

**SUPERINTENDENCIA DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

FUENTE DE INFORMACIÓN:
SUITE VISIÓN EMPRESARIAL
MÓDULO DE INDICADORES

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	3
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	4
1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación	4
1.2. Cumplimiento de campañas Institucionales	5
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
2.1. Cumplimiento plan anual de adquisiciones	6
2.2. Cumplimiento del Plan de Acción	7
3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	8
3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales	8
4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	9
4.1. Efectividad del servicio de operaciones	9
4.2. Servicio No Conforme	10
5. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA	11
5.1. Caducidad	11
5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas	11
5.3. Efectividad del servicio	12
5.4. Visitas de Inspección	13
6. GESTIÓN JURÍDICA	14
6.1 Conceptos internos	14
6.2 Defensa Judicial	15
6.3 Derechos de petición	16
6.4 Recaudo de cartera	17
6.5 Daño antijurídico	17
6.6 Fallos a favor de la entidad	18
7. GESTIÓN DEL SERVICIO	19
7.1 Oportunidad en la elaboración de certificaciones	19

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

7.2 Efectividad del servicio	19
7.3 Satisfacción del cliente	20
8. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS	21
8.1 Atención a los procesos disciplinarios	21
9. GESTIÓN FINANCIERA	22
9.1 Ejecución Presupuestal	22
9.2 Ingreso de contribución	23
10. GESTIÓN DOCUMENTAL	24
10.1 Entregas conformes	24
11. GESTIÓN CONTRACTUAL	25
11.1 Adjudicación de procesos por convocatoria pública	25
12. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25
12.1 Impresiones	25
12.2 Consumo de Papel	26
12.3 Pedidos Perfectos	27
13. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	28
13.1 Servicios de soporte	28
13.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio	29

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emílice Mambuscay López
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 aplicar los indicadores a los procesos de gestión de las entidades se derivan unas razones secundarias en orden, más no en importancia, entre ellas, la obtención de información de calidad para la toma de decisiones, el establecimiento de compromisos de desempeño, la facilitación de la evaluación y la mejora de la gestión institucional, entre otras. Estas razones u objetivos que se buscan dependen de la adecuada implementación de los indicadores, es decir, que estos cumplan unos requisitos, como los propuestos por el Banco Mundial y recomendados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, los cuales son: que sea claro, relevante, económico, mensurable y adecuado.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, organismo del orden nacional, de carácter técnico y adscrito al Ministerio de Defensa Nacional presenta el informe de los indicadores de gestión implementados para el año 2020 con corte a junio.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

En el siguiente informe se presenta un total de 30 indicadores de gestión. Cada indicador contiene una tabla de información en la que se encuentra la descripción, la frecuencia con la que se registra y el valor que adquirió en el último periodo, la tabla está seguida de un análisis del valor y un gráfico 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 indica que el valor del indicador cumple con la meta, el amarillo que está próximo a cumplirla y el rojo significa que no cumple con la meta y no está cerca de cumplirla. En algunos casos se presenta un gráfico por proceso, cuando la unidad de medida y la escala de valores lo permiten.

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

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

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

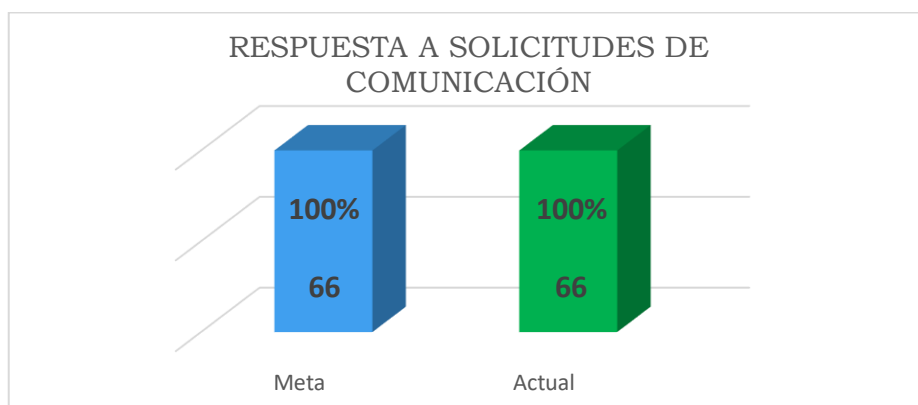
1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación

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

Se les dio respuesta a todas las solicitudes de comunicación, que consisten en avisos, campañas, invitaciones a capacitaciones, noticias sobre la gestión de la Supervigilancia, entre otras. Los diferentes grupos de trabajo de la Entidad presentaron un total de 66 solicitudes en el segundo trimestre.

Acción de mejora: dado el cumplimiento cabal y constante, y en búsqueda de la mejora continua de la Entidad, valdría la pena evaluar la oportunidad en la respuesta a las solicitudes, de esta forma se verían los tiempos de gestión y si hay alguna oportunidad de mejorar.

Avance: como resultado de la mesa de trabajo llevada a cabo con el Grupo de Comunicaciones, a partir del tercer trimestre se medirá la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de comunicación.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emile Mambuscay López
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.	

1.2. Cumplimiento de campañas Institucionales

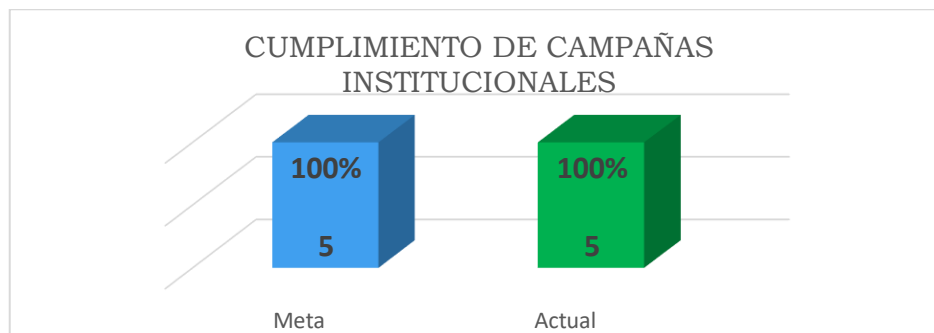
Evalúa el cumplimiento en campañas internas o externas con el objetivo de sensibilizar y socializar temas relevantes para los grupos de valor	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

El comportamiento del indicador es adecuado y constante. Las campañas realizadas fueron 5, sobre 5 solicitadas en el segundo trimestre del año.

Acción de mejora: la Oficina Asesora de Planeación había propuesto la medición del impacto de las actividades de Comunicaciones, sin embargo, habiendo evaluado las posibilidades para llevar a cabo esta medición, junto al hecho de que los valores de este indicador se encuentran incluidos dentro del indicador “respuesta a solicitudes de comunicación”, se modifica la acción de mejora, proponiendo cambiar este indicador por uno que mida los tiempos de respuesta.

Avance: se aplicarán los siguientes cambios para el tercer trimestre:

- El indicador “cumplimiento de campañas institucionales” desaparecerá al estar contenido dentro del primer indicador.
- Se creará el indicador “oportunidad de las solicitudes de comunicación”, el cual servirá para llevar una trazabilidad del tiempo promedio que toma en contestar cada una de estas solicitudes.
- El indicador “número de seguidores en redes sociales” tendrá una frecuencia de medición anual.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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 activos, sin embargo, uno de estos tiene una frecuencia anual, por lo que no forma parte de este documento.

