

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

**INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
INDICADORES DE GESTIÓN
SEGUNDO 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
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	10
Respuesta a trámites.....	10
Descongestión.....	10
Producto no conforme.....	10

GRUPO PERMISOS DE ESTADO

Productividad.....	11
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	11
Respuesta a trámites.....	11
Descongestión.....	11
Producto no conforme.....	11

GRUPO ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION

Productividad.....	12
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	12
Respuesta a trámites.....	12
Descongestión.....	12
Producto no conforme.....	12

GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION

Productividad.....	13
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	13
Respuesta a trámites.....	13

Descongestión.....	13
Producto no conforme.....	13
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE QUEJAS	
Eficiencia en la solución de quejas.....	14
Descongestión de quejas 2012.....	14
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE SANCIONES	
Resolución expedientes sanciones.....	15
Expedientes sin actuación sanciones.....	15
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.....	16
Cartera Eficacia	16
Cartera Eficiencia	16
Defensa Judicial	16
Derechos de Petición	16
Conceptos Internos.....	16
SECRETARIA GENERAL	
Eficacia en la emisión de certificaciones.....	17
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.....	18
Auto de Pliego de Cargos	18
Áreas de la Entidad con Procesos Disciplinarios abiertos en el semestre.....	18
Fallas Sancionatorias en Primera Instancia.....	18
Fallos Ordenando Archivo en la etapa de Investigación.....	19
Presuntas Conductas Disciplinarias en los Procesos Disciplinarios en curso.	19
ATENCION AL USUARIO	
Satisfacción cliente call center.....	19
Satisfacción cliente contac center.....	20
Eficiencia en la elaboración de comunicaciones.....	20
Seguimiento pqr.....	20
RECURSOS HUMANOS	
Clima Organizacional.....	20
Ausentismo.....	21
Efectividad de las capacitaciones.....	21
Cumplimiento del Plan de Bienestar.....	21
RECURSOS FINANCIEROS	
Ejecución presupuestal RF.....	21
Ingreso de contribución.....	21
GESTION DOCUMENTAL	
Promedio de tiempo en la distribución de imágenes en el Gestor Documental.....	22
Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados.....	22
Correspondencia Devuelta.....	22

Proyecto de Inversión Gestión Documental.....	22
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS GRUPO DE CONTRATOS	
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.....	23
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.....	23
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.....	23
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.....	24
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.....	24
RECURSOS FISICOS	
Impresión.....	24
Consumo de Papel.....	24
Perdidos Perfectos.....	24
GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS	
Servicio de Soporte	25
Indicador de Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio	25
Proyecto Integración Sistemas de Información.....	25
CONTROL INTERNO	
Efectividad en el control.....	25
Cumplimiento en entrega de informes.....	26
Cumplimiento programa de auditorías.....	26
INDICADORES ESTRATEGICOS.....	26

1. PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 91 indicadores, de los cuales 44 miden la eficacia, 14 miden la eficiencia, 15 miden la efectividad y 18 miden la productividad.

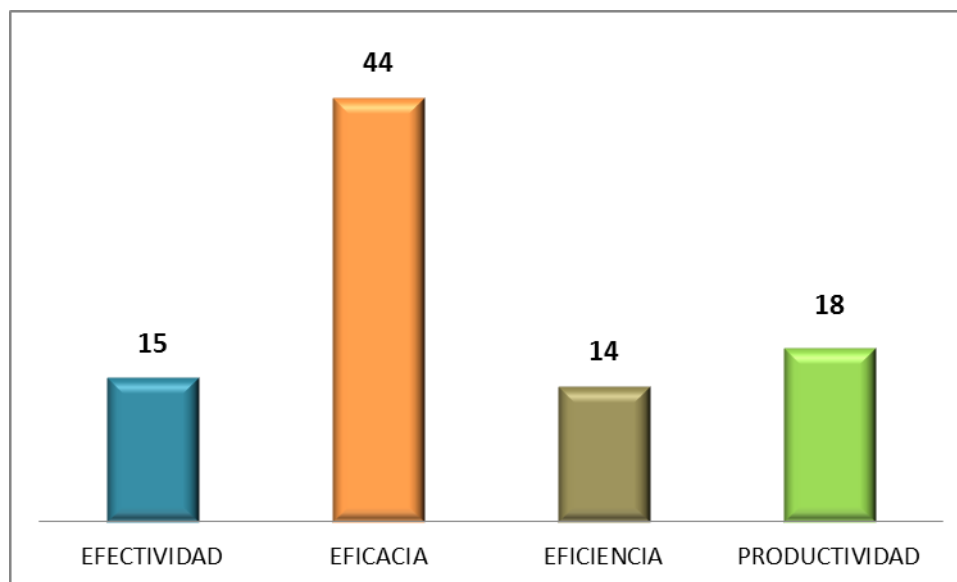
Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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.

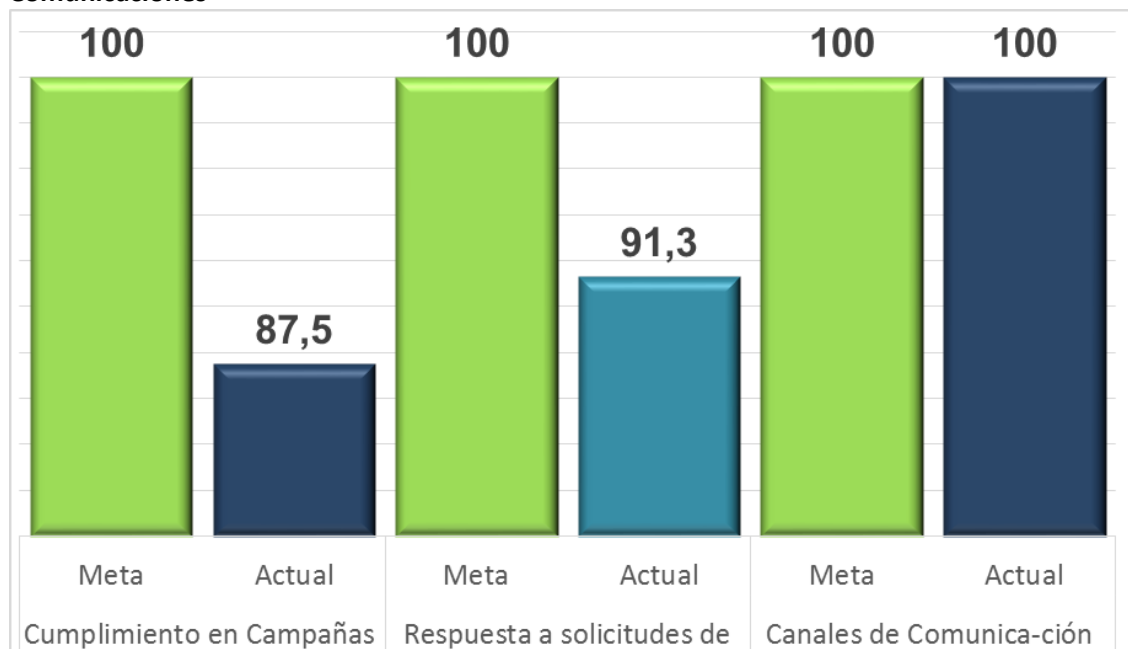
Productividad: Relación entre los resultados alcanzados en un proceso y los recursos utilizados para ello, en otras palabras la productividad es una relación entre las salidas de un proceso y las entradas del mismo.

INDICADORES SUPERVIGILANCIA TOTAL 91



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 2016, mediante un cuadro que muestra el Proceso, el indicador la meta, porcentaje 2 Trimestre 2016 y análisis reportado por cada proceso.

Comunicaciones



Cumplimiento en Campañas Institucionales:

Durante el segundo trimestre de 2016 se programaron 8 campañas de comunicación. De estas se desarrollaron con éxito 7.

