

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

**INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
INDICADORES DE GESTIÓN
PRIMER TRIMESTRE
2016**

Contenido

COMUNICACIONES

Cumplimiento de campañas institucionales.....	6
Respuesta a Solicitudes de Comunicación.....	6
Canales de Comunicación Implementados.....	6

PLANEACION

Cumplimiento anual del plan de adquisiciones.....	7
Cumplimiento del plan de acción.....	7

GESTION DE CALIDAD

Madurez del sistema de gestión de calidad.....	8
Administración del riesgo.....	8
Medición del sistema de control interno	8

GESTION INTERINSTITUCIONAL

Coordinación interinstitucional.....	9
Eficiencia en la Consulta de Antecedentes Judiciales.....	9
Eficacia en la Consulta de Antecedentes Judiciales.....	9

PERMISOS DE ESTADO

Productividad.....	10
Cumplimiento circular 335.....	10
Tiempos de respuesta.....	10
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	10
Respuesta a trámites.....	10
Descongestión.....	10
Producto no conforme.....	10

GRUPO PERMISOS DE ESTADO

Productividad.....	11
Cumplimiento circular 335.....	11
Tiempos de respuesta.....	11
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	11
Respuesta a trámites.....	11
Descongestión.....	11
Producto no conforme.....	11

GRUPO ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION

Productividad.....	12
Cumplimiento circular 335.....	12
Tiempos de respuesta.....	12
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	13

Respuesta a trámites.....	13
Descongestión.....	13
Producto no conforme.....	13
GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION	
Productividad.....	14
Cumplimiento circular 335.....	14
Tiempos de respuesta.....	14
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	14
Respuesta a trámites.....	14
Descongestión.....	15
Producto no conforme.....	15
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE QUEJAS	
Eficiencia en la solución de quejas.....	15
Descongestión de quejas 2012.....	15
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE SANCIONES	
Resolución expedientes sanciones.....	16
Expedientes sin actuación sanciones.....	16
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA INSPECCION	
Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.....	16
Eficiencia en el cumplimiento de las visitas ordinarias.....	16
GESTION JURIDICA	
Eficacia en la solución de Recursos.....	17
Cartera Eficacia	17
Cartera Eficiencia	17
Defensa Judicial	17
Derechos de Petición	17
Conceptos Internos.....	17
SECRETARIA GENERAL	
Eficacia en la emisión de certificaciones.....	18
Eficiencia en la emisión de certificaciones.....	18
Autodeterminación y que ordena Archivo y Valor	18
Procesos Disciplinarios en Segunda Instancia valor.....	18
Auto de Apertura de Investigación Disciplinaria.....	19
Auto de Pliego de Cargos	19
Áreas de la Entidad con Procesos Disciplinarios abiertos en el semestre.....	19
Fallas Sancionatorias en Primera Instancia.....	20
Fallos Ordenando Archivo en la etapa de Investigación.....	20
Presuntas Conductas Disciplinarias en los Procesos Disciplinarios en curso.	21
ATENCION AL USUARIO	
Satisfacción cliente call center.....	21
Satisfacción cliente contac center.....	21
Eficiencia en la elaboración de comunicaciones.....	21
Seguimiento pqr.....	21
RECURSOS HUMANOS	
Clima Organizacional.....	22
Ausentismo.....	22

Efectividad de las capacitaciones.....	22
Cumplimiento del Plan de Bienestar.....	22

RECURSOS FINANCIEROS

Ejecución presupuestal RF.....	22
Ingreso de contribución.....	22

GESTION DOCUMENTAL

Promedio de tiempo en la distribución de imágenes en el Gestor Documental.....	23
Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados.....	23
Correspondencia Devuelta.....	23
Proyecto de Inversión Gestión Documental.....	23

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS GRUPO DE CONTRATOS

Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.....	24
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.....	24
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.....	24
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.....	24
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.....	24

RECURSOS FISICOS

Impresión.....	25
Consumo de Papel.....	25
Perdidos Perfectos.....	25

GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS

Servicio de Soporte	26
Indicador de Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio	26
Proyecto Integración Sistemas de Información.....	26

CONTROL INTERNO

Efectividad en el control.....	27
Cumplimiento en entrega de informes.....	27
Cumplimiento programa de auditorías.....	27

INDICADORES ESTRATEGICOS.....	34
-------------------------------	----

GRAFICAS DELEGADAS	35
--------------------------	----

1. PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 93 indicadores, de los cuales 44 miden la eficacia, 14 miden la eficiencia, 15 miden la efectividad y 20 miden la productividad.

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

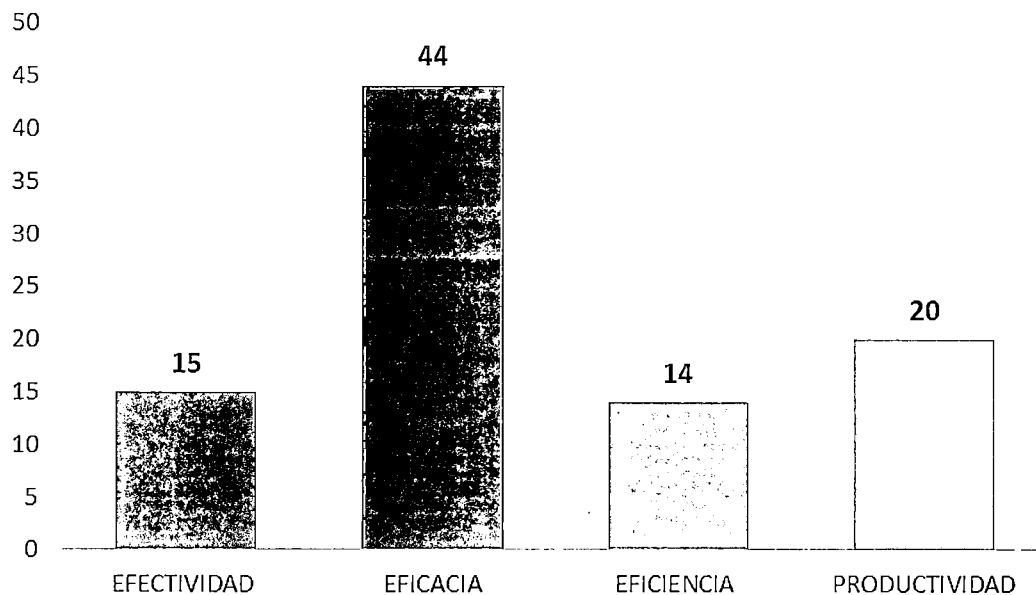
Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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.

