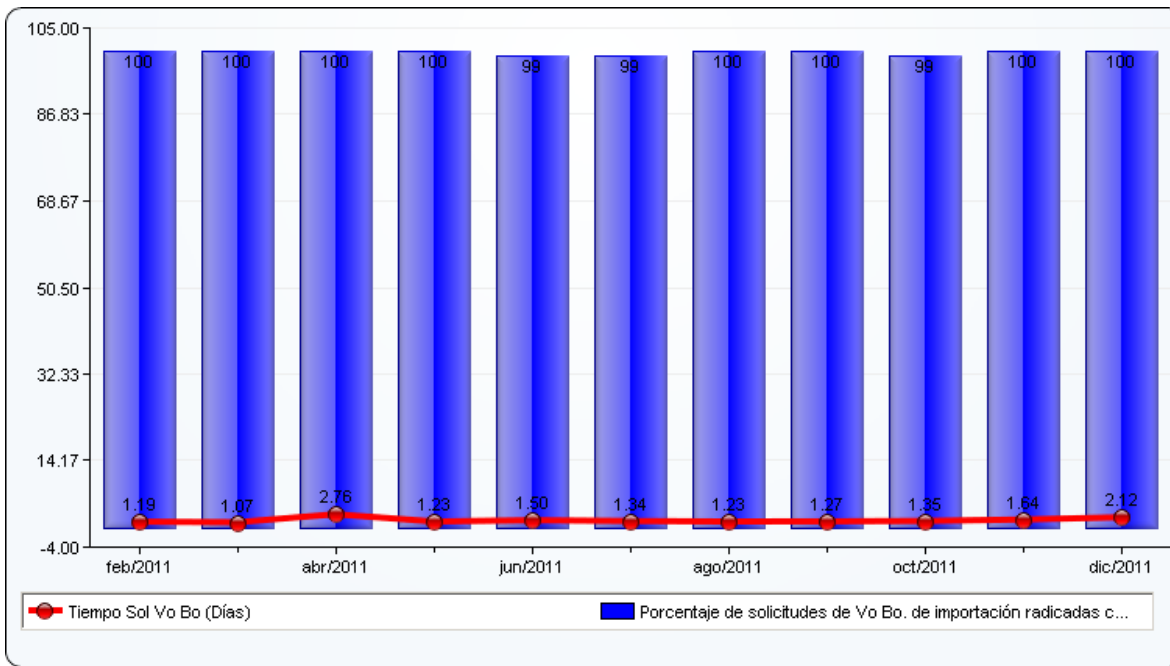
Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo

El trámite de Inscripción en el registro presento un aumento del 30% en el numero de solicitudes radicadas, sin embargo ha mantenido el punto de equilibrio, dando respuesta al 100% de las solicitudes recibidas por mes. Adicionalmente los tiempos de respuesta mejoraron en un 39% comparado con el comienzo del año 2011.



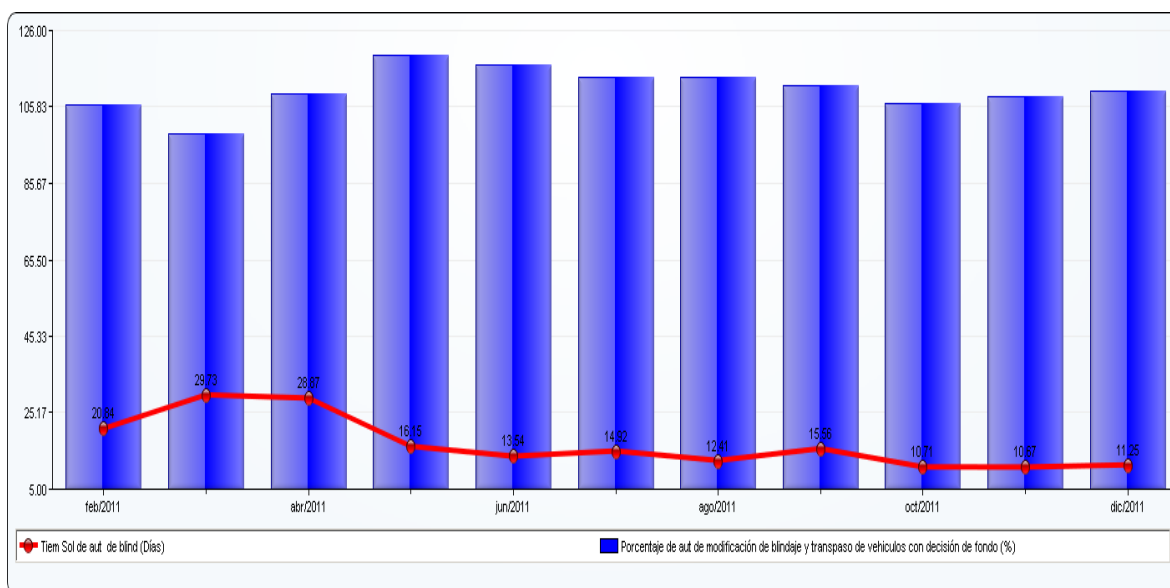
Solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo

Así como se presentó un aumento en el número de inscripciones en el registro en un 30%, se incrementaron el número de solicitudes de vistos buenos de importación, no obstante se mantuvo la dinámica en el trámite de expedición de los vistos buenos de importación, dando respuesta a la totalidad de las solicitudes recibidas y en tiempos de respuesta de un día y medio, 70% menos que los exigidos por la norma, 5 días hábiles.



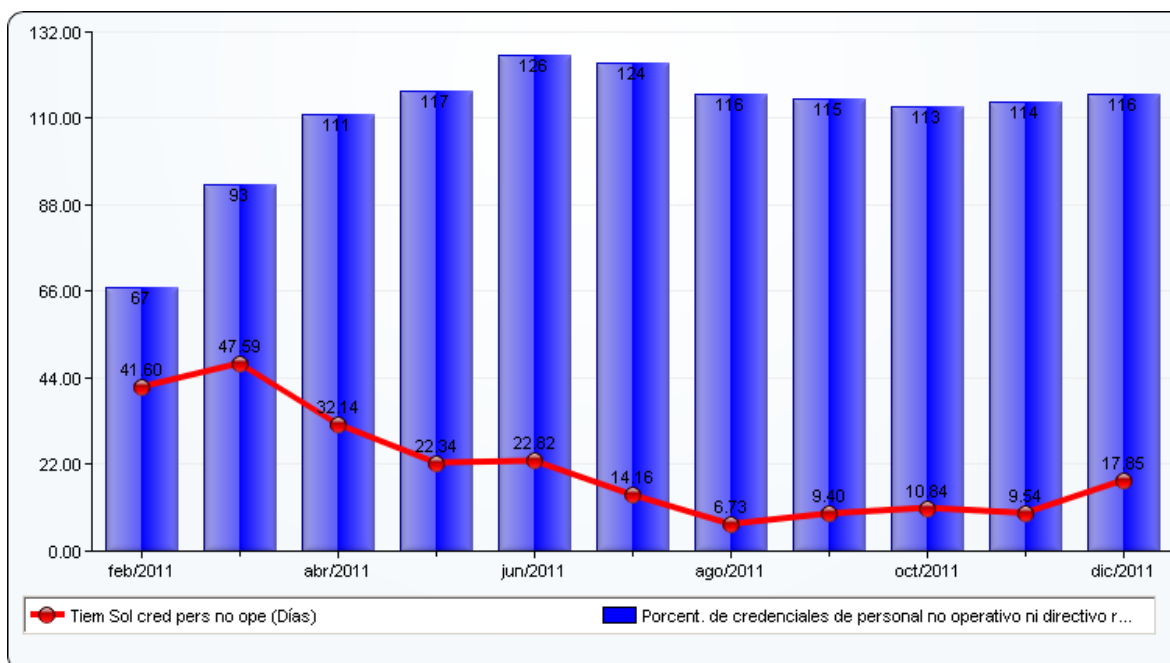
Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo

para el año 2011, las solicitudes de blindajes aumentaron en un 26,7% comparado con el 2010, no obstante, la eficacia se mantuvo por encima del 100%, dando respuesta a mas solicitudes de las que se recibieron mes a mes. así mismo, se redujo el tiempo de respuesta promedio de 21,78 días en enero de 2011 a 17,06 en diciembre del mismo año, lo que significa una disminución de 22%.