Respuesta a Solicitudes de Comunicación

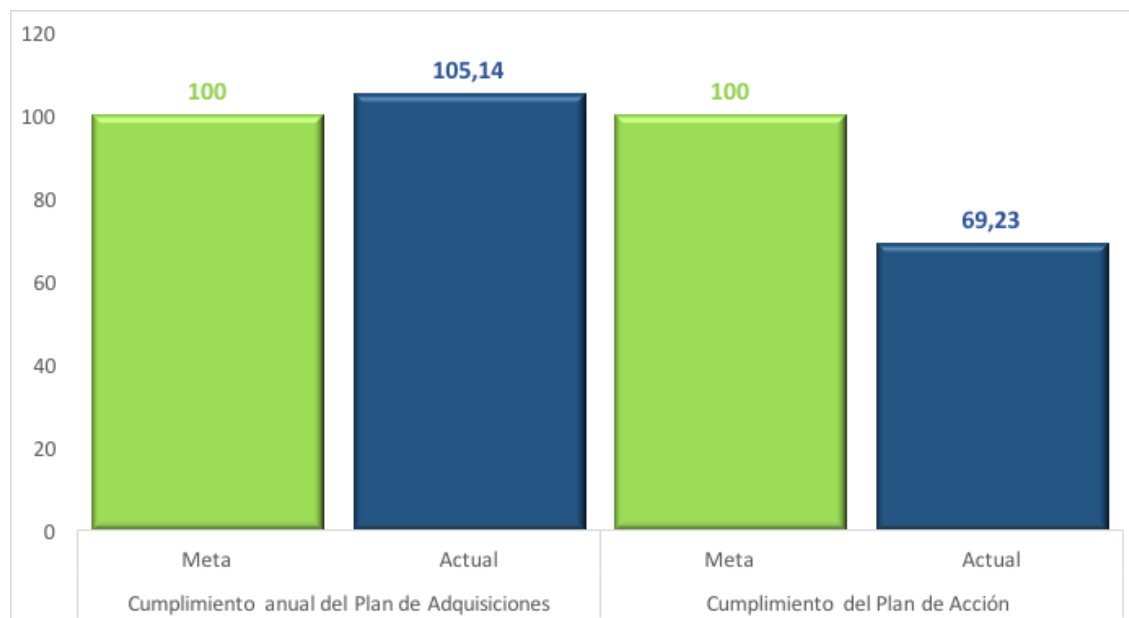
Durante el segundo trimestre de 2016 recibieron por parte de los diferentes procesos, 138 solicitudes de publicación por todos los canales institucionales (Página web, correo electrónico, redes sociales).

6 solicitudes de las 138 no fueron atendidas oportunamente

Canales de Comunicación Implementados

Este indicador es anual su nueva medición se hará en diciembre de 2016, el porcentaje registrado es del año 2015

Planeación



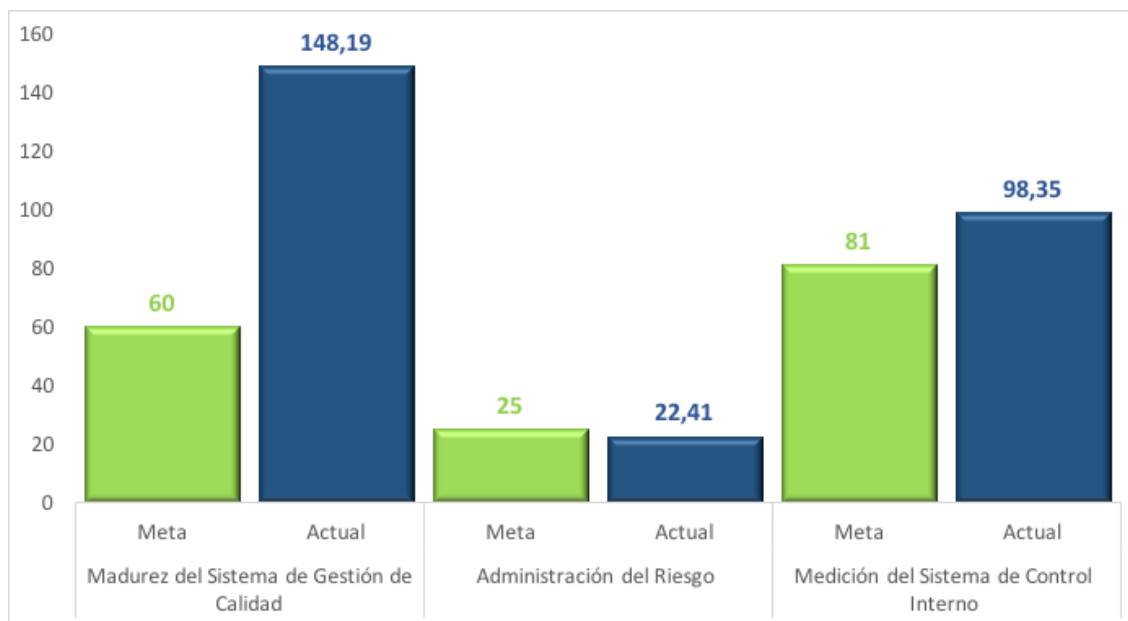
Cumplimiento anual del Plan de Adquisiciones

La ejecución del Plan de Adquisiciones 2016 a junio 30 del mismo año fue de 105.1%, cinco puntos por encima de la meta estipulada, dado que los costos asociados a la sede del Tequendama, resultaron ser más altos a lo previsto inicialmente, especialmente por concepto de servicios públicos y fotocopias. Adicionalmente, durante el trimestre fue necesario pagar la cuota de administración de la nueva sede. Por lo anterior, fue necesario realizar traslados internos para surtir estas necesidades.

Cumplimiento del Plan de Acción

Se formularon 78 tareas, de las cuales se reportaron y fueron aprobadas 54, logrando un cumplimiento del 69,23% en el Plan de Acción 2016. Quienes incumplieron con lo planeado para el segundo corte fueron Comunicaciones, Permisos de Estado, Control, Inspección y Vigilancia, Gestión Jurídica, Recursos Humanos, Recursos Financieros, Gestión Informática y Sistemas Gestión Documental y Despacho.

Gestión de Calidad



Madurez del Sistema de Gestión de Calidad

Este indicador es anual su reporte se hace en octubre de 2016, el dato corresponde a octubre de 2015

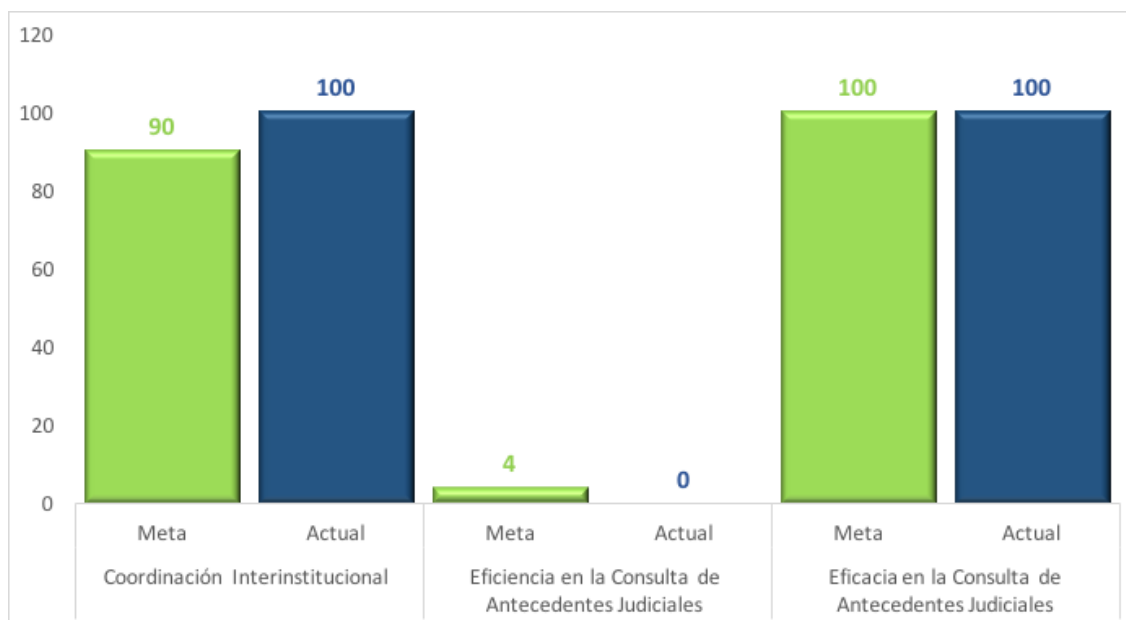
Administración del Riesgo

Este indicador es anual su reporte se hace en noviembre de 2016, el dato corresponde a noviembre de 2015

Medición del Sistema de Control Interno

El resultado del indicador correspondiente al 1er cuatrimestre de 2016 (98,35%) presentó una baja respecto al obtenido en el 3er cuatrimestre de 2015 (99,72%), teniendo en cuenta la calificación obtenida en la evaluación del Sistema de Control Interno a diciembre de 2015.