Productividad: Relación entre los resultados alcanzados en un proceso y los recursos utilizados para ello, en otras palabras la productividad es una relación entre las salidas de un proceso y las entradas del mismo.

INDICADORES SUPERVIGILANCIA TOTAL 93

INDICADORES I TRIMESTRE 2016



La presentación y análisis de los indicadores se realiza de acuerdo a lo reportado por cada proceso, mostrando el comportamiento presentado durante el I trimestre de 2016, mediante

un cuadro que muestra el Proceso, el indicador la meta, porcentaje I Trimestre 2016 y análisis reportado por cada proceso.

A partir del año 2015, la Supervigilancia implementó el Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral) con el fin de realizar un seguimiento a cada una de las estrategias formuladas en el Plan Estratégico Institucional, y de esta manera medir el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales, y en el caso contrario, determinar de manera temprana las alarmas en el incumplimiento de lo planeado en el tiempo. Es por ello que los indicadores (38) que nos miden cada una de las estrategias de la entidad, son de gran importancia ya que los mismos indican las razones del éxito o del fracaso y nos permiten corregir el rumbo de la entidad, cuando éste se encuentre desviado. Así las cosas, los resultados de estos indicadores a corte 31 de marzo de 2016, demuestran lo siguiente:

Comunicaciones			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Cumplimiento en Campañas Institucionales	100	66.67	Para el primer trimestre de 2016 se programaron 3 campañas: Socialización de Código de Ética, Rendición de Cuentas y Divulgación del Protocolo Residencial. De las 3 campañas se cumplieron y ejecutaron exitosamente las 2 primeras. Con respecto a la campaña del Protocolo Residencial, esta fue aplazada teniendo en cuenta que el protocolo no ha sido oficialmente entregado por la Delegada para la Operación. Una vez se cuente con el documento se iniciará la campaña a través de los diferentes canales institucionales.
Respuesta a Solicitudes de Comunicación	100	100	Durante el primer trimestre de 2016 se recibieron 124 solicitudes de comunicación por parte de las áreas a las cuales se les dio respuesta en su totalidad. Lo anterior corresponde a publicaciones interna y externas. Para tener control de estas publicaciones se está diligenciando el formato de solicitudes a la Oficina de Comunicaciones en el cual consta la fecha de solicitud, área y funcionario solicitante y medio por el cual se hizo la publicación

Canales de Comunicación Implementados	100	100	Continuó la implementación y fortalecimiento de la página web y de la cuenta en la red social twitter. Adicionalmente se abrió la Fan Page en Facebook en la cual se divulgaron las acciones y la gestión de la Entidad.
--	-----	-----	--

Planeación			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Cumplimiento anual del Plan de Adquisiciones	100	118.08	Durante el trimestre, la ejecución de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones, superó la meta debido a las acciones que implementaron después del aplazamiento realizado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el mes de febrero, como comprometer los recursos de aquellos contratos que garanticen el normal funcionamiento de la entidad para la vigencia. Adicionalmente, se han venido realizando diferentes comités de seguimiento a la ejecución presupuestal, en aras de asegurarse que los procesos contractuales se realicen de acuerdo a lo establecido a principio de año.
Cumplimiento del Plan de Acción	100	71.43	Durante el primer trimestre de la vigencia 2016, de las 35 tareas programadas para este período, tan solo se realizaron 25, generando un cumplimiento del 71,43%. Los procesos que no cumplieron con la totalidad de sus responsabilidades fueron: Gestión Interinstitucional, Permisos de Estado, Control, Inspección y Vigilancia, Gestión Jurídica, Gestión Financiera y los Asesores del Despacho.

Gestión de Calidad			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Madurez del Sistema de Gestión de Calidad	60	148.19	Este indicador es anual La madurez del sistema de Gestión de calidad para la vigencia 2015 se encuentra en un 148%. Los líderes de los procesos generaron más acciones preventivas que, esto debido se reformulo en mapa de riesgo y se generaron más acciones preventivas. El indicador aumento de 33.59 a 148.19 en el porcentaje de madurez del sistema de gestión de calidad con relación a la vigencia 2014 debido a que en la Entidad no se ha intensificado en la cultura preventiva. Se hizo una revisión de muchas acciones correctivas que trataban del mismo tema del cual fueron consolidadas y reformuladas.
Administración del Riesgo	25	22.41	En la vigencia 2015 se realizó la reformulación y actualización al mapa de riesgos de la Entidad, por tal razón el número de riesgos en zona moderada y baja continúa en 9, sobre un Total Riesgos de 58. Debido al corto periodo que llevan los nuevos riesgos, no ha sido posible valorar si luego de la implementación de acciones preventivas y con el manejo de controles se pueda presentar una mejora sustancial del indicador.
Medición del Sistema de Control Interno	81	99.72	Este indicador se mide cuatrimestralmente y su resultado anterior, correspondiente al tercer cuatrimestre de 2015, fue de 99.72%. Este mostró un incremento respecto al obtenido durante el año, su siguiente medición es en abril

Gestión Interinstitucional			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Coordinación Interinstitucional	90	100	En el Primer Trimestre del presente año se adelantaron 82 actividades de coordinación interinstitucional de 82 solicitadas; entre ellas verificación de novedades delictivas reportadas en el aplicativo RENOVA utilizados como soportes ante procesos sancionatorios, apoyo a visitas de inspección las ciudades de Bogotá, Facatativá, Barranquilla, Cartagena, entre otros, garantizando el apoyo con la Policía Nacional y de otras instituciones, que coadyuvaron al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad
Eficiencia en la Consulta de Antecedentes Judiciales	4	0	Durante el presente mes solicitaron la consulta de 26.454 antecedentes, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, dando respuesta a los requerimientos solicitados en un promedio de 2,06 días.
Eficacia en la Consulta de Antecedentes Judiciales	100	100	El indicador se está comportando adecuadamente lo cual nos indica que el grado en el que se realizan las actividades planificadas se alcanza los resultados planificados.

