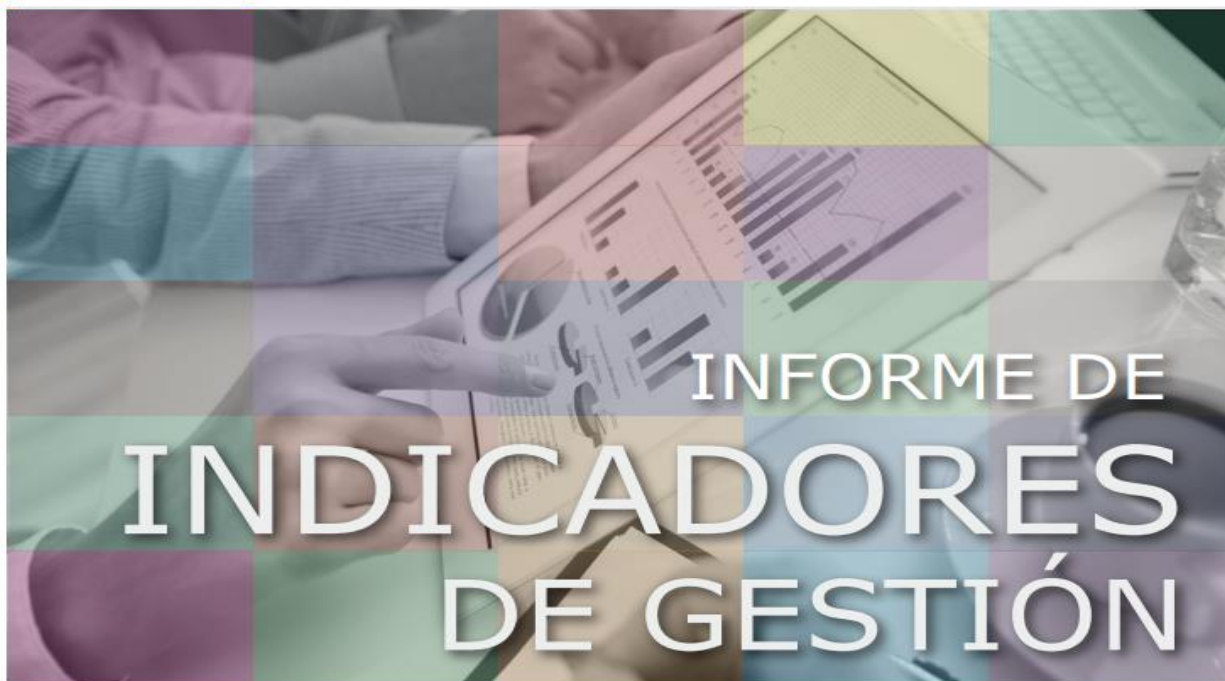


0



MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

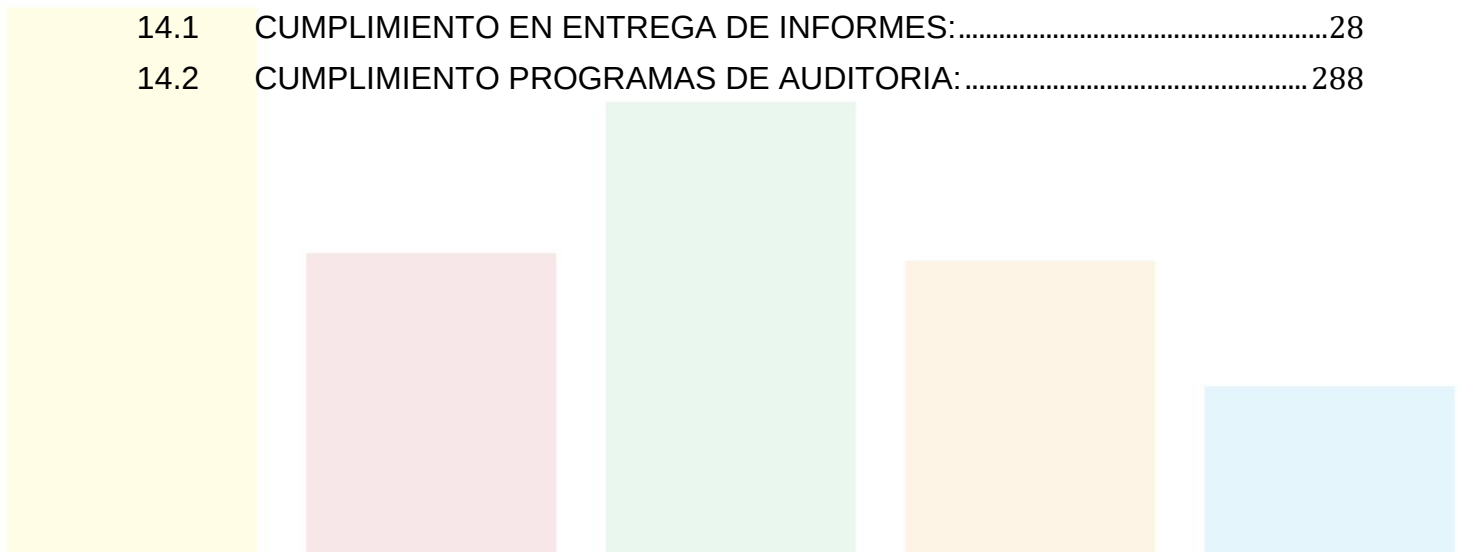
Contenido

1. GESTION DE COMUNICACIONES	5
1.1 CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:	5
1.2 RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:	6
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6
2.1 CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:	6
2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:	7
2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL:	7
2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:	7
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	7
3.1 MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:	8
3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO:	8
4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:	8
4,1 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:	9
4.2 EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:	9
4.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:	9
5.1 PRODUCTIVIDAD:	10
5.2 RESPUESTA A TRÁMITES:	10
53 DESCONGESTIÓN:	11
5.4 PRODUCTO NO CONFORME:	11
6. CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	14
6.1 GRUPO DE QUEJAS:	14
6.1.1 EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:	15
6.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:	15
6.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:	16
6.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:	16
6.2.3 GESTION GRUPO DESCONGESTION DE SANCIONES:	16
6.3 GRUPO DE INSPECCION	16
6.4 VISITAS DE INSPECCION:	17
7.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:	18

El indicador tiene un comportamiento decreciente debido a que se realizó un ajuste en la ficha técnica del mismo en vista que no evidenciaba la realidad del grupo porque no tenía en cuenta los recursos acumulados de vigencias anteriores. **¡Error! Marcador no definido.**

7.2	CARTERA EFICACIA:	18
7.3	CARTERA EFICIENCIA:	18
7.4	DEFENSA JUDICIAL:	19
7.5	DERECHOS DE PETICION:	19
7.6	CONCEPTOS INTERNOS:	19
8.2.1	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19
8.2.2	AUTODETERMINACION DE PROCEDIMIENTOS Y QUE ORDENA ARCHIVO:	19
8.2.3	AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA:	20
8.2.4	AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:	20
8.2.5	AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:	20
8.2.6	PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:	20
8.3	GESTION DEL SERVICIO	20
8.1 .1	EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:	21
8.1.2	EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:	21
8.3.1	SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:	21
8.3.3	EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:	22
8.3.4	SEGUIMIENTO PQRD:	22
9	RECURSOS HUMANOS:	22
9.3	AUSENTISMO:	¡Error! Marcador no definido.
9.4	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD GENERAL:	¡Error! Marcador no definido.
9.5	AUSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRABAJO:	¡Error! Marcador no definido.
9.6	AUSENTISMO POR PERMISOS Y OTROS CONCEPTOS:	¡Error! Marcador no definido.
9.7	EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:	22
10	RECURSOS FINANCIEROS:	23
10.4	INGRESO DE CONTRIBUCION:	23
10.5	RECAUDO DE CARTERA:	23

11	GESTION DOCUMENTAL:	23
11.3	PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES SOLICITADOS: 24	
11.4	CORRESPONDENCIA DEVUELTA:	24
11.5	PROYECTO DE INVERSION GESTION DOCUMENTAL:	24
12	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.....	24
12.1	GRUPO DE CONTRATOS:	24
12.1.1	ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA.	25
12.1.2	PROCESOS NO ADJUDICADOS:	25
12.1.3	CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:	25
12.1.4	OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:	26
12.1.5	ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:	26
12.2	RECURSOS FISICOS:	26
12. 2.1	IMPRESIONES:	26
12.2.3	CONSUMO DE PAPEL:	26
12.2.4	PEDIDOS PERFECTOS:	26
13.	GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:	27
13.1	SERVICIO DE SOPORTE:	27
13.1.1	CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS: 27	
14	CONTROL INTERNO:	28
14.1	CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:	28
14.2	CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIA:	288



PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 76 indicadores, de los cuales 43 miden la eficiencia, 23 miden la eficacia, 10 miden la efectividad.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

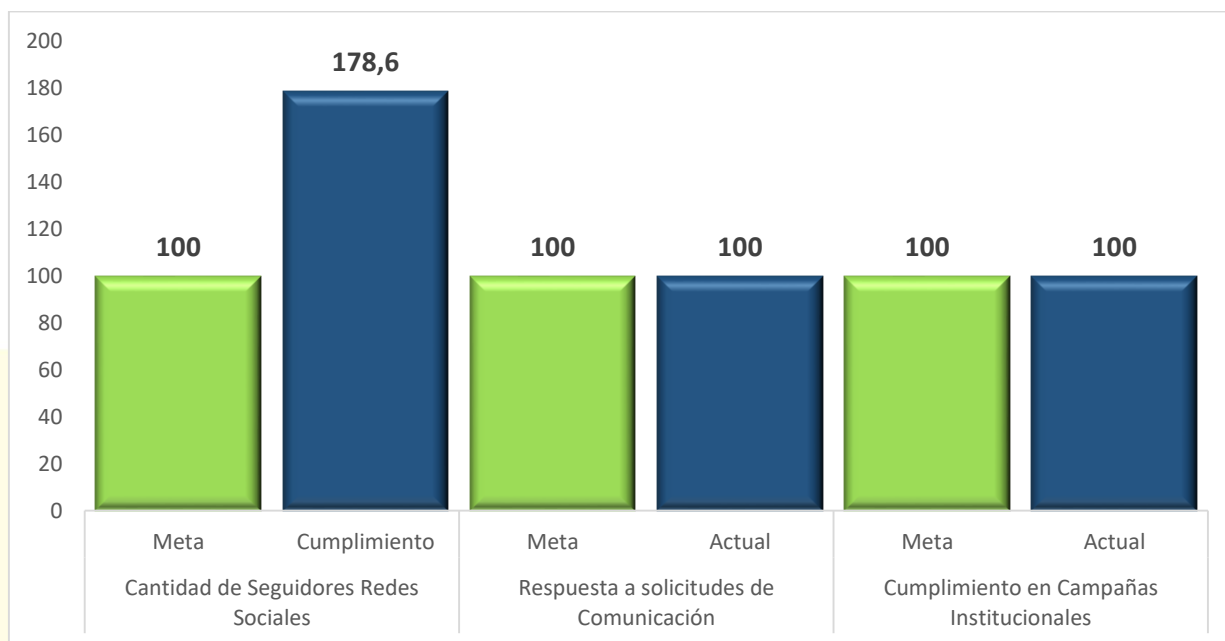
Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

INDICADORES SUPERVIGILANCIA TOTAL 76

La presentación y análisis de los indicadores se realiza de acuerdo a lo reportado por cada proceso, mostrando el comportamiento presentado durante el segundo trimestre de 2018 teniendo en cuenta el análisis registrado por cada proceso.