Gestión Interinstitucional



Coordinación Interinstitucional

En el segundo trimestre del presente año se cumplió al cien por ciento

Eficiencia en la Consulta de Antecedentes Judiciales

Durante el presente mes solicitaron la consulta de **32.106** antecedentes judiciales, por parte de las diferentes áreas de la entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, dando respuesta a los requerimientos solicitados en un promedio de **2** días.

Eficacia en la Consulta de Antecedentes Judiciales

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



Productividad Permisos de Estado

En este trimestre la productividad incremento notablemente.

Solicitudes que no cumplen requisitos

Depende de 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 la Delegada, se ha reducido el nivel de requerimiento.

Respuestas a Trámites

Hay atraso y un así los tramites siguen llegando en el periodo no alcanzan a salir en término.

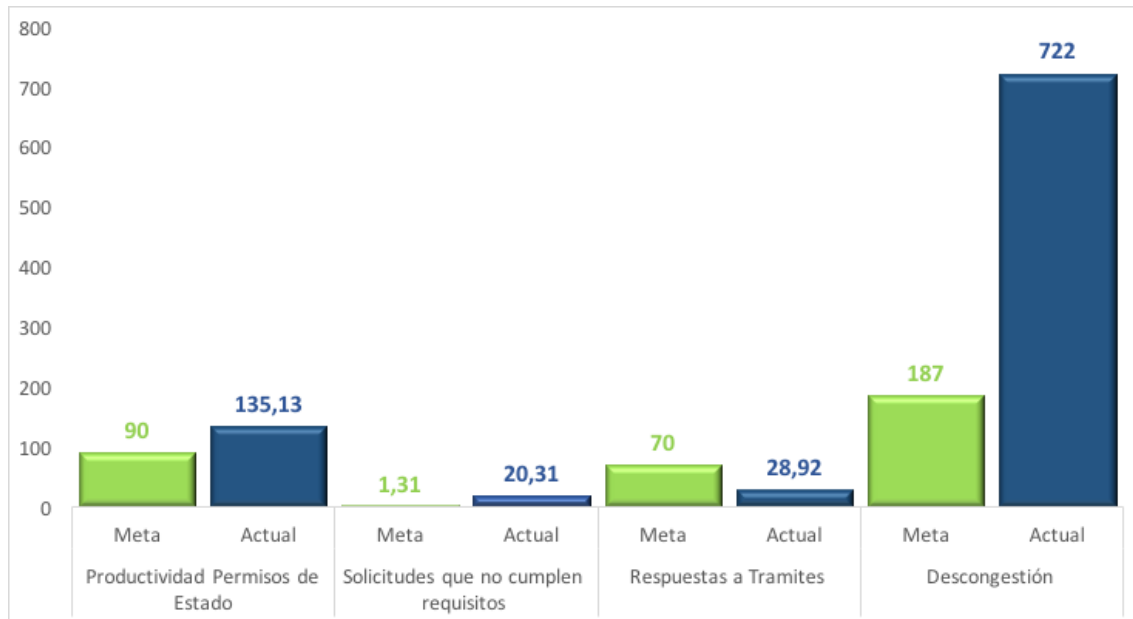
Descongestión

El volumen de trabajo supera la capacidad del personal contrato para resolver dichas tareas.

Producto no Conforme

El indicador muestra que el comportamiento del indicador está alrededor de la media lo cual nos indica que ha mejorado.

Grupo de permisos de estado



Productividad Permisos de estado

El indicador supero la meta y su comportamiento indica que la productividad del grupo mejoro en el trimestre

Solicitudes que no cumplen requisitos

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

El indicador nos muestra una baja en la respuesta en términos a los trámites de este trimestre

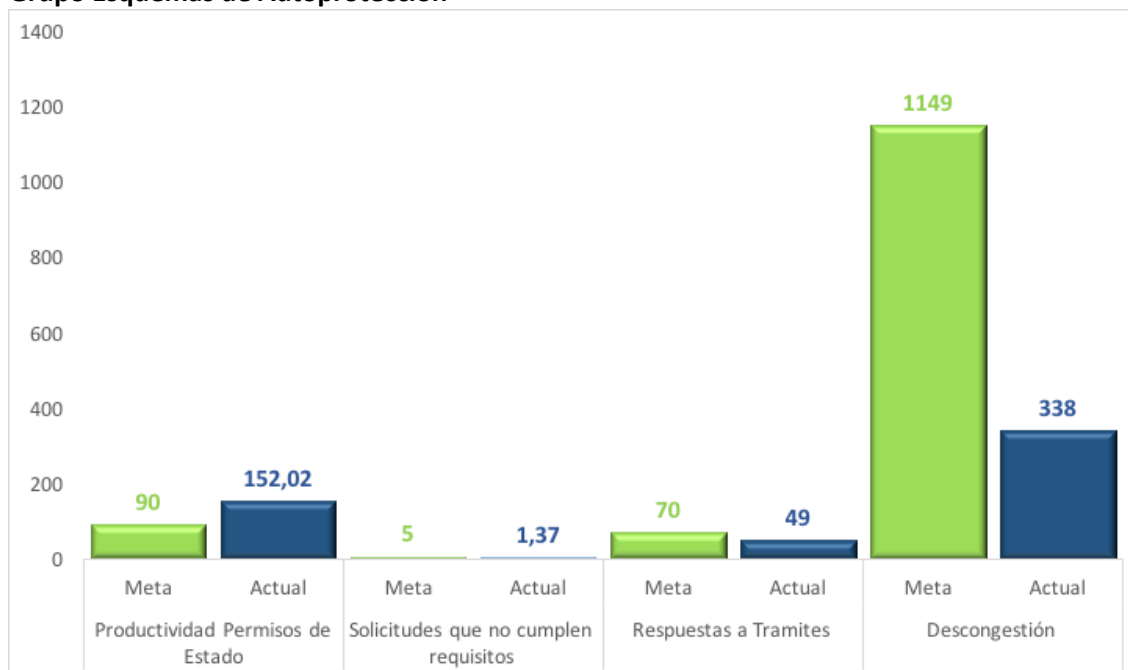
Descongestión

El indicador muestra que este trimestre el nivel de descongestión bajo notoriamente

Producto no Conforme

En este trimestre disminuyo el Producto No conforme lo que nos muestra que los puntos de control utilizados han funcionado en el mejoramiento continuo

Grupo Esquemas de Autoprotección



Productividad Permisos de Estado Grupo Esquemas de autoprotección

El nivel de Productividad del Grupo de Esquemas de Autoprotección incremento positivamente en este trimestre.

Solicitudes que no cumplen requisitos

El indicador se comporta adecuadamente nos muestra que los requerimientos se están haciendo a tiempo.

Respuestas a Trámites

El indicador nos muestra que la respuesta a trámites para este trimestre mejoro notablemente.

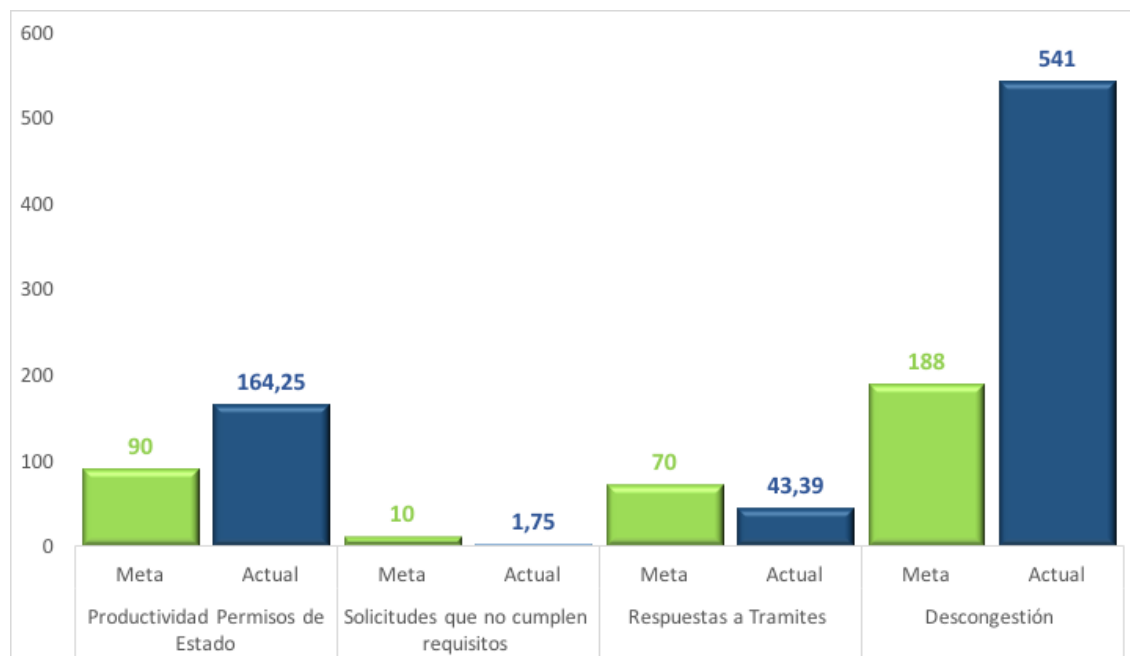
Descongestión

El indicador nos muestra que incremento el nivel de congestión en este trimestre

Producto no Conforme

Se incrementó para este trimestre el Producto no Conforme lo que nos muestra que hay que reformular los puntos de control.