Permisos de Estado			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Productividad Permisos de Estado	90	78.65	Se venía con un atraso del año 2015 en cuanto a las Renovaciones de Licencia de Funcionamiento y Licencias de funcionamiento de Departamentos de Seguridad, como también de las peticiones que se derivan de los trámites de Departamentos de Seguridad. La productividad se duplicó debido al compromiso del personal y a los pocos errores que los trámites presentaban.
Cumplimiento Circular 335	90	8.18	Se está a la espera de la modificación de la circular 335 para nuevas directrices de tiempos resueltos los trámites.
Tiempos de Respuesta	90	9.61	Por la diligencia y compromiso del grupo, además los comités de Blindajes y Departamentos, se vienen realizando en tiempos prudenciales y se está evacuando la decisión en el menor tiempo de respuesta. Se ha tratado de responder no solamente lo atrasado, si no paralelamente lo actual para que los términos no venzan. Los tiempos de respuesta no se cumplen debido a la coestión que presenta la delegada para la operación.
Solicitudes que no cumplen requisitos	10.00	1.52	Se debe a la programación, reunión y avance de los comités que realiza Señor Superintendente y la agilidad en la elaboración de los actos administrativos por parte de los colaboradores del grupo de Esquemas. Al hacer una revisión rápida y eficaz del trámite una vez es recibido, permite requerir en términos al administrado. Se debe a que no llegaron solicitudes con demasiados de errores además profirieron requerimientos adecuadamente en muchos casos y las solicitudes fueron corregidas.

Respuestas a Trámites	70.00	31.86	Por el atraso que se tiene desde el año 2014 y que se evacuaron en el 2015, en cuanto a las licencias y renovaciones de los Departamentos de Seguridad, es decir que las solicitudes que se presentaron en el año 2015 de los mismos temas, aun están pendientes por resolver y por directriz del señor Superintendente se están trabajando en el año 2016. Debe tenerse en cuenta que el personal que actualmente conforma el grupo, no es el suficiente, teniendo en cuenta que hay atraso y que aun así los trámites que siguen llegando en el periodo no alcanzan a salir en término. Son varios los causantes de que dicho indicador continúe en rojo, incluyendo temas como la ausencia de espacio físico para más personal. Algunos otros temas que afectan directamente este indicador, son temas como por ejemplo el hecho del cambio constante del personal contratista, mientras se capacitan y adaptan a los temas y el gestor documental. Debido al gran volumen se trató de cumplir con la meta pero nos quitaron contratistas abogado que no ayudaba en trámite pequeños por eso no se cumplió con la meta.
Descongestión	187.00	1.703	Es de aclarar que el atraso se da por cambio de Superintendente en abril de 2015, el cual retoma los trámites que se habían proyectado del año 2014. Por tal razón el volumen de trabajo del año 2014 y año 2015 supera la capacidad del personal contrato para resolver dichas tareas. Se debe a que no llegaron solicitudes con demasiados de errores además proferieron requerimientos adecuadamente en muchos casos y las solicitudes fueron corregidas.

Producto no Conforme	1.32	1.00	Se ha evidenciado que muchos de tramites de producto no conforme son correcciones por errores involuntarios en la digitalización, igualmente los usuarios radican solicitudes de este tipo que no son para correcciones si no nuevos trámites. Se debe a que no llegaron solicitudes con demasiados de errores además profririeron requerimientos adecuadamente en muchos casos y las solicitudes fueron corregidas.
-----------------------------	------	------	--

Grupo Permisos de Estado			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Productividad Permisos de Estado	90	4.44	Se venía con un atraso del año 2015 en cuanto a las Renovaciones de Licencia de Funcionamiento y Licencias de funcionamiento de Departamentos de Seguridad, como también de las peticiones que se derivan de los trámites de Departamentos de Seguridad.
Cumplimiento Circular 335	90	7.12	Se está a la espera de la modificación de la circular 335 para nuevas directrices de tiempos resueltos los trámites.
Tiempos de Respuesta	90	11.64	Por la diligencia y compromiso del grupo, además los comités de Blindajes y Departamentos se vienen realizando en tiempos prudenciales y se está evacuando la decisión en el menor tiempo de respuesta.
Solicitudes que no cumplen requisitos	1.31	5.0	Se debe a la programación, reunión y avance de los comités que realiza Señor Superintendente y la agilidad en la elaboración de los actos administrativos por parte de los colaboradores del grupo de Esquemas.

Respuestas a Trámites	11.38	70	Por el atraso que se tiene desde el año 2014 y que se evacuaron en el 2015, en cuanto a las licencias y renovaciones de los Departamentos de Seguridad, es decir que las solicitudes que se presentaron en el año 2015 de los mismos temas, aun están pendientes por resolver y por directriz del señor Superintendente se están trabajando en el año 2016.
Descongestión	470.00	187	Es de aclarar que el atraso se da por cambio de Superintendente en abril de 2015, el cual retoma los trámites que se habían proyectado del año 2014. Por tal razón el volumen de trabajo del año 2014 y año 2015 supera la capacidad del personal contrato para resolver dichas tareas.
Producto no Conforme	1.69	1.00	Se ha evidenciado que muchos de Trámites de producto no conforme son correcciones por errores involuntarios en la digitalización, igualmente los usuarios radican solicitudes de este tipo que no son para correcciones si no nuevos trámites.

Grupo Esquemas de Autoprotección			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Productividad Permisos de Estado Grupo Esquemas de autoprotección	90	47.29	Se venía con un atraso del año 2015 en cuanto a las Renovaciones de Licencia de Funcionamiento y Licencias de funcionamiento de Departamentos de Seguridad, como también de las peticiones que se derivan de los trámites de Departamentos de Seguridad.
Cumplimiento Circular 335	90	9.79	Se está a la espera de la modificación de la circular 335 para nuevas directrices de tiempos resueltos los trámites.
Tiempos de Respuesta	90	1.93	Se ha tratado de responder únicamente lo atrasado, si no paralelamente lo actual para que los términos no vengzan.

