



MinDefensa
Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN IV TRIMESTRE 2014

SuperVigilancia
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL INDICADORES DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2014



Contenido

2.1.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	6
2.1.1.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.	6
2.1.2.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.	6
2.1.3.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.	6
2.1.4.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.	7
2.1.5.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.	7
2.1.6.	Eficiencia en el suministro de elementos.	7
2.2.	COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	8
2.2.1.	Eficacia de la comunicación.	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2.	Comunicaciones.	8
3.1.	CONTROL INTERNO	8
3.1.1.	Cumplimiento en entrega de informes.	9
3.1.2.	Cumplimiento programas de auditoría.	9
3.1.3.	Efectividad en el Control.	9
3.2.	CONTROL VIGILANCIA E INSPECCIÓN	10
3.2.1.	Eficiencia en la solución de quejas.	10
3.2.2.	Descongestión quejas.	10
3.2.3.	Eficacia en el cumplimiento de visitas ordinarias	10
3.2.4.	Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.	11
3.2.5.	Expedientes sin actuación sanciones.	12
3.2.6.	Resolución expedientes sanciones.	12
3.3.	GESTIÓN DE CALIDAD	13
3.3.1.	Eficiencia acciones correctivas y preventivas.	13
3.3.2.	Medición del Sistema de Control Interno SVSP.	13
3.3.3.	Madurez del sistema de gestión de calidad.	14
3.3.4.	Administración del Riesgo.	14
3.3.5.	Valor responsabilidad.	¡Error! Marcador no definido.
3.3.6.	Valor Respeto.	¡Error! Marcador no definido.
3.3.7.	Valor Calidad.	¡Error! Marcador no definido.
3.3.8.	Valor Transparencia.	¡Error! Marcador no definido.
3.3.9.	Valor compromiso.	¡Error! Marcador no definido.
3.4.	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	14
3.4.1.	Promedio de tiempo en la distribución de correspondencia.	14
3.4.2.	Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados	15
3.5.	GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS	16
3.5.1.	Obsolescencia en infraestructura	16
3.5.2.	Servicio de soporte	16
3.6.	GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	16
3.6.1.	Gestión Interinstitucional.	16
3.7.	GESTIÓN JURÍDICA	17
3.7.1.	Eficiencia en la solución de recursos.	17
3.7.2.	Derechos de petición	17
3.7.3.	Defensa judicial	17
3.7.4.	Conceptos internos	18
3.7.5.	Cartera	18
3.7.6.	Capacitación riesgo jurídico	¡Error! Marcador no definido.
3.8.	PERMISOS DE ESTADO	18
3.8.1.	Cumplimiento circular 335 Permisos de Estado	18

3.8.2.	Cumplimiento circular 335 Grupo Permisos de Estado	¡Error! Marcador no definido.
3.8.3.	Cumplimiento circular 335 Grupo Consultoría y Capacitación	18
3.8.4.	Cumplimiento circular 335 Grupo Esquemas de Autoprotección.....	19
3.8.5.	Descongestión Permisos de Estado	19
3.8.6.	Descongestión Grupo Permisos de Estado	19
3.8.7.	Descongestión Grupo Consultoría y Capacitación	20
3.8.8.	Descongestión Grupo Esquemas de Autoprotección	20
3.8.9.	Productividad Permisos de Estado.....	20
3.8.10.	Productividad Grupo Permisos de Estado.....	21
3.8.11.	Productividad Grupo Consultoría y Capacitación	21
3.8.12.	Productividad Grupo Esquemas de Autoprotección	21
3.8.13.	Producto no conforme Permisos de Estado.....	22
3.8.14.	Producto no conforme Grupo Permisos de Estado	22
3.8.15.	Producto no conforme Grupo Consultoría y Capacitación	22
3.8.16.	Producto no conforme Grupo Esquemas de Autoprotección.....	23
3.8.17.	Respuesta a trámites Permisos de Estado	23
3.8.18.	Respuesta a trámites Grupo Permisos de Estado	23
3.8.19.	Respuesta a trámites Grupo Consultoría y Capacitación	24
3.8.20.	Respuesta a trámites Grupo Esquemas de Autoprotección	24
3.8.21.	Solicitudes que no cumplen con requisito Permisos de Estado.....	25
3.8.22.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Permisos de Estado.....	25
3.8.23.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Consultoría y Capacitación	25
3.8.24.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Esquemas de Autoprotección	26
3.8.25.	Tiempo de respuesta Permisos de Estado	26
3.8.26.	Tiempo de respuesta Grupo Permisos de Estado	26
3.8.27.	Tiempo de respuesta Grupo Consultoría y Capacitación	27
3.8.28.	Tiempo de respuesta Grupo Esquemas de Autoprotección	27
3.9.	PLANEACIÓN	27
3.9.1.	Cumplimiento en el Plan de Acción	27
3.10.	RECURSOS FINANCIEROS	28
3.10.1.	Ejecución presupuestal	28
3.10.2.	Ingreso de contribución	28
3.10.3.	Ejecución PAC.....	28
3.11.	RECURSOS HUMANOS	29
3.11.1.	Rotación de personal	29
3.11.2.	Cumplimiento en el programa de capacitaciones	29
3.11.3.	Clima organizacional	29
3.12.	SECRETARIA GENERAL.....	31
3.12.1.	Eficiencia en la comunicación de notificaciones.....	31
3.12.2.	Eficiencia en la emisión de certificaciones.....	32
3.12.3.	Resolución de procesos disciplinarios.....	32
3.12.4.	Satisfacción del cliente call center	32
3.12.5.	Satisfacción del cliente contac center.....	33

1. PRESENTACIÓN INDICADORES

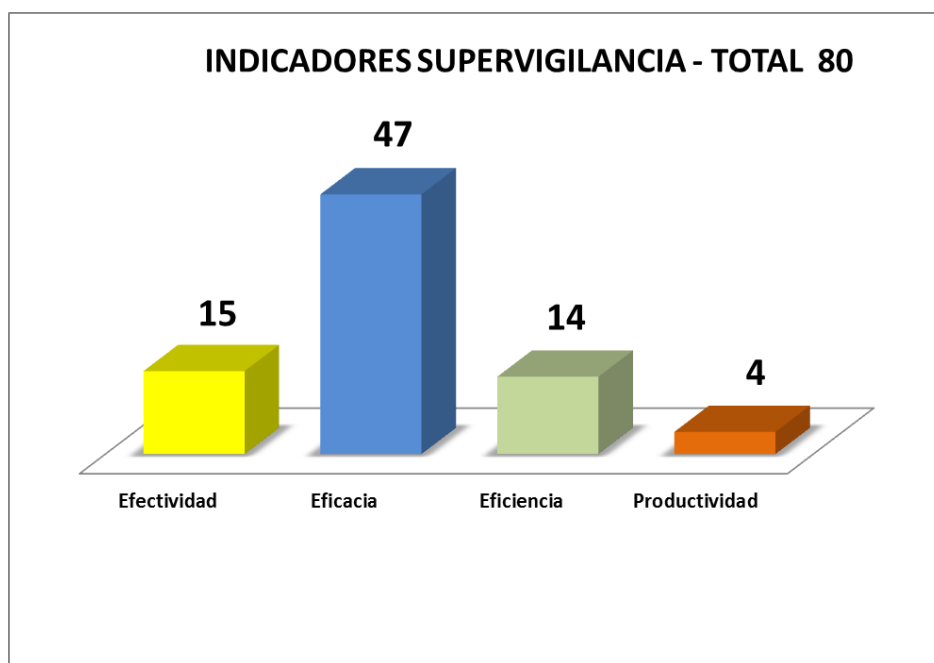
En este informe se presentan 80 indicadores, de los cuales 47 miden la eficacia, 14 miden la eficiencia, 15 miden la efectividad y 4 miden la productividad.

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.





2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESO

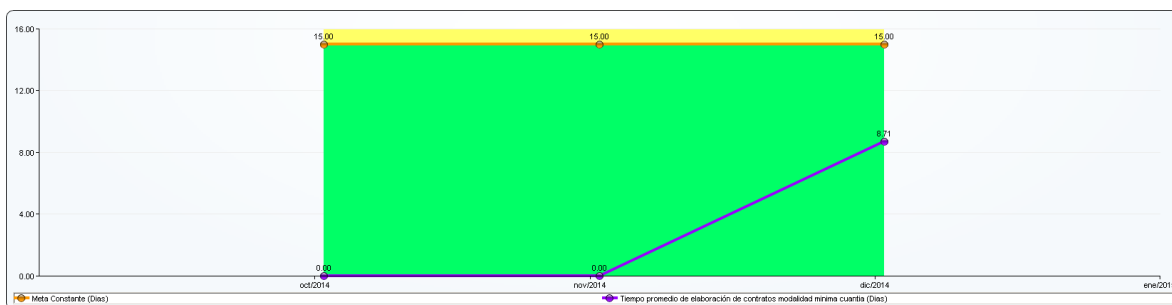
La presentación y análisis de los indicadores se realiza de acuerdo a lo reportado por cada proceso, mostrando el comportamiento presentado durante el IV trimestre de 2014, mediante una gráfica y el análisis realizado por el responsable del proceso.

En la gráfica se observa el comportamiento del indicador, la línea azul representa la ubicación del dato para cada medición y la línea roja la meta. La escala de cumplimiento está distribuida por colores, así: el color rojo refleja una escala de cumplimiento baja, el color amarillo una escala de cumplimiento media y el color verde una escala de cumplimiento alto. El eje vertical indica el tiempo de medición y el eje horizontal su resultado en porcentaje.

2.1. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

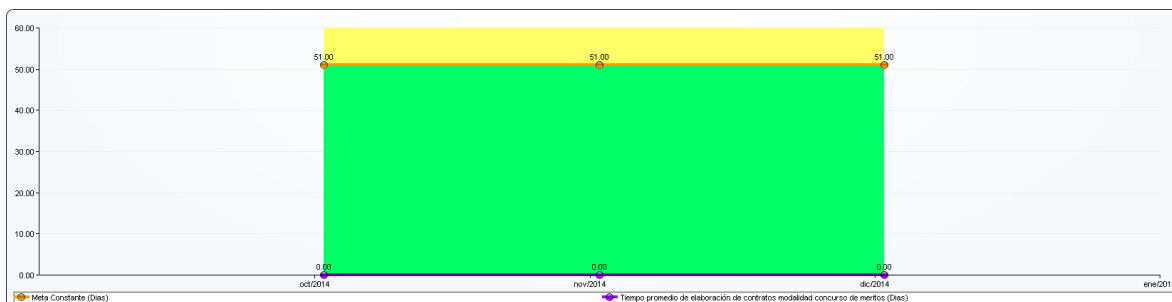
2.1.1. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.

Durante el cuarto trimestre se llevó a cabo un proceso de contratación en el mes de diciembre específicamente, dando cumplimiento con el tiempo establecido en la meta del indicador.



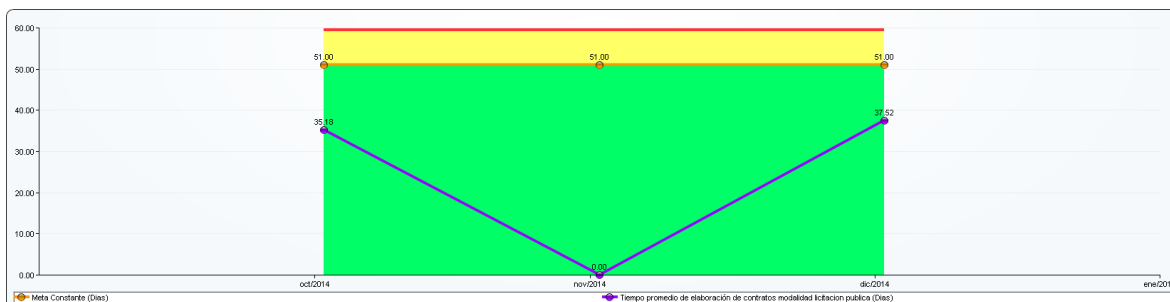
2.1.2. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.

Durante el cuarto trimestre del año 2014 no se celebraron contratos por la modalidad de concurso de méritos.



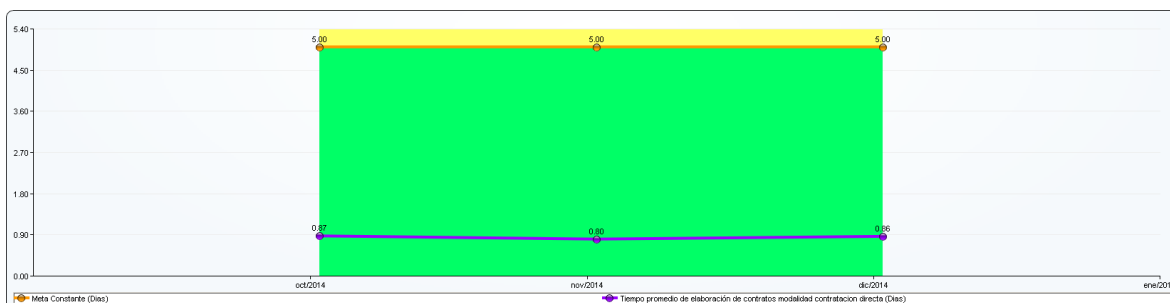
2.1.3. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.