Grupo Consultoría y Capacitación



Productividad Permisos de Estado

Para este trimestre en este grupo la productividad se disparó

Solicitudes que no cumplen requisitos

En este trimestre mejoró el cumplimiento en términos de requerimientos

Respuestas a Trámites

Este trimestre muestra un bajo en el cumplimiento de la respuesta a tiempo.

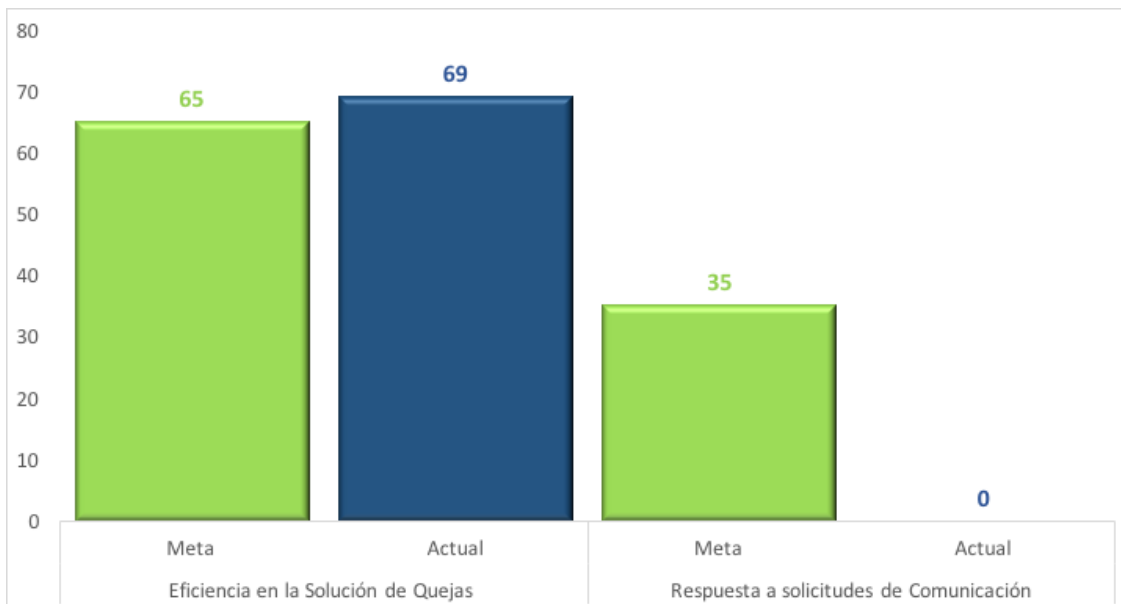
Descongestión

Nos muestra el indicador que el nivel de congestión incrementó para este trimestre

Producto no Conforme

Los puntos de control mejoraron en este trimestre porque hubo menos Producto no conforme.

Control, Inspección y Vigilancia Quejas



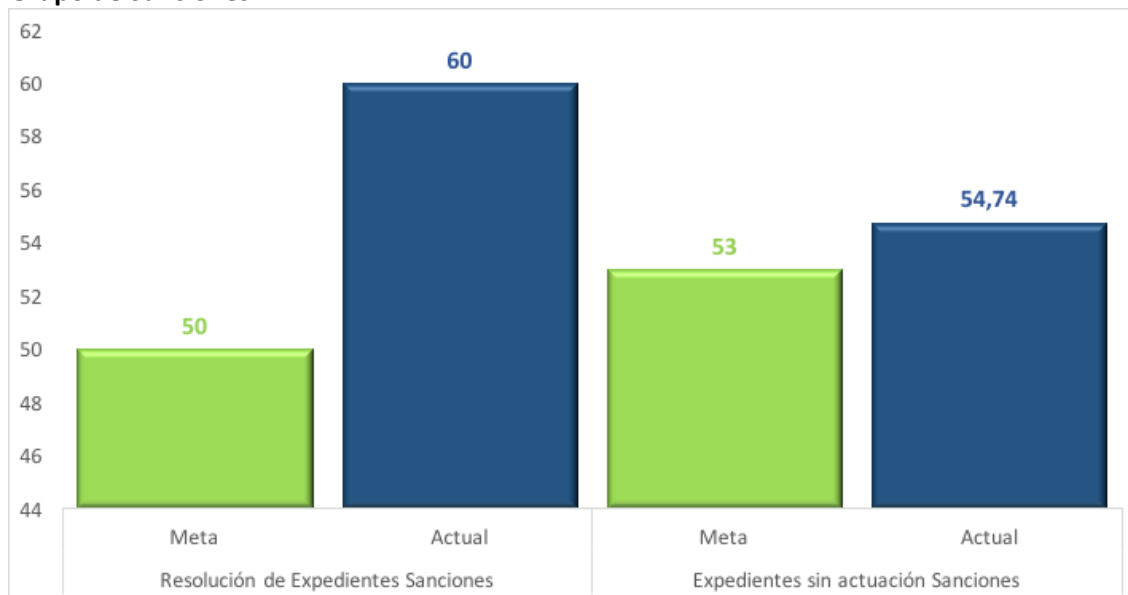
Eficiencia en la Solución de Quejas

Durante el mes de junio de 2016, se avanzó con la descongestión de expedientes, se implementó un segundo revisor para apoyar al coordinador del grupo y esto permitió que se superara la meta.

Descongestión de Quejas

No se pudo leer el indicador porque no suministraron los datos

Grupo de Sanciones



Resolución de Expedientes Sanciones

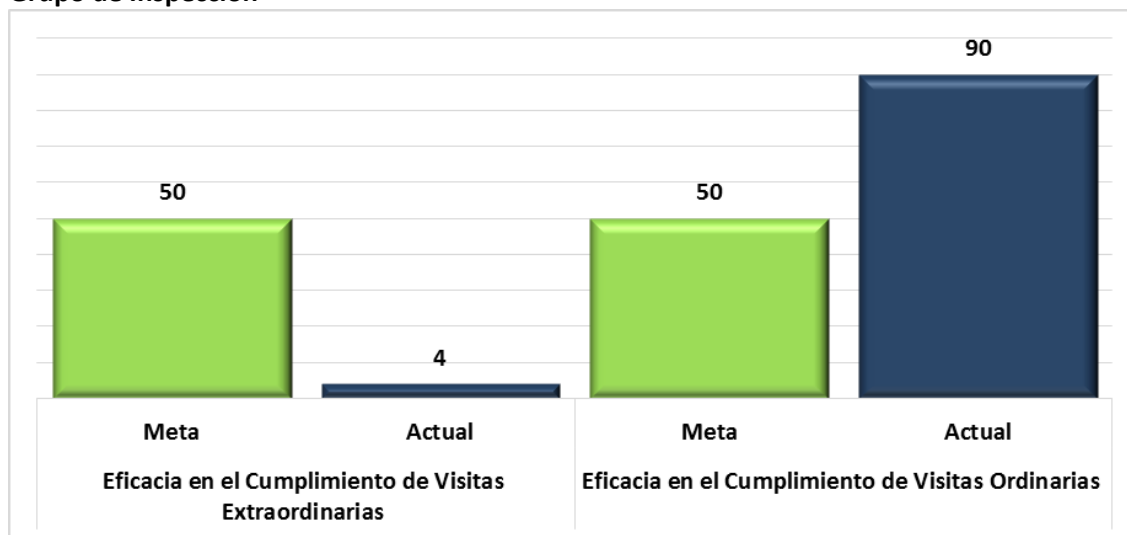
Para el cálculo de este indicador, se toman los expedientes del año 2013, ya que sobre estos podría acaecer el fenómeno de la caducidad de la facultad sancionatoria durante el año 2016.