Solicitudes que no cumplen requisitos	5.0	1.31	Al hacer una revisión rápida y eficaz del trámite una vez es recibido, permite requerir en términos al administrado.
Respuestas a Trámites	70	35.99	Debe tenerse en cuenta que el personal que actualmente conforma el grupo, no es el suficiente, teniendo en cuenta que hay atraso y que aun así los trámites que siguen llegando en el periodo no alcanzan a salir en término. Son varios los causantes de que dicho indicador continúe en rojo, incluyendo temas como la ausencia de espacio físico para más personal. Algunos otros temas que afectan directamente este indicador, son temas como por ejemplo el hecho del cambio constante del personal contratista, mientras se capacitan y adaptan a los temas y el gestor documental.
Descongestión	614	338	Es de aclarar que el atraso se da por cambio de Superintendente en abril de 2015, el cual retoma los trámites que se habían proyectado del año 2014. Por tal razón el volumen de trabajo del año 2014 y año 2015 supera la capacidad del personal contrato para resolver dichas tareas.
Producto no Conforme	1.99	1.00	Se ha evidenciado que muchos de Trámites de producto no conforme son correcciones por errores involuntarios en la digitalización, igualmente los usuarios radican solicitudes de este tipo que no son para correcciones si no nuevos trámites.

Grupo Consultoría y Capacitación			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Productividad Permisos de Estado	90	184.21	La productividad se duplicó debido al compromiso del personal y a los pocos errores que los trámites presentaban.
Cumplimiento Circular 335	90	7.62	Se está a la espera de la modificación de la circular 335 para nuevas directrices de tiempos resueltos los trámites.

Tiempos de Respuesta	90	15.25	Los tiempos de respuesta no se cumplen debido a la coestión que presenta la delegada para la operación.
Solicitudes que no cumplen requisitos	10	2.29	Se debe a que no llegaron solicitudes con demasiados de errores además profirieron requerimientos adecuadamente en muchos casos y las solicitudes fueron corregidas
Respuestas a Tramites	70	48.22	debido al gran volumen se trató de cumplir con la meta pero nos quitaron contratistas abogado que no ayudaba en trámite pequeños por eso no se cumple con la meta
Descongestión	188	619.00	El hecho de haber sacado contratistas abogados del grupo de consultoria y capacitación origino que los tramites que no terminaron del 2015 tuvieran que ser repartido entre los funcionarios del grupo congestionado no solo los ORFEOS de los funcionario si no en genenal el grupo y apesar de que sacarón tramites esto no fueron suficiente para descongestionar , ya que se disminuyo la posibilidad de sacar los tramites que inicialmente les fueron repartidos para tener que sacar del tramite propio y del que dejo el contratista que fue retirado del grupo
Producto no Conforme	1.00	0.29	Se debe a que no llegaron solicitudes con demasiados de errores además profirieron requerimientos adecuadamente en muchos casos y las solicitudes fueron corregidas

Control, Inspección y Vigilancia			
Grupo de Quejas			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Eficiencia en la Solución de Quejas	65	ND	No se pude leer el indicador porque no suministraron los datos

Descongestión de Quejas	35	ND	No se pudo leer el indicador porque no suministraron los datos
--------------------------------	----	----	--

Grupo de Sanciones			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Resolución de Expedientes Sanciones	100	97	Este indicador es anual, Para el cálculo de este indicador, se toman los expedientes del año 2012, ya que sobre estos se podría decretar la caducidad de la facultad sancionatoria durante el año 2015. Se identificó un total de 1114 expedientes vigencia 2012. De ese total, 30 en lo corrido del año fueron objeto de declaratoria de caducidad.
Expedientes sin actuación Sanciones	53	60.89	Este indicador es cuatrimestral para el tercer corte del indicador con fecha a 31 de diciembre de 2015, de conformidad con la base de datos del Grupo de Sanciones, el número de expedientes activos a 2933; en igual sentido el número de expedientes sin actuación aumento a 1786. El resultado del ejercicio da un porcentaje del 60.89%. Para este periodo, la tendencia es, nuevamente, el alejamiento de la meta.

Grupo de Inspección			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Eficacia en el Cumplimiento de Visitas Extraordinarias	50	83	A pesar del dato suministrado por la Delegada para la Operación la Oficina de Planeación evidencia que la información no es congruente con la Gestión
Eficacia en el Cumplimiento de Visitas Ordinarias	ND	ND	La Delegada para el Control no suministro Información

Gestión Jurídica			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Eficacia en la Solución de Recursos	100	73.75	Tal cual lo evidencian los reportes de las variables del indicador de EFICACIA EN LA SOLUCIÓN DE RECURSOS la Oficina Asesora Jurídica no logró atender la totalidad de los recursos, principalmente por la delicadeza y alta envergadura que contempla la resolución de estos. Sin embargo, se están aplicando los correctivos necesarios para que la actual situación no se presente nuevamente.
Cartera Eficacia	100		No se ha realizado el respectivo reporte de la medición del indicador de cartera eficacia en el primer trimestre de 2016 debido principalmente a que hace falta que el extracto bancario llegue a la Oficina de recursos financieros y grupo de cobro coactivo, para ello, el reporte del mes de marzo aún no está, por ende, los datos del indicador quedan pendientes de subirse en la suite empresarial
Cartera Eficiencia	100	100	Se le ha venido dando estricto cumplimiento a las variables contempladas en el indicador, ya que de las 30 solicitudes 30 se comunicaron, sin embargo, en el mes de Enero se atendieron 24 más, pero estas venían de la vigencia 2015, para ello, dada la estructura del indicador sólo se reportaron las resueltas en el trimestre de acuerdo a las solicitadas en el mismo trimestre, no se reportaron las 24 resultas.