Durante el cuarto trimestre del año 2014 se celebraron dos contratos por licitación pública uno en octubre y otro en diciembre.



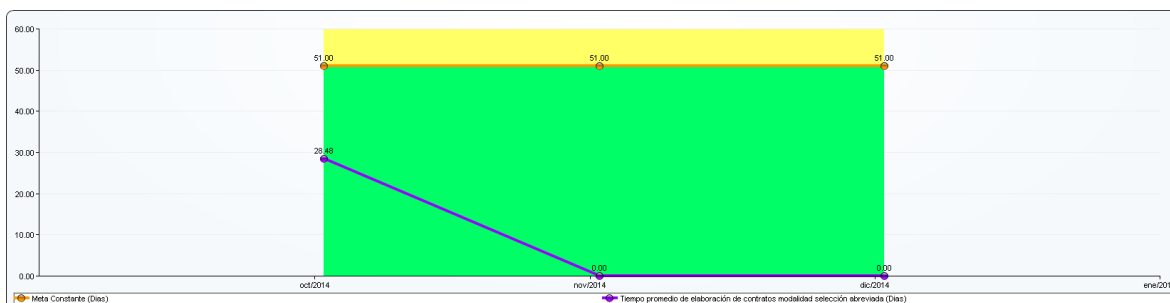
2.1.4. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.

Durante el cuarto trimestre del año 2014 se celebraron contratos por licitación pública, siete contratos.



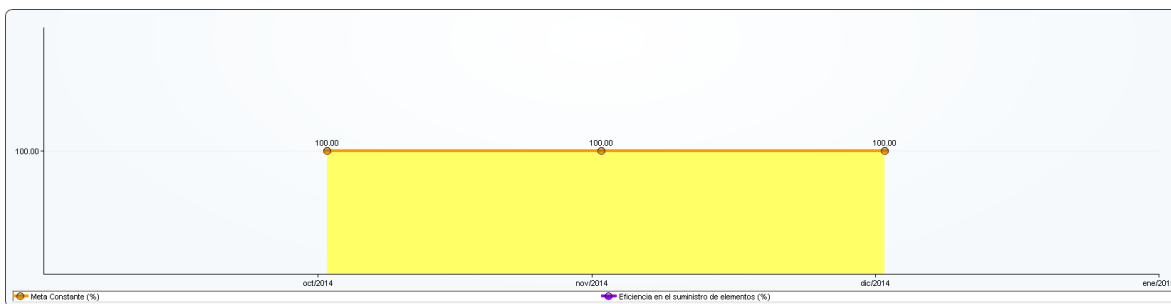
2.1.5. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.

Durante el cuarto trimestre no se llevó a cabo ningún proceso de contratación, dando cumplimiento con el tiempo establecido en la meta del indicador.



2.1.6. Eficiencia en el suministro de elementos.

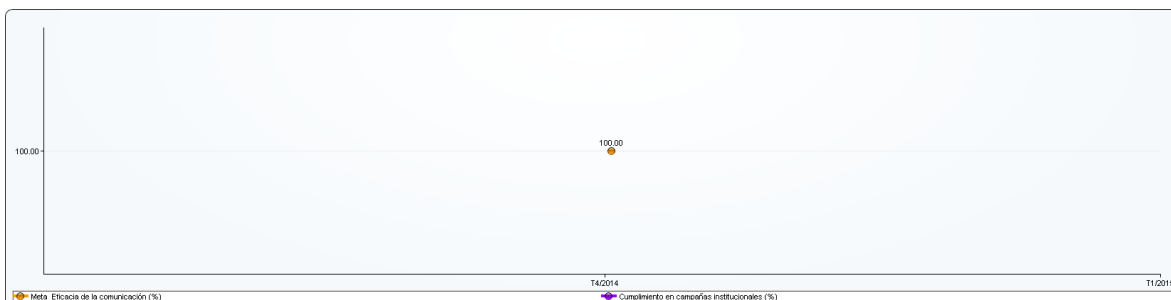
Durante el cuarto trimestre se han entregado los elementos de consumo a los grupos de la entidad, alcanzado en promedio un porcentaje del 100% que es un resultado positivo ya que la meta se encuentra en el 100%.



2.2. COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

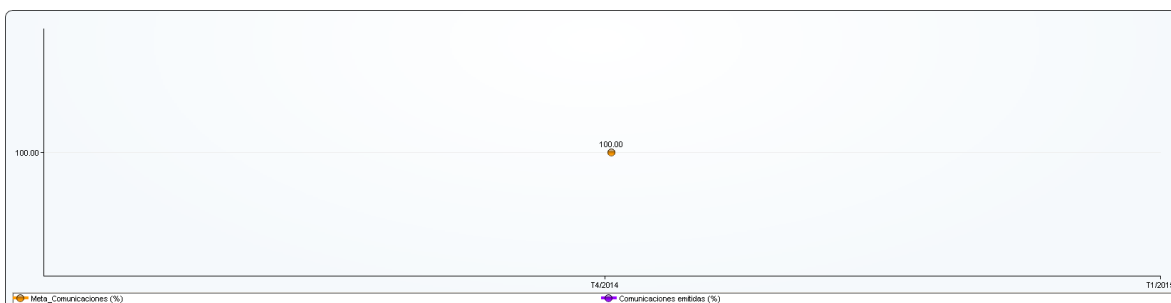
2.2.1. Cumplimiento de Campañas Institucionales

La Oficina de Comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2014 (octubre - noviembre - diciembre) no reporto datos.



2.2.2. Comunicaciones Emitidas

La Oficina de Comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2014 (octubre - noviembre - diciembre) no reporto datos.

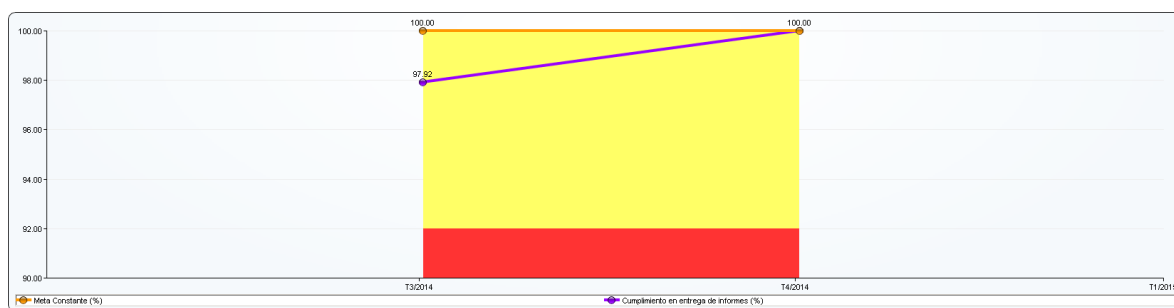


2.3. CONTROL INTERNO

2.3.1. Cumplimiento en entrega de informes.

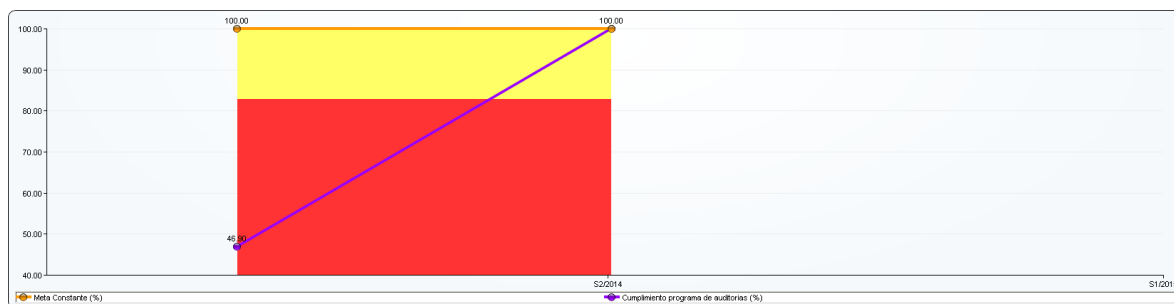
De acuerdo al cronograma de informes y actividades de la vigencia 2014, se programó para el cuarto trimestre, un total de 24 informes a rendir, los cuales fueron presentados en la fecha programada, por tanto, el porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes es del 97.92%. Obteniendo de esta manera un resultado de categoría ALTA, según la escala.

En el transcurso del cuarto trimestre se rindieron de acuerdo al cronograma de informes definidos por la Oficina un total de 24 informes así; los cuales fueron elaborados y enviados en la fechas programadas; por lo tanto su porcentaje de cumplimiento es del 97.92%.



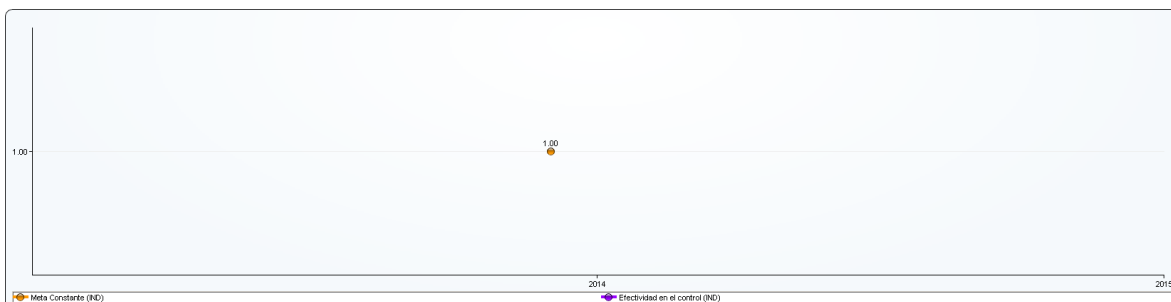
2.3.2. Cumplimiento programas de auditoría.

En el transcurso de período evaluado, se realizó una auditoría, con un tiempo de ejecución de 30 días, Se realizó el análisis de causas y la formulación de las acciones correctivas correspondientes.



2.3.3. Efectividad en el Control.

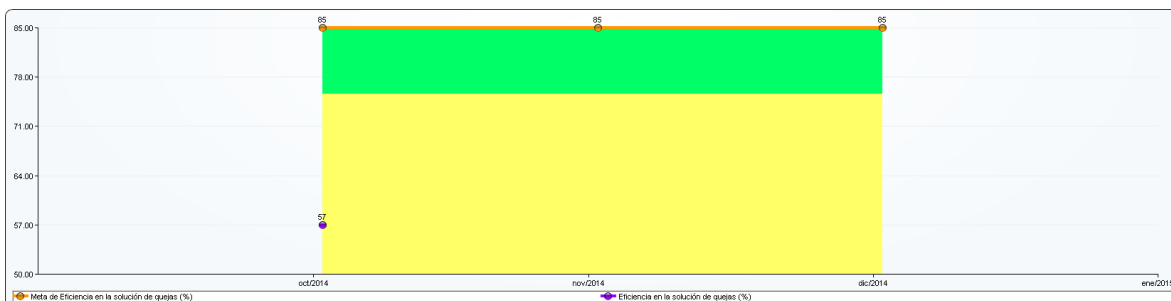
Este indicador es anual, en el cuarto trimestre no se cuenta con información reportada.



2.4. CONTROL VIGILANCIA E INSPECCIÓN

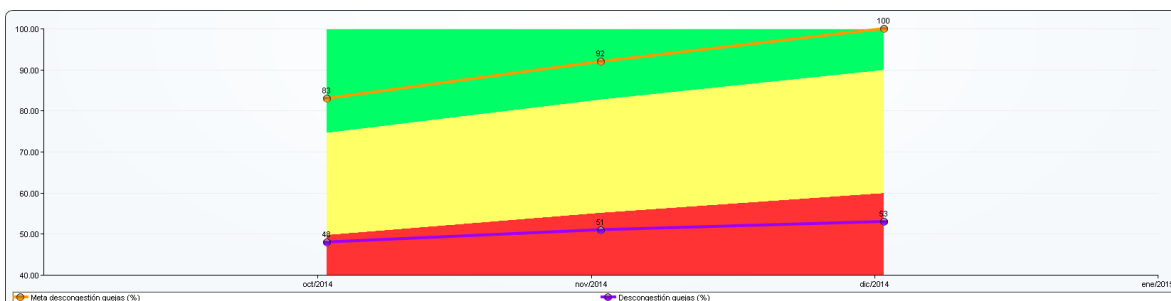
2.4.1. Eficiencia en la solución de quejas.