2.1. Cumplimiento plan anual de adquisiciones

Evalúa el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones con base en la ejecución de los procesos contractuales por parte de las áreas de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	82.09%

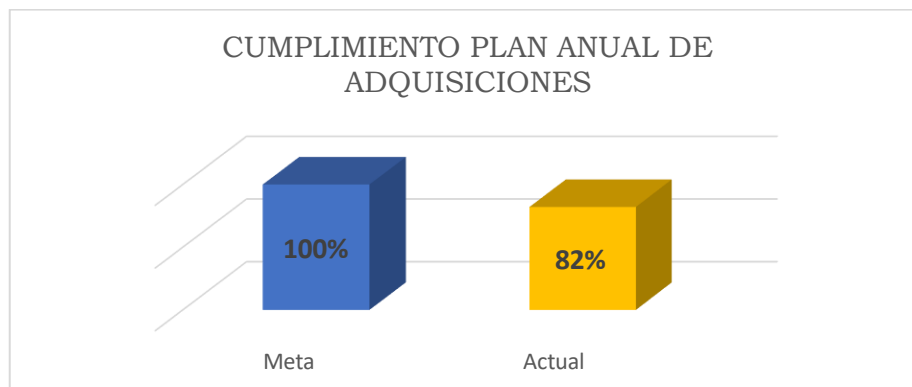
Hay una cantidad considerable de recursos de los rubros de inversión que a la fecha no se han ejecutado, especialmente del proyecto de SARLAFT. Cabe resaltar que el proceso de contratación se ha visto retrasado en gran medida por la situación mundial causada por el COVID-19, lo que limita no sólo el desarrollo de las actividades de los proyectos de inversión, también las de funcionamiento de la Entidad, por tanto, la ejecución de los recursos.

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

Acción de mejora n°2: establecer un procedimiento para generar el Plan Anual de Adquisiciones que permita estimar establecer responsabilidades, de esta forma se evalúa su cumplimiento con mayor detalle y se llevan a cabo acciones correctivas con mayor oportunidad.

Avance: ya existe un documento preliminar del procedimiento del Plan Anual de Adquisiciones, dentro de este se establecen responsabilidades con respecto al cumplimiento del plan. En cuanto al valor de la meta, se estableció una cifra trimestral basada en el PAA, lo que permite un indicador y un seguimiento más acorde a la realidad.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	



2.2. Cumplimiento del Plan de Acción

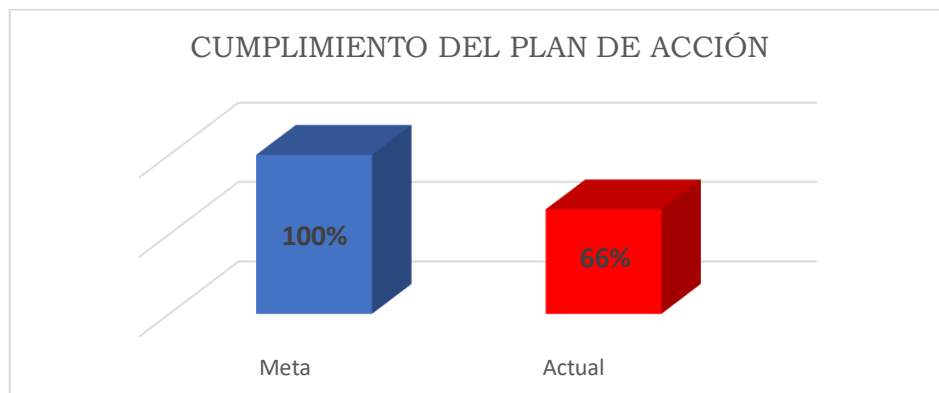
Nos indica el nivel de cumplimiento de las tareas contempladas dentro del Plan de Acción de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	65,63%

Si bien una parte del cumplimiento del segundo trimestre puede ser adjudicada a la situación actual, existen otros factores que inciden en el cumplimiento de este indicador, como la cultura de no reporte de la Entidad. Por lo anterior, atacando directamente el problema de cultura de no reporte y bajo la misma situación de cuarentena y teletrabajo, se verá el aumento o disminución de este indicador en el tercer trimestre.

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

Avance: el seguimiento a la gestión hará énfasis en periodos relevantes (fechas cercanas al reporte de las actividades) para recordar a los diferentes grupos de la Entidad el compromiso de reportar nuestras tareas e indicadores a tiempo. La Oficina Asesora de Planeación ya aumentó el detalle en su seguimiento a la gestión al revisar con más cuidado los indicadores de gestión para asegurar su reporte oportuno y correcto mediante mesas de trabajo sostenidas con los diferentes grupos de la Supervigilancia.

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



3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

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

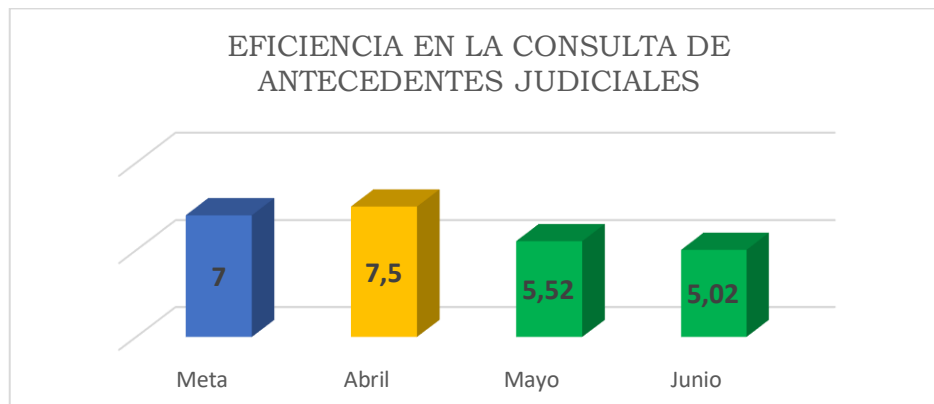
3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales

Este indicador muestra el número promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a los antecedentes judiciales solicitados	
Frecuencia	Mensual
Valor Abril	7,50
Valor Mayo	5,52
Valor Junio	5,02

La meta de este indicador es 7, que es el número máximo de días hábiles en el que se debe dar respuesta a las solicitudes de consulta de los antecedentes judiciales. El valor promedio del indicador en el trimestre es de 6, sólo quedando por fuera del periodo de cumplimiento en el mes de abril, el más cercano al inicio de la cuarentena, en el que se solicitaron antecedentes de 33.264 personas; en el mes de mayo fueron solicitados los antecedentes de 37.776 personas; para el último mes del trimestre, junio, hubo un total de 38.354 antecedentes solicitados. Promediando los tiempos de respuesta del trimestre, se puede decir que se le está dando trámite a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por parte del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

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



4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

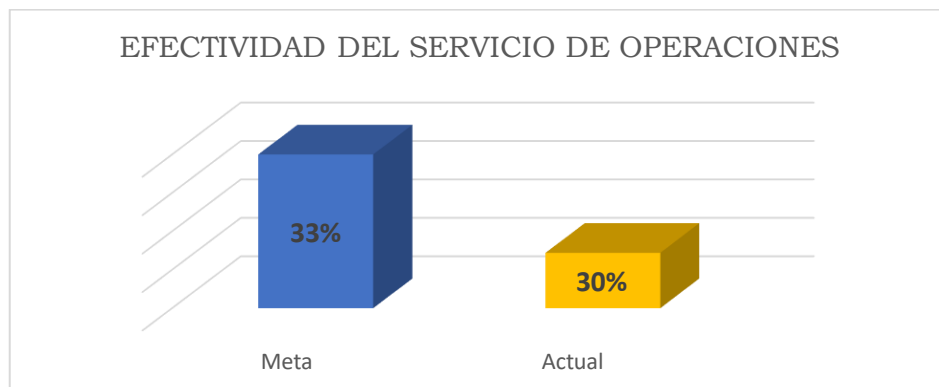
La Delegada para la Operación conformó dos indicadores de gestión para el año 2020, cada uno de estos indicadores contiene la información de los grupos que la conforman, se presentarán a continuación:

4.1. Efectividad del servicio de 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	30,44%

Debido a la cantidad de trámites que contempla este indicador, su valor se ve impactado por las demoras en la contratación causadas a su vez por la coyuntura, así como por la curva de aprendizaje, que se alarga debido al teletrabajo. Aunque el valor está cerca del cumplimiento de la meta, se espera que la curva de aprendizaje no incida con la misma magnitud en los siguientes trimestres.