1. GESTION DE COMUNICACIONES



1.1 CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:

En el segundo trimestre del 2018 del total de 171 tareas programadas para dicha vigencia, se reportaron y fueron aprobadas 144 de ellas, logrando un cumplimiento y un avance del 83.7 % en el Plan de Acción 2017.

Se cumplen a demanda, conforme las áreas solicitan la programación de las mismas debido a que para la fecha no se había realizado un cronograma para dichas actividades.

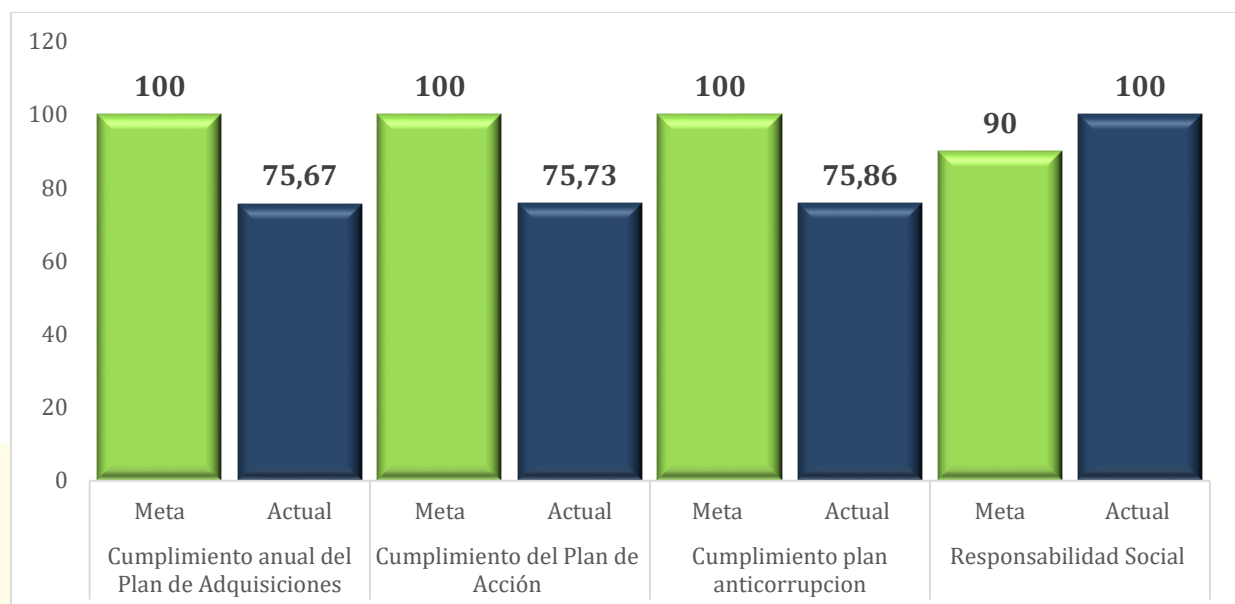
1.2 RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:

El Grupo de Comunicaciones da respuesta al 100% de las solicitudes de publicación de información, atendiendo todo lo requerido.

1.3 CANTIDAD DE SEGUIDORES REDES SOCIALES:

La Oficina de Comunicaciones superó los 4000 seguidores proyectados para 2017. En el primer trimestre de 2018 hay un total de 7144 seguidores entre las redes sociales de Facebook y Twitter.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



2.1 CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:

Para el primer trimestre del 2018 en la ejecución de acuerdo al presupuesto el valor acumulado de los compromisos quedo por el valor \$8.146.779.347 y de acuerdo al valor planeado era de 13.980.239.000 lo cual nos deja una ejecución del 58% esto en razón a que este trimestre se planeó la mayoría de las adquisiciones por ley de garantías y la cual se levanta hasta el mes de Julio del 2018.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:

El Plan de Acción Institucional de la vigencia 2018 fue aprobado en Comité Institucional de gestión y desempeño llevado cabo el 30 enero de 2018.

Para el Segundo trimestre del año se toma el número total de tareas programadas hasta dicho periodo, es decir un total de 103 tareas, de las cuales se reportaron y fueron aprobadas 74 de ellas, logrando un 37% de avance para este periodo en el Plan de Acción 2018 del 50% esperado dentro del Plan diseñado

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL:

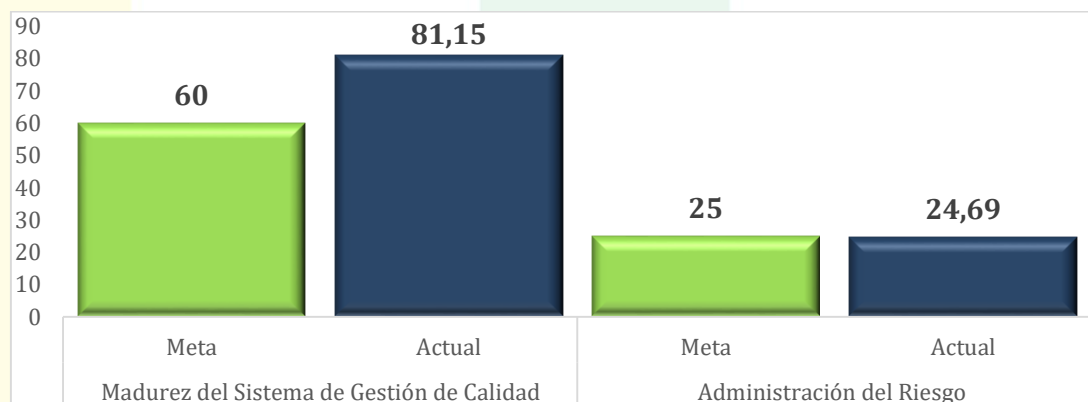
Durante el primer trimestre del 2018 estaban programadas 37 actividades correspondiente a las diferentes categorías que contiene el plan de responsabilidad social: derechos humanos, prácticas laborales, transparencia y comportamiento ético, medio ambiente y pacto global de las cuales 37 actividades fueron cumplidas generando un porcentaje de cumplimiento del 100%.

2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:

Se evidencia que el indicador logró un 75.86 % de avance del plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.

Se evidencia que el mayor avance se presentó en el componente de Iniciativas Adicionales que presentan un cumplimiento del 100%, del mismo modo la política que presenta menor avance para el segundo trimestre es la de Gestión del Riesgo de Corrupción con un 50%. El mecanismo para la transparencia y acceso a la información obtuvo un 73% de cumplimiento, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano obtuvo un 85% de cumplimiento y racionalización de trámites no obtuvo avance por cuanto se están realizando mesas de trabajo con la función pública para actualizar los trámites en el SUIT, y rendición de cuentas obtuvo un 75% de cumplimiento

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



3.1 MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

La madurez del sistema gestión de calidad para esta vigencia 2016, se encuentra en un 81%, porque este año se han unificado varias acciones correctivas que han sido repetitivas en varias vigencias y de los diferentes informes de auditorías.

Por otra parte este año se crearon nuevos riesgos de corrupción lo que incremento las acciones preventivas con sus controles.

En comparación con el año pasado que estaba en un 148% a este año en un 81% bajo por que los líderes de procesos y los gestores no tiene la cultura de mejoramiento continuo. Este indicador es anual.

3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO:

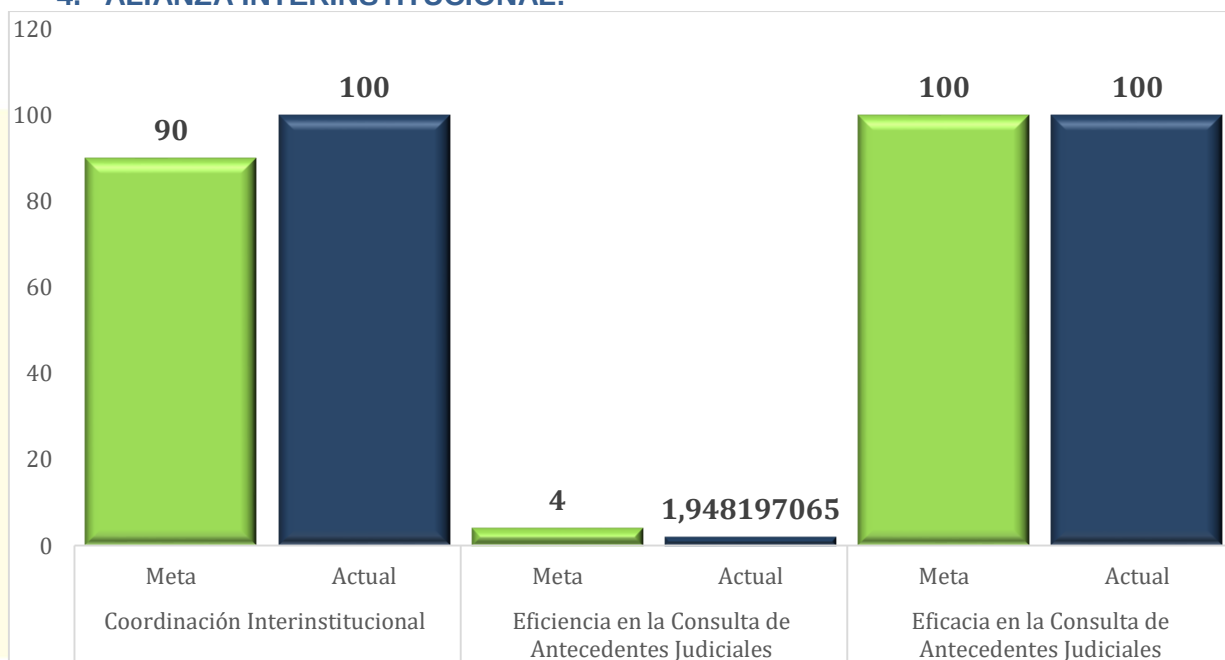
Durante la vigencia la oficina asesora de planeación realizo revisión y actualización al mapa de riesgo lo cual quedaron identificados 81 riesgos quedando 24 en zona extrema, 30 en zona alta, 14 zona moderada, 8 en zona baja y 5 que no se han valorado.