Dicho lo anterior es preciso señalar que se encontraron un total de 1290 expedientes, de ese total 778 son objeto de caducidad. Por otra parte, es pertinente mencionar que en el primer trimestre del semestre la capacidad técnica del grupo se orientó completamente a resolver aquellos expedientes que estaban en la etapa de apertura de proceso sancionatorio y pendiente de resolver si los servicios vigilados eran o no, sujetos de sanción.

Expedientes sin actuación Sanciones

Para el primer corte del indicador con fecha a 30 de abril de 2016, de conformidad con la base de datos del Grupo de Sanciones, el número de expedientes activos es de 3354 lo cual enseña que ascendió respecto a lo reportado el 31 de diciembre de 2015; en igual sentido el número de expedientes sin actuación aumento a 1836. De manera que el resultado del ejercicio da un porcentaje del 54.79%. Significando con esto que, para este periodo, la tendencia es, nuevamente, el alejamiento de la meta fijada.

Grupo de Inspección



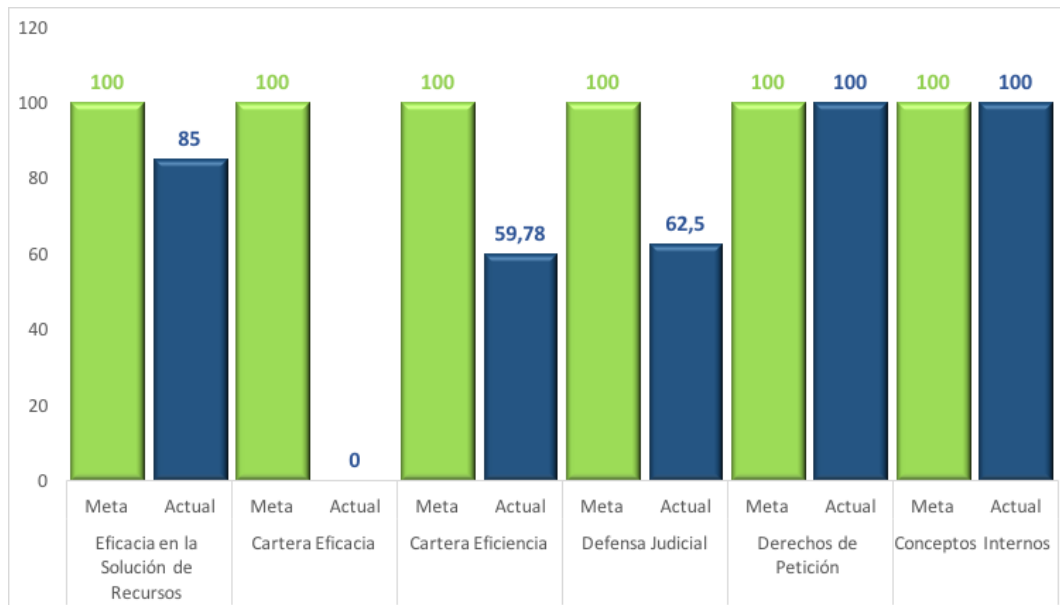
Eficacia en el Cumplimiento de Visitas Extraordinarias

En el mes de Junio se realizaron 2 visitas de inspección por solicitud del interesado, una por medio de acción de tutela y 3 por solicitudes internas, lo cual muestra una baja en el cumplimiento de la meta.

Eficacia en el Cumplimiento de Visitas Ordinarias

Las visitas ordinarias para este trimestre superaron la meta.

Gestión Jurídica



Eficacia en la Solución de Recursos

La Oficina Asesora Jurídica logró atender la totalidad de los recursos, lo cual nos muestra un comportamiento adecuado que apunta al cumplimiento de la meta.

Cartera Eficacia

No se ha realizado el respectivo reporte de la medición del indicador de cartera eficacia en el segundo trimestre de 2016.

Cartera Eficiencia

Para el segundo trimestre de 2016 el indicador bajo notablemente.

Defensa Judicial

En el segundo trimestre de la vigencia se lograron atender 5 de las 8 solicitudes de conciliación, esto se debe a que muchas de estas solicitudes en la oficina no han llegado las respectivas notificaciones por parte de la procuraduría para comenzar el trámite, por esta razón, frente a este indicador el nivel de cumplimiento es bajo.

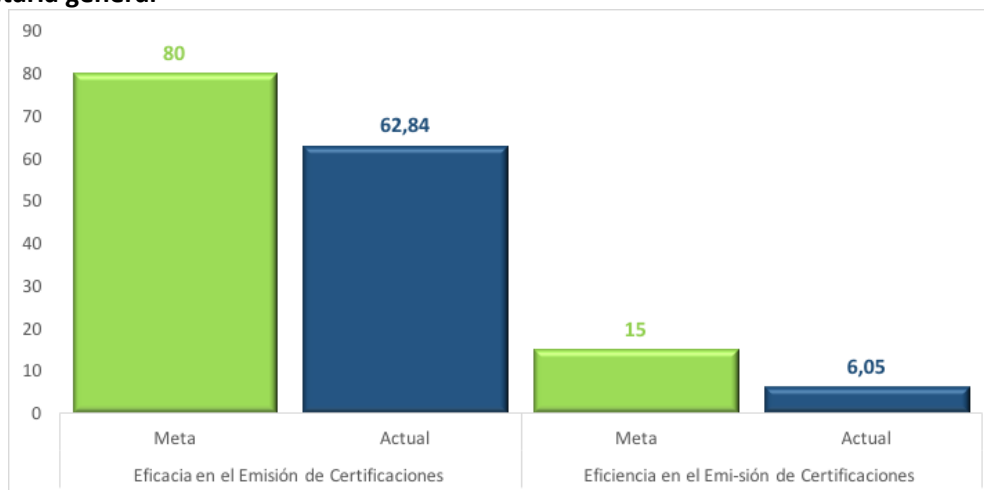
Derechos de Petición

El indicador de derechos de petición es una de las variables cuyo nivel de cumplimiento a lo largo del semestre ha sido adecuado, es por ello, que de las 170 peticiones dirigidas a la Oficina Asesora Jurídica de la SuperVigilancia se les ha enviado oportuna respuesta, esto respetando los tiempos establecidos por el CPACA, Así como la ley 1755 DE 2015. El contar con un indicador con este nivel motiva y obliga a que en el resto de los periodos del año no solo la Oficina Jurídica si no las demás oficina de la Entidad se le debe dar estricto cumplimiento a estas peticiones.

Conceptos Internos

Se les 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.

Secretaria general



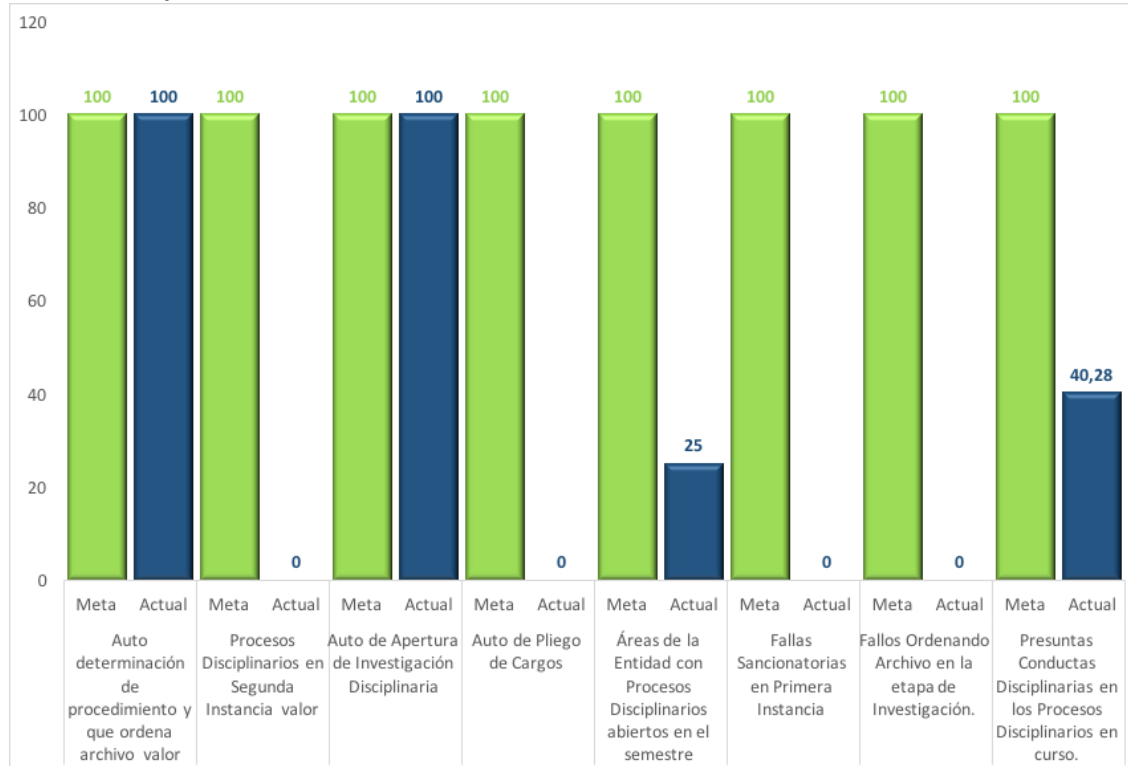
Eficacia en la Emisión de Certificaciones

Para este trimestre el indicador bajo su cumplimiento en la emisión de certificaciones quedando por debajo de la media.