En el periodo comprendido entre Octubre – noviembre y Diciembre de 2014, reportaron unicamente los datos de Octubre, total de 57 quejas, sin reporte en el mes de noviembre y diciembre, por lo que no se puede hacer un analisis objetivo.



2.4.2. Descongestión quejas.

Se estudiaron durante este periodo un total de 756 expedientes con vigencia año anterior, de los cuales, 400 fueron evacuados con decisión de fondo

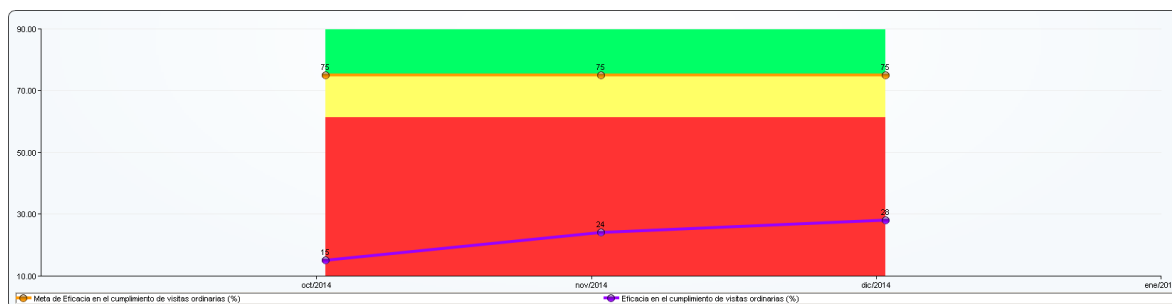


2.4.3. Eficacia en el cumplimiento de visitas ordinarias

Durante el cuarto trimestre de 2014, el recurso disponible en el grupo de inspección se orientó atender las visitas ordinarias

Durante el mes de octubre se realizaron 15 visitas a cooperativas y empresas de vigilancia, en noviembre se realizaron 24 visitas a departamentos de seguridad y empresas blindadoras y en diciembre se realizaron 28 visitas con el fin de cumplir con la meta proyectada, las cuales corresponden a: 11 visitas a los Departamentos de Seguridad (ARCOS DORADOS COLOMBIA SA (ADC SA), VEHIVALLE SA, PROYECTO AMBIENTAL SA ESP PROASA, HACIENDA LA CAROLINA LTDA, NUTRIENTES AVICOLAS SA (NUTRIAVICOLA SA), AGROPECUARIA CUENCA SA (AGROCUENCA SA), INGENIO LA CABAÑA SA, EL PAIS SA, INGENIEROS GF SAS, CARS NET SAS, COMERCIALIZADORA KAYSSER CK SAS).

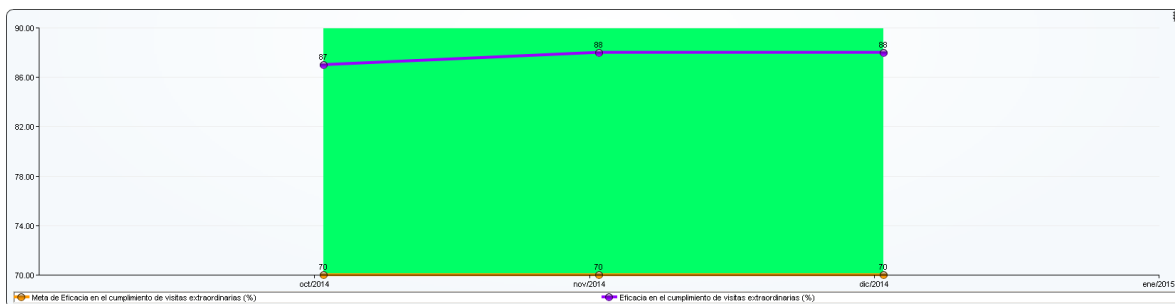
En este mes de estudio se lograron realizar 28 visitas del plan anual. , 1 visita a Empresa Blindadora (PATRICIA ALVAREZ BLINDADORA DE COLOMBIA LTDA), 15 visitas a Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (TALENTOS EN SEGURIDAD LTDA, SJ SEGURIDAD PRIVADA LTDA, MICROCOM COMUNICACION Y SEGURIDAD LTDA, SERVICIOS EMPRESARIALES DE VIGILANCIA S.E.V. LTDA, SEGURIDAD OMEGA LTDA, SEGURIDAD SEGAL LTDA, SEGURIDAD BERNA LTDA, STEEL SEGURIDAD PRIVADA LTDA, ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA, SEGURIDAD JAMARO LTDA, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y BANCARIA SIB 70 LTDA, CONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA, ROYAL DE COLOMBIA LTDA, SEGURIDAD EL MURO LTDA, SEGURIDAD COMERCIAL DE COLOMBIA LTDA) y 1 a Inscripción en el Registro (MORPHO CARDS DE COLOMBIA SAS).



2.4.4. Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.

Para el mes de diciembre de 2014 se mantuvo el número de visitas ya que para finales del mes de noviembre y parte del diciembre se realizaron comisiones a la ciudades de Medellín y Popayán en las cuales se logró realizar visitas extraordinarias de verificación y sin licencia de las denuncias que se habían interpuesto ante la entidad de presuntas irregularidades presentadas en estos servicios clasificados de manera consolidada de la siguiente manera:

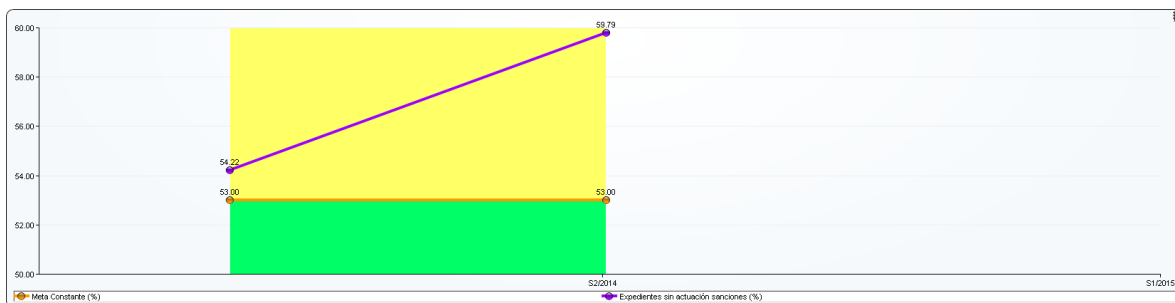
- 21 sin licencia
- 5 verificación
- 2 extraordinaria



2.4.5. Expedientes sin actuación sanciones.

Se registró 2691 expedientes y sin actuación, encontrándose sin actuación un total de 1640 expedientes obteniéndose una variable del 59,68%

Lo cual bajo 3 puntos porcentuales en referencia al dato del mes de diciembre de 2013; a 31 de agosto de 2014 el grupo de sanciones resulto con 2.692 expedientes y 1.641 expedientes sin actuación obteniéndose un porcentaje de 59,68% lo cual indica una tendencia a obtener la meta, pese al alto número de expedientes activos y sin actuación va en crecimiento.



2.4.6. Resolución expedientes sanciones.

Para el cálculo de este indicador, se toman los expedientes del año 2011, ya que sobre estos podría acaecer el fenómeno de la caducidad de la facultad sancionatoria durante el año 2014.

De acuerdo con la base de datos de Sanciones, se identificaron un total de 1.091 expedientes vigencia 2011. De ese total, tan solo 17 expedientes fueron objeto de declaratoria de caducidad debido a que no fueron gestionados.

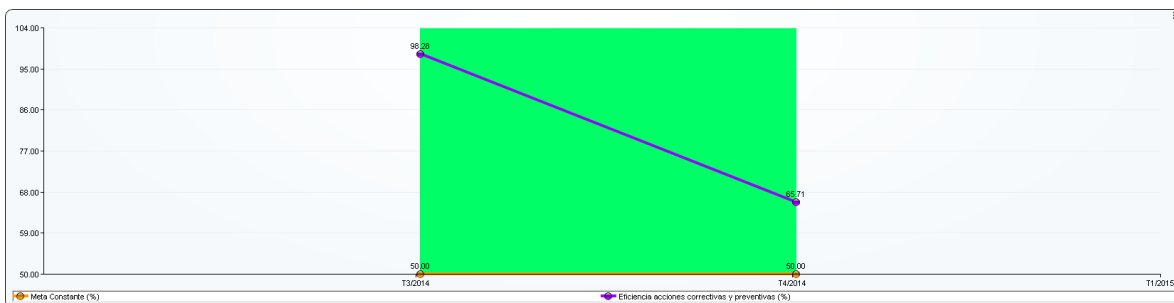
Aun cuando con respeto a la vigencia 2010, el número de expedientes aumento de manera importante (394 expedientes adicionales) para un total de la vigencia 2011 de 1.091 expedientes, fueron objeto de declaratoria de caducidad 17 expedientes.

El efecto se traduce en que nuevamente se logró la meta propuesta, siendo objeto de declaratoria de caducidad tan solo un 1.56% del total de expedientes de la vigencia 2011

2.5. GESTIÓN DE CALIDAD

2.5.1. Eficacia acciones correctivas y preventivas.

Durante el cuarto trimestre de del 2014 se contaban con Se obtuvo un 65.71% de eficiencia en acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta que de 105 Acciones correctivas y preventivas planeadas para el periodo del 01/10/2014 al 31/12/2014 (cuarto trimestre de 2014), se lograron cerrar a tiempo 69, esto significa que los líderes de los procesos no están cumpliendo adecuadamente con los tiempos de realización planeados para desarrollar las acciones correctivas y preventivas, en algunos casos obedece a falta de recursos económicos para llevar a cabo las tareas planeadas.



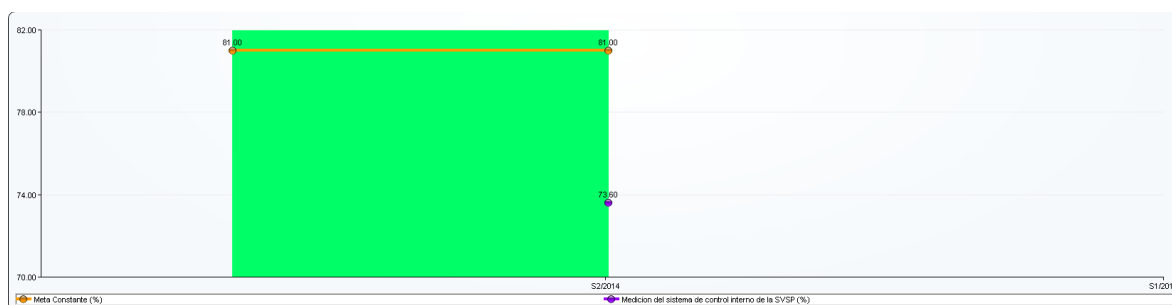
2.5.2. Medición del Sistema de Control Interno SVSP.

El resultado del indicador correspondiente al tercer cuatrimestre de 2014 (73,60%) .

La Oficina de control interno luego de realizar la evaluación realizo las siguientes Recomendaciones y sugerencias a las debilidades encontradas:

- Formular el Plan de inducción y Re-inducción a partir de los lineamientos establecidos en el Manual de Inducción y Re inducción, y de acuerdo a los parámetros definidos en el componente Desarrollo del Talento Humano MECI-2014.
- Fortalecer la gestión del riesgo en la Entidad, en cuanto a la formulación de acciones preventivas a la totalidad de los riesgos de acuerdo a la Política de Gestión del Riesgo formulada.
- Cumplir con los plazos establecidos para reportar avances de las tareas, metas y acciones de los distintos planes institucionales y demás responsabilidades que le sean asignadas.
- Continuar instruyendo a los funcionarios en el adecuado manejo de la herramienta ORFEO, con el fin de garantizar su óptimo uso.
- Agilizar la gestión para aprobar oficialmente las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Entidad.

- Actualizar la matriz de comunicación con que cuenta la Entidad.
- Fortalecer el ejercicio de autoevaluación de control y gestión en los procesos de la Entidad, con el propósito de emprender acciones de mejora necesarias para subsanar oportunamente las debilidades del Sistema de Control interno.
- Revisar y actualizar la información de la página web que lo requiera.
- Diseñar estrategias que permitan socializar a todos los funcionarios los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno
- Tomar las medidas pertinentes frente a las debilidades detectadas para la administración del archivo de Gestión Documental.
- Fortalecer la evaluación y seguimiento sobre los resultados de los indicadores.
- Implementar las acciones correspondientes, para garantizar la medición de la gestión de la totalidad de los procesos, de acuerdo a los resultados de los indicadores formulados.



2.5.3. Madurez del sistema de gestión de calidad.

Este indicador es anual, por lo tanto para el primer y segundo trimestre no se cuenta con información reportada.