Los efectos de no tener el mapa de riesgos actualizado son:

1. Materialización de riesgos
2. Falta de controles adecuados
3. Debilidades en el seguimiento al mapa de riesgos.

Este indicador es anual

4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:



4.1 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:

En el Segundo Trimestre del presente año se adelantaron 162 actividades de coordinación interinstitucional de 162 solicitadas; entre ellas verificación de novedades delictivas (100) reportadas en el aplicativo RENOVA utilizados como soportes ante procesos sancionatorios, apoyo a visitas de inspección (15), estudios de confiabilidad (41) a posibles servidores públicos, (6) apoyos especiales correspondientes a reuniones del señor Superintendente o su delegado con las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y/o autoridades político-administrativas a las ciudades de Cali, Barranquilla, Villavicencio, garantizando el apoyo de la Policía Nacional y de otras instituciones, que coadyuvaron al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad.

4.2 EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

En el mes de abril se realizó la consulta de **35.073** antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a **24** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

En el mes de mayo solicitaron la consulta de **34.115** antecedentes judiciales, por parte de las diferentes áreas de la Entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, recibiendo un total de 650 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, en un promedio de **1,81** días.

Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto a marzo debido a que hubo servicios vigilados que individualmente solicitaron verificación de información judicial a una gran cantidad de personal operativo, como se aprecia en este anexo. En el mes de junio solicitaron la consulta de **35.073** antecedentes judiciales, por parte de las diferentes áreas de la Entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, recibiendo un total de 477 **memorandos** y dando respuesta a la misma cantidad, en un promedio de **1,94** días.

Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto a marzo debido a que hubo servicios vigilados que individualmente solicitaron verificación de información judicial a una gran cantidad de personal operativo, como se aprecia en este anexo.

4.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

En abril se realizó la consulta de **22.969** antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a **16** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

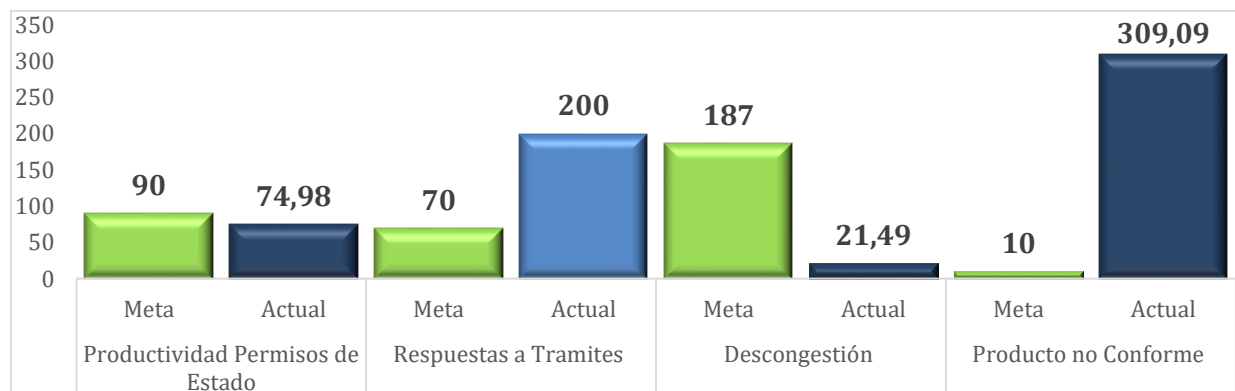
Análisis Indicador Eficacia: durante el presente mes de mayo se realizó la consulta de **34.115** antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención

de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a **22** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

Análisis Indicador Eficacia: durante el presente mes de junio se realizó la consulta de **35.073** antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a **24** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

5. GESTION DE LA OPERACIÓN

5.1 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO



5.1.1 PRODUCTIVIDAD:

Se observa que la entrada de tramites no aumento pero a causa de las finalización de contratos de dos colaboradores se ve afectada la productividad bajando así la cifra de tramites ejecutados

para el grupo de permisos de estado es necesario este total de contratistas, debido a la cantidad de trámites que llegan, y es fundamental dar respuesta a los peticionarios en el tiempo esperado.

se evidencia que a causa de terminación de contratos el equipo sufre una baja evidenciando baja en los tramites resueltos

conforme a la cifra, se observa que a causa de terminación de contratos y el cambio de dirección en la delegatura para la operación se encuentran represados en la bandeja de la delegada en espera de firma

5.1.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Se está requiriendo en promedio un total de 100 días aproximadamente para dar respuesta a los tramites dado la complejidad de los mismos.

Es el tiempo dado en días, teniendo en cuenta que todo sea remitido para su respuesta a tiempo, pues se considera como un tiempo prudente para dar respuesta a los tramites adelantados en el grupo de permisos de estado

5.1. 3 DESCONGESTIÓN:

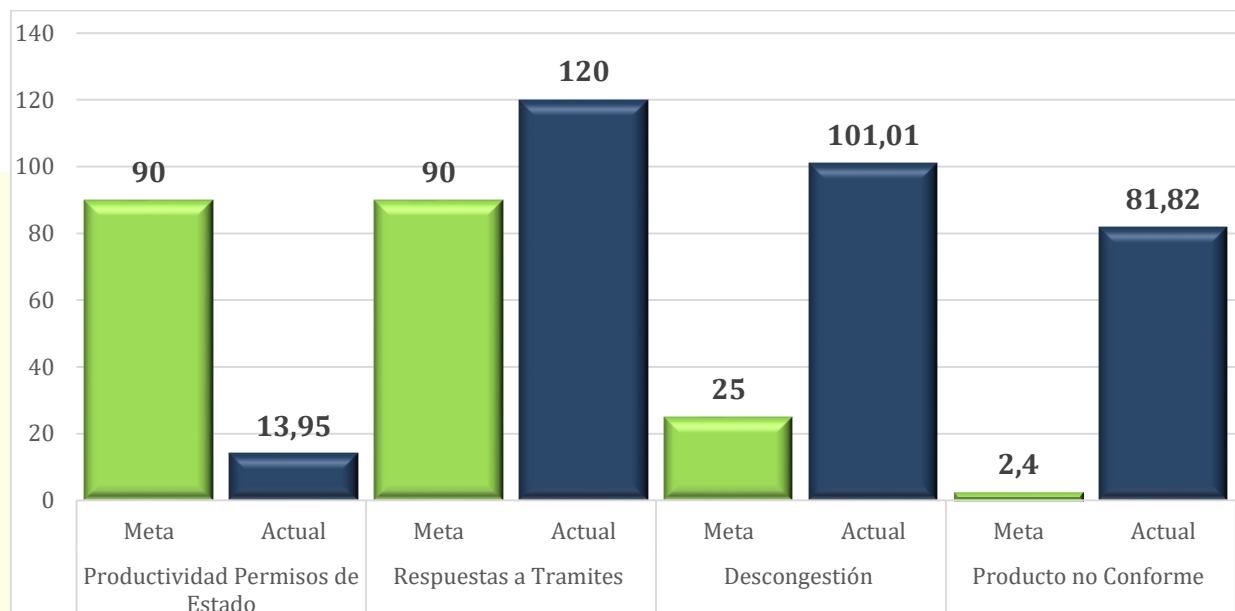
Por Terminación De Contrato Disminuye La Cantidad De Personas Del Equipo De Trabajo Se Evidencia En El Mes De Junio Una Baja En Las Cifras Dado Que Se Encuentran Para La Firma Por Parte De La Delegatura, A Su Vez Debido Al Cambio De Delegado Se Informa Que A Causa Que Aun No Tiene Token Para Firma Las Solicitudes Están En Pausa En Espera De La Misma

Para El Mes De Abril Se Informa Que El Grupo Se Ve Afectado Debido A Que Un Contratista Ya No Labora En La Entidad

5.1. 4 PRODUCTO NO CONFORME:

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de permisos de estado y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 11 productos no conformes Los actos administrativos devueltos al grupo de Permisos de estado corresponde a 34 los cuales presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo. CORRESPONDIENTE A 8,3%

5.2 GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION



5.2.1 PRODUCTIVIDAD

Teniendo en cuenta lo reportado por la plataforma Asigna se tiene que a la fecha ingresaron 1038 trámites para el grupo de Esquemas de Autoprotección

Para el grupo de consultoría y capacitación es necesario este total de contratistas, debido a la cantidad de trámites que llegan, y es fundamental dar respuesta a los peticionarios en el tiempo esperado.

Son 6 las personas contratadas, debido a que se entró en proceso de ley de garantías y para la Entidad estos son los contratistas necesarios para realizar las tareas referentes a los nuevos trámites de la vigencia 2018

En el segundo trimestre del 2018 solo se le dio respuesta al 829 de los tramites entrantes, correspondiente a un 79%, debido a que en el segundo trimestre se presentaron diversos acontecimientos. Uno fue el sistema E-signa funciono de manera interrumpida, de otro un lado, el cambio de Delegado hizo que se retuvieran varios trámites que estaban a la espera de firma.

Dentro del trimestre fueron decepcionadas 1038 solicitudes de los diferentes trámites, a los cuales se les dio respuesta con decisión de fondo a 829 que corresponden al 79% del total de trámites.

5.2.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Para evacuar los diferentes tramites que llegan al grupo de esquemas de autoprotección se está requiriendo un promedio de 30 días en blindados; esto para poder realizar el estudio, pedir antecedentes y llevar a comité. en cuanto a licencias y renovaciones el tiempo es respuesta es de 90 días es el tiempo esperado ya que son varios los tramites y su contenido es denso.

Los días esperados serían 50 ya que se considera que es el tiempo prudente para que el solicitante reciba una respuesta por parte de la Entidad.

5.2.3 DESCONGESTIÓN:

Son 5 las personas contratadas, debido a que se entró en proceso de ley de garantías y para la Entidad estos son los contratistas necesarios para realizar en plan de descongestión. El gran número de solicitudes se debe a la cantidad de trámites que llegan a este Grupo Finalizando el segundo trimestre del 2018 los funcionarios de planta y los contratistas han logrado evacuar 118 trámites de los que estaban pendientes, y fueron requeridos 46 , quedando como restante 139 trámites pendientes, de periodos anteriores.