Eficiencia en la Emisión de Certificaciones

Para este mes el indicador sigue declinando sin embargo se mantiene dentro de la meta

Control Disciplinario



Auto determinación de procedimiento y que ordena archivo

La meta se encuentra en el 100% por que todo lo que llego se gestiono

Procesos Disciplinarios en Segunda Instancia

No se pude leer el indicador porque no suministraron los datos

Auto de Apertura de Investigación Disciplinaria

Del total de los 19 procesos disciplinarios hasta la fecha se encontraban para proferir auto de apertura de investigación disciplinaria se emitieron los 19 actos correspondientes, esto quiere decir que se llega al cumplimiento de la meta del 100%.

Auto de Pliego de Cargos

No se pude leer el indicador porque no suministraron los datos.

Áreas de la Entidad con Procesos Disciplinarios abiertos en el semestre

Este indicador se encuentra muy por debajo de media.

Fallas Sancionatorias en Primera Instancia

No se pudo leer el indicador porque no suministraron los datos.

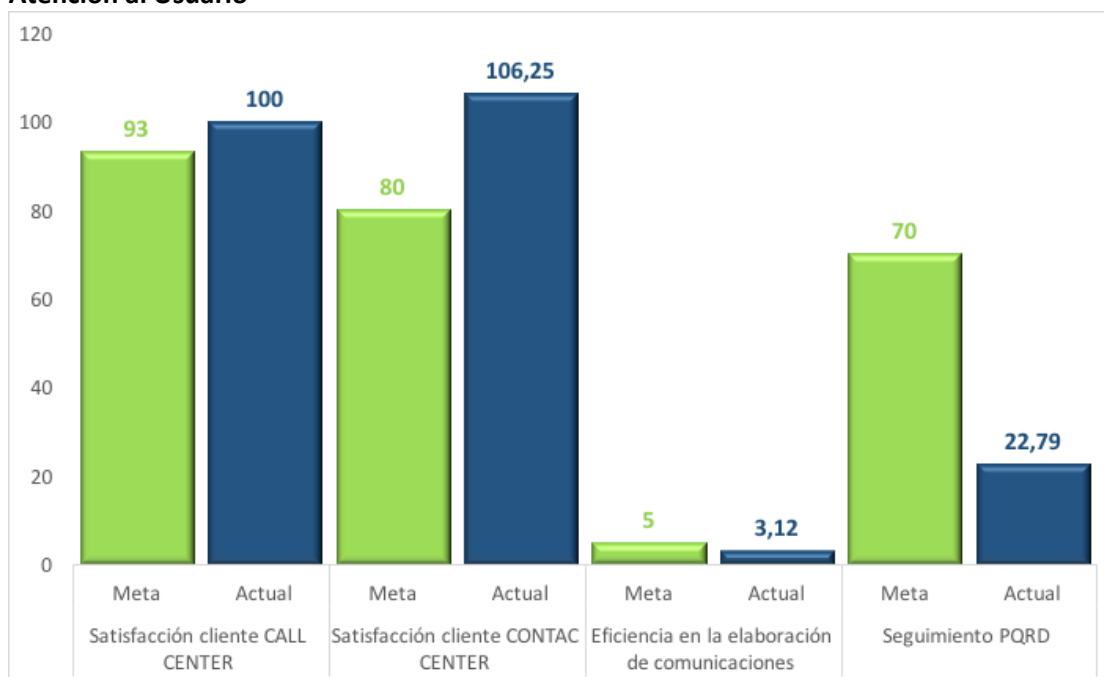
Fallos Ordenando Archivo en la etapa de Investigación.

No se pudo leer el indicador porque no suministraron los datos.

Presuntas Conductas Disciplinarias en los Procesos Disciplinarios en curso.

Este indicador muestra un comportamiento adecuado para ser el primer semestre que se mide.

Atención al Usuario



Satisfacción cliente CALL CENTER

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 puntaje obtenido en la medición de la satisfacción de los Usuarios con la atención que brinda la Entidad vía Telefónica se ubicó en un 4,2, superando en 2 puntos de diferencia con el último semestre de 2015. Este aumento es significativo, ya que si bien se evidencio una baja en la calificación en el 2015 que marcó una calificación baja; en lo que lleva el 2016, el puntaje ha subido y se mantiene positivo; ya que en Enero (4.3) y Febrero (4.4) Los usuarios se mostraron muy complacidos con la gestión de los funcionarios de la entidad y la información que se les suministra; también argumentaron con positiva calificación la gestión en general de la Entidad en cuanto sus procesos, tramites y el trato como tal a la ciudadanía. Marzo (4.2) empezó a

decrecer el puntaje y el último trimestre (Abril, Mayo, Junio) con 4.1 puntos de satisfacción sobre 5.0, marcaron diferencia entre las puntuaciones obtenidas en el 2015. La amabilidad, el buen trato, la ayuda de las herramientas tecnológicas como el chat y la página web, han sido de gran aceptación para los usuarios y les ha resultado muy útiles, a lo cual han calificado bien esta gestión. Aunque se observaron falencias en las demoras en las respuestas a los tramites y la limitada información que tienen las asesoras de call centre, la percepción positiva que tiene la ciudadanía con la Entidad se ha mantenido a lo largo de semestre, demostrando que la Entidad sigue los parámetros correctos y se enfoca en subir los niveles de satisfacción y calidad como es el objetivo.

Satisfacción cliente CONTAC CENTER

Los resultados de la encuesta muestran la percepción y experiencia de los encuestados durante su visita y desarrollo en las Instalaciones del C.I.C. exaltan 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 Tramites 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.

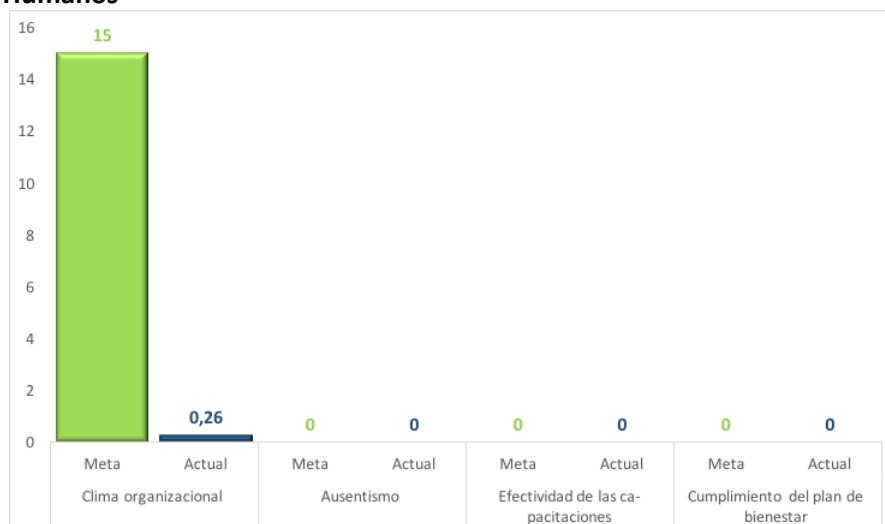
Eficiencia en la elaboración de comunicaciones

El indicador se está comportando adecuadamente y nos muestra una elaboración eficiente de las comunicaciones

Seguimiento PQRD

El indicador nos muestra que es necesario poner puntos de control para mejorar el rendimiento.

Recursos Humanos



Clima organizacional

Este indicador no muestra la gestión ya que su medida es cada dos años por lo tanto es necesario reformularlo.