2.5.4. Administración del Riesgo.

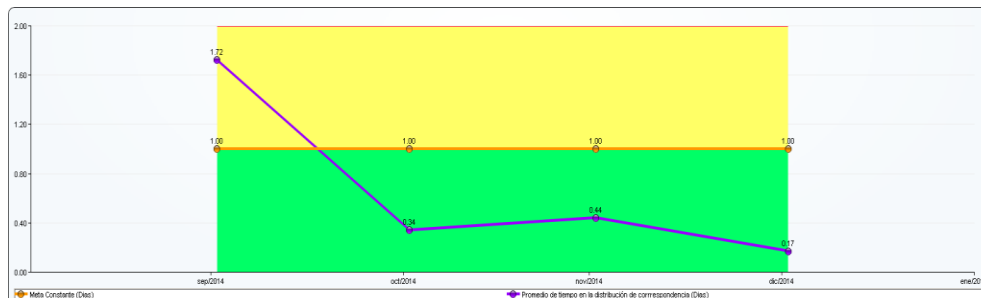
Este indicador es anual, por lo tanto para el primer y segundo trimestre no se cuenta con información reportada.

2.6. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

2.6.1. Promedio de tiempo en la distribución de correspondencia

Este indicador presenta un excelente comportamiento durante el cuarto trimestre ya que está por debajo de la meta establecida.

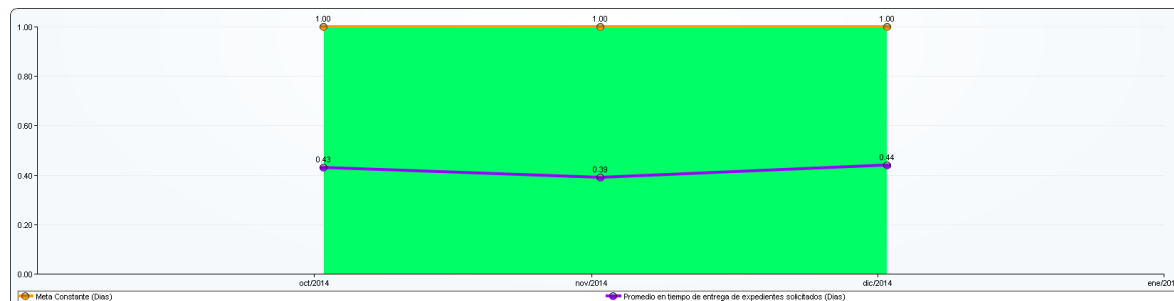
Para este trimestre se puede analizar que el tiempo en la distribución de la correspondencia en formato digital y físico, se redujo. Lo anterior obedece a que el CIC cuenta con la red de internet, lo que hizo posible que el proceso de digitalización de la correspondencia fuera normalizado.



2.6.2. Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados

Este indicador presenta un excelente comportamiento ya que el promedio del tiempo en el préstamo de expedientes está por debajo de la meta.

Analizando la gráfica, se concluye que el tiempo de entrega en la solicitud de préstamos de expedientes del archivo central y del archivo de gestión, requirió de más tiempo durante este periodo, debido a que por circunstancias ajenas a la entidad, no se pudo realizar la contratación de la administración de los archivos, por lo que se debió ampliar en tiempo el contrato con Informática Documental pero prescindir de algunos auxiliares de apoyo en las dependencias.



2.7. GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

2.7.1. Obsolescencia en infraestructura

Para la vigencia actual de 2014, la planta tecnológica de la Supervigilancia cuenta con 261 y 33 equipos obsoletos.

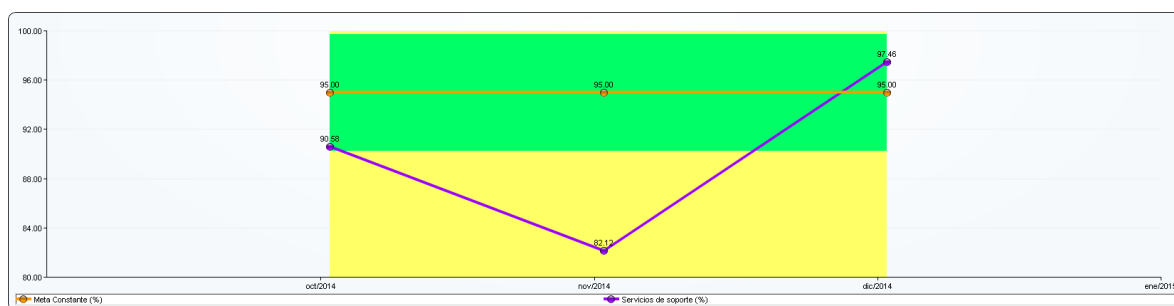
De estos 261 equipos, 33 PC marca Pcsmart presentan obsolescencia.

Mediante contrato 154 de 2014, se adquirieron cuarenta (40) equipos de cómputo para el remplazo de los treinta y tres (33) Pc marca Pcsmart obsoletos y satisfacer la demanda de máquinas para puestos de trabajo para contratistas, pero no se daran de baja aun por cuanto se requieren por el aumento de la planta de personal (Contratistas).



2.7.2. Servicio de soporte

Para el mes de diciembre se ve un resultado positivo en comparación con los meses anteriores, ya que el resultado fue del 97.46, quedando pendientes por atender un total de 5 tickets.



2.8. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

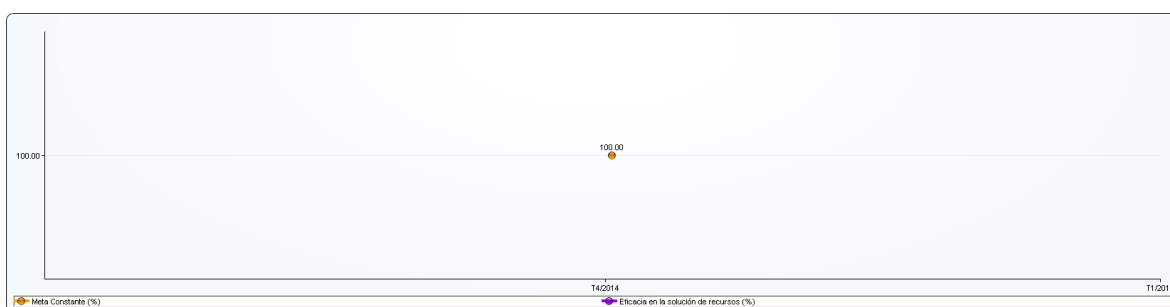
2.8.1. Gestión Interinstitucional.

Es de resaltar que en lo transcurrido del 2014 el indicador presento una tendencia hacia el aumento permanente alcanzando el 100% de la meta planteada

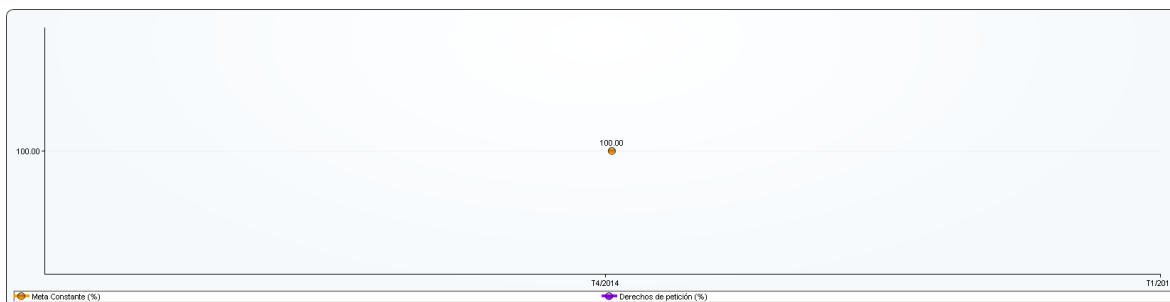


2.9. GESTIÓN JURÍDICA

2.9.1. Eficiencia en la solución de recursos: No incluyeron datos



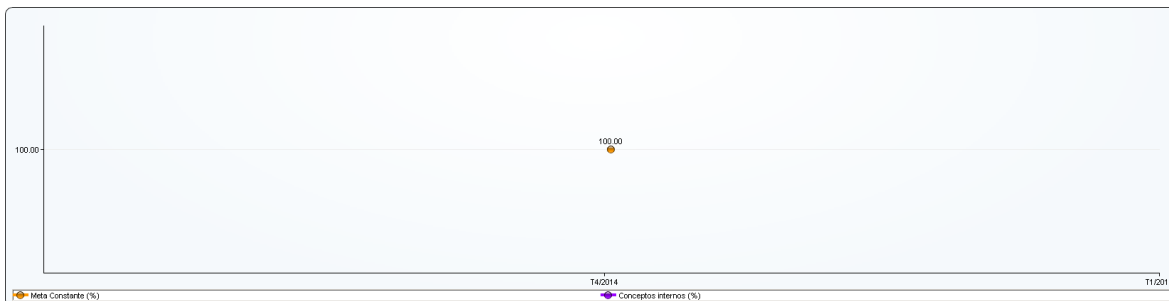
2.9.2. Derechos de petición: No incluyeron datos



2.9.3. Defensa judicial: No incluyeron datos



2.9.4. Conceptos internos: No incluyeron datos



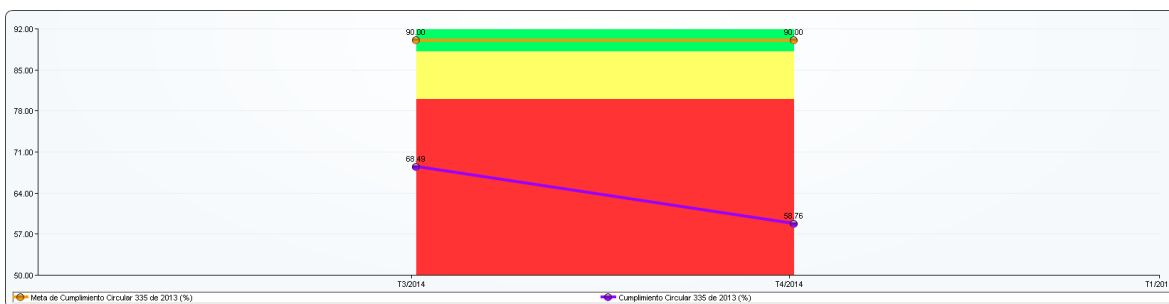
2.9.5. Cartera: No incluyeron datos



2.10. PERMISOS DE ESTADO

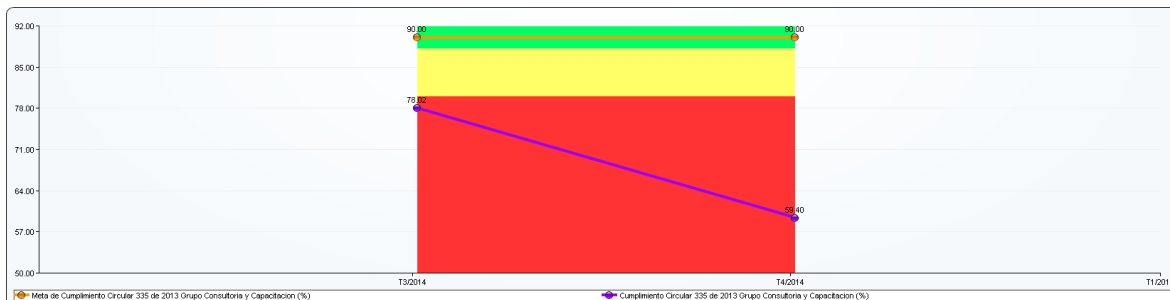
2.10.1. Cumplimiento circular 335 Permisos de Estado

El nivel de cumplimiento del indicador bajo en 6 puntos porcentuales durante el último trimestre del año, se hace necesario revisar de manera conveniente en que tramites se hace necesario ajustar los plazos respectivos.



2.10.2. Cumplimiento circular 335 Grupo Consultoría y Capacitación

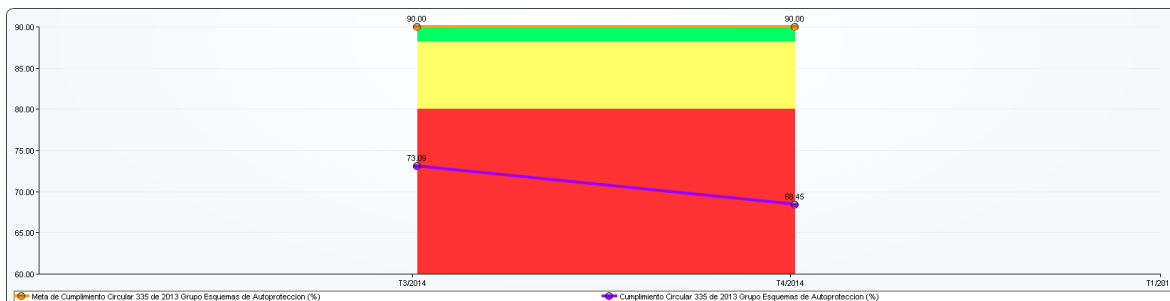
El nivel de cumplimiento del indicador bajo en 11 puntos porcentuales durante el último trimestre del año, se hace necesario revisar de manera conveniente en que tramites se hace necesario ajustar los plazos respectivos.