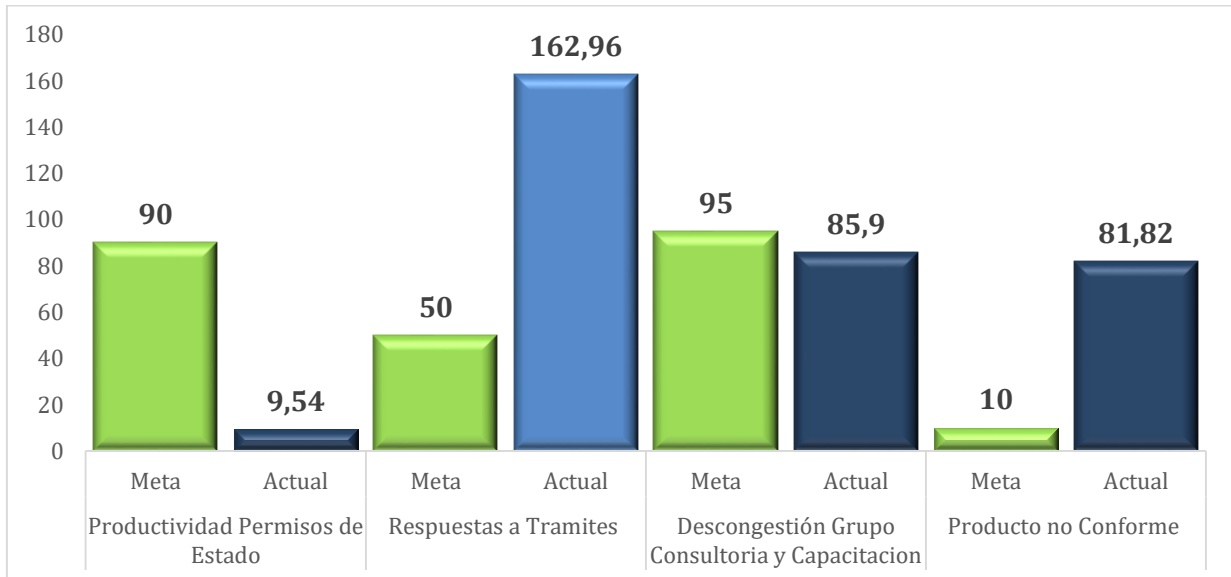
5.2.4 PRODUCTO NO CONFORME:

Los actos administrativos devueltos al Grupo de Esquemas de Autoprotección, presentaron errores como el número de la placa, el número de cedula de ciudadanía, entre otros

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de Esquemas de

Autoprotección y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 22 productos no conformes

5.3 GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION



5.3.1 PRODUCTIVIDAD

Teniendo en cuenta lo reportado por la plataforma Esigna se tiene que a la fecha ingresaron 615 trámites para el grupo de consultoría y capacitación

5.3.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Los actos administrativos devueltos al grupo de Consultoría y capacitación, presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo.

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de consultoría y capacitación y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 11 productos no conformes

5.3.3 DESCONGESTIÓN:

Son 6 las personas contratadas, debido a que se entró en proceso de ley de garantías y para la Entidad estos son los contratistas necesarios para realizar en plan de descongestión. Son 104 las solicitudes pendientes del año (2017). Esto se da por la terminación de contratos de las personas encargadas de los tramites del grupo de Consultoría y Capacitación. Finalizando el segundo trimestre del 2018 los contratistas han logrado evacuar 67 tramites de los que estaban pendientes, quedando como restante 83 trámites pendientes.

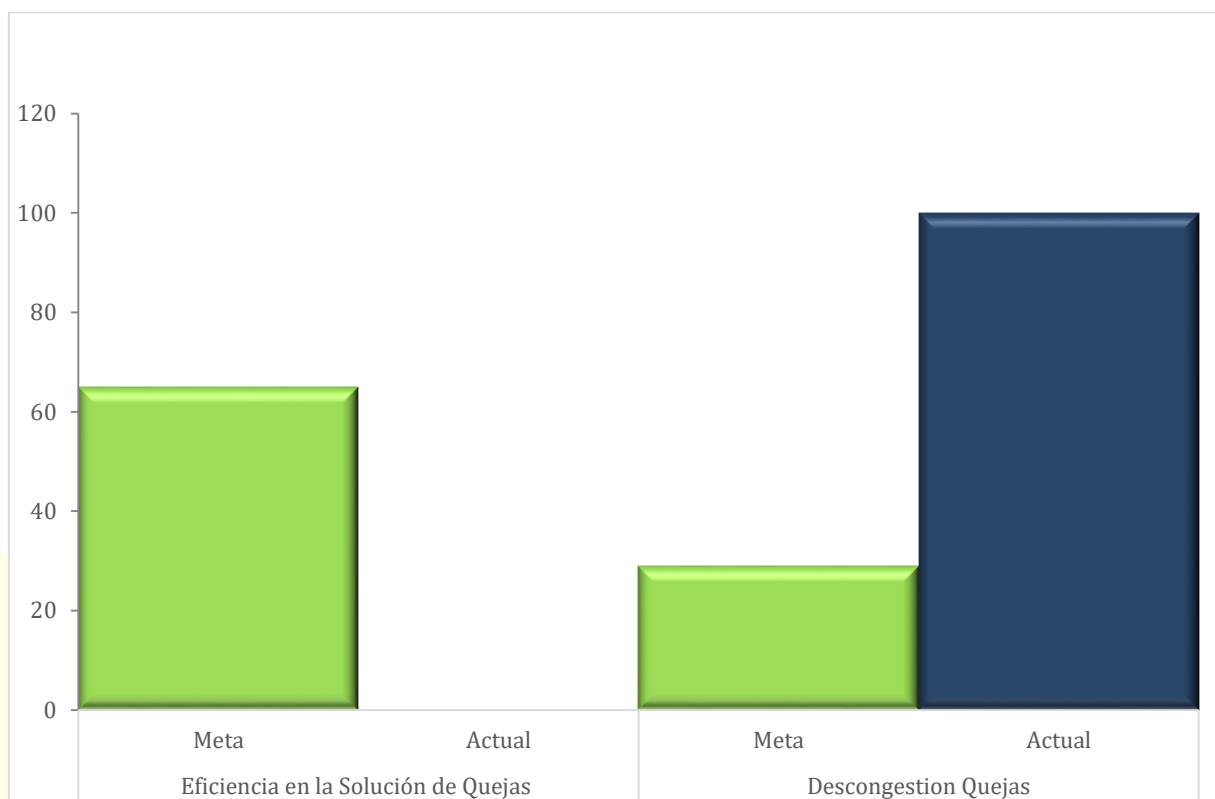
5.3. 4 PRODUCTO NO CONFORME:

Los actos administrativos devueltos al grupo de Consultoría y capacitación, presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo.

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de consultoría y capacitación y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 11 productos no conformes

6. CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA

6.1 GRUPO DE QUEJAS:



6.1.1 EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:

Este trimestre no reportaron datos.

6.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:

Este mes se avanzó en la descongestión de 230 expedientes resueltos de la siguiente manera:

5 desistimientos tácitos (expedientes de 2015).

13 desistimientos tácitos (expedientes de 2016).

11 desistimientos tácitos (expedientes de 2017).

33 Archivada con auto de activo (Expediente 2015).

13 Archivada con auto de activo (Expediente 2016).

3 Archivada con auto de activo (Expediente 2007).

11 Caducidad 2015

57 Remitido sanciones 2015

68 Remitido sanciones 2016

29 Remitido sanciones 2017

Causas: En este mes se evidencia cumplimiento con la meta, pero los días hábiles fueron cortos es decir que el avance no es superior al mes anterior

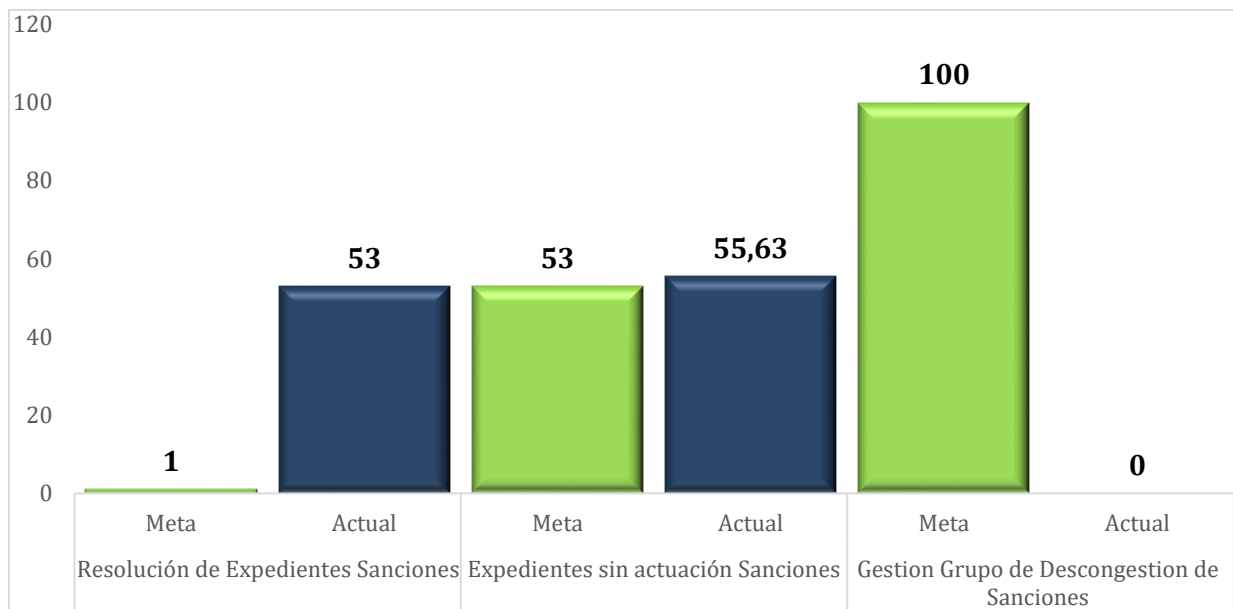
Efectos:

Con esto se da un avance a la descongestión en el mes de abril, aunque por debajo del mes anterior

Soluciones:

Los meses posteriores se trabajará como se ha venido trabajando, esperando que no intervenga ningún factor externo. Adicional los profesionales de pqrsc apoyan el equipo de descongestión.

6.2 GRUPO DE SANCIONES:



6.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:

Para el cálculo de este indicador, se toman los expedientes del primer semestre del año 2015, ya que sobre estos podría acaecer el fenómeno de la caducidad de la facultad sancionatoria durante el primer semestre del año 2018.