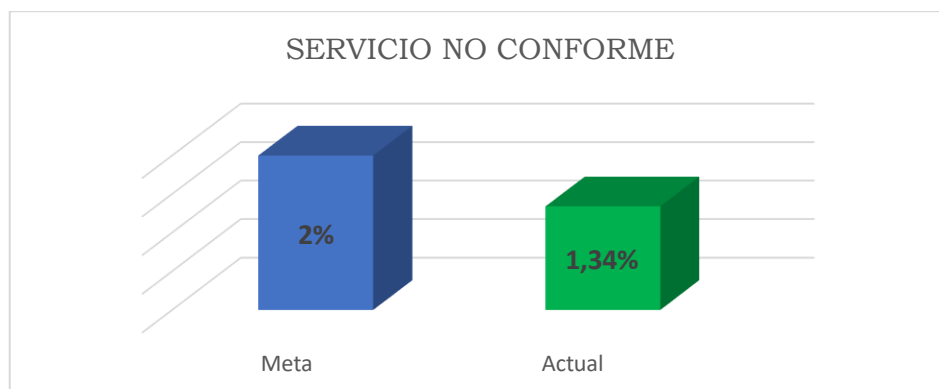
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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



4.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1.34%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes identificados en este trimestre es pequeña, pues corresponden a 21, mientras el valor de los servicios generados en el trimestre que fue de 1.563, esto se debe a que los controles que se efectúan al revisar los actos administrativos están cumpliendo su objetivo.



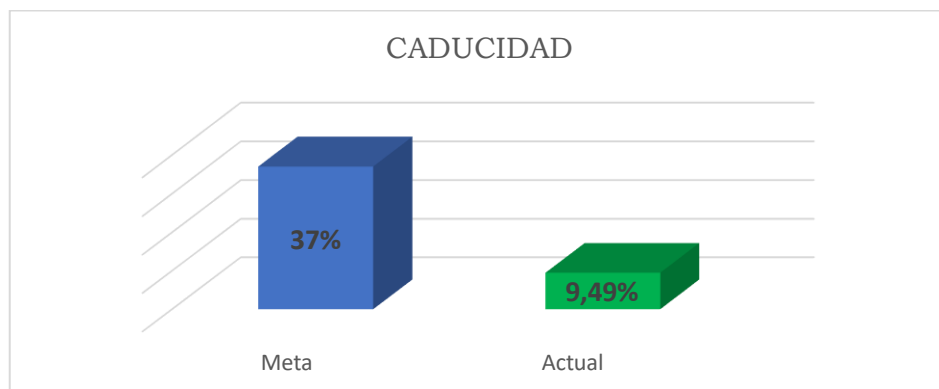
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

5. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA

5.1. Caducidad

Este indicador demuestra la efectividad de las acciones que buscan evitar la caducidad de las sanciones	
Frecuencia	Trimestral
Valor	9.49%

En el segundo trimestre el Grupo de Sanciones emitió 277 actos declarando la caducidad, contando con 2.920 expedientes activos en el periodo. Vale la pena mencionar que las resoluciones de caducidad se encuentran en estado de proyectos por lo establecido en la Resolución No. 20201300023727 del 01 de junio del 2020, “por la cual se prorrogan las medidas de suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se adoptan otras medidas en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”.



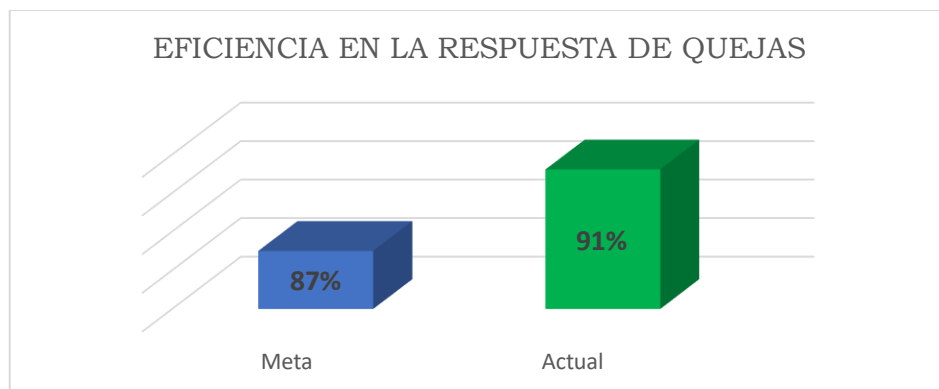
5.2. Eficiencia en la respuesta de quejas

El indicador mide la eficacia en el trámite de quejas que se reciben por medio físico o virtual	
Frecuencia	Trimestral
Valor	91,23%

El segundo trimestre del año se dio cumplimiento a la meta del indicador, tramitando un total de 364 PQRS sobre 399 interpuestas en el periodo. Pese al cumplimiento del

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

valor propuesto para el indicador, el gestor documental sigue incidiendo en el desempeño del grupo, al presentar fallas y una base de datos que no está completamente actualizada.



5.3. Efectividad del servicio

El indicador refleja la relación entre las actuaciones de impulso procesal y el número de expedientes activos.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	36,71%

El grupo de sanciones reporta un

El Grupo de Sanciones reporta un 36,71% de efectividad del servicio, relación entre los 2.920 expedientes activos y los expedientes a los que se les dio impulso, que fueron 1.072.

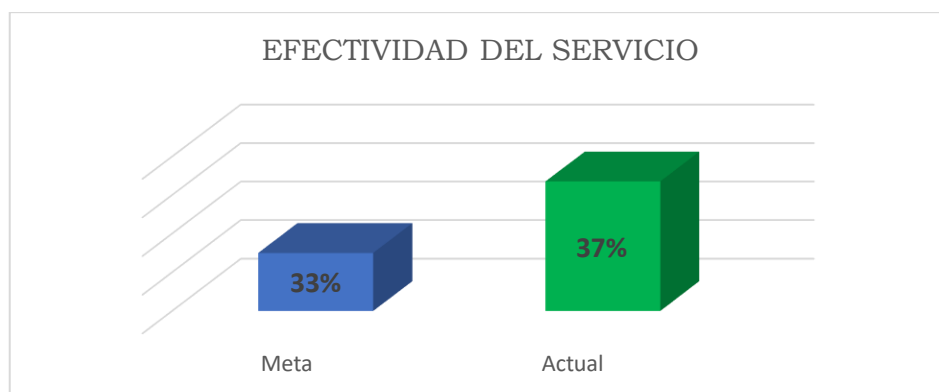
Acción de mejora: cambiar el nombre del indicador para hacer referencia a los procesos sancionatorios y evitar confusiones al momento de su consulta y cargue de información.