2.10.3. Cumplimiento circular 335 Grupo Esquemas de Autoprotección

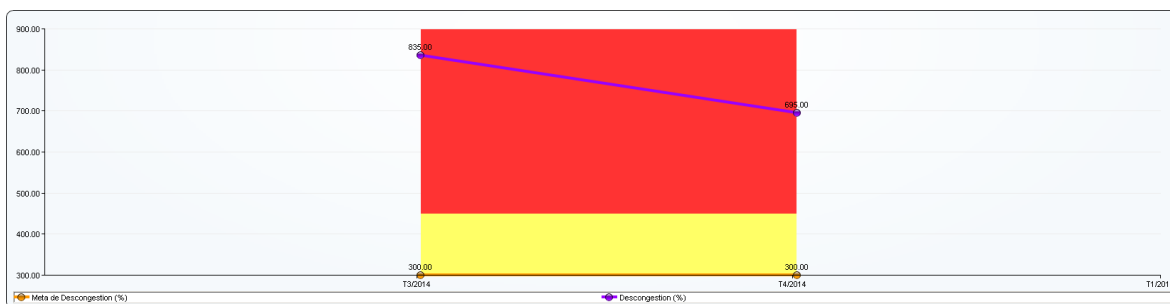
El nivel de cumplimiento del indicador bajo en 4 puntos porcentuales durante el último trimestre del año, se hace necesario revisar de manera conveniente en que tramites se hace necesario ajustar los plazos respectivos.

La herramienta implementada en la matriz no muestra la incidencia de la respuesta a los requerimientos que se hacen.



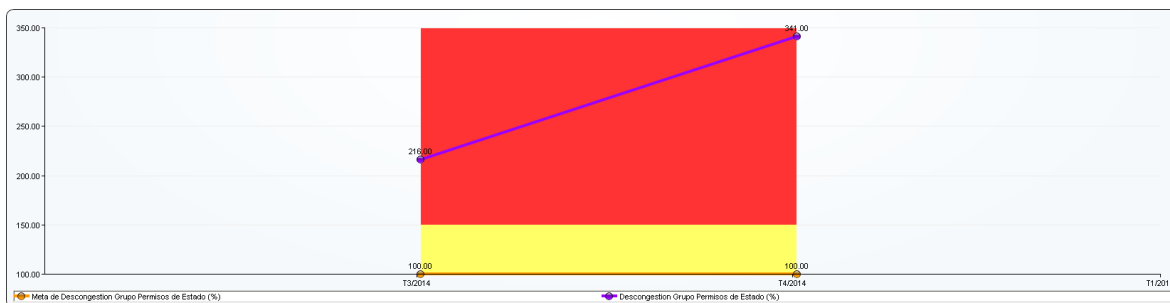
2.10.4. Descongestión Permisos de Estado:

El número de trámites pendientes supero la meta establecida.



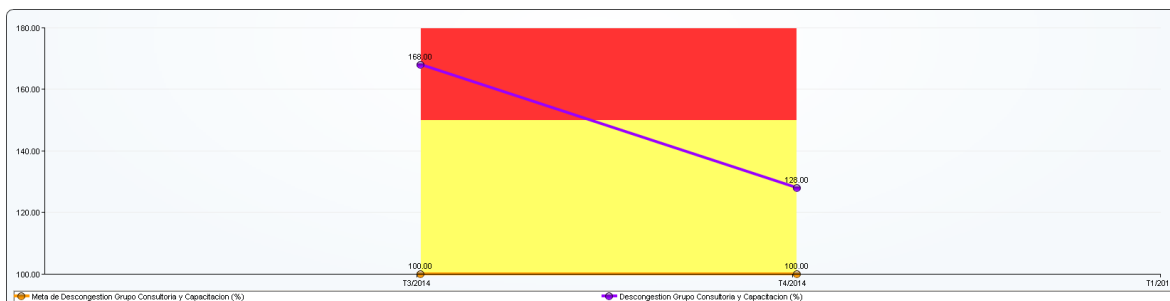
2.10.5. Descongestión Grupo Permisos de Estado

El número de trámites pendientes supero la meta establecida.



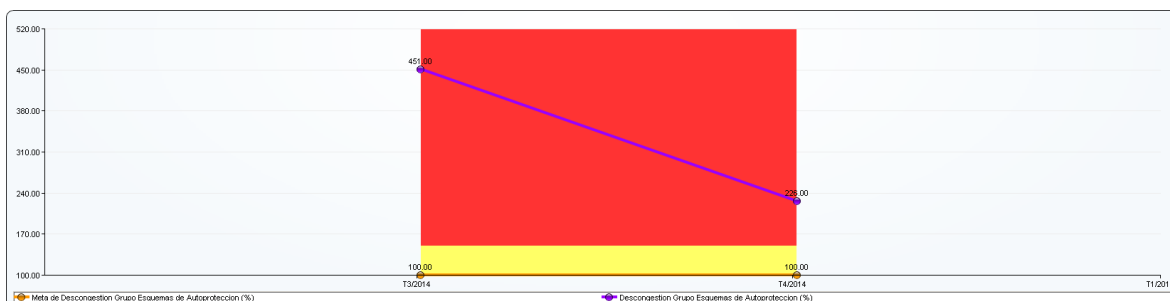
2.10.6. Descongestión Grupo Consultoría y Capacitación

128 trámites pendientes es un buen nivel, teniendo en cuenta que durante el último mes se recibió alrededor del 40% de lo radicado durante el último trimestre.



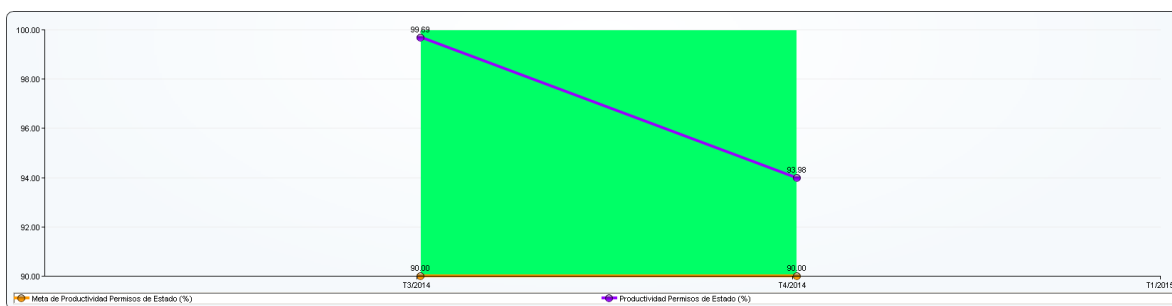
2.10.7. Descongestión Grupo Esquemas de Autoprotección

Es importante la tendencia que se observa durante este trimestre. De 451 trámites pendientes en el trimestre anterior, se bajó a 226.



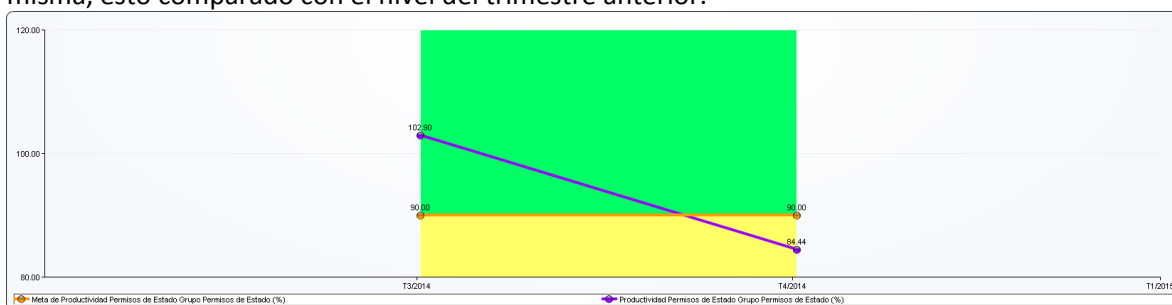
2.10.8. Productividad Permisos de Estado

El recurso humano disponible mostró gran disposición en la ejecución de las labores asignadas, por ello el buen resultado del nivel de productividad obtenido.



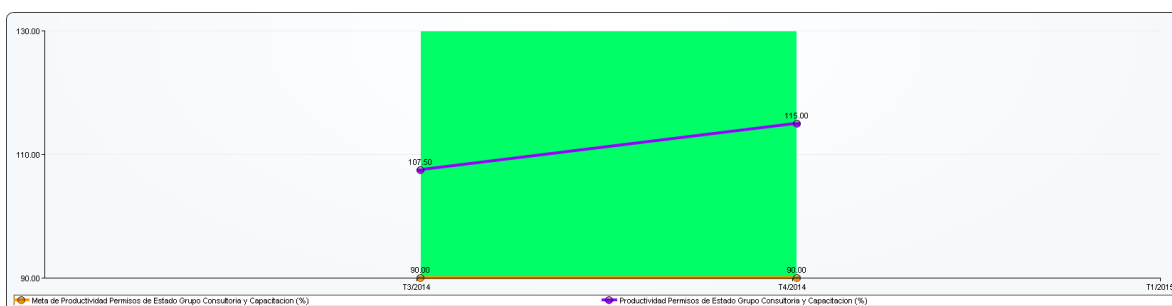
2.10.9. Productividad Grupo Permisos de Estado

Se mantiene la productividad en nivel medio de cumplimiento, es necesario evaluar la baja de la misma, esto comparado con el nivel del trimestre anterior.



2.10.10. Productividad Grupo Consultoría y Capacitación

Los recursos disponibles presentaron la mejor disposición y por lo mismo el nivel de productividad es del nivel excelente que se obtuvo.



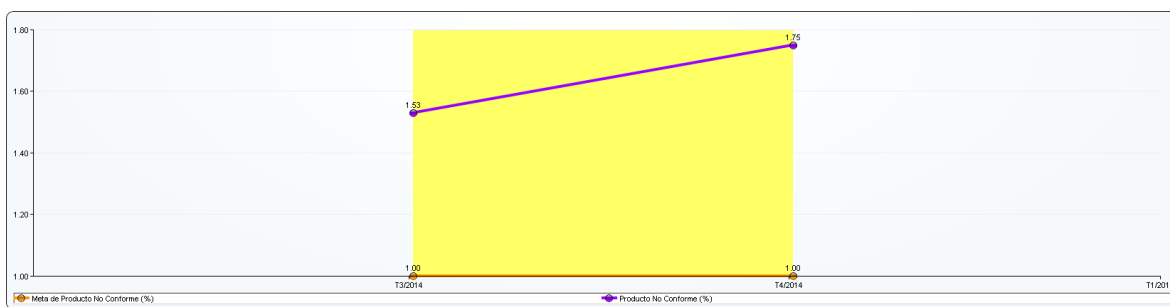
2.10.11. Productividad Grupo Esquemas de Autoprotección

El nivel de productividad registra cumplimiento aceptable, sin embargo es necesario observar que se disminuyó con respecto del trimestre anterior.



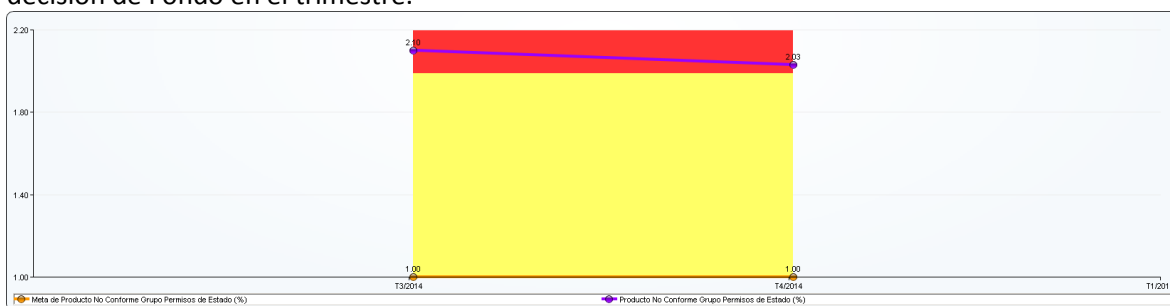
2.10.12. Producto no conforme Permisos de Estado

48 actos administrativos fueron objeto de corrección del total de los 2426 trámites que tuvieron decisión de Fondo en el trimestre.



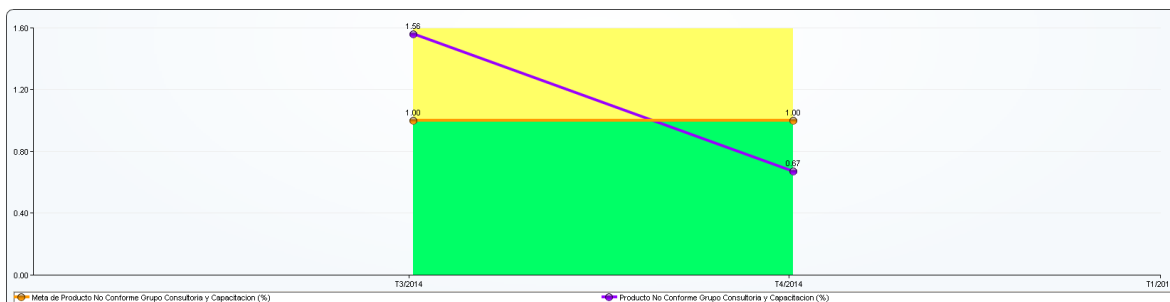
2.10.13. Producto no conforme Grupo Permisos de Estado

48 actos administrativos fueron objeto de corrección del total de los 2426 trámites que tuvieron decisión de Fondo en el trimestre.



2.10.14. Producto no conforme Grupo Consultoría y Capacitación

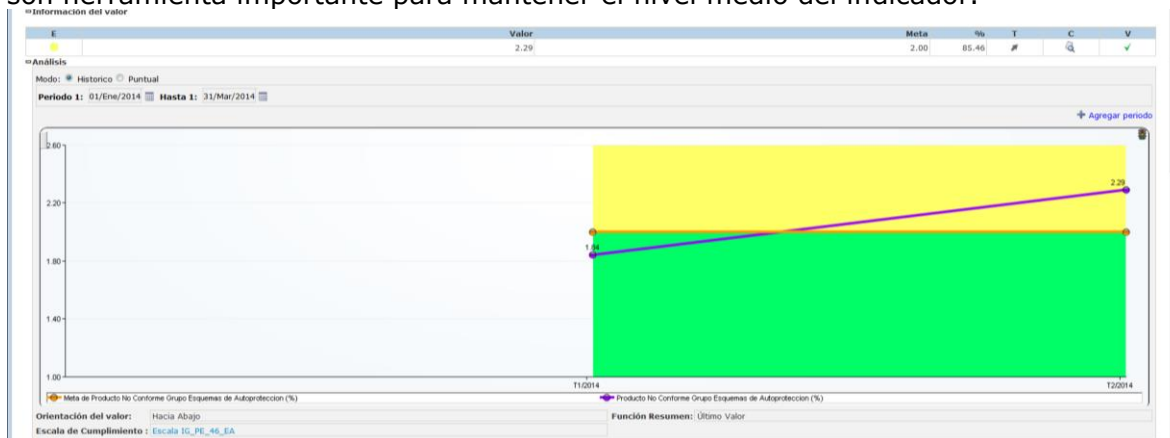
4 actos administrativos fueron objeto de corrección del total de los 596 trámites que tuvieron decisión de Fondo en el trimestre.



2.10.15. Producto no conforme Grupo Esquemas de Autoprotección

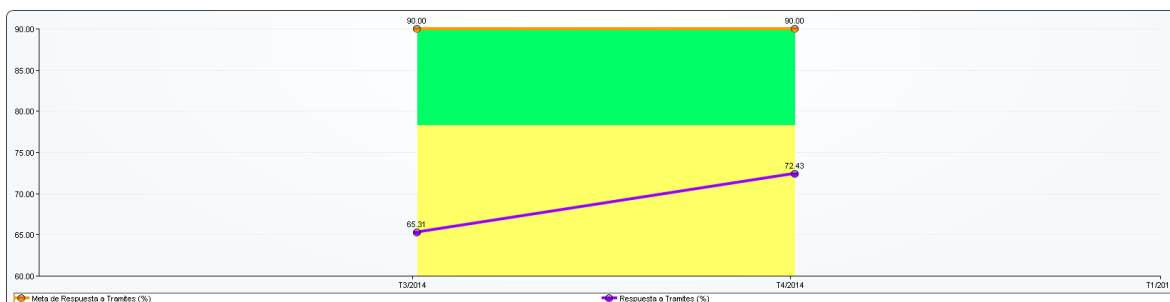
Con la implementación de la base de datos unificada y la inclusión de los datos de producto No conforme en la misma, se puede establecer, con mayor precisión, los tramites que No cumplen con las características del producto.

Para le segundo trimestre los controles que se realizan por parte de la Coordinación son herramienta importante para mantener el nivel medio del indicador.



2.10.16. Respuesta a trámites Permisos de Estado

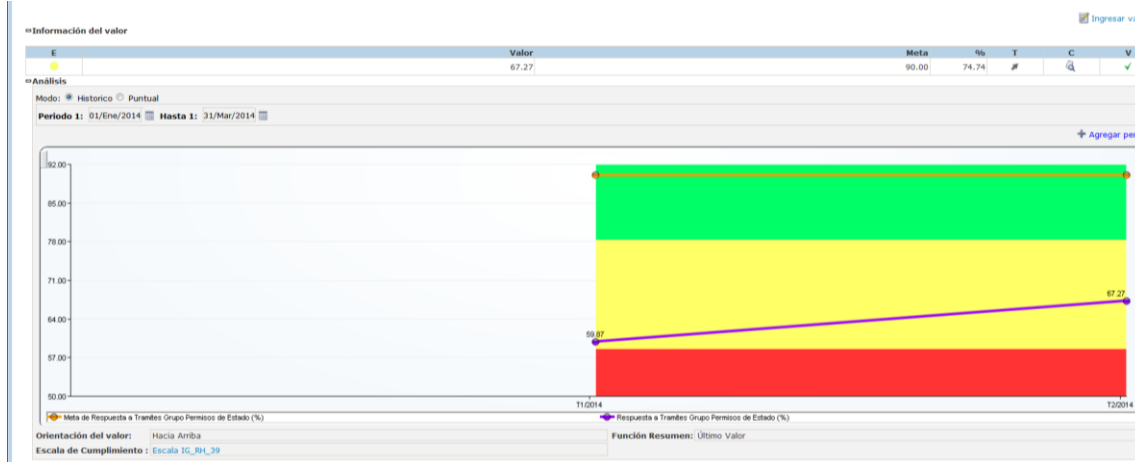
Se dio respuesta en el ultimo trimestre en un 75% de la meta.



2.10.17. Respuesta a trámites Grupo Permisos de Estado

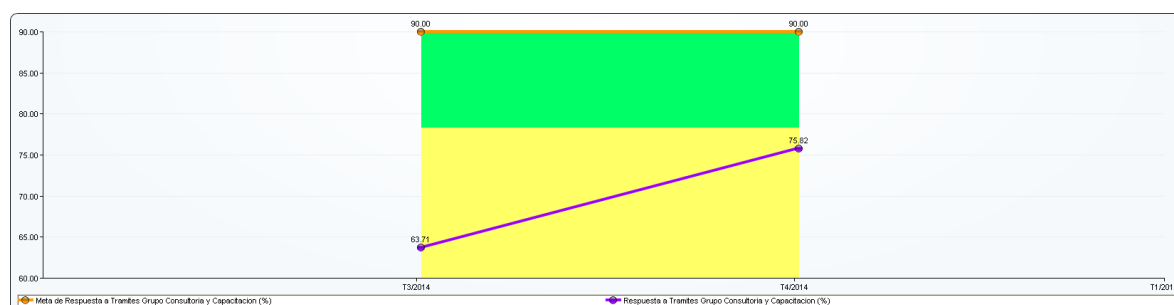
No se logró un mejor nivel de respuesta a los tramites que se radicarón durante el primer trimestre en razón a que se priorizó la resolución de trámites que venían pendientes de 2013 y anteriores y adicionalmente a que los profesionales contratados firmaron acta de inicio desde el 27 de Enero.

Durante el segundo trimestre el 67% de los tramites radicados en el trimestre lograron finalizarse con decisión de fondo en el mismo periodo, el 33% restante queda pendiente básicamente por que los requerimientos no han sido respondidos en su totalidad.



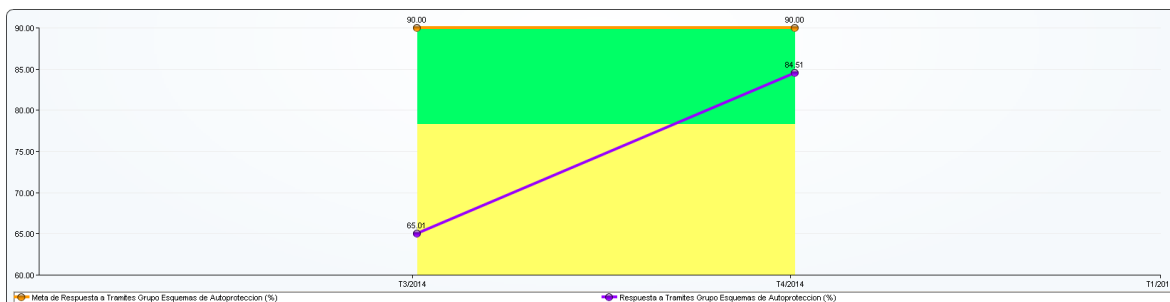
2.10.18. Respuesta a trámites Grupo Consultoría y Capacitación

De 488 tramites radicados en el último trimestre, 370 se resolvieron con decisión de Fondo, el cumplimiento es aceptable.



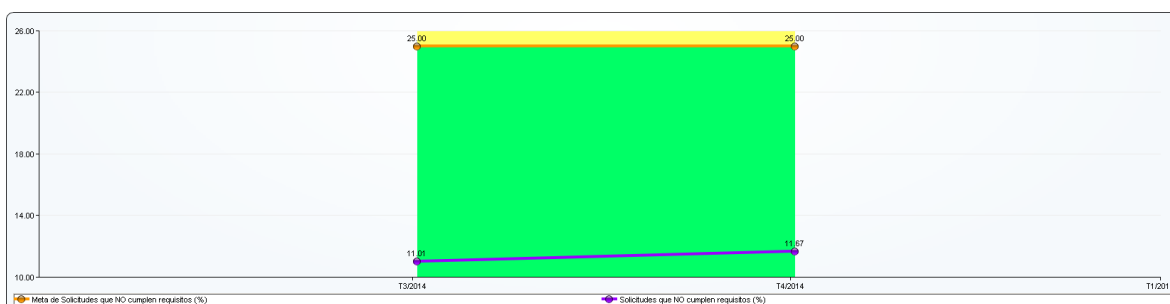
2.10.19. Respuesta a trámites Grupo Esquemas de Autoprotección

Los trámites expedidos con decisión de Fondo, durante el periodo, registran un aumento importante con respecto de los radicados durante el mismo periodo.



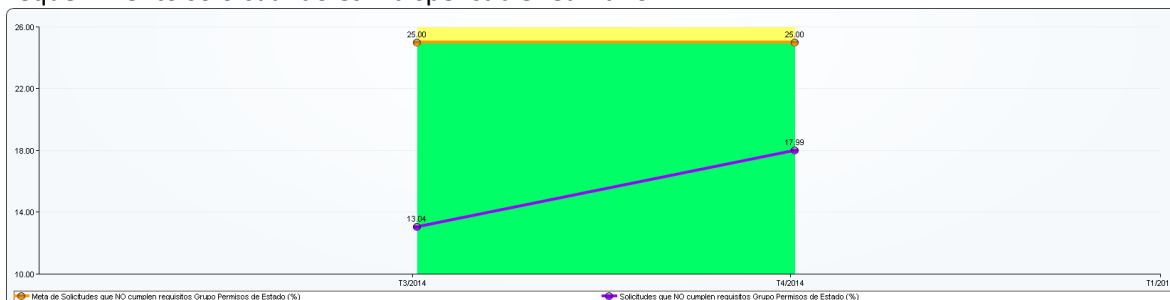
2.10.20. Solicitudes que no cumplen con requisito Permisos de Estado

Al 11,7% de los tramites que son radicados, se hace necesario requerir, es decir el 88.3% radican los documentos en pertinencia y oportunidad.



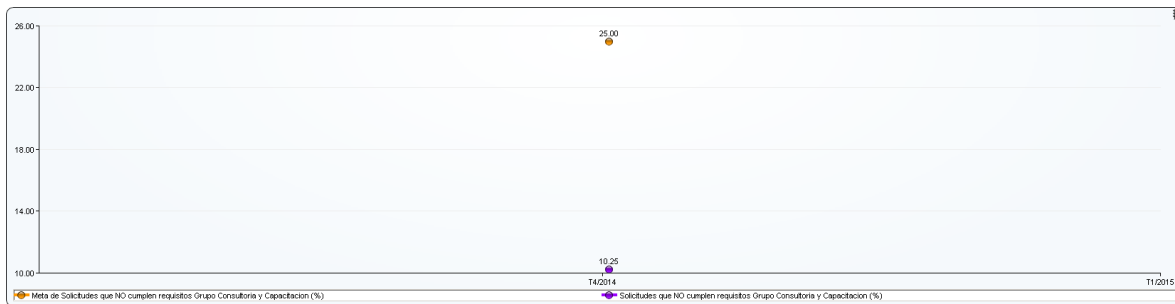
2.10.21. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Permisos de Estado

Se mantiene en buen nivel el cumplimiento de este indicador, se mantiene el propósito de hacer requerimiento solo cuando es indispensable realizarlo.



2.10.22. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Consultoría y Capacitación

El indicador se mantiene en nivel bueno de cumplimiento.



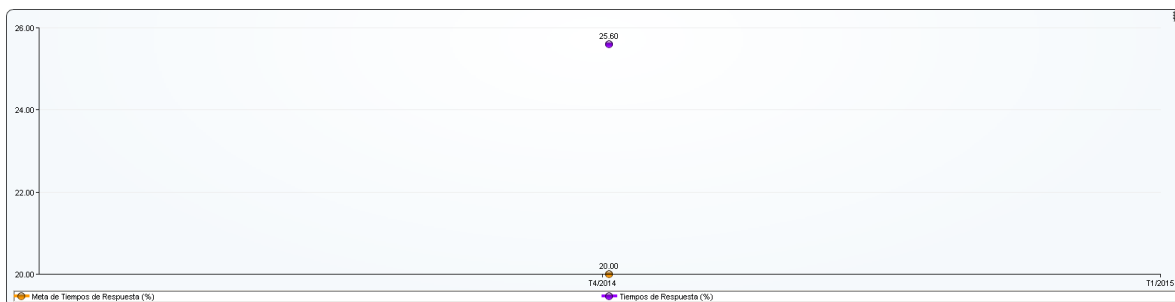
2.10.23. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Esquemas de Autoprotección

Se mantiene en buen nivel el cumplimiento de este indicador, se mantiene el propósito de hacer requerimiento solo cuando es indispensable realizarlo.



2.10.24. Tiempo de respuesta Permisos de Estado

El nivel de cumplimiento del indicador se mantuvo constante, en comparación del nivel alcanzado en el trimestre anterior.



2.10.25. Tiempo de respuesta Grupo Permisos de Estado

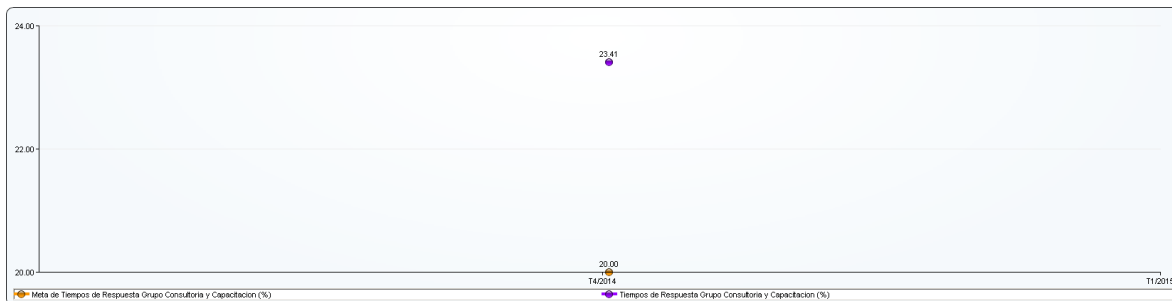
Dentro del total de los trámites expedidos con decisión de Fondo es bueno observar que se vienen bajando los tiempos de respuesta, el actual es de 33,8 días lo que disminuye en casi un 40% con

respecto al primer trimestre del año.



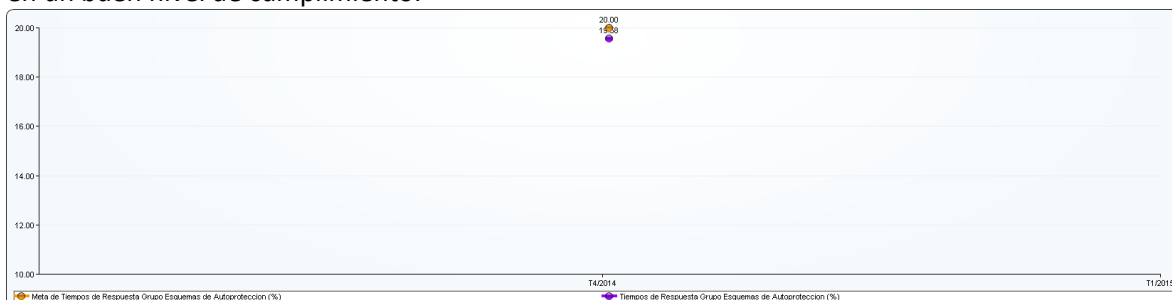
2.10.26. Tiempo de respuesta Grupo Consultoría y Capacitación

Los tiempos promedio obtenidos de los trámites expedidos con Decisión de Fondo se mantienen en un buen nivel de cumplimiento.



2.10.27. Tiempo de respuesta Grupo Esquemas de Autoprotección

Los tiempos promedio obtenidos de los trámites expedidos con Decisión de Fondo se mantienen en un buen nivel de cumplimiento.



2.11. PLANEACIÓN

2.11.1. Cumplimiento en el Plan de Acción

Para el IV Trimestre de 2014 este indicador mostró un cumplimiento del 81,97% al Plan de Acción Institucional. Esta cifra demuestra un cumplimiento medio de acuerdo a la interpretación del mismo. Sin embargo, esta cifra demuestra un muy bajo cumplimiento de las actividades

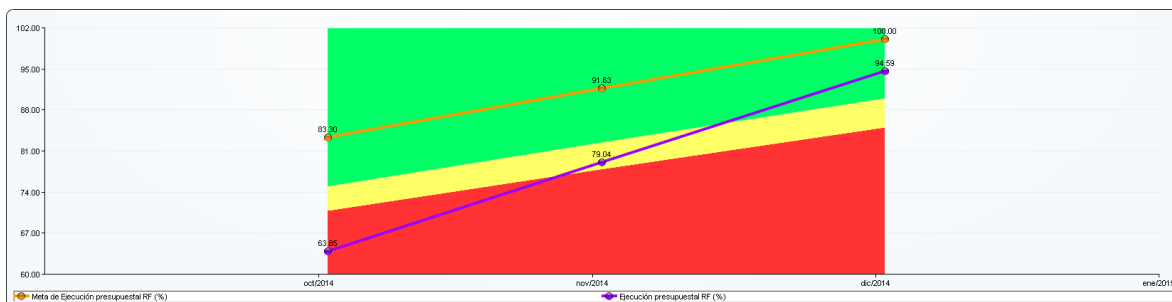
establecidas en el Plan de Acción Institucional, teniendo en cuenta que las mismas fueron propuestas por los mismos responsables de los procesos. Finalmente, se evidencia que las tareas incumplidas pertenecen en su gran mayoría al proceso de Control, Inspección y Vigilancia, y no se alcanzaron por que las metas fueron muy altas para las posibilidades reales del proceso.



2.12. RECURSOS FINANCIEROS

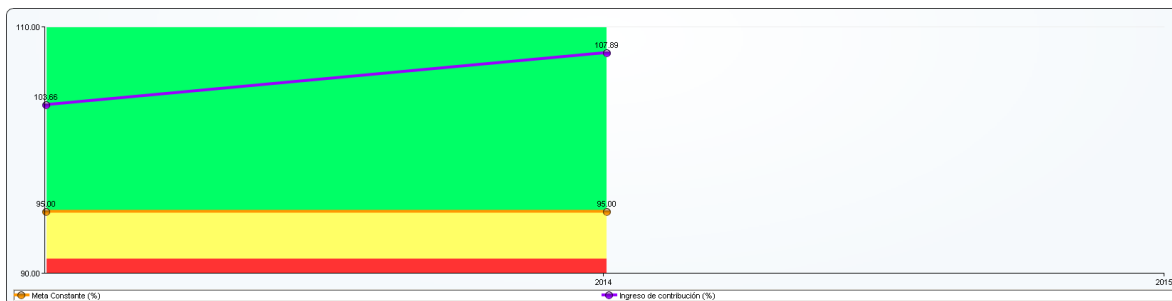
2.12.1. Ejecución presupuestal

La ejecución presupuestal fue del 94.59 en el año por debajo de la meta



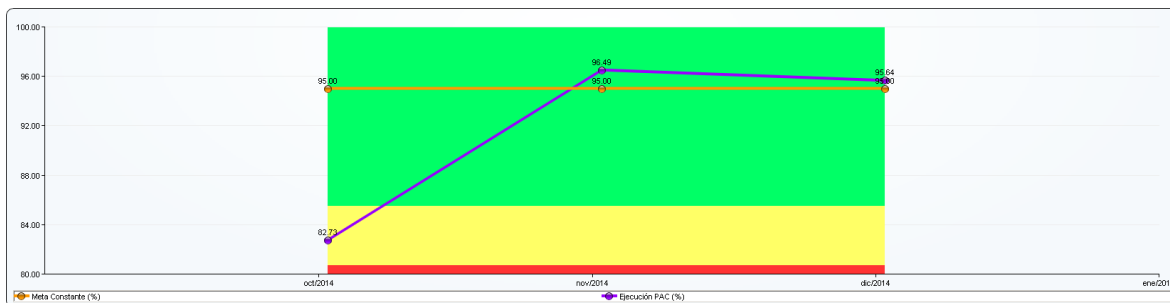
2.12.2. Ingreso de contribución

Este indicador muestra un resultado de 107.89 por encima de la meta



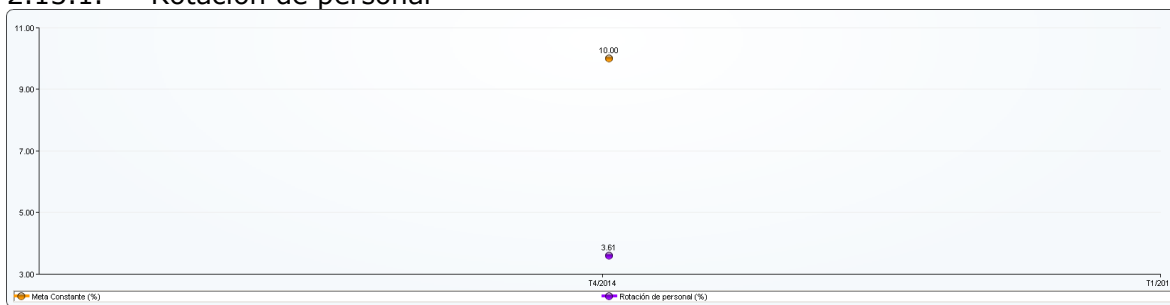
2.12.3. Ejecución PAC

En el cuarto trimestre el indicador arroja un resultado que supera la meta prevista en cierre de vigencia, se pagan en su totalidad las cuentas pendientes.



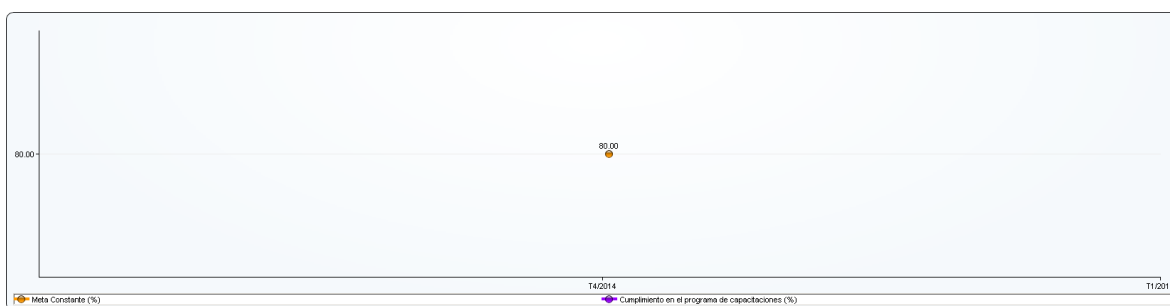
2.13. RECURSOS HUMANOS

2.13.1. Rotación de personal



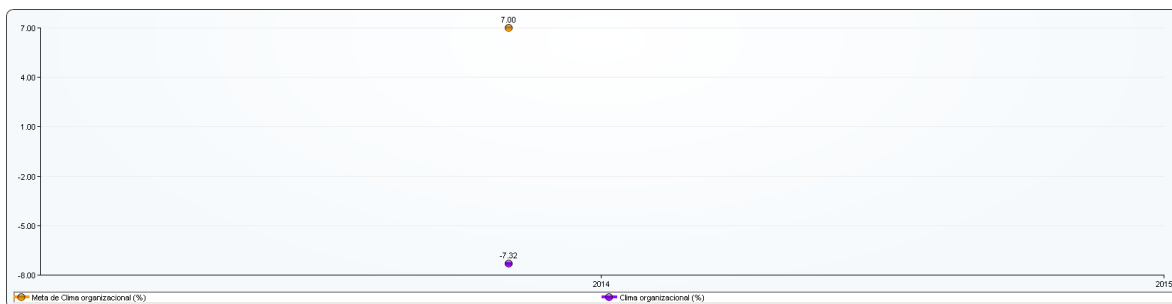
2.13.2. Cumplimiento en el programa de capacitaciones

Para el cuarto trimestre de 2014 no incluyeron datos.



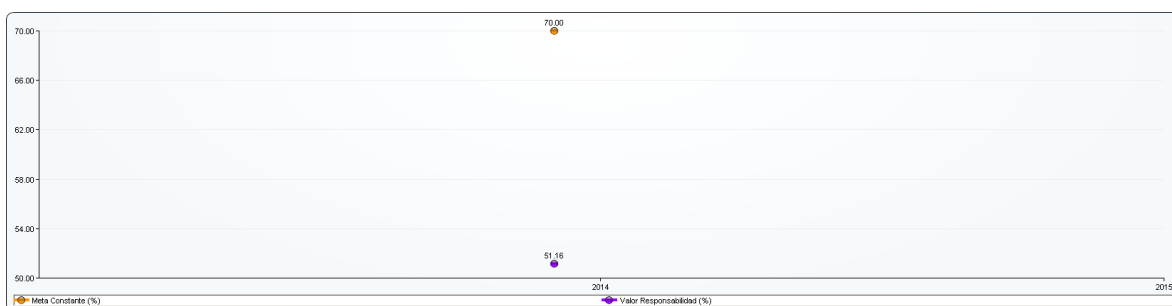
2.13.3. Clima organizacional

Este indicador es anual, para el cuarto trimestre se cumplió el indicador en un -7.32



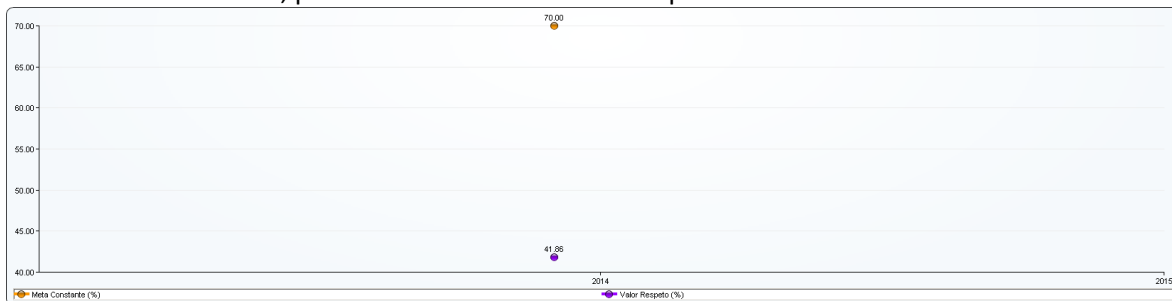
2.1.3.4 Valor responsabilidad.

Este indicador es anual, para el cuarto trimestre se cumplió el indicador en un 36%.



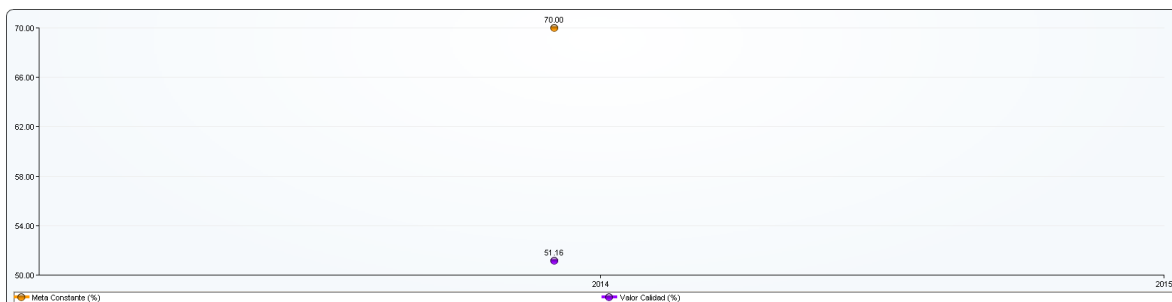
2.1.3.5 Valor Respeto.

Este indicador es anual, para el cuarto trimestre se cumplió el indicador en un 29%.



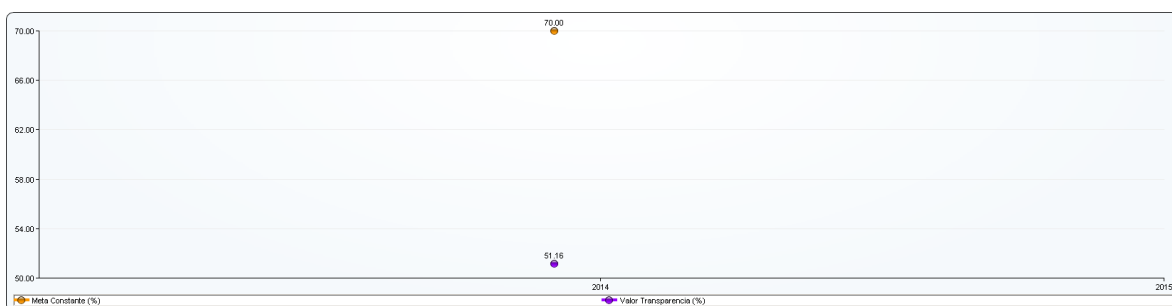
2.1.3.6 Valor Calidad.

Este indicador es anual, para el cuarto trimestre se cumplió el indicador en un 36%.



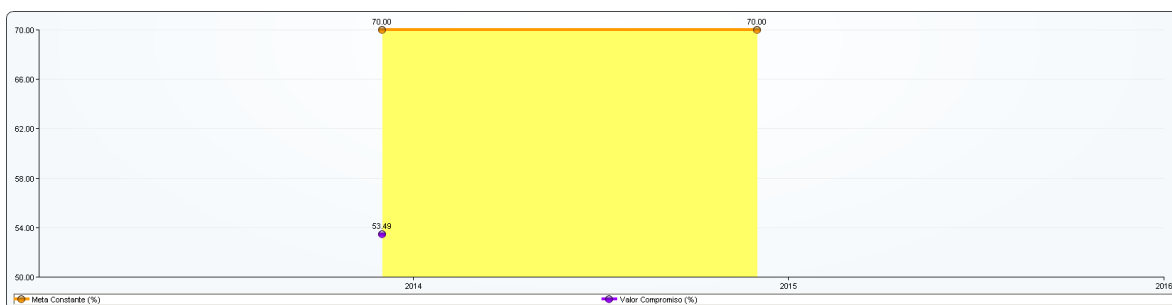
2.1.3.7 Valor Transparencia.

Este indicador es anual, para el cuarto trimestre se cumplió el indicador en un 36%.



2.1.3.8 Valor compromiso.

Este indicador es anual, por lo tanto para el cuarto trimestre no se cuenta con información reportada.

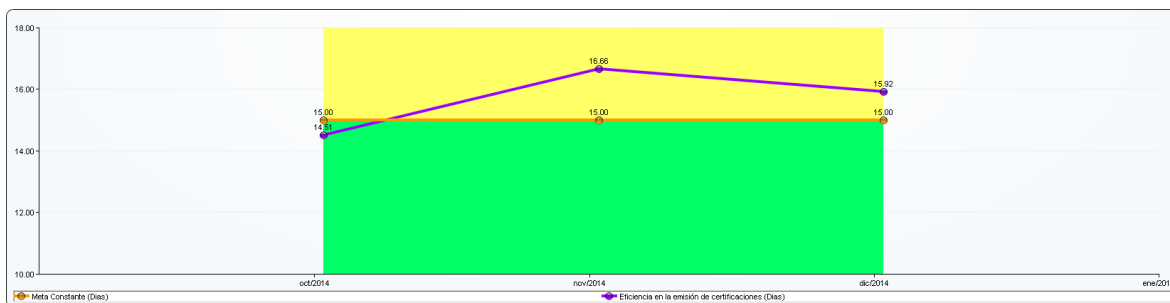


2.14. SECRETARIA GENERAL

2.14.1. Eficiencia en la comunicación de notificaciones

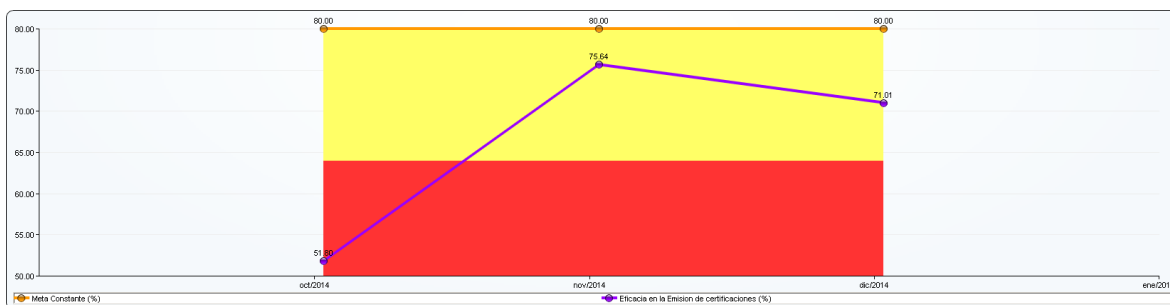
Durante este mes se da respuesta a solicitudes de certificaciones correspondientes a los meses anteriores así: 26 del mes de noviembre, 37 del mes de octubre, 18 al mes de septiembre y 88 del mes de diciembre de 2014, para un total de 169 certificaciones expedidas en el mes. Teniendo en cuenta que algunas solicitudes resueltas dentro del mes de diciembre no alcanzan a cumplir un día para su respectiva respuesta se toma como criterio que las que dentro de las doce horas

siguientes a su radicación se de respuesta se toma el valor de 1 y para el caso de las que se resuelven inferior a las doce horas se tomara el valor de 0.



2.14.2. Eficiencia en la emisión de certificaciones

A partir del 18 de noviembre del año 2014 se expidió la circular externa No. 20147000000375 de 2014, la mencionada circular suprime la expedición de certificaciones sobre el estado patrimonial de los servicios de vigilancia y seguridad privada se notó en el indicador.



2.14.3. Resolución de procesos disciplinarios



2.14.4. Satisfacción del cliente call center

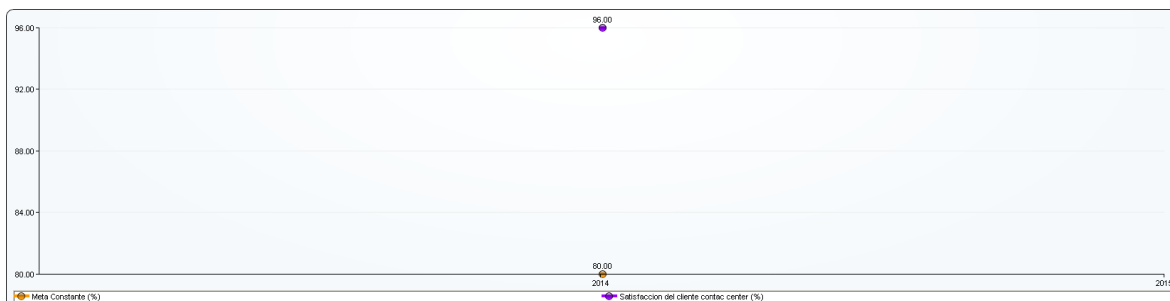
En el cuarto trimestre del año 2014, la percepción de satisfacción del usuario frente a atención brindada por la supervigilancia se mantuvo en el 92%, respecto al semestre anterior. La positiva ejecución de las labores del personal a cargo de atención al usuario ha representado una excelente gestión. La atención brindada a los usuarios ha sido oportuna y clara, también se ha direccionado

correctamente a las dependencias y se han gestionado los trámites y servicios que brinda la entidad con eficacia. La percepción general de los usuarios por el personal que les brinda la atención telefónicamente es muy buena, tal como lo reflejaron las encuestas mensuales de satisfacción, en el cual lo que ha evitado que se incremente el porcentaje de favorabilidad del 92%; es la dificultad la mayoría de veces para la comunicación telefónica ya que depende directamente de temas técnicos de telecomunicación. El segundo semestre de 2014 se cierra con una percepción bastante positiva de la SuperVigilancia en cuestión de atención al usuario.



2.14.5. Satisfacción del cliente contac center

Este indicador es anual, por lo tanto para el cuarto trimestre no se cuenta con información reportada.



Consolido: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
GIOVANNA SIERRA PRIETO
Profesional de Defensa