Defensa Judicial	100	63.64	Dados los rangos y/o escalas de los Indicadores de Gestión establecidas por la Oficina de Planeación frente a la Oficina Jurídica, especialmente el de defensa Judicial, al momento de reportar los datos arrojo una interpretación baja, motivo por el cual es necesario justificar dicho nivel. El argumento principal se centra en las demoras en la ubicación del expediente por parte del Grupo de Gestión Documental que posteriormente se debe asignar a la Oficina Asesora Jurídica y repartida al profesional de defensa, además, a pesar que existe un tiempo establecido, este no se cumple, lo que es justificado por dicho grupo por el cambio de la empresas contratada por tal efecto. El que se hayan atendido 7 solicitudes de conciliación de 11 evidentemente está por encima del 50%, sin embargo, por la estructura del indicador y los rangos establecidos su nivel sigue siendo bajo.
Derechos de Petición	100	100	Se le dio eficiente y eficaz tratamiento a las peticiones radicadas en la SVSP especialmente asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, en los que se respetaron los tiempos de respuesta consagrados en la Ley.
Conceptos Internos	100	100	Se le dio eficiente y eficaz tratamiento a las peticiones radicadas en la SVSP especialmente asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, en los que se respetaron los tiempos de respuesta consagrados en la Ley.

Secretaría General			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Eficacia en el Emisión de Certificaciones	80	83.33	El indicador muestra cumplimiento en la emisión de certificaciones
Eficiencia en el Emisión de Certificaciones	15.00	6.73	Para este mes el indicador sigue declinando sin embargo se mantiene dentro de la meta

Control Interno Disciplinario			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Auto determinación de procedimiento y que ordena archivo valor	100		Este indicador es semestral
Procesos Disciplinarios en Segunda Instancia valor	100		Este indicador es semestral
Auto de Apertura de Investigación Disciplinaria	100	100	Este indicador es anual
Auto de Pliego de Cargos	100		Este indicador es semestral
Áreas de la Entidad con Procesos Disciplinarios abiertos en el semestre	100		Este indicador es semestral
Fallas Sancionatorias en Primera Instancia	100		Este indicador es semestral
Fallos Ordenando Archivo en la etapa de Investigación.	100		Este indicador es semestral
Presuntas Conductas Disciplinarias en los Procesos Disciplinarios en curso.	100		Este indicador es semestral

Atención al Usuario			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Satisfacción cliente CALL CENTER	93	100	La calificación entre 1 (Mas bajo Negativo) a 5 (Alto Positivo), logra destacar la percepción de los Usuarios de la Entidad frente a lo satisfechos que se encuentran mes a mes con el servicio y asesoría vía Telefónica. El Logro Principal de este Ítem, representa que la satisfacción de los Usuarios se incrementó en el puntaje dado por los usuarios, promediando la calificación anual en un 4.1, ya que se evidencia según las opiniones de los encuestados, en la mejoría de la forma para acceder telefónicamente a la Entidad, al igual se exalta la idoneidad y amabilidad de los funcionarios y colaboradores de la Entidad, otorgando un valor agregado al servicio ofrecido.
Satisfacción cliente CONTAC CENTER	80	106.25	Conclusiones Al interpretar los resultados obtenidos en la anterior encuesta de Servicio de Atención al Ciudadano, se observa que: Se evidencia que la mayor asistencia al C.I.C. corresponde a Usuarios de Diferentes condiciones e índoles, es decir, clasificados como "OTROS"; diferentes a Representantes Legales, Apoderados, Mensajeros; estos últimos, los que prosiguen en el orden de mayorías que frecuentan a diario el C.I.C. esto permite identificar que las empresas Vigiladas si están usando en gran medida los servicios de asesoría que la Superintendencia ofrece a través del Centro de Información al Ciudadano. Las Preguntas del 1 al 6 hicieron referencia al servicio específico Ofrecido por el C.I.C., Calificando la amabilidad, efectividad de la Información y tiempos de gestión; en donde la calificación dada por los encuestados es EXCELENTE; manteniéndose en un nivel de Satisfacción

			alto, representando así la opinión y percepción de la ciudadanía en relación directa con los Asesores de la Entidad, demostrando la experiencia, idoneidad y actitud de servicio de los funcionarios y colaboradores de la SuperVigilancia para con los usuarios, dejando el nombre de la Entidad en alto y demostrando Calidad y compromiso. La Pregunta 7 relativa a los tiempos empleados para gestionar una solicitud o requerimiento siguen demostrando que la labor de los funcionarios, el orden y la calidad en la prestación del servicio es Satisfactorio y calificado con un "EXCELENTE" en un 77%, lo cual indica que el factor tiempo es importante para los objetivos de calidad, compromiso y servicio de la Entidad para con sus Vigilados. La percepción y experiencia de los encuestados durante su visita y desarrollo de la encuesta en las Instalaciones del C.I.C. permiten exaltar la buena gestión, prácticas y agilidad a la hora de servir al ciudadano. Para la evaluación de Mejoramiento Continuo, se puede ver evidenciado la inconformidad de los usuarios con "La Rapidez en Trámites y Respuestas" con un 86% de calificación y es donde sugieren se realicen mejoras y así optimizar los procesos y agilizarlos. En menor medida los usuarios manifestaron mejorar las Instalaciones Físicas y en menor proporción, la amabilidad de los funcionarios.
Eficiencia en la elaboración de comunicaciones	5.0	2.43	El indicador se está comportando por debajo de la meta teniendo en cuenta la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Seguimiento PQRD	22.21	70.00	El indicador se está comportando por debajo de la meta teniendo en cuenta la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Recursos Humanos			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Clima organizacional	15	0.26	Este indicador es medido bajo la modalidad de encuesta, donde se encuentran directamente 11 preguntas relacionadas con el tema, donde se le pregunta a cada uno de los servidores su opinión sobre estas que son las tomadas encuesta para dar la medición del indicador. La meta está llegar a un 15% que cada año mejore.
Ausentismo	ND	ND	Este indicador es nuevo y se mide semestralmente
Efectividad de las capacitaciones	ND	ND	Este indicador es nuevo y se mide semestralmente
Cumplimiento del plan de bienestar	ND	ND	Este indicador es anual
Recursos Financieros			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Ingreso de contribución	95	105.52	El recaudo supera el 100% en 5.52 puntos porcentuales debido al recaudo de la cartera de la vigencia, la cual no se contempló en el diseño de la meta. Dado que la meta se calcula con base en la Ley anual de presupuesto.
Ejecución presupuestal RF	11.52	23.47	El 44% de la ejecución se debe a gastos de personal lo que representa la mayor parte del compromiso y solo 78.000.000 una poca parte de inversión sobre el total.