Ausentismo

Este indicador está en proceso de reformulación

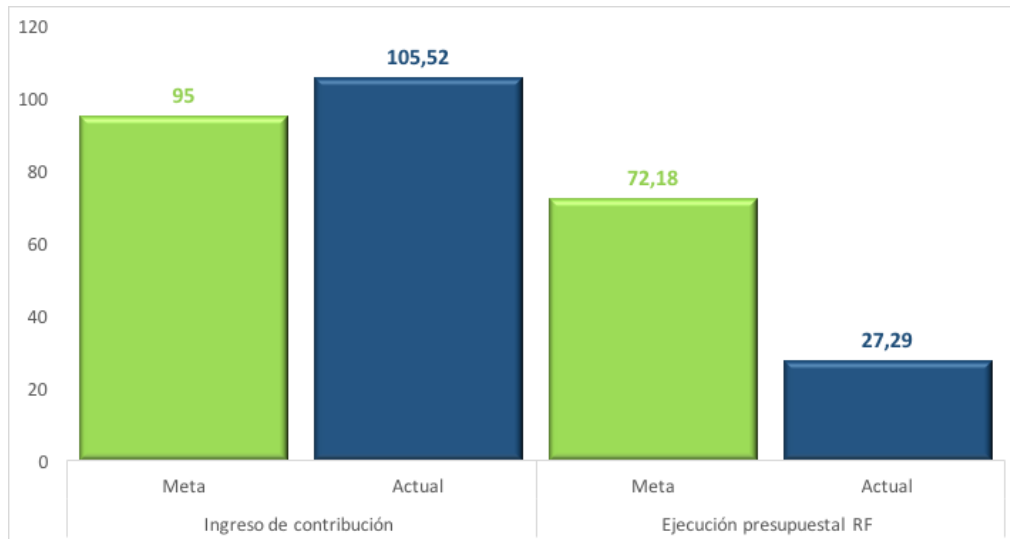
Efectividad de las capacitaciones

Este indicador está en proceso de reformulación

Cumplimiento del plan de bienestar

Este indicador está en proceso de reformulación

Recursos Financieros

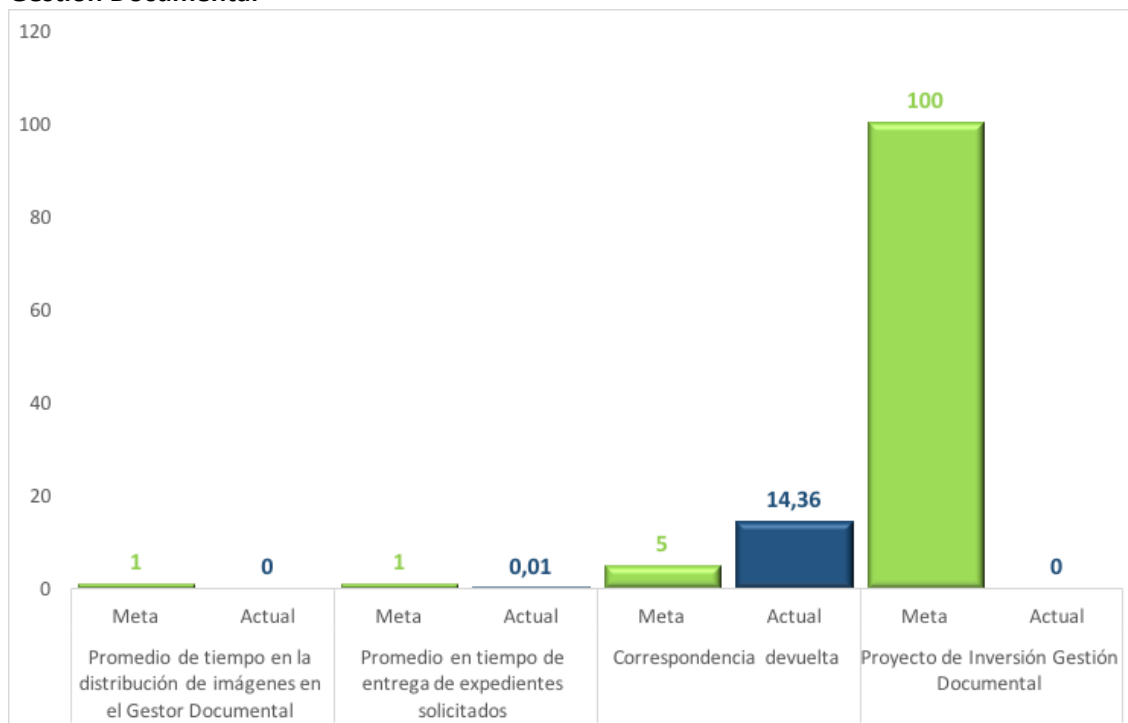


Ingreso de Contribución

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 La ejecución presupuestal de la vigencia está compuesta en un 51 % y 41% por presupuesto de gastos de funcionamiento y de inversión respectivamente, de este último se ha comprometido 68% en el proyecto de adquisición de las nuevas instalaciones, lo que impulso en general a ejecución de los recursos de la entidad a comparación del año pasado.

Gestión Documental



Promedio de tiempo en la distribución de imágenes en el Gestor Documental

Continúan las fallas en el gestor documental Orfeo, generando dificultades y retrasos en la digitalización, tema que a la fecha retrasa hasta 3 y 4 días la disposición de imágenes en el gestor documental, es importante reformular el indicador.

Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados

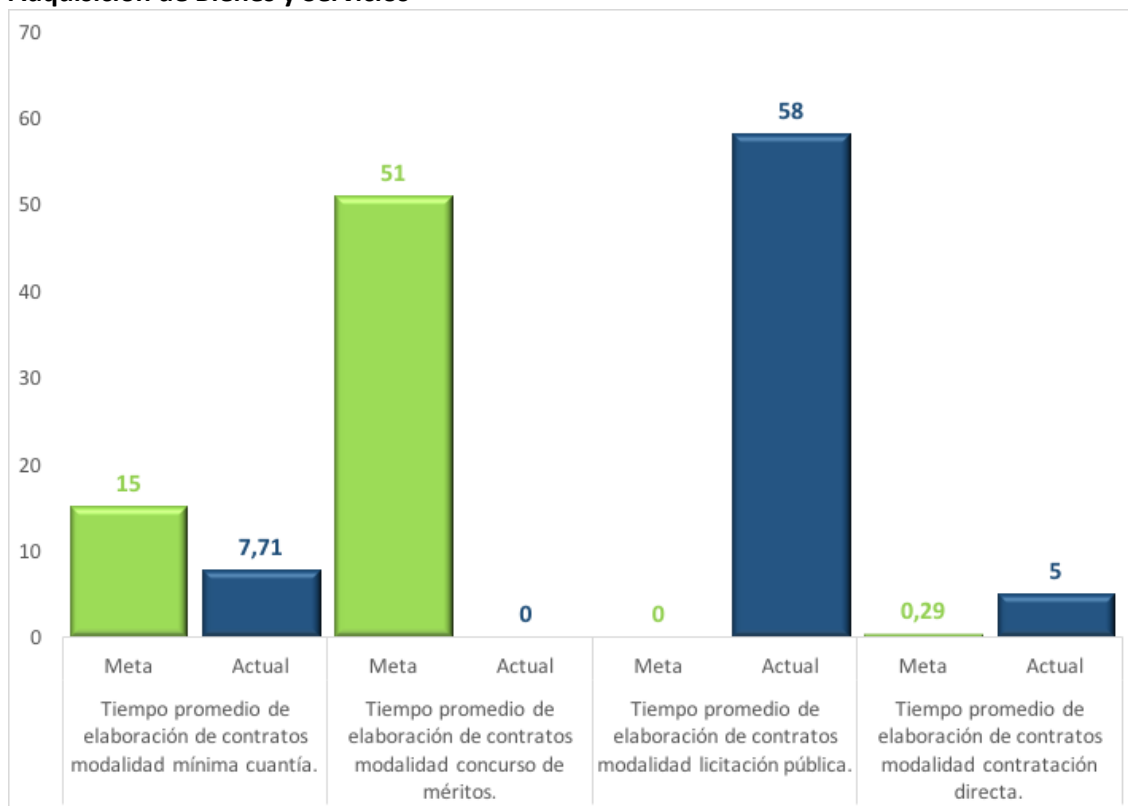
En el mes de junio aumentó la solicitud de expedientes a la bodega, pero se ha logrado mantener el promedio en tiempo de respuesta.