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

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

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

Avance: en una mesa de trabajo entre el grupo de trabajo y la Oficina Asesora de Planeación, se estableció que la meta tiene un valor adecuado, evaluando sus valores históricos y entendiendo que el valor del primer trimestre (52,46%) fue un dato atípico; se realizó el cambio a la orientación del valor en la Suite Visión Empresarial, lo que permite una lectura adecuada del valor; el cambio en el nombre todavía está sujeto a evaluación.



5.4. Visitas de Inspección

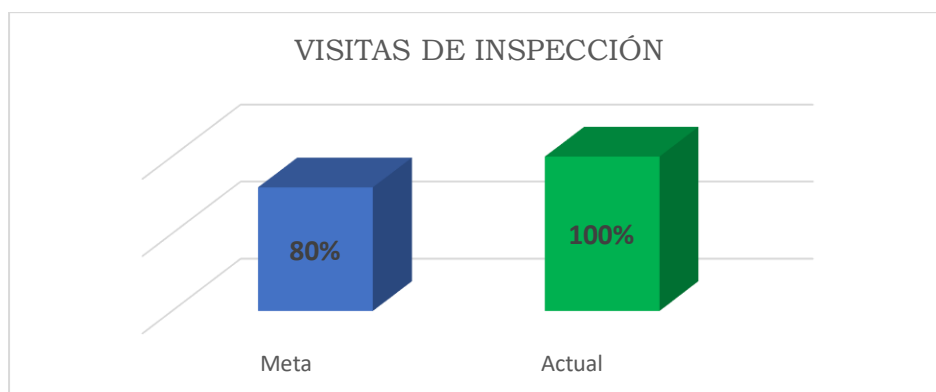
El indicador muestra el cumplimiento en las visitas de inspección planeadas, así como las solicitadas extraordinarias	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100 %

El Grupo de Inspección reporta un 100% en la realización de visitas de inspección, este resultado se debe a la modificación del plan anual de visitas, la cual se derivó de la contingencia actual. Como el desplazamiento está restringido, se ejecutaron 2 visitas inspectivas extraordinarias en virtud del parágrafo tercero del artículo 4 de la resolución No.20201300013787 del 02 de abril del 2020, que señala "las visitas de inspección extraordinarias podrán realizarse por parte de la Delegada para el Control, durante el periodo de emergencia sanitaria aquí previsto".

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

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

Avance: en el primer y segundo trimestre no se tuvo en cuenta el plan anual de visitas 2020, ya que el grupo de inspección en el mes de mayo emitió la modificación de este por la situación que atraviesa el país con la pandemia solicitando la reducción de las visitas, documento que fue aprobado por el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada el 23 de julio del 2020. Se incluirá el valor en el reporte del indicador para los trimestres restantes.



6. GESTIÓN JURÍDICA

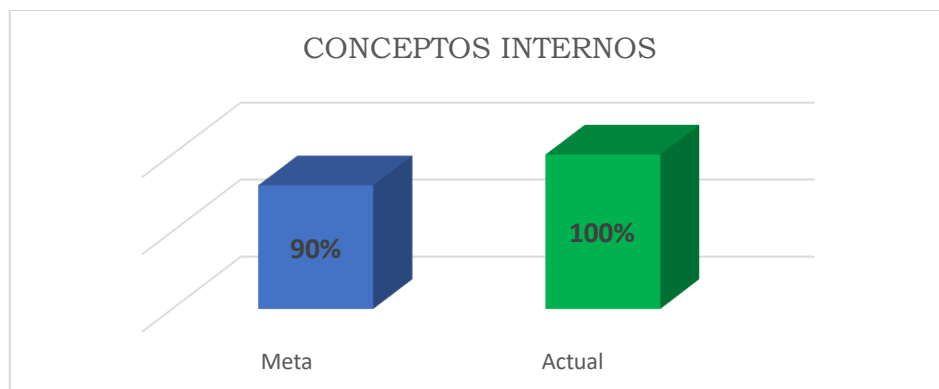
Esta oficina maneja y reporta un total de 8 indicadores de gestión, se presentarán 6 de estos indicadores.

6.1 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%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

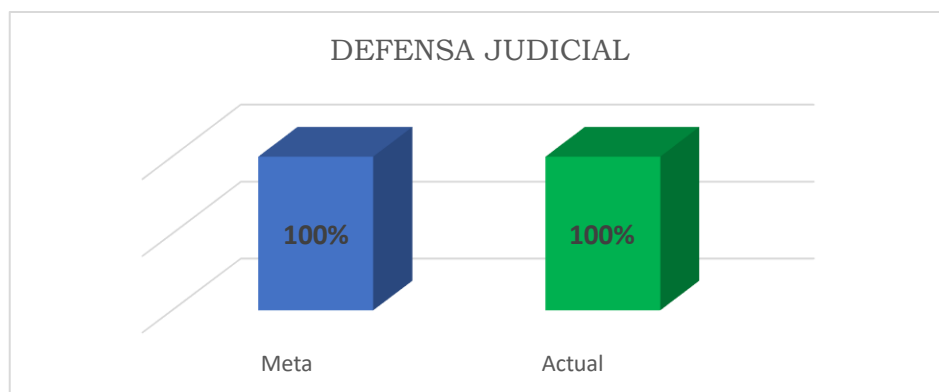
En el segundo trimestre del año se recibieron 3 solicitudes de conceptos jurídicos por parte de los diferentes grupos internos de la Entidad, estos tres fueron atendidos por la Oficina Asesora Jurídica dentro de los términos establecidos.



6.2 Defensa Judicial

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de conciliación en términos y el número total realizadas	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Se presentaron dos solicitudes de conciliación, sobre estas dos se inició el proceso respectivo de conciliación, su resultado favorable para las partes involucradas dependerá de la voluntad de estas.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

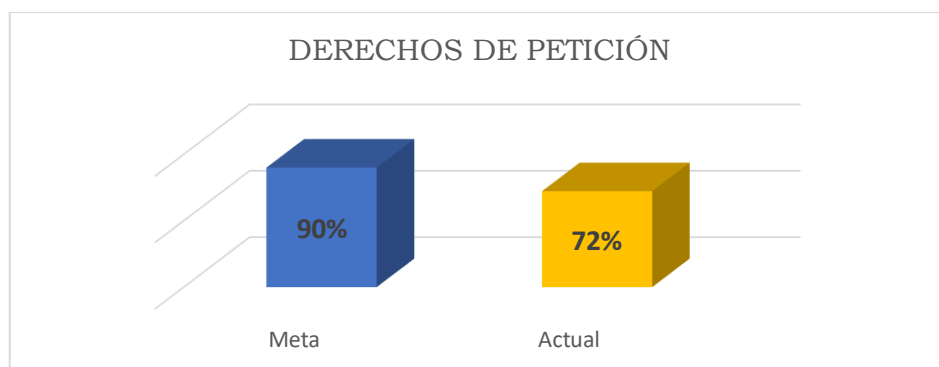
6.3 Derechos de petición

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de derechos de petición recibidos y el número total con respuesta dentro de los términos establecidos	
Frecuencia	Trimestral
Valor	72,24%

En este indicador es el resultado de los 245 derechos de petición recibidos en el trimestre y su relación con los 177 a los que se les dio respuesta en los términos establecidos de acuerdo con la información consignada en el gestor documental de la Entidad, eSigna; 62 de estos derechos de petición se encuentran en proyección y revisión por parte de los abogados dentro del término de respuesta.

Acción de mejora: puntos de control al proceso para garantizar la respuesta oportuna a los derechos de petición. Capacitar a los colaboradores del grupo en el uso del gestor documental para aclarar dudas sobre su funcionamiento.

Avance: se solicitó capacitación al área de Sistemas en el manejo de plataforma eSigna, dado que durante la revisión de las PQRS asignadas a la Oficina Jurídica, se evidenció que, en la plataforma, las respuestas a las solicitudes no quedaban asociadas al ciclo de vida del trámite o no estaban debidamente notificadas y finalizadas, por lo cual el trámite queda incompleto. Adicionalmente, la gestora de calidad del área realiza seguimiento del estado de las PQRS en el eSigna y envía correo recordatorio a los responsables del trámite para culminar dicha gestión. Este seguimiento es con una periodicidad quincenal.

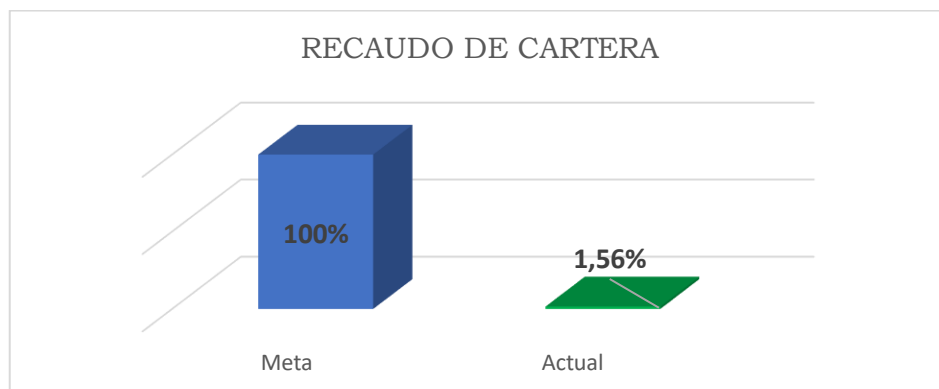


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emílica Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

6.4 Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo coactivo más el recaudo persuasivo de la cartera establecida	
Frecuencia	Trimestral
Valor	1,56%

El valor de la cartera recuperada contiene el resultado de las acciones de cobro coactivo más el producto del cobro persuasivo, siendo una tarea mancomunada entre la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Recursos Financieros. La meta es del 100%, sin embargo, el valor del indicador se acumula a lo largo del año, por otro lado, estimar una estacionalidad o una meta trimestral presenta dificultades porque estos pagos no tienen un cronograma establecido. Este valor es menor al reportado en el mismo periodo del año anterior, adjudicado a la falta de liquidez expuesta por los vigilados.



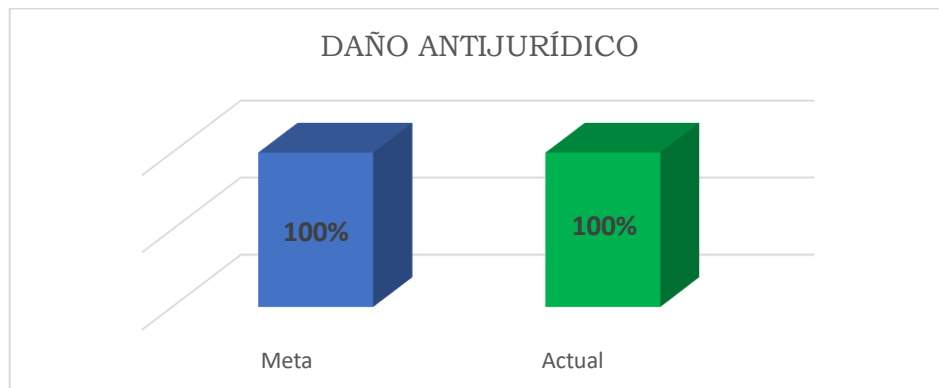
6.5 Daño antijurídico

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

Para dar cumplimiento y actuar de conformidad con el Artículo 90 de la Constitución Política, el Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades. La Superintendencia cumple con los tres numerales establecidos en su política, pues, de

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

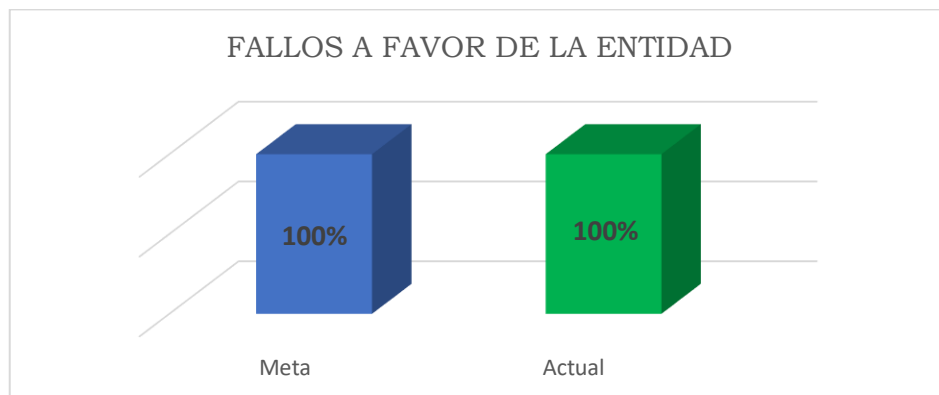
no hacerlo y no cumplir con la normatividad, la Superintendencia, como entidad del Estado, puede ser responsable por los daños que se le puedan causar a un afiliado.



6.6 Fallos a favor de la entidad

Muestra el nivel de efectividad de la defensa judicial de la entidad	
Frecuencia	Semestral
Valor	100%

Durante el primer semestre del año 2020 se presentaron dos procesos en contra de la Supervigilancia, el resultado de esos dos fue favorable para la Entidad, por lo que se da un cumplimiento del 100% al indicador, evitando impactos negativos en la Entidad, como en su flujo de caja.



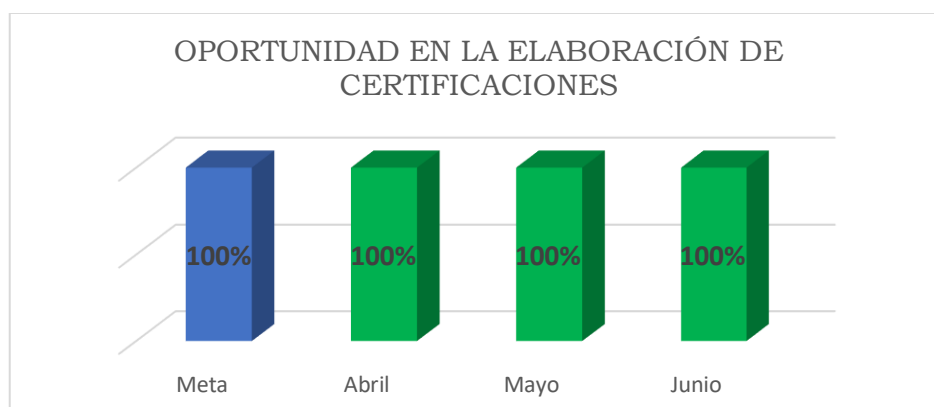
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

7. GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1 Oportunidad en la elaboración de certificaciones

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

Para los meses de marzo, abril y mayo, las solicitudes de certificaciones recibidas fueron 208, 149 y 132 respectivamente, durante estos tres periodos el valor del indicador fue de 100%, logrando así un valor estable e ideal de cumplimiento durante el periodo.