Dicho lo anterior es preciso señalar que se encontraron un total de 304 expedientes, de ese total 124 son objeto de caducidad y 180 se adelantaron con decisiones de fondo que finalizaron el PAS

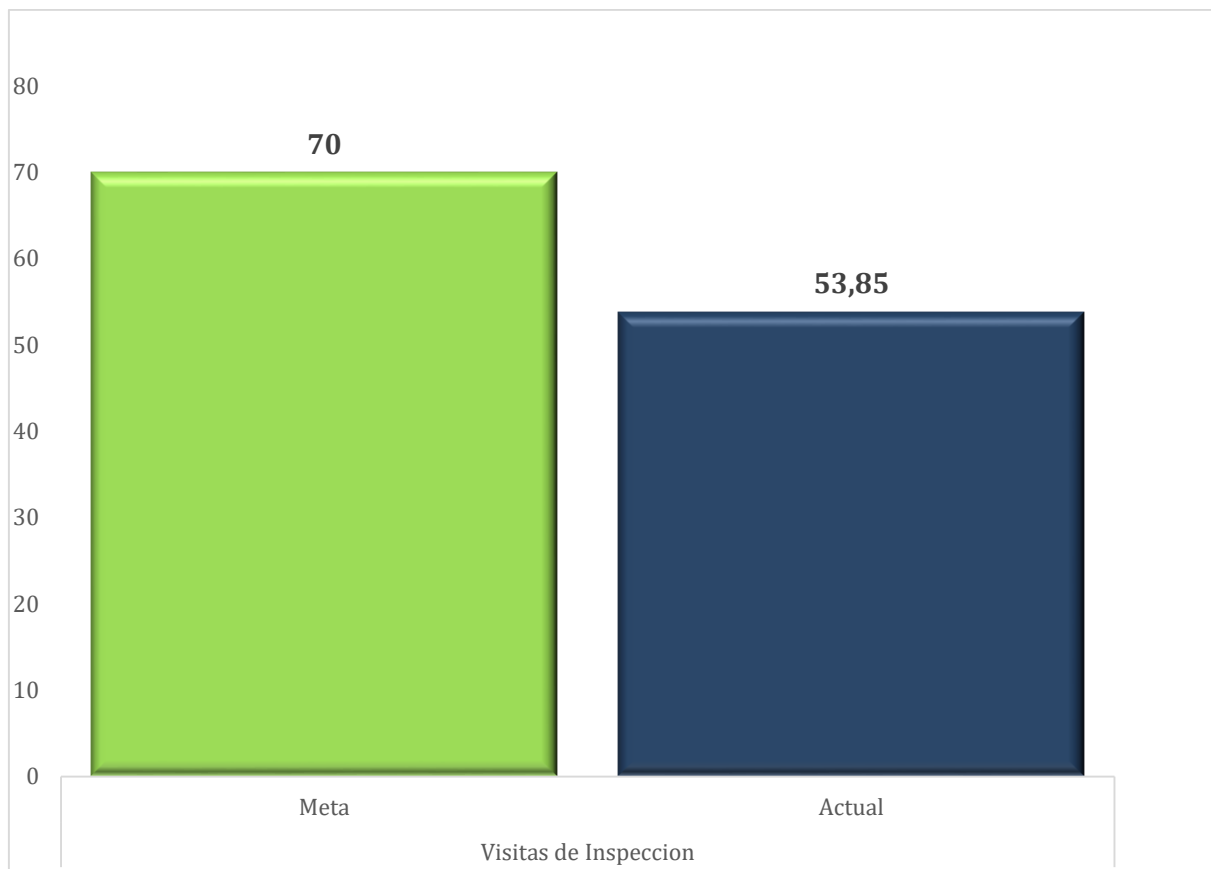
6.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:

Para el segundo trimestre de 2018, se evidencio que la tendencia en el aumento de trámites en los expedientes transferidos desde los grupos inspecciones y quejas sigue constante y en aumento.

6.2.3 GESTION GRUPO DESCONGESTION DE SANCIONES:

Este trimestre no reportaron datos.

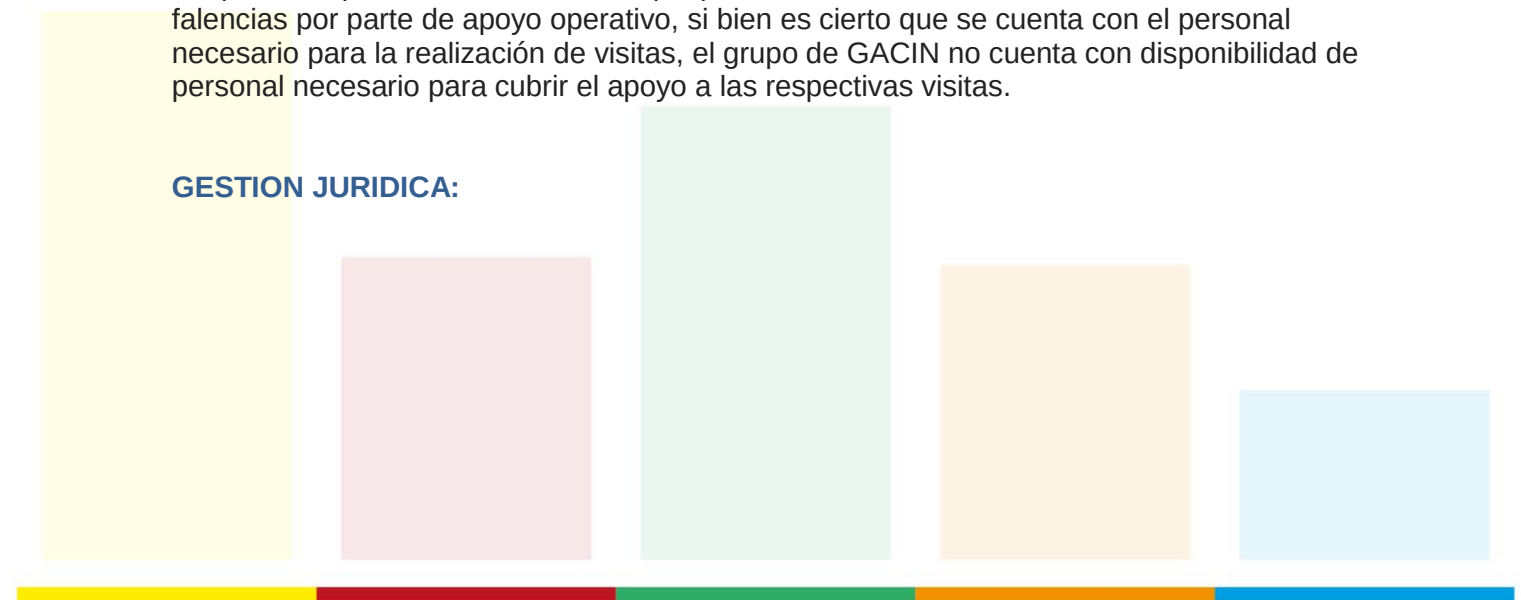
6.3 GRUPO DE INSPECCION:

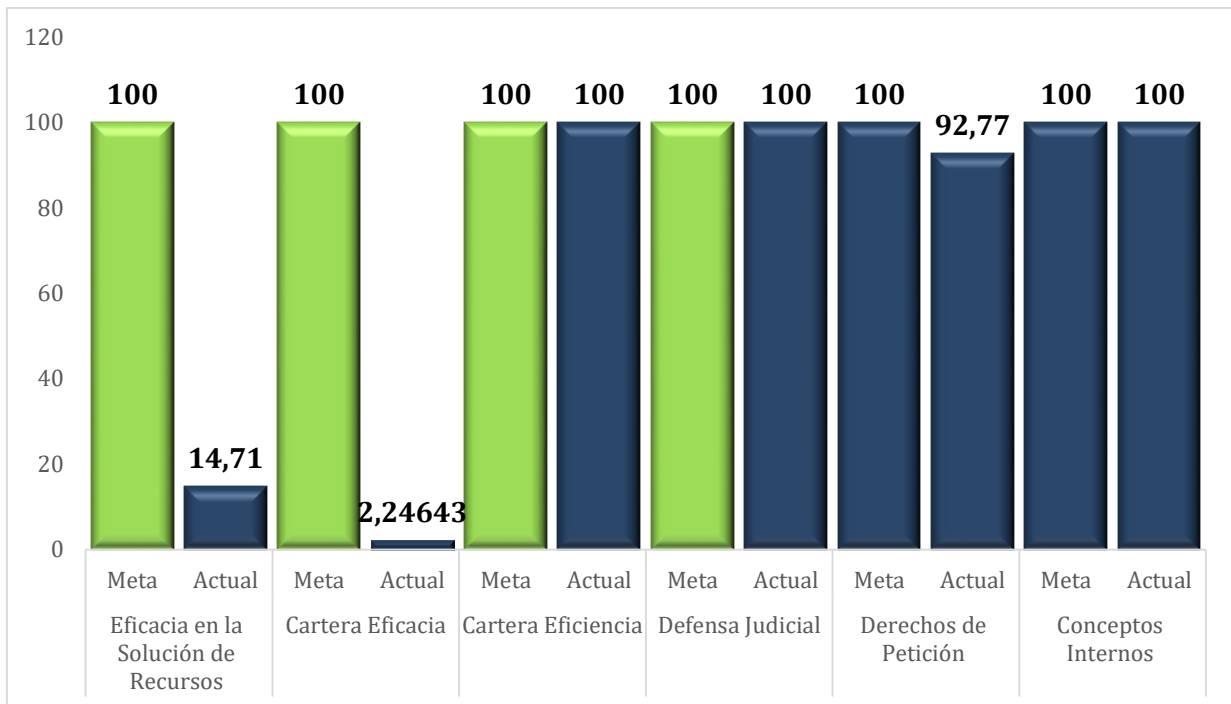


6.4 VISITAS DE INSPECCION:

Pudiéndose evidenciar que se está cumplimiento con los compromisos adquiridos por el Grupo de Inspección. Cabe resaltar que para la realización de visitas se han encontrado falencias por parte de apoyo operativo, si bien es cierto que se cuenta con el personal necesario para la realización de visitas, el grupo de GACIN no cuenta con disponibilidad de personal necesario para cubrir el apoyo a las respectivas visitas.

GESTION JURIDICA:





7.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:

El Grupo de Recursos de la Oficina Jurídica de la Entidad, se tenían atrasados 253 tramites. Los resultados obtenidos a partir de la implementación del citado plan a la fecha, son 45 recursos resueltos en el segundo semestre del año y 158 proyectados para revisión final.

7.2 CARTERA EFICACIA:

Este indicador dentro del segundo trimestre del año 2018, presenta una tendencia extremadamente positiva.