Correspondencia devuelta

Para este mes se enviaron 1581 comunicaciones de las cuales fueron devueltas 227 .

Proyecto de Inversión Gestión Documental: Es anual

Adquisición de Bienes y Servicios



Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.

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.

Durante el mes de junio de 2016 no se suscribió ni legalizo ningún contrato bajo la modalidad de concurso de méritos.

Por esta razón el indicador da un promedio de 0 días

Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.

Durante el mes de junio de 2016 no se suscribió ni legalizo ningún contrato bajo la modalidad de licitación pública. por esta razón el indicador da un promedio de 0 días)

Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.

Durante el mes de Junio de 2016 se suscribieron y legalizaron 7 contratos los cuales se gestionaron en un promedio de 2,2 días.

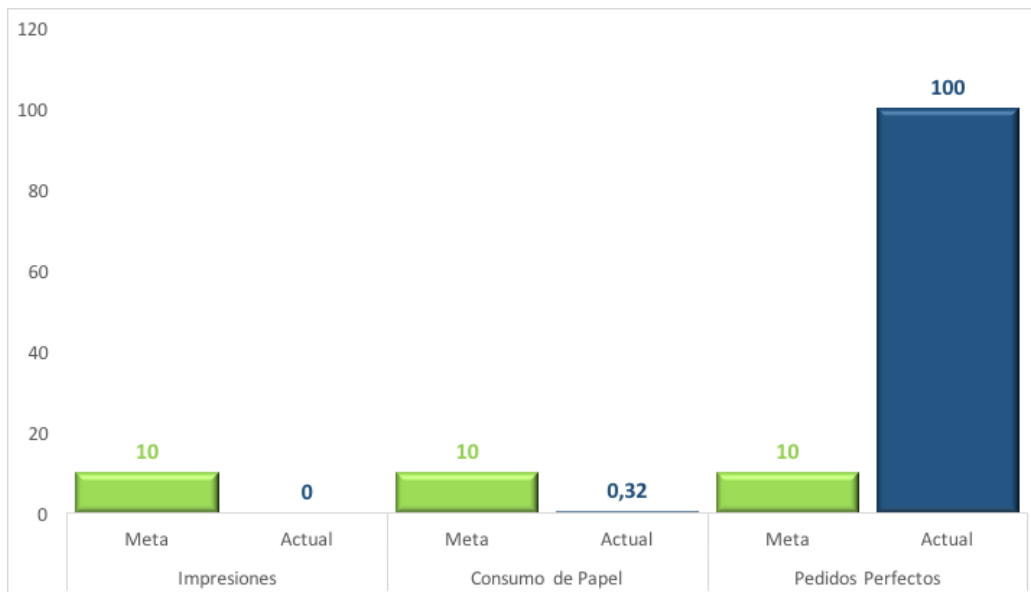
Se identifica que se cumplió con la meta planteada para esta modalidad de contratación que es de máximo 5 días.

Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.

Durante el mes de junio de 2016 se suscribieron y legalizaron 2 contratos los cuales tuvieron un promedio de gestión de 45.5 días calendario, al ingresar el dato en la suite visión empresarial se reflejan 15, 08 días en promedio.

De esta manera se muestra un cumplimiento de la meta del indicador el cual es de 51 días como máximo.

Recursos Físicos



Impresiones

No han ingresado datos desde que se creó el indicador 'de tal manera que no muestran gestión, es importante reformularlo

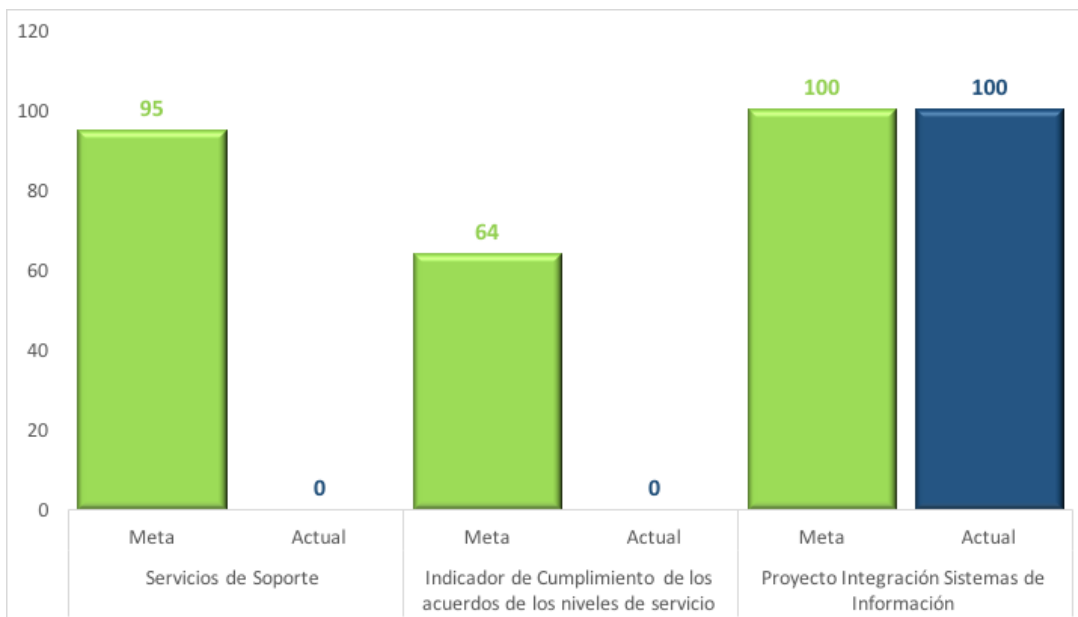
Consumo de Papel

El comportamiento del indicador es extremadamente bajo frente a la meta

Pedidos Perfectos

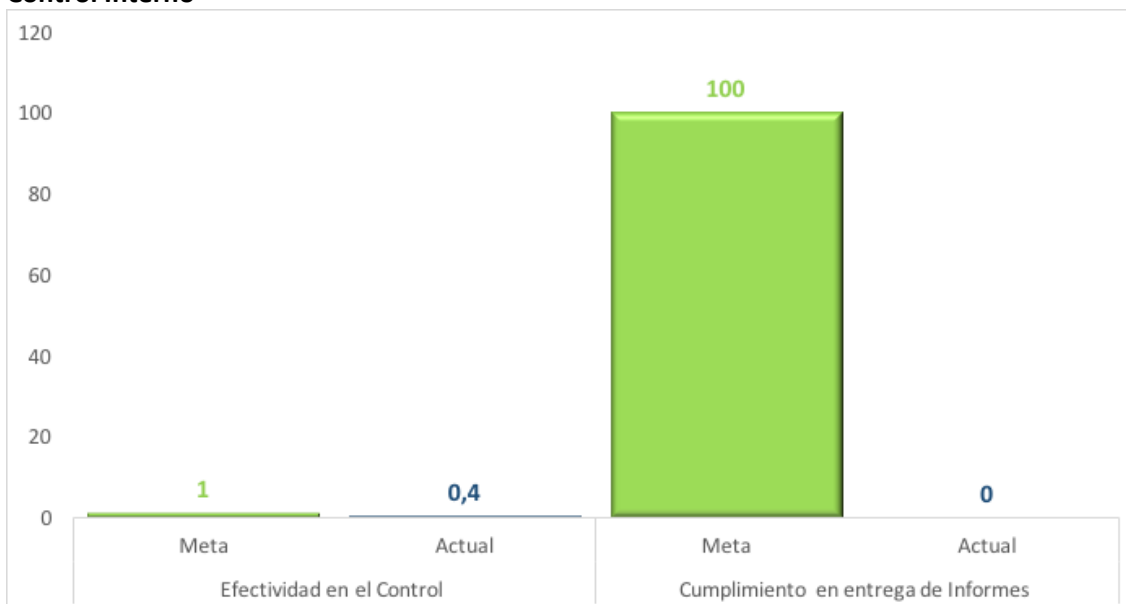
El indicador es necesario reformularlo.

Gestión Informática y Sistemas



A la fecha no se registraron comentarios, para ninguno de los indicadores.

Control Interno



Efectividad en el Control

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

ND

Cumplimiento Programa de Auditorias

De siete (7) auditorías programadas para la vigencia 2015, fueron ejecutadas seis (6), lo que corresponde al 86% de lo planificado, lo cual nos muestra un comportamiento adecuado del indicador.

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 30 de junio de 2016, demuestran lo siguiente:

INDICADORES ESTRATEGICOS			
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%

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