7.2 Efectividad del servicio

Demuestra el nivel de efectividad del servicio con base en el número de solicitudes con decisión de fondo en el periodo y la relación de este valor con el total de solicitudes	
Frecuencia	Mensual
Valor Abril	18,59%
Valor Mayo	79,61%
Valor Junio	80,38%

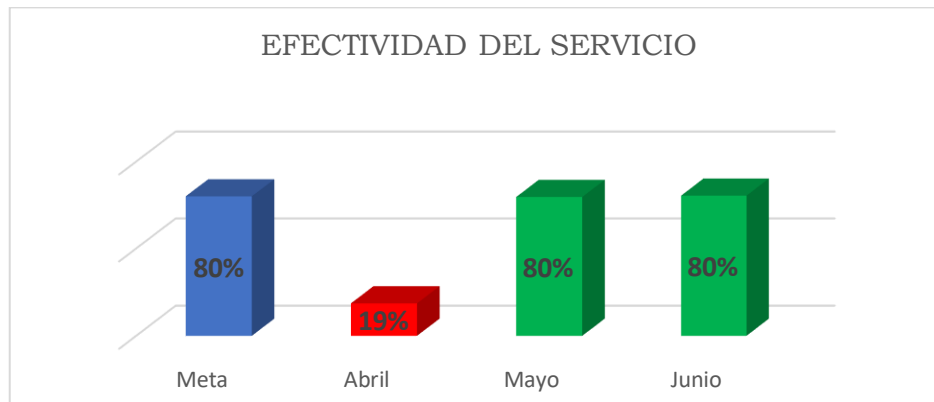
En el mes de abril había 737 actos para notificar, de los cuales 137 fueron notificados, siendo una causa de peso mayor la situación que se vive a nivel mundial y las medidas

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

establecidas a nivel local. En el mes de mayo se adapta la actividad del grupo a la coyuntura, notificando 824 actos de 1.035 actos administrativos para notificar. En junio se recibieron 1.152 actos administrativos para notificar, de estos, 926 fueron notificados.

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

Avance: se realizó una mesa de trabajo entre el grupo de Atención al Usuario y Planeación para revisar la formulación del indicador en la Suite, dando como resultado el ajuste de la fórmula para su correcto funcionamiento.



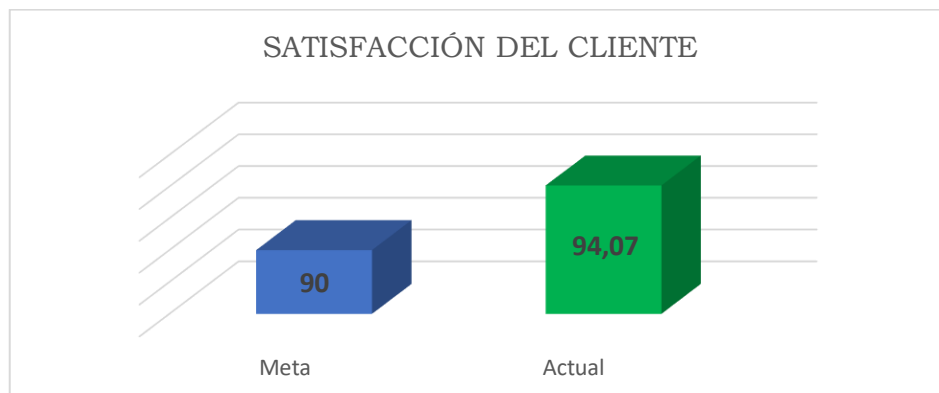
7.3 Satisfacción del cliente

Nos muestra el nivel de percepción del cliente frente a los servicios prestados en los diferentes canales	
Frecuencia	Trimestral
Valor	94,07

El indicador logra un resultado positivo gracias a la capacitación de los agentes en habilidades blandas y en el relacionamiento con los usuarios, promoviendo la empatía en el proceso de atención a los usuarios.

El valor corresponde al promedio del puntaje obtenido en la calificación que le da cada usuario a las preguntas de satisfacción de la atención proporcionada por los agentes.

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



8. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS

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

8.1 Atención a los procesos disciplinarios

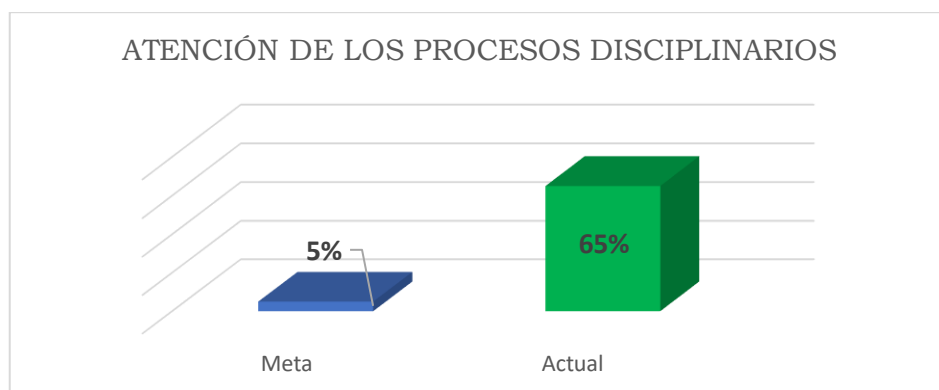
Mostrar que se han atendido los procesos disciplinarios de acuerdo con los plazos y términos definidos en la ley y normatividad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	64,97%

Este valor se obtiene de la relación entre los procesos disciplinarios que se atendieron en el periodo, 371, y los que no se atendieron, 571.

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

Avance: por ahora no se tomó en cuenta la consideración de subir la meta por la coyuntura y la suspensión de términos por parte de la Entidad. Una vez la situación se normalice, se reevaluará la acción de mejora propuesta por la Oficina Asesora de Planeación.

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



9. GESTIÓN FINANCIERA

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

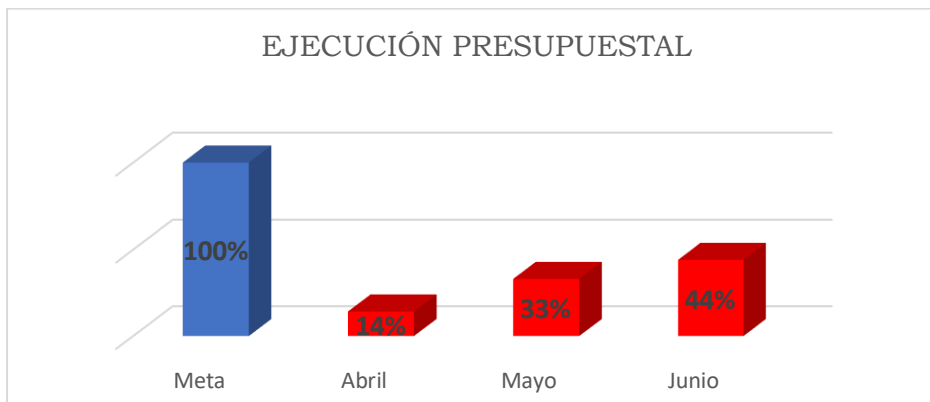
9.1 Ejecución Presupuestal

Es el registro de la ejecución presupuestal de la Entidad durante la vigencia.	
Frecuencia	mensual
Valor Abril	14,09%
Valor Mayo	33,08%
Valor Junio	44.12%

Este es un indicador progresivo, es decir, se acumula a lo largo de la vigencia y logra su punto máximo al final del periodo.

En este momento el valor del indicador alcanza casi el 50% del presupuesto a ejecutar. Es bajo con respecto a la meta precisamente por la condición progresiva y acumulada del indicador, lo que significa que tendrá valores bajos hasta llegar al final de la vigencia.

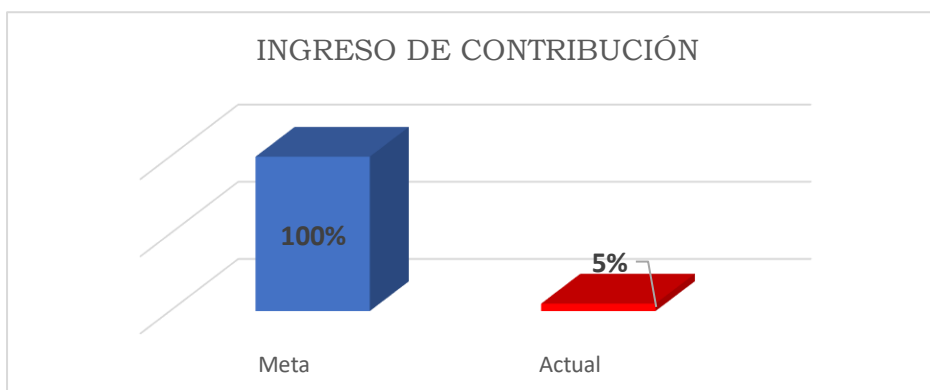
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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



9.2 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	4.84%

La contingencia generó aplazo en las fechas de reporte de información financiera, así como en el pago de la contribución, incluyendo la opción de realizar el pago hasta en tres cuotas, de acuerdo con la Resolución N°20203200028827, por eso este valor es tan bajo con respecto a la meta. Se espera que el valor aumente los siguientes dos periodos.



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

10. GESTIÓN DOCUMENTAL

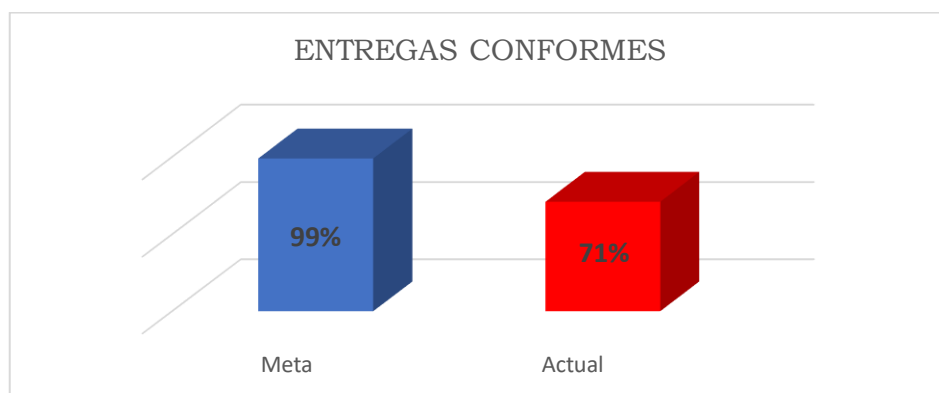
10.1 Entregas conformes

Demuestra el nivel de eficacia en la gestión documental, en cuanto a tiempo, lugar y persona	
Frecuencia	Trimestral
Valor	71.08%

No se cumplió con la meta debido a dificultades generadas por el problema de sanidad pública del país, debido a que los tiempos de las entregas se alargaron, también hubo correo devuelto por la falta de actualización de la base de datos de servicios vigentes, y porque los usuarios diligencian erradamente el formulario por el gestor documental. Hubo 982 envíos realizados en el periodo, de los cuales 698 se entregaron a conformidad.

Acción de mejora: desde Gestión Documental se propone publicar las devoluciones en la página web de la Entidad.

Avance: esta acción de mejora ya se puso en práctica por parte del Grupo de Gestión Documental.



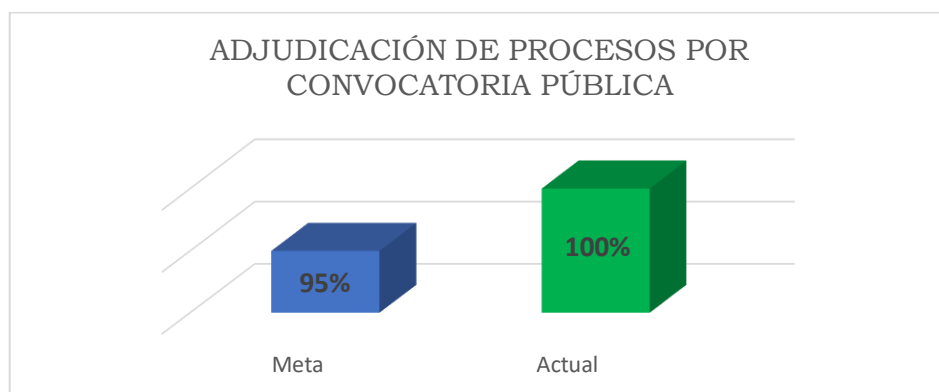
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

11. GESTIÓN CONTRACTUAL

11.1 Adjudicación de procesos por convocatoria pública

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

Estos procesos se llevan a cabo por la necesidad de servicios que presenta la Supervigilancia, tanto en bienestar para funcionario y contratistas, como en servicios que son necesarios para el desarrollo y desempeño de actividades. Hubo 17 procesos aprobados en Comité y estos fueron adjudicados.



12. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

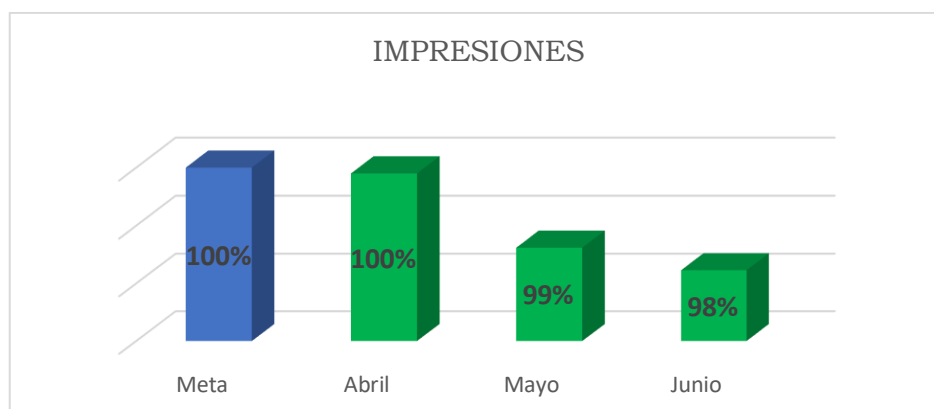
12.1 Impresiones

Este indicador evalúa y mide el número de impresiones realizadas por los funcionarios, controlando el Consumo de Impresiones en concordancia con las regulaciones ambientales

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Frecuencia	mensual
Valor Abril	99,9%
Valor Mayo	98,62%
Valor Junio	98,23%

Los valores han sido positivos, es decir, se redujeron las impresiones con respecto a los mismos periodos del año anterior. Este indicador se ve afectado de manera positiva por la situación de salud mundial, así que es bueno establecer estrategias que permitan mantener buenos niveles de eficiencia e implementar hábitos de consumo multimedia, como durante este tiempo de confinamiento.



12.2 Consumo de Papel

Este indicador evalúa el consumo total de papel en la Entidad haciendo un comparativo con el mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior	
Frecuencia	mensual
Valor Abril	99,79%
Valor Mayo	98,69%
Valor Junio	98,24%

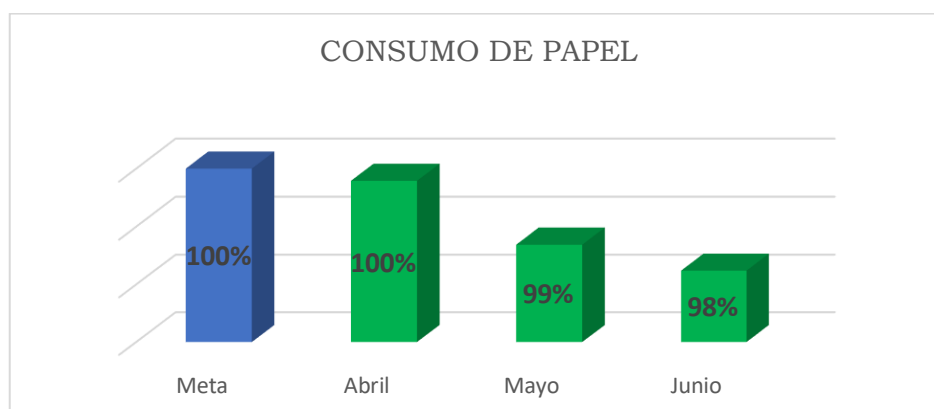
Se da cumplimiento a la presente variable, en el marco de la ejecución de planes de ahorro de papel y publicidad respectiva. También se afecta positivamente por la modalidad de teletrabajo.

El consumo de papel se encuentra dentro del rango de cumplimiento de la variable.

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

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

Avance: se realizó la revisión de los valores del indicador para conciliar con la gestora de calidad y generar nuevamente estos datos, como resultado de la actividad, el indicador ya tiene un comportamiento acorde a la realidad a lo largo de la vigencia.

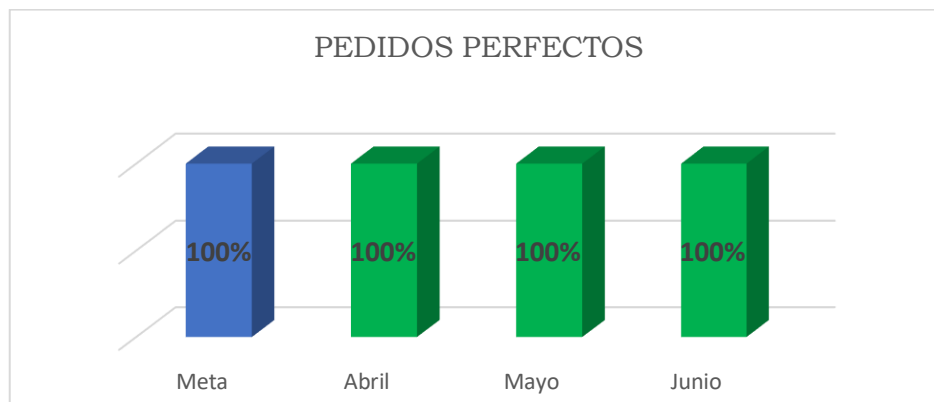


12.3 Pedidos Perfectos

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

Se cumplió a cabalidad con el número de solicitudes de pedidos durante el segundo trimestre de la vigencia. El total de pedidos para abril, mayo y junio fue de 1, 123 y 103 respectivamente.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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 DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

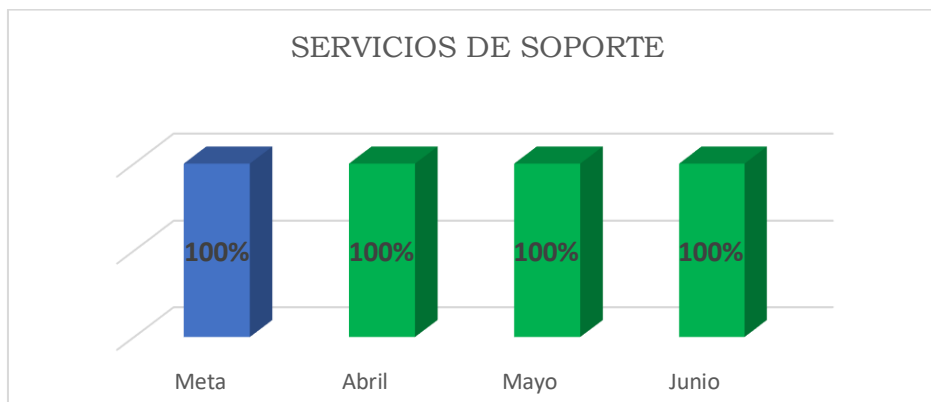
Este proceso ayuda a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. Muestra dos indicadores, ambos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, se presentan a continuación:

13.1 Servicios de soporte

Este indicador mide el nivel de efectividad en la atención de los servicios de soporte solicitados directamente a la Oficina de Informática y Sistemas.	
Frecuencia	mensual
Valor Abril	100%
Valor Mayo	100%
Valor Junio	100%

De acuerdo con los reportes, en la mesa de ayuda Super Ticket se recibieron y contestaron todas las solicitudes de soporte de los diferentes procesos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para los meses que componen el segundo trimestre. En abril se recibieron 123 servicios de soporte, en mayo fueron 110, para el mes de junio, el número ascendió a 261, manteniendo el nivel de atención de los servicios.

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



13.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio

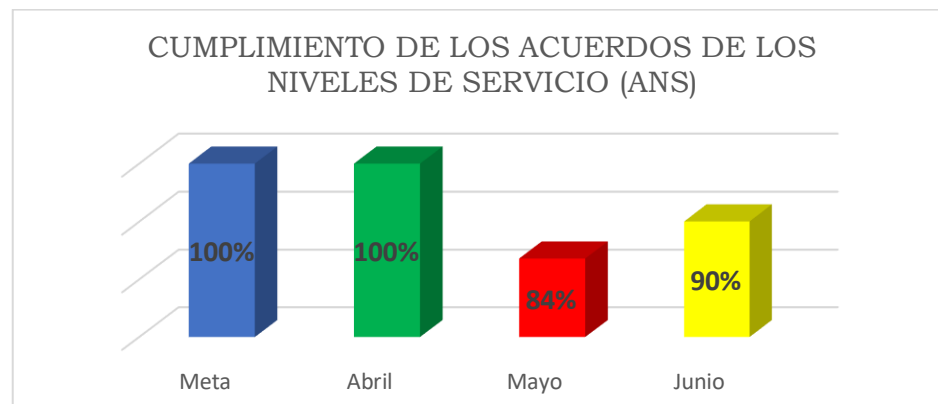
Este indicador mide el nivel de apoyo técnico que da el proceso, la respuesta a tiempo de solicitud de incidentes	
Frecuencia	mensual
Valor Abril	100%
Valor Mayo	83,64%
Valor Junio	90,04%

La información de la herramienta Súper Ticket indica que en el mes abril hubo 123 reportes de incidentes, se atendieron en su totalidad; en mayo el número de reportes de incidentes fue de 110, de los cuales 92 se atendieron en los tiempos acordados; para el último mes del trimestre, junio, el número de incidentes reportados fue de 261, de este número, 235 fueron atendidas en los tiempos establecidos.

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

Avance: la Oficina de Sistemas planteó generar en las bases de datos, seguimiento más preciso y comentarios mensuales los cuales se mostrará en el siguiente informe.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	



LUZ EMILCE MAMBUSCAY LÓPEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3

Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11

PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703

www.supervigilancia.gov.co

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: FOR-GDO-330-010

Fecha aprobación: 19/01/2019

Versión: 13