7.3 CARTERA EFICIENCIA:

Este indicador continúa con una tendencia positiva de cumplimiento del 100% como en los periodos anteriores, si bien es cierto que en la gráfica el periodo inmediatamente anterior muestra un cumplimiento del 0.0% no significa que este grupo no cumpliera con sus labores si no que se debe que dentro de este periodo de tiempo no llegaron procesos de cobro persuasivo, de esta manera el compromiso de dicho grupo es cumplir con la totalidad de estos procesos debido a que cuenta con el suficiente personal adecuado e idóneo para realizar esa primera acción de cobro y por ser la primera actividad que se realiza y no es un acción que dependa de otras actuaciones se realiza inmediatamente que llega.

7.4 DEFENSA JUDICIAL:

De acuerdo con lo registrado dentro de las bases de datos que se manejan en el grupo de defensa judicial para el periodo de tiempo del segundo trimestre del año 2018 las conciliaciones que fueron atendidas se contestaron en su totalidad lo cual genera un cumplimiento del 100% y el compromiso de continuar atendiendo estos temas tan pronto como lleguen.

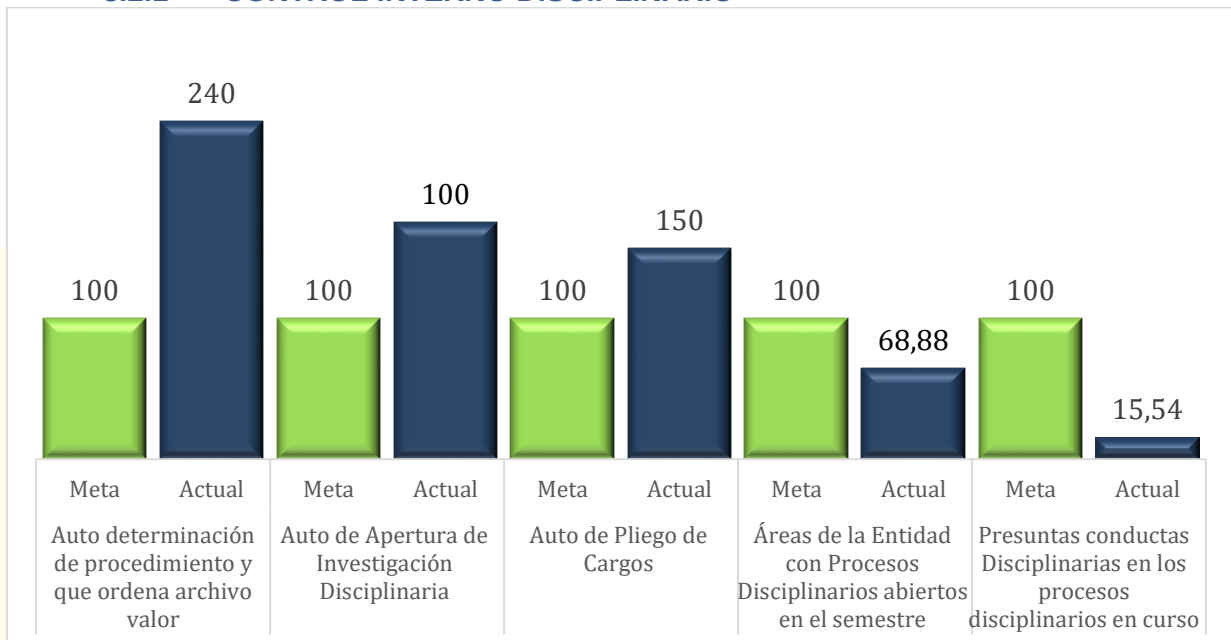
7.5 DERECHOS DE PETICION:

Se creó el GRUPO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN con Resolución No.20183100001557 de 2018, el cual comenzó a funcionar el pasado 1 de abril, obteniendo como resultado, pasar de un 54.22% de PQRSD vencidas sin respuesta el primer trimestre de 2018, a un 6.83 % vencidas sin respuesta del a 30 de junio de 2018 y con la meta de llegar a 0% de vencimientos en los tiempos de respuesta a los derechos de petición.

7.6 CONCEPTOS INTERNOS:

El comportamiento que mantiene este indicador, es de un cumplimiento del 100% debido a que todos los conceptos internos que se radicaron en el primer trimestre del presente año en la Oficina Asesora Jurídica, fueron resueltos de la mejor manera dentro del tiempo establecido

8.2.1 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO



8.2.2 AUTODETERMINACION DE PROCEDIMIENTOS Y QUE ORDENA ARCHIVO:

La ley exige que el archivo definitivo de las actuaciones procede por la existencia de una de las causales previstas en el artículo 73 de la ley disciplinaria:

cuando está plenamente demostrado:

Que el hecho atribuido no existió

Que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria

Que el investigado no la cometió

8.2.3 AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA:

Cuando, con fundamento en la queja, en la información recibida o en la indagación preliminar, se identifique al posible autor o autores de la falta disciplinaria, el funcionario iniciará la investigación disciplinaria.

8.2.4 AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:

El auto de formulación de cargos es una providencia que sienta los cimientos sobre los cuales se edifica el proceso destinado a establecer la responsabilidad disciplinaria del presunto disciplinado

8.2.5 AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:

La compulsa de copias por el acaecimiento de los fenómenos jurídicos de la caducidad, prescripción, silencio administrativo positivo

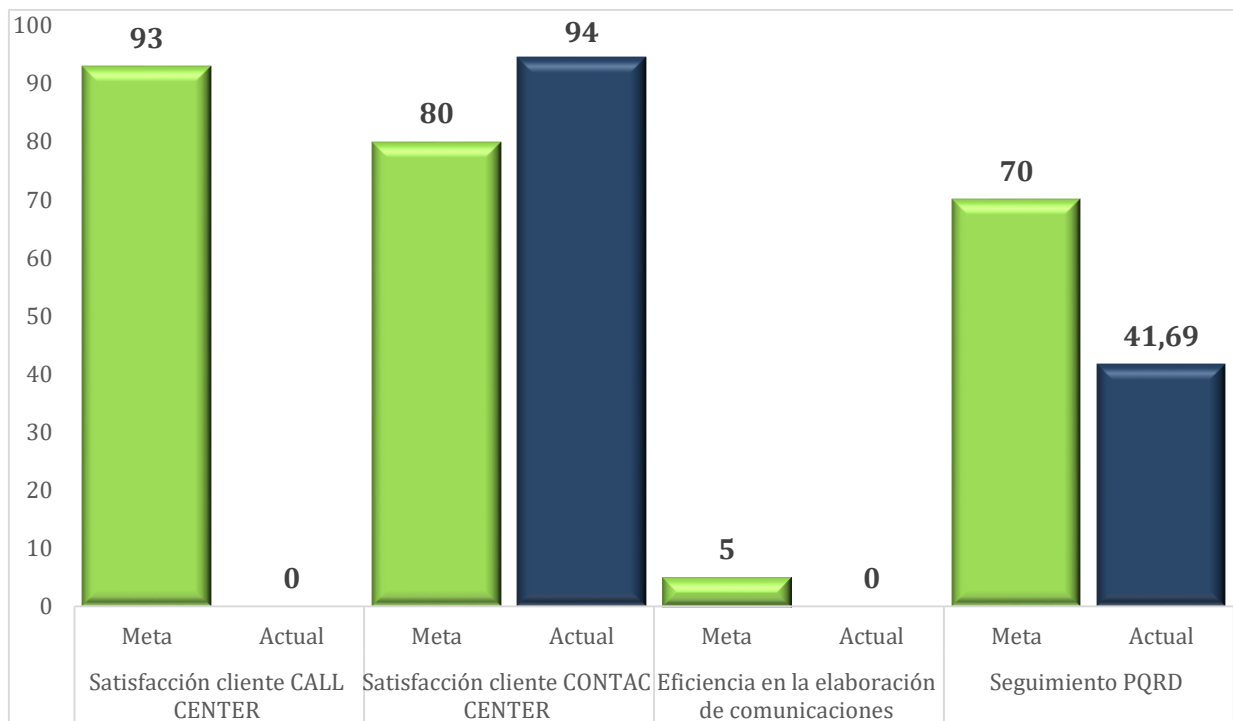
El incremento de quejas disciplinarias y no contar con el personal suficiente para evacuar las quejas disciplinarias e impulsar los procesos disciplinarios

Poner en funcionamiento el plan de contingencia y las actividades presentadas en el plan de mejoramiento.

8.2.6. PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:

Se presentan conductas por el acaecimiento de los fenómenos jurídicos de la caducidad, silencio administrativo, prescripción de la acción de cobro de la delegada para el control y la oficina asesora jurídica debido al alto número de compulsa de copias por parte de dichas dependencias

8.3 GESTION DEL SERVICIO



8.1 .1 EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente.

8.1.2 EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente.

8.3.1 SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente.

8.3.2 SATISFACCION DEL CLIENTE CONTAC CENTER:

Los usuarios se han mostrado satisfechos con la atención prestada por los asesores a cargo de este proceso.

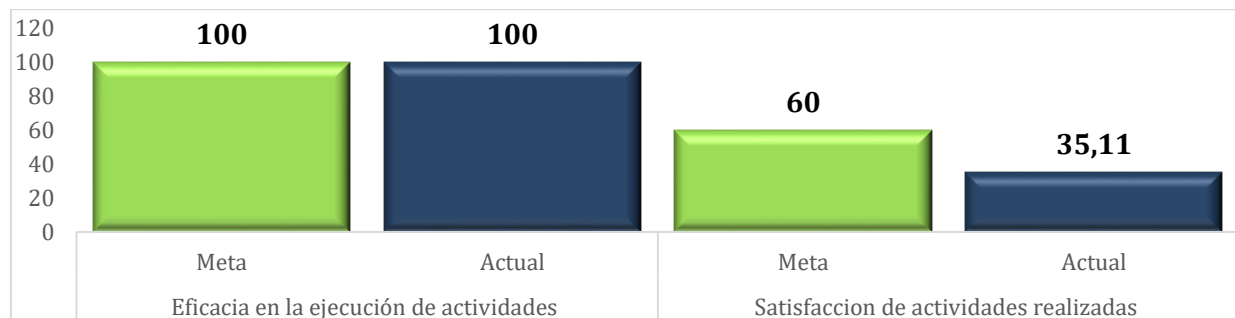
8.3.3 EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente

8.3.4 SEGUIMIENTO PQRD:

No se reportó dato ni análisis.