Gestión Documental			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Promedio de tiempo en la distribución de imágenes en el Gestor Documental	1.00	0.00	En el mes de Enero El diagrama demuestra que la disposición de las imágenes, (correspondencia recibida) se escanean el mismo día en que son radicados los trámites, esto con el fin de que los servidores públicos o contratistas, cuenten con las imágenes para dar trámite a las solicitudes de nuestros vigilados o usuarios. En el mes de febrero Este indicador se mantiene, porque se ha dado prioridad a los trámites que contienen menor volumen documental y al hacer el promedio no se supera un día de demora, además de esto se cuenta con el recurso humano necesario. Para el mes de marzo aumentaron las horas de respuesta, debido a la renuncia de un recurso humano principal que contaba con una experiencia de cinco años en la Entidad.
Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados	1.00	0.02	En el mes de Enero el tiempo de entrega subió a 3 días, porque la entidad adelanta un punteo carpeta por carpeta para tener inventarios más reales de la custodia de los archivos central y de gestión, la cual hace haya demora en la resolución de trámites, pero para subsanar la debilidad la Supervigilancia digitalizará los expedientes, para contar con sistemas de información alimentado por la información necesaria para la atención oportuna de trámites. Para el mes de febrero el promedio de entrega de los expedientes bajó, porque ya se contaba con un inventario de los archivos de gestión más organizado, lo que permite una atención más rápida en la entrega de expedientes. Sin embargo todavía hay demora en la entrega de expedientes del archivo central, lo que influye en el indicador, haciendo de este un indicador constante que altera los tiempos de

			entrega. La grafica nos muestra que el indicador continúa igual al mes anterior, que no hay variedad y que los tiempos de entrega de los expedientes es el mismo. Sin embargo, el grupo de gestión documental continua en reuniones permanentes con el contratista para mejorar los tiempos y este entregó el inventario real de los archivos de gestión, para que desde la sede de la Entidad se dé la ubicación de los mismos.
Correspondencia devuelta	5.00	19.81	En enero el porcentaje de devolución de correspondencia es constante, ya que la Oficina de Notificaciones envía las comunicaciones a dos direcciones y la mayoría de veces solo acierta una, por tanto la mayor devolución la tiene esa dependencia, afectando el proceso. Para el mes de febrero, el porcentaje de la correspondencia devuelta bajo, sin embargo se mantiene sobre la misma línea, mostrando un porcentaje de 17.34% de devoluciones y se debe a la misma causa de los meses anteriores, por el envío a dos direcciones, haciéndose efectiva solo una entrega. Para el mes de marzo, el porcentaje de la correspondencia devuelta subió, mostrando un porcentaje de 19.81% de devoluciones y se debe a la misma causa de los meses anteriores, por el envío a dos direcciones, haciéndose efectiva solo una entrega y en este mes se realizaron las notificaciones a todos los departamentos de seguridad solicitándoles los costos para verificar el pago de la cuota de contribución.
Proyecto de Inversión Gestión Documental	100	ND	Este indicador es anual y se mide finalizando el año

Adquisición de Bienes y Servicios			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.	15	7.71	En el periodo del mes de enero de 2016 no se suscribió ningún contrato bajo esta modalidad en razón a esto el indicador queda en cero sin medición durante el presente periodo. Durante el mes de marzo se realizaron 5 procesos de contratación por modalidad mínima cuantía (contrato 116, 119, 129, 130, 131) los cuales se llevaron dentro del término establecido por la ley y por la meta especificada en el indicador que es de máximo 15 días. Esto muestra un cumplimiento máximo como en los periodos anteriormente evaluados
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.	51.00	0.0	Durante el mes de marzo el grupo de contratos no inicio ni suscribió ningún proceso por concurso de méritos por esta razón el indicador se encuentra en cero (0).
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.	0.0	58.00	Durante el mes de Marzo el grupo de contratos no inicio ni suscribió ningún proceso por licitación publica por esta razón el indicador se encuentra en cero (0)
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.	0.34	5.0	El indicador en el primer trimestre se ha comportado adecuadamente, teniendo en cuenta la meta .
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.	51.00	0.0	Durante el mes no se suscribió ningún contrato bajo esta modalidad así que el indicador queda en cero siendo imposible su análisis y seguimiento

Recursos Físicos			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Impresiones	ND	ND	ND
Consumo de Papel	ND	ND	ND
Pedidos Perfectos	10%	30.384	El comportamiento fue adecuado

Gestión informática y Sistemas			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Servicios de Soporte	90	89.42	En el tercer trimestre se atendieron 667 Tickets de los cuales 599 fueron atendidos y solucionados y 68 están abierto/en espera porque están escalados por el nivel de complejidad.
Indicador de Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio	ND	61	ND
Proyecto Integración Sistemas de Información	100	100	ANUAL

Control Interno			
Indicador	Meta	Porcentaje Cumplimiento	Comentario
Efectividad en el Control	1.00	0.40	La CGR, no realiza auditoría regular desde la vigencia 2013, situación que nunca se había presentado, ya que anualmente nos encontrábamos en el plan anual de evaluación de éste ente de control. Lo anterior, no ha permitido conocer la opinión de este ente, frente al estado actual de los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento suscrito en la vigencia 2013.
Cumplimiento en entrega de Informes	100	95.83	La CGR, no realiza auditoría regular desde la vigencia 2013, situación que nunca se había presentado, ya que anualmente nos encontrábamos en el plan anual de evaluación de éste ente de control. Lo anterior, no ha permitido conocer la opinión de este ente, frente al estado actual de los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento suscrito en la vigencia 2013.

Cumplimiento Programa de Auditorias	100	116.45	La CGR, no realiza auditoría regular desde la vigencia 2013, situación que nunca se había presentado, ya que anualmente nos encontrábamos en el plan anual de evaluación de éste ente de control. Lo anterior, no ha permitido conocer la opinión de este ente, frente al estado actual de los hallazgos que conforman el Plan de Mejoramiento suscrito en la vigencia 2013.
--	-----	--------	--

INDICADORES ESTRATÉGICOS			
INDICADORES ASOCIADOS A LA META	PROCESO	META	REPORTE PRIMER TRIMESTRE 2016
Una iniciativa legislativa presentada	OFICINA JURIDICA	Normativa actualizada y funcional para el cumplimiento del objeto misional de la entidad	0
10 actos administrativos expedidos de actualización reglamentaria y organizacional de la entidad			3
(No. De contratos de servicios de vigilancia y seguridad privada en la vigencia - No. De contratos de servicios de VSP de la vigencia anterior) / No. De contratos de servicios de VSP de la vigencia anterior	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	Aumentar 5% anual, la contratación legal de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada con base en la información reportada en RENOVA, así: Año 2015: 41.545 Año 2016: 43.623 Año 2017: 45.804 Año 2018: 48.094	43.623

No. de alianzas institucionales suscritas	ASESORES DEL DESPACHO	Generar 5 nuevas alianzas institucionales	3
No. De iniciativas realizadas	ASESORES DEL DESPACHO	Establecer 8 iniciativas para mejorar la calidad del servicio	4
No. de actividades ejecutadas para la suscripción de la alianza / No. de actividades proyectadas para la suscripción de la alianza	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Realizar el 100% de las actividades necesarias para la suscripción de la alianza Año 2015: Estructuración y presentación del proyecto. Año 2016: Suscripción de la alianza	70%
No. de documentos con diagnóstico y nueva propuesta	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Realizar un diagnóstico y propuesta de ajuste del esquema tarifario vigente	
No. de actos administrativos expedidos	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN	Expedir el acto administrativo por el cual se actualice el esquema tarifario de los servicios de vigilancia y seguridad privada	1
No. de acciones diseñadas e implementadas	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	Implementar 4 acciones	2

No. de reuniones realizadas	GACIN	Realizar 32 reuniones in situ con autoridades político administrativas	12
No. de riesgos con acciones de mejora formuladas / No. de riesgos identificados	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Formular acciones frente a por lo menos el 80% de los riesgos identificados del sector	50%
No. de directrices emitidas / No. de directrices proyectadas	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN	Impartir 4 directrices, a través de actos administrativos, relacionadas con la igualdad en la inclusión laboral y el respeto de los derechos humanos en la prestación del servicio	2
No. de tareas ejecutadas / No. de tareas programadas	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	Ejecutar el 100% de las tareas fijadas en el plan, cuyo resultado debe ser la elaboración de un documento que defina acciones y competencias en materia de derechos humanos para el sector de la vigilancia y seguridad privada	100%

No de documentos de registro, captura, consulta y análisis de información de la vigilancia y seguridad privada en Colombia	GACIN	Elaborar y socializar 4 documentos de análisis con base en la información reportada por los servicios de VSP a las redes de apoyo, los cuales deben servir de insumos para la toma de decisiones	2
No. de metas anuales ejecutadas / No. de metas proyectadas	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Contar con un observatorio de VSP que permita evaluar el impacto de las políticas públicas, generar lecciones aprendidas y retroalimentar a los servicios de VSP sobre la prestación de su servicio. Para lo cual se realizarán las siguientes actividades anuales: 2015: Alianza, diseño y bases de datos 2016: Plan piloto e Implementación 2017: Consolidación 2018: Retroalimentación y acciones de mejora	62,5%
No. de ajustes realizados / No. de observaciones realizadas	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Realizar la presentación y seguimiento acerca de la modificación de la planta y la profesionalización de la misma	100%
No. de protocolos operativos expedidos y publicados	SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN	Desarrollo, publicación y seguimiento de 4 protocolos operativos	3

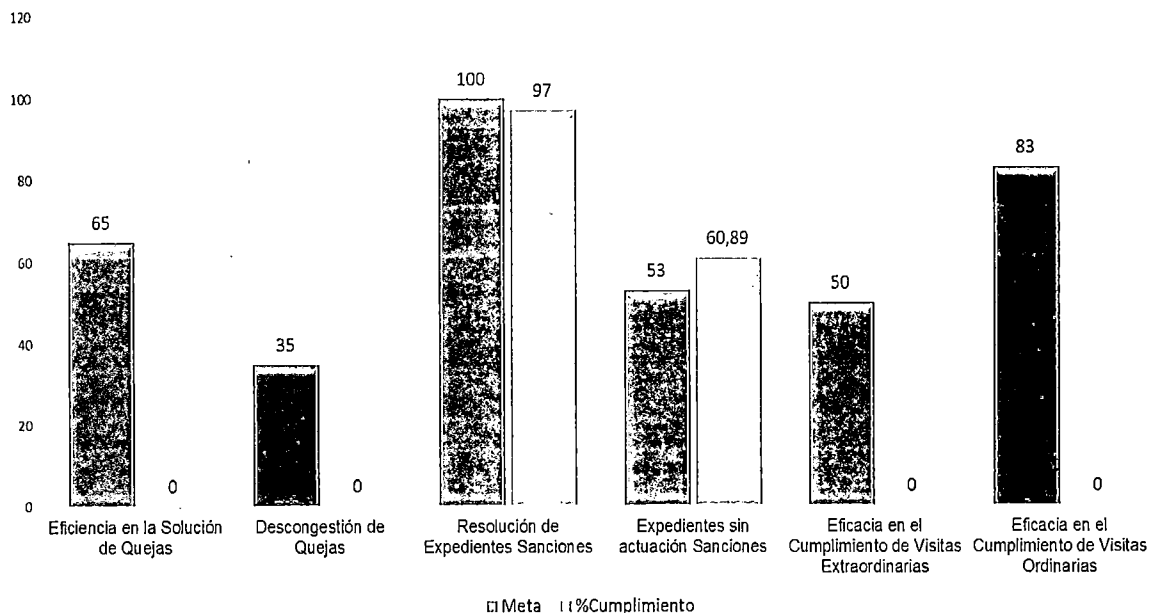
(No. de autorizaciones emitidas para blindaje de vehículos del año actual - No. de autorizaciones emitidas para blindaje de vehículos del año anterior) / No. de autorizaciones emitidas para blindaje de vehículos del año anterior	DELEGADA PARA LA OPERACIÓN	Desacelerar el crecimiento en la aprobación del blindaje de los vehículos	-3%
(No. de vigilantes / No. armas reportadas)	DELEGADA PARA LA OPERACIÓN	Incrementar la proporción real hombre - arma en los servicios de vigilancia	3,22
(Actividades logradas / Actividades proyectadas) x100	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Implementar el 90% del plan de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad por año	90%
No. de trámites en línea implementados / No. de trámites en línea proyectados	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA OPERACIÓN	Poner en línea 5 trámites y/o servicios dirigidos a los ciudadanos	3
No. de seguidores de Twitter No. de seguidores en Facebook	COMUNICACIONES	Aumentar en 30% por año el número de seguidores en las cuentas institucionales en las redes sociales Twitter y Facebook	Twitter 4110 Facebook 386
Opinión satisfactoria en el encuesta de la página web / opiniones emitidas en la encuesta de la página web		Lograr una percepción positiva de los usuarios de la nueva página web	30%

Foros de participación publicados en la página web / foros de participación en la página web programados con los procesos misionales			100%
(Metas logradas / Metas proyectadas) x100	OFICINA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	Cumplir las metas propuestas en los proyectos de inversión para la integración y seguridad de los sistemas de información.	100%
(Metas logradas / Metas proyectadas) x100	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Cumplir el 100% de las metas propuestas en el proyecto de inversión sobre gestión documental	100%
No. De sujetos pasivos de la vigencia anterior revisados / No. Total de sujetos pasivos de la vigencia anterior	OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS	Revisar el 100% de los sujetos pasivos y generar la liquidación oficial o de aforo del 100% de aquellos que no efectuaron el pago en la vigencia anterior	100%
No. De liquidaciones oficiales o de aforo expedidas / No. Total de sujetos pasivos que no efectuaron el pago en la vigencia anterior			100%
Documento presentado	OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS	Presentar un documento que incluya la propuesta de la nueva fórmula de la cuota de contribución	0

No. de actos administrativos emitidos	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Desarrollar los conceptos internos para establecer el cobro de la totalidad de los servicios que deben pagar contribución según el artículo 76 de la ley 1151	0
No. empresas que reportan información financiera ESFA x 100 / Total empresas identificadas	OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS	Lograr que el 100% de las empresas vigiladas reporten su información financiera bajo normas internacionales de contabilidad	100%
No. empresas que reportan información financiera bajo NIIF x 100 / Total empresas identificadas			100%
Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Incrementar en un 5%, el porcentaje de ejecución del Programa de capacitación propuesto anualmente.	80%
Numero de capacitaciones en asuntos técnicos realizadas anualmente	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Incrementar el número de capacitaciones que se ofrezcan en temas técnicos, orientados al logro de la misión institucional, para el entrenamiento en sus puestos de trabajo.	4
Numero de capacitaciones en asuntos relacionados con el cumplimiento de requisitos legales realizadas anualmente	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Incrementar anualmente el número de capacitaciones que se ofrezcan en temas relacionados con el cumplimiento de los requisitos legales para el entrenamiento en sus puestos de trabajo	3

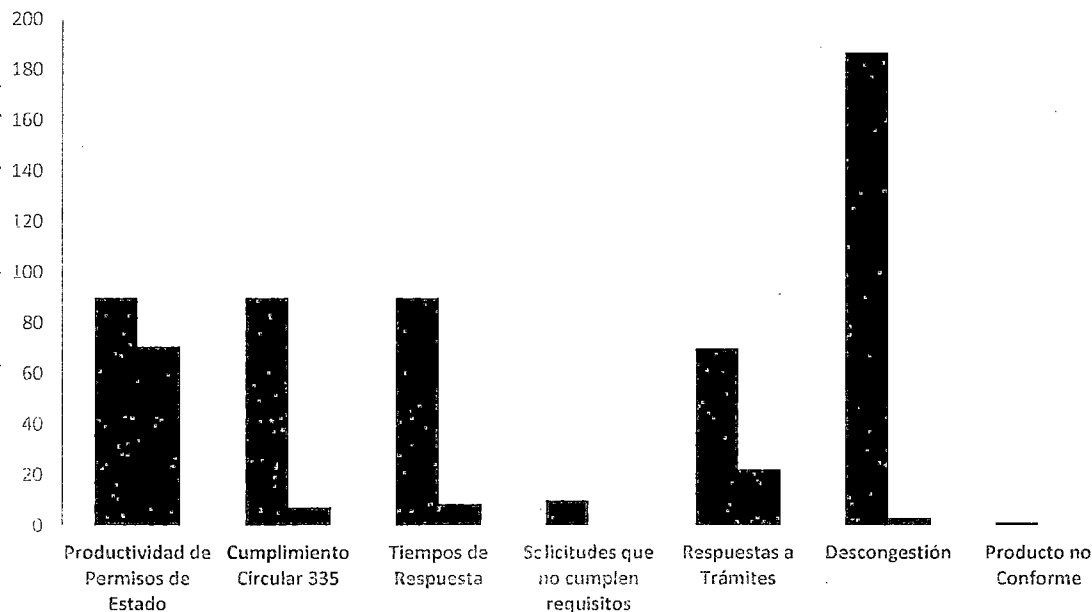
% satisfacción del clima organizacional.	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Para la vigencia 2015, la meta es formular nueva encuesta y establecer línea base	
(% de satisfacción del clima laboral de la vigencia actual - % de satisfacción del clima laboral de la vigencia anterior) / % de satisfacción del clima laboral de la vigencia anterior	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Incrementar la satisfacción del clima organizacional anualmente en relación con el porcentaje de satisfacción de la vigencia anterior	Línea base + 0.2
No requisitos implementados/ No total requisitos ley 1443-14	GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	Implementar los requisitos del decreto 1443 de 2014 en la entidad	100%

CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA (Quejas Sanciones e Inspección)



Permisos de Estado

■ Meta ■ Cumplimiento



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