Solicitudes de credenciales de personal no operativo ni directivo radicadas con decisión de fondo

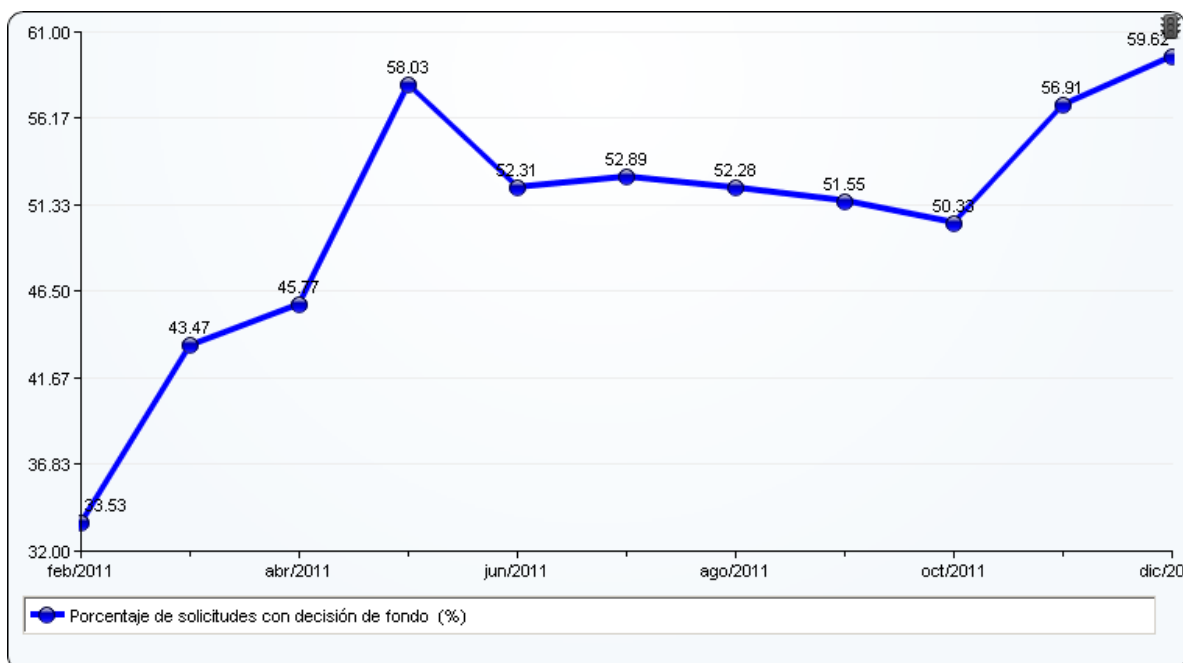
El trámite de credencial de personal no operativo presenta para el año 2011 una eficacia del 116%, esto quiere decir que se dio respuesta a mas solicitudes de las que se recibieron durante el mismo año. Así mismo, se disminuyo el tiempo de respuesta en más de la mitad, pasando de 51,6 días promedio en enero de 2011, a 23,7 días al final de 2011.



Indicador Delegada para la Operación incluyendo trámites pendientes

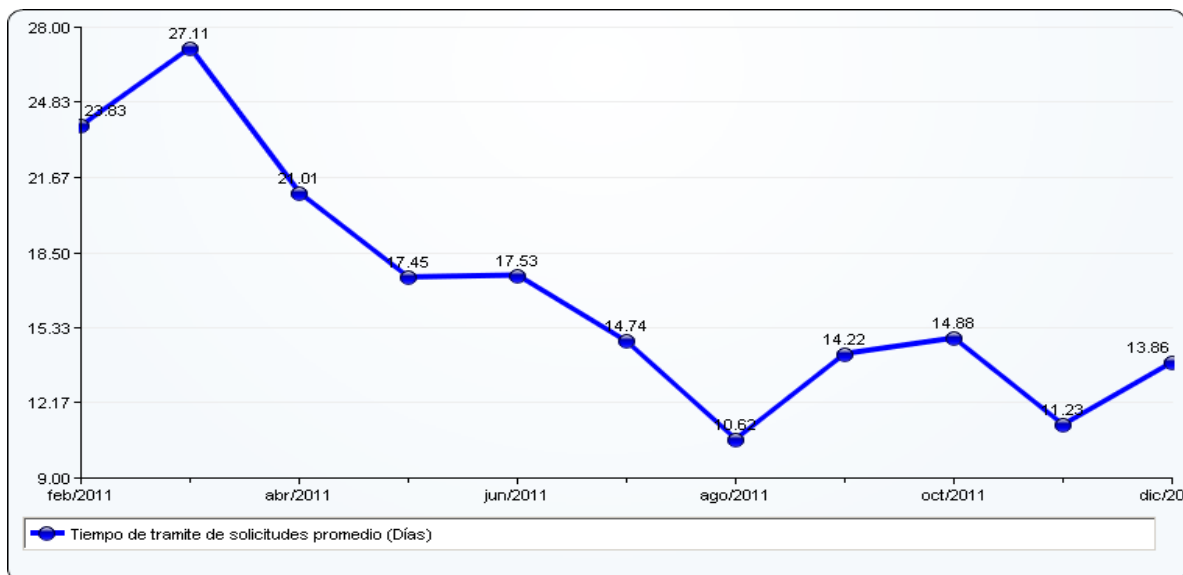
Para el cuarto trimestre del 2011, en promedio un 55% de todas las solicitudes se les ha realizado una decisión de fondo, lo que implica que existe un atraso en este proceso. Sin embargo, se presenta un incremento considerable en comparación con el primer trimestre del año.

A diciembre de 2011, existe un total de 1716 solicitudes pendientes y radicadas, de las cuales 1023 obtuvieron decisión de fondo. se sugiere cambiar la meta debido a que no fue cumplida en ninguno de los periodos analizados del 2011.



Tiempo promedio de trámite de solicitudes

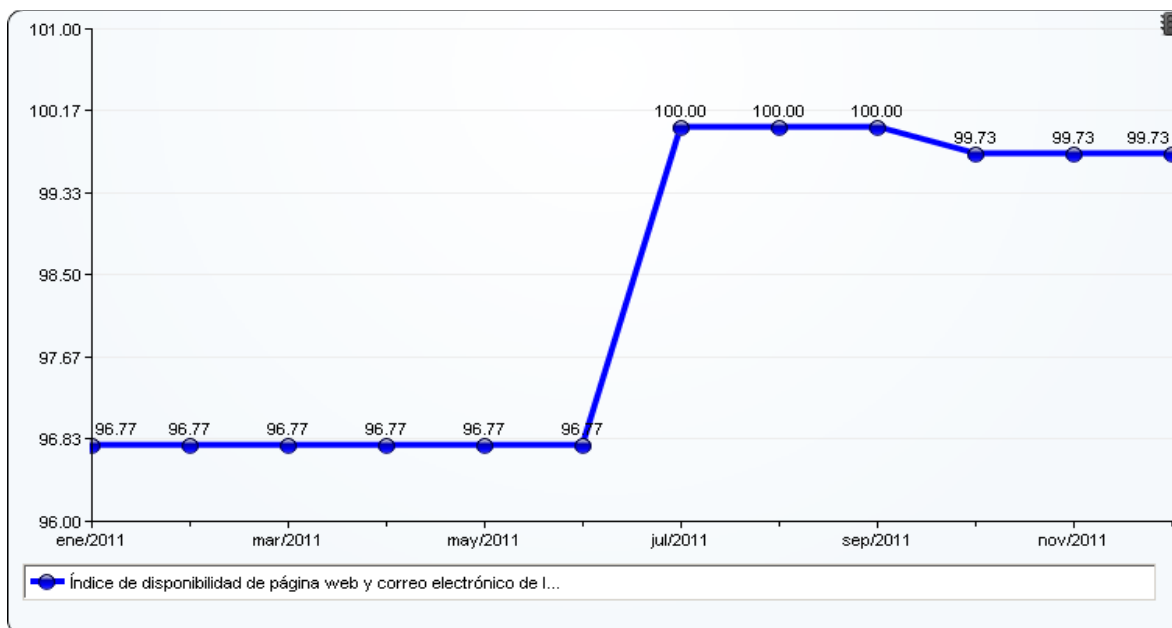
A partir de mayo en el año 2011 se implementó la estrategia de Derecho al Turno, encaminada a reducir los tiempos de respuesta a los solicitudes interpuestas por los usuarios. ésta estrategia rindió los frutos esperados para el presente año, reduciendo en un 34% los tiempos de respuesta a los diferentes trámites recibidos por la Delegada, con respecto al año 2010.



SISTEMAS

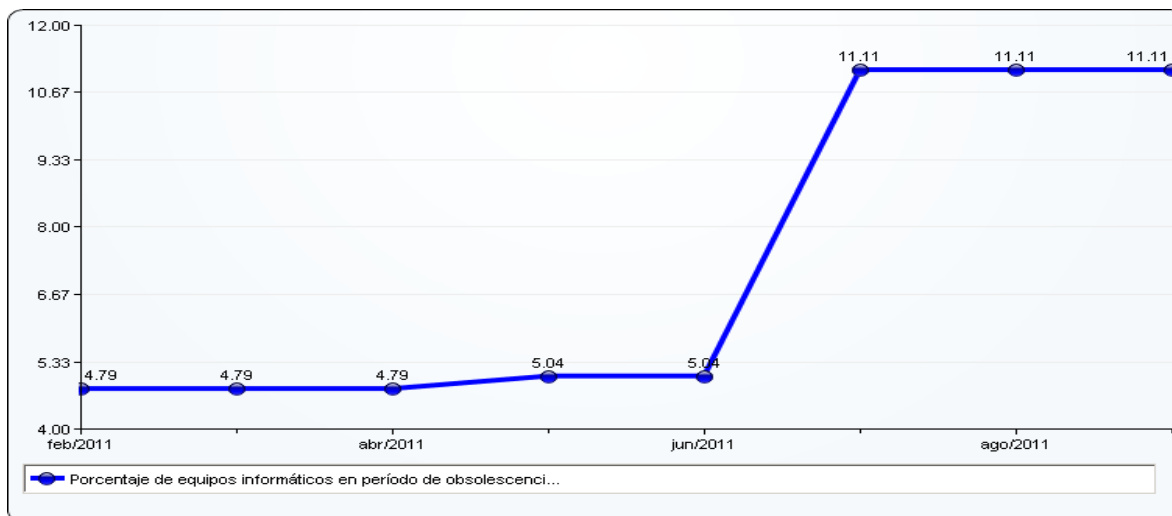
Índice de disponibilidad pagina web y correo electrónico

Durante el tercer trimestre el servicio de la página web y del servicio del correo electrónico de la entidad se mantuvieron por encima de los porcentajes esperados, para los tres meses el índice de disponibilidad fue del 100%.



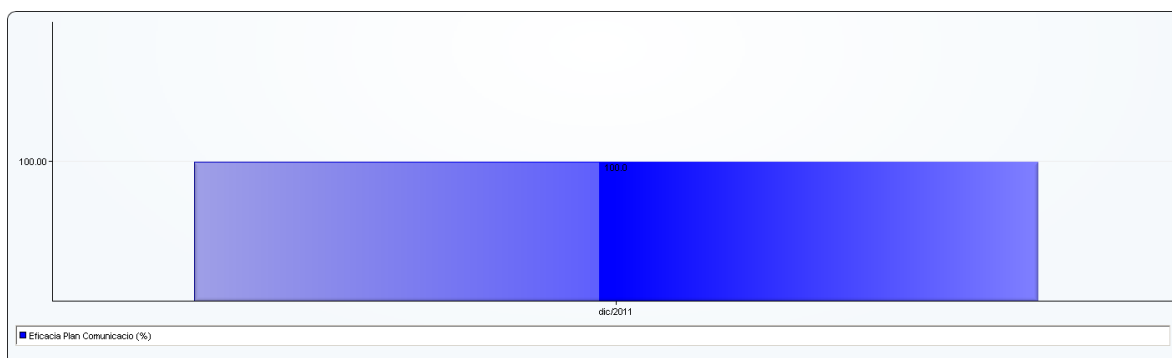
Porcentaje de equipos informáticos en periodo de obsolescencia

Actualmente la planta tecnológica no ha tenido ninguna variación, pero para la vigencia 2012 se adquirirá 100 equipos de cómputo y 10 Portátiles. Así mismo, se realizara Dotación, instalación y puesta en funcionamiento del nuevo centro de cómputo en la nueva sede. se sugiere ingresar la meta para este indicador.

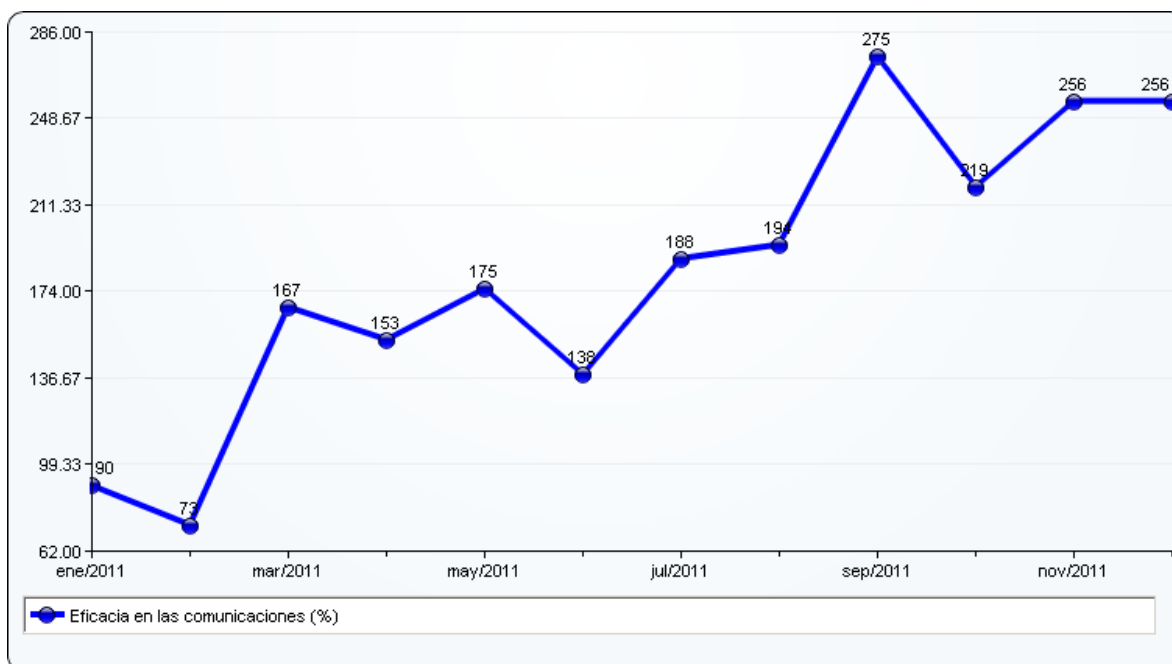


COMUNICAIONES

Eficacia Plan de Comunicaciones



Eficacia en las comunicaciones



4. Conclusiones

- La Estrategia de Derecho al Turno que implemento la Delegada para la Operación a partir de mayo de 2011, ha tenido una incidencia positiva en la disminución en los tiempos de los trámites ya que el promedio de respuesta disminuyó en 6 días hábiles comparado con el resultado del primer trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 34% menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios, en comparación con enero del 2010 la disminución es de un 65%.
- El índice de Productividad real de la Delegada para la Operación, en el cuarto trimestre del año de 2011, alcanzo un valor de 3.5 trámites promedio por persona diarios, valor que se encuentra en el promedio del alcanzado durante el año 2010. Sin embargo, comparando el primer trimestre se observa un aumento en la productividad del 14%, y con respecto al segundo trimestre se evidencia una disminución del 30%.
- El Proceso de Control, Inspección y vigilancia durante el trimestre presento una disminución en el indicador de porcentaje de índice de productividad de visitas efectivamente realizadas al pasar de 3 visitas en el primer trimestre a 1 en el mes de diciembre. Sin embargo, es preciso aclarar que esto depende directamente del plan de vistas aprobado durante la vigencia. En cuanto al indicador del grupo de quejas se evidencio también un descenso con respecto al trimestre anterior de un 81% a un 63% del primer trimestre al último de la vigencia 2011.
- Se sugiere modificar la meta de los siguientes indicadores Porcentaje de observaciones subsanadas realizadas en auditorías internas anteriores, Porcentaje de recursos efectivamente contestados, porcentaje de solicitudes con decisión de fondo

OFICINA DE PLANEACIÓN

***Elaboró: Nathalia Rojas Prado – Profesional de Defensa**