9 RECURSOS HUMANOS:



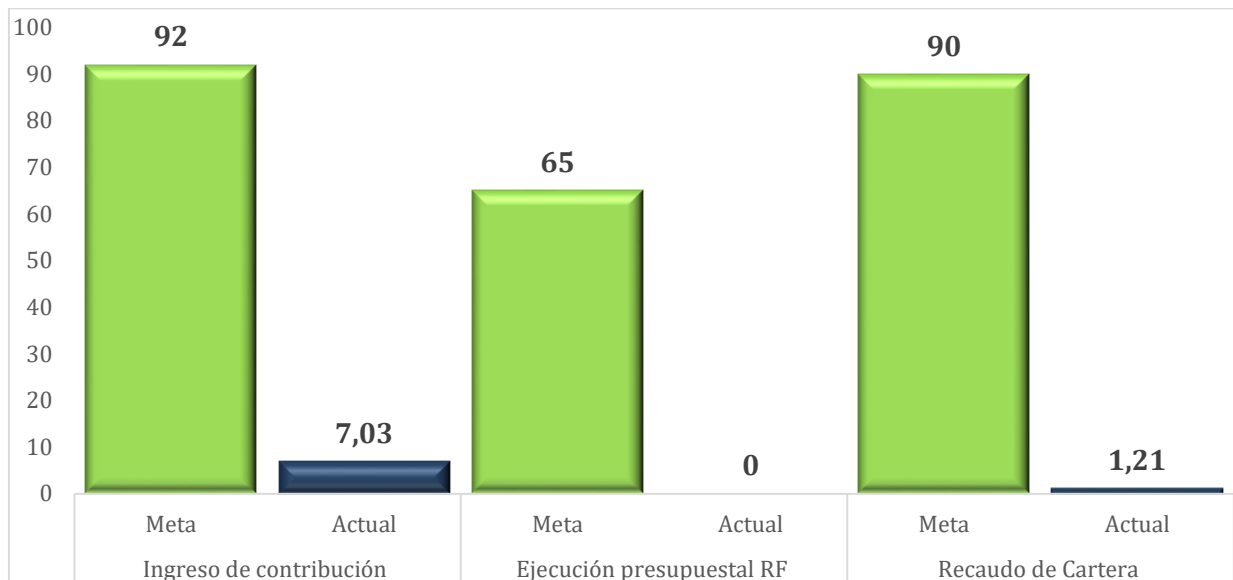
9.3 EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:

Dentro del plan de Bienestar para la vigencia 2018 se programaron en su totalidad 42 actividades durante el año entre las dimensiones de fortalecimiento del clima organizacional, seguridad y salud en el trabajo y actividades de Bienestar Social. Para el primer trimestre se programaron 29 actividades de estas en el primer trimestre del año se realizaron 8 actividades entre las cuales se encuentran día de la mujer, día del hombre, miércoles de ceniza, reconocimiento a cumpleaños de los servidores, entre otras, Para el segundo trimestre del año se realizó 16 actividades de las cuales se realizaron vacaciones recreativas, caminata ecológica, entre otras actividades programadas. Es decir, para el primer trimestre se realizaron 24 actividades programadas.

9.4 SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

Dentro de las actividades de Bienestar y de acuerdo al procedimiento se estableció que las encuestas se realizarían a través del aplicativo de google encuestas que maneja el grupo de comunicaciones. Debido a la ausencia de personal del grupo de comunicaciones de la 5 encuestas programadas se han realizado 2 Por lo anterior, de los 94 servidores que se les envió la encuesta solamente 36 de ellos dieron respuesta, de estos los servidores que contestaron excelente y buen fueron 32 lo que equivale al 90 por ciento de los servidores que contestaron la encuesta están satisfechos con las actividades. La meta para este segundo semestre es que el total de los servidores encuestados conteste las encuestas con el fin de conocer la totalidad de la percepción de los servidores y así poder realizar las mejoras en el proceso.

10 RECURSOS FINANCIEROS:



10.3 EJECUCION PRESUPUESTAL:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente

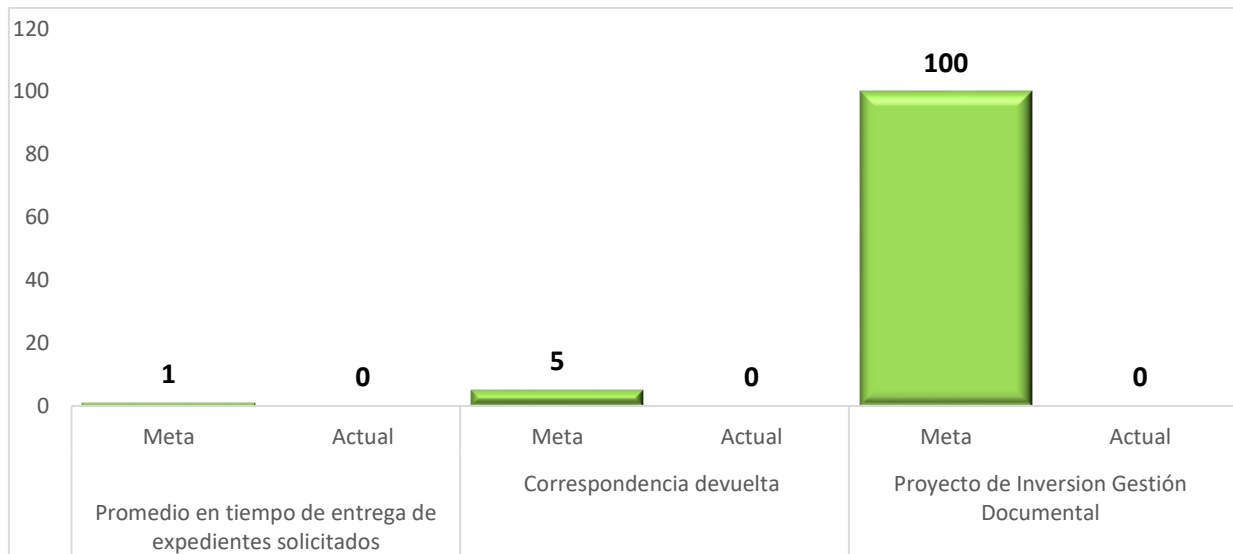
10.4 INGRESO DE CONTRIBUCION:

Durante la vigencia se proyectó un recaudo basados en el ejercicio realizado en la vigencia anterior, se proyectó una meta de \$ 19.827.000.000, la cual se cumplió en un 95,43% debido al esfuerzo realizado por el grupo de recaudo de contribución creado en 2015, con el fin de adelantar procesos de gestión de cobro y acompañamiento a la hora de gestionar el recaudo de la contribución.

10.5 RECAUDO DE CARTERA:

Durante el periodo reportado se evidenció una disminución considerable en el valor recuperado de la cartera con respecto a la vigencia anterior. Esto se debe en virtud a que las actividades de cobro coactivo se realizan en la oficina jurídica, actividades las cuales no son controladas por el grupo de recursos financieros. Sin embargo, el grupo de recursos financieros a implementado estrategias de cobro de carácter persuasivo con el fin de ayudar a recuperar la cartera que aún adeudan muchos supervisados, pero la cual no se pueden medir.

11 GESTION DOCUMENTAL:



11.3 PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES SOLICITADOS:

El comportamiento del indicador promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados va mejorando.

11.4 CORRESPONDENCIA DEVUELTA:

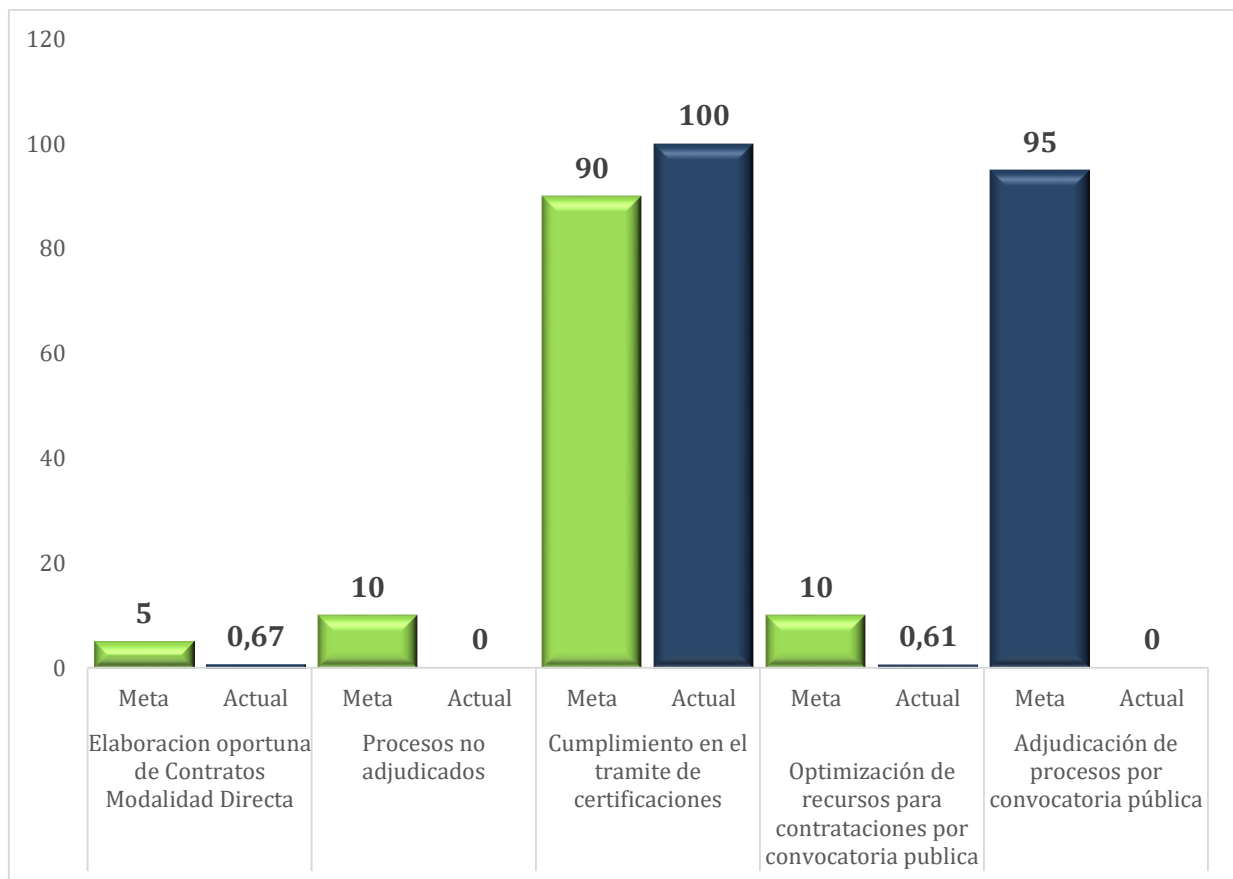
Con respecto a la entrega de la correspondencia devuelta mejoro notablemente.

11.5 PROYECTO DE INVERSION GESTION DOCUMENTAL:

Se cumplió a cabalidad en un 90%.

12 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

12.1 GRUPO DE CONTRATOS:



12.1.1 ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente

12.1.2 PROCESOS NO ADJUDICADOS:

Durante el segundo semestre de 2017 se realizaron 12 solicitudes para iniciar proceso de contratación bajo las diferentes modalidades y ningún proceso se fue desierto cumpliendo así con la meta de mínimo 10% de proceso desiertos

12.1.3 CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:

Durante el periodo se recibieron 10 solicitudes de las cuales se realizaron 10 dentro de los días hábiles estipulados para así cumplir con la meta de 3 días hábiles para la entrega de certificaciones

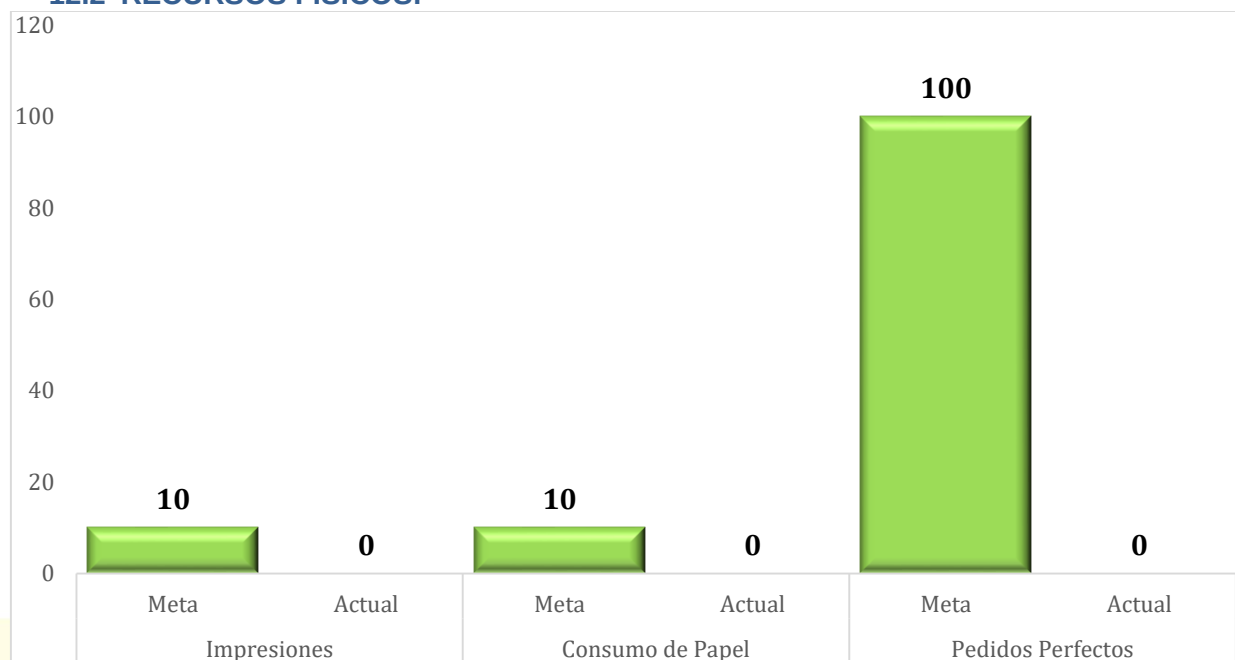
12.1.4 OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

se optimizaron recursos en un 0.6% dado que se realizó el esfuerzo en el estudio de mercado realizado para cada proceso

12.1.5 ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente

12.2 RECURSOS FISICOS:



12.2.1 IMPRESIONES:

Este trimestre no reportaron datos.

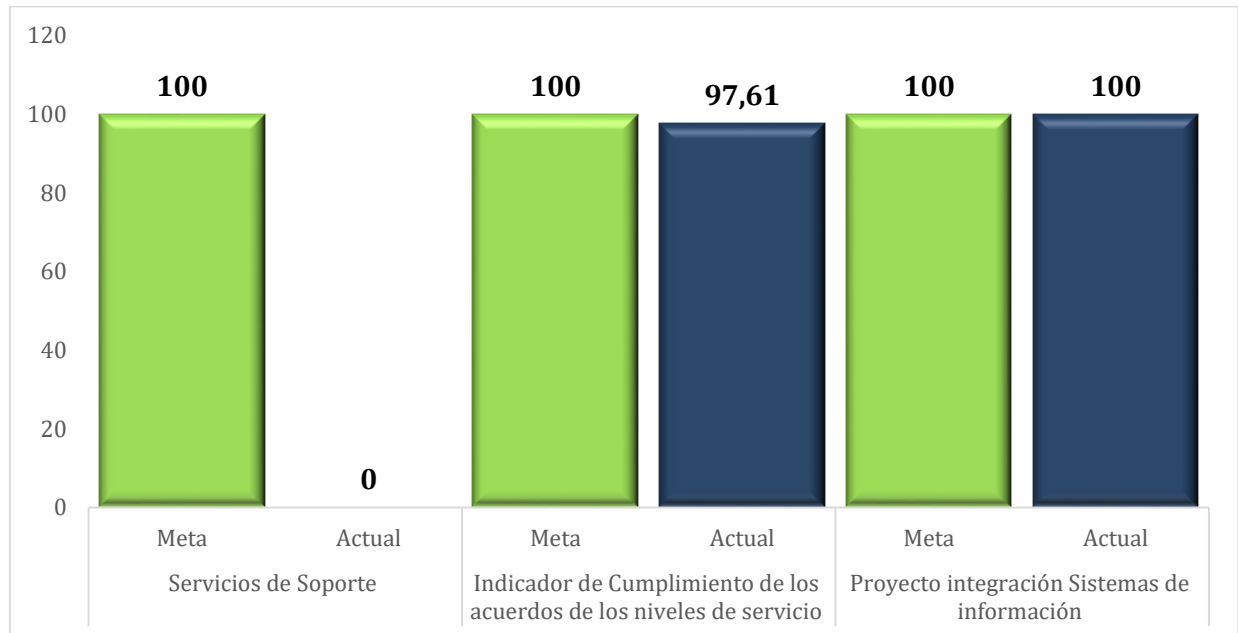
12.2.3 CONSUMO DE PAPEL:

Este trimestre no reportaron datos.

12.2.4 PEDIDOS PERFECTOS:

Este trimestre no reportó datos.

13. GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:



13.1 SERVICIO DE SOPORTE:

De acuerdo con la sabana de datos del aplicativo Súper tickets para el mes de Junio, se tienen las siguientes cifras:

- 14 Tiquetes pendientes mes anterior: 1
- 15 Tiquetes recibidos: 249
- 16 Tiquetes atendidos: 236
- 17 Tiquetes en espera: 13

En función de los anteriores datos se arroja un indicador de Servicios de Soporte de 94% (cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio –ANS-).

La discriminación de los tiquetes atendidos por tipología es la siguiente:

- 18 APO 1; ASESORÍA 0, BPM 52, CORREO 10, INFODOC 2, ORFEO 17, PORTAL WEB 0, RENOV 20, REPORTE DE INFORMACIÓN FINANCIERA SEVE XBRL 7, SISTEMAS 20, SOPORTE 120, SIN CLASIFICAR SERVICIO 0

18.1.1 CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:

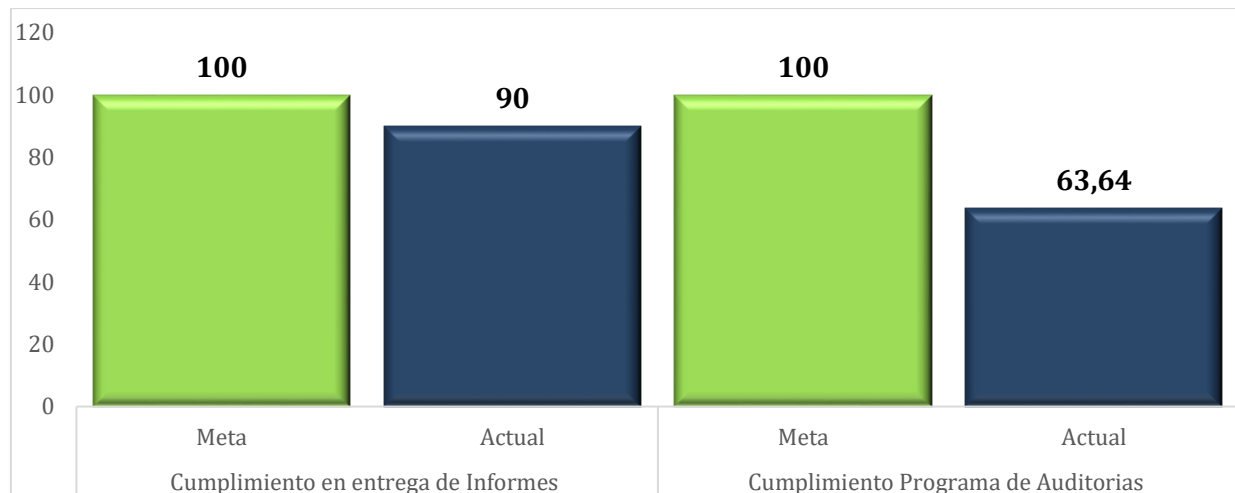
En cuanto al indicador de cumplimiento de ANS, se observa que para el segundo trimestre de la vigencia 2018 se obtuvo como resultado un 97%, lo cual equivale a que de un total de 1955 solicitudes recibas en el área de sistemas y fueron atendidas y cerradas fue un total de 1903. Observándose que nos encontramos en rango de cumplimiento alto ">94%" lo que le permite a

la oficina seguir cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio con una eficiencia en la parte administrativa de la Oficina de Informática y sistemas

18.2 PROYECTO INTEGRACION SISTEMAS DE INFORMACION:

La Oficina de Informática y Sistemas en busca de la adopción del PETIC Y de las mejores prácticas que permitiría la ejecución del portafolio de proyectos de inversión, así mismo se pudo realizar la recepción de los estados financieros de las empresas de vigilancia a través de XBRL

19 CONTROL INTERNO:



19.1 CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:

Para el segundo trimestre del año 2018, se programaron 30 informes, de los cuales se presentaron 27 en las fechas establecidas. Cabe resaltar que dentro de estos 30 informes planeados se encuentran los 5 pendientes del primer trimestre. Por lo anterior, el cumplimiento al Plan Anual de Auditoria fue cumplido en un 90%.

19.2 CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIA:

Las auditorias que no se pudieron realizar del Programa previsto, se debió a la ausencia de personal contratista durante este trimestre e igualmente, el traslado de funcionarios de planta a otras dependencias.

Consolido: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
DANIEL ENRIQUE PEDROZA VANEGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación