

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 2015

Contenido

COMUNICACIONES

Cumplimiento de campañas institucionales.....	6
Comunicaciones emitidas.....	6

PLANEACION

Cumplimiento anual del plan de adquisiciones.....	6
Cumplimiento del plan de acción.....	6

GESTION DE CALIDAD

Madurez del sistema de gestión de calidad.....	6
Administración del riesgo.....	6
Medición del sistema de control interno	6

GESTION INTERINSTITUCIONAL

Coordinación interinstitucional.....	6
--------------------------------------	---

PERMISOS DE ESTADO

Productividad.....	6
Cumplimiento circular 335.....	6
Tiempos de respuesta.....	6
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	6
Respuesta a trámites.....	6
Descongestión.....	6
Producto no conforme.....	6

GRUPO PERMISOS DE ESTADO

Productividad.....	7
Cumplimiento circular 335.....	7
Tiempos de respuesta.....	7
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	7
Respuesta a trámites.....	7
Descongestión.....	7
Producto no conforme.....	7

GRUPO ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION

Productividad.....	7
Cumplimiento circular 335.....	7
Tiempos de respuesta.....	7
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	7
Respuesta a trámites.....	7
Descongestión.....	7
Producto no conforme.....	7

GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION

Productividad.....	7
Cumplimiento circular 335.....	7

Tiempos de respuesta.....	8
Solicitudes que no cumplen requisitos.....	8
Respuesta a trámites.....	8
Descongestión.....	8
Producto no conforme.....	8
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE QUEJAS	
Eficiencia en la solución de quejas.....	9
Descongestión de quejas 2012.....	9
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA GRUPO DE SANCIONES	
Resolución expedientes sanciones.....	9
Expedientes sin actuación sanciones.....	9
CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA INSPECCION	
Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.....	9
Eficiencia en el cumplimiento de las visitas ordinarias.....	9
GESTION JURIDICA	
Conceptos internos.....	10
Defensa judicial 1.....	10
Derechos de petición.....	10
Recursos.....	10
Cartera.....	10
SECRETARIA GENERAL	
Eficacia en la emisión de certificaciones.....	10
Eficiencia en la emisión de certificaciones.....	10
Control interno disciplinario.....	10
Resolución de procesos disciplinarios.....	10
ATENCION AL USUARIO	
Satisfacción cliente call center.....	11
Satisfacción cliente contac center.....	11
Eficiencia en la elaboración de comunicaciones.....	11
Seguimiento pqr.....	11
Cumplimiento en el programa de capacitaciones.....	11
RECURSOS HUMANOS	
Clima organizacional.....	11
Valor de responsabilidad.....	11
Valor de calidad.....	11
Valor de transparencia.....	11
Valor de respeto.....	11
RECURSOS FINANCIEROS	
Ejecución presupuestal RF.....	12
Ingreso de contribución.....	12
Ejecución PAC valor.....	12
GESTION DOCUMENTAL	
Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados.....	12
Promedio en tiempo en la distribución de correspondencia.....	12
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS GRUPO DE CONTRATOS	
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública.....	12
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.....	12

Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada.....	12
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.....	12
Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.....	12
RECURSOS FISICOS	
Eficiencia en el suministro de elementos.....	12
GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS	
Obsolescencia en infraestructura.....	12
Servicios de soporte.....	12
CONTROL INTERNO	
Efectividad en el control.....	13
Cumplimiento en entrega de informes.....	13
Cumplimiento programa de auditorías.....	13

1. PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 77 indicadores, de los cuales 44 miden la eficacia, 14 miden la eficiencia, 15 miden la efectividad y 4 miden la productividad.

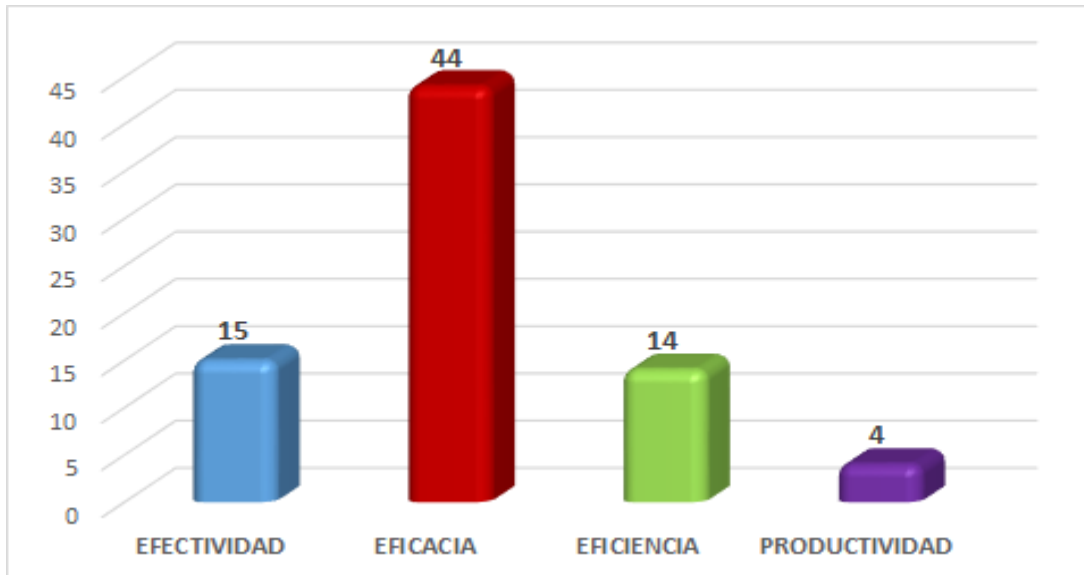
Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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.

INDICADORES SUPERVIGILANCIA TOTAL 77



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 2015, mediante un cuadro que muestra el Proceso, el indicador la meta, porcentaje IV Trimestre 2015 y comentario reportado por cada proceso.

2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESO

PROCESOS ESTRATEGICOS				
PROCESO	INDICADOR	META FICHA	PORCENTAJE IV TRIMESTRE	COMENTARIO
Comunicaciones	Cumplimiento de Campañas Institucionales	PERIODICA 100	100	Para el cuarto trimestre de 2015 se tenían programas 4 campañas institucionales que correspondían a las siguientes: 1. Campaña Día del Vigilante, 2. Cartilla del Vigilante 3. Video Institucional 4. Nueva imagen institucional. Se realizaron actividades en todas las campañas, sin embargo, la cartilla del vigilante fue entregada por la Imprenta Nacional a finales del mes de diciembre y no fue realizar la divulgación durante 2015.
	Comunicaciones emitidas	100	145.59	Se evidencia un cumplimiento del indicador por encima del 100% lo cual puede ser causado por una deficiente fuente de información o una falta de planeación de las actividades del Proceso de Comunicaciones. Se han tomado medidas para que en el año 2016 el indicador sea un reflejo creíble y verificable de la gestión del proceso. Una de estas medidas es el formato de registro de solicitudes de publicación de información, el cual permitirá conocer el área que solicita, el tema, el canal se utiliza y si se dio cumplimiento o no y las observaciones al respecto.
Planeación	Cumplimiento Anual del Plan de Adquisiciones	100	90.16	Durante el cuarto trimestre el indicador presentó un cumplimiento del 90% debido a que durante la vigencia, no se pudo concretar la compra del inmueble, el cual tenía una apropiación de \$300.000.000. Adicionalmente, durante gran parte del primer semestre hubo vacancia de personal, por lo que no fue posible ejecutar el 100% de los recursos apropiados para gastos de Personal. Dada estas condiciones, se puede decir que la ejecución a 31 de diciembre, a pesar de no cumplir con la meta prevista, fue positiva para la entidad. Sin comentario
	Cumplimiento del Plan de Acción	100	76.30	Durante la vigencia 2015, de las 135 tareas que estaban programadas, tan sólo se cumplieron 103 para un cumplimiento del 76,36%. Este bajo cumplimiento se debió a incumplimientos de los procesos misionales en su mayoría. De igual manera, la enorme rotación en el personal, causó bajo interés en estas responsabilidades y desinformación de las mismas.
Gestión de calidad	Madurez del Sistema de Gestión de Calidad	60	99.72	El resultado final del indicador correspondiente al tercer cuatrimestre de 2015 fue de 99.72% mostrando un incremento respecto al obtenido durante el año
	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 continua en 9, sobre un Total Riesgos = 58. No ha sido posible valorar si luego de la implementación de acciones preventivas y con el manejo de controles se aumente este indicador.
	Medición del sistema de control interno	81	99.72	El resultado final del indicador correspondiente al tercer cuatrimestre de 2015 fue de 99.72% mostrando un incremento respecto al obtenido durante el año
Gestión Interinstitucional	Coordinación interinstitucional	90	100	En el Cuarto Trimestre del presente año se adelantaron (90) actividades de coordinación interinstitucional de (90) solicitadas; entre ellas verificación de novedades delictivas (35) reportadas en el aplicativo RENOVA utilizados como soportes ante procesos sancionatorios, apoyo a visitas de inspección (1) en Bucaramanga, estudios de confiabilidad (52) a posibles servidores públicos, (3) reuniones con empresarios del sector y la Policía Nacional (Barranquilla, Cali e Ibagué), garantizando el apoyo de la Policía Nacional y de otras instituciones, que coadyuvaron al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad. Durante el año 2015 se realizaron un total de 286 actividades de gestión que contribuyeron a las funciones misionales de la Entidad.

PROCESOS MISIONALES				
PROCESO	INDICADOR	META FICHA	PORCENTAJE IV TRIMESTRE	COMENTARIO
Permisos de Estado	Productividad	90	61.60	Sin comentario
	Cumplimiento circular 335	90	30.85	Sin comentario
	Tiempos de respuesta	20	8.60	Sin comentario
	Solicitudes que no cumplen requisitos	25	5.84	Sin comentario
	Respuesta a tramites	90	59.06	Sin comentario
	Descongestión	300	1.143	Sin comentario
	Producto no conforme	2	9.60	Sin comentario
Grupo Permisos de Estado	Productividad	90	125.41	Sin comentario
	Cumplimiento circular 335	90	26.36	Sin comentario
	Tiempos de respuesta	20	8.54	Sin comentario
	Solicitudes que no cumplen requisitos	25	9.48	Sin comentario
	Respuesta a tramites	90	64.81	Sin comentario
	Descongestión	187	188.00	Sin comentario
	Producto no conforme	2	4.13	Sin comentario
Grupo esquemas de Autoprotección	Productividad	90	18.37	Sin comentario
	Cumplimiento circular 335	90	25.24	Sin comentario
	Tiempos de respuesta	20	6.21	Sin comentario
	Solicitudes que no cumplen requisitos	25	2.12	Sin comentario
	Respuesta a tramites	90	48.20	Sin comentario
	Descongestión	100	626	Sin comentario
	Producto no conforme	2	20.30	Sin comentario
Grupo Consultoría Y Capacitación	Productividad	90	41.01	Sin comentario
	Cumplimiento circular 335	90	40.94	Sin comentario
	Tiempos de respuesta	20	11.05	Sin comentario
	Solicitudes que no cumplen requisitos	25	5.91	Sin comentario
	Respuesta a tramites	90	64.17	Sin comentario
	Descongestión	100	329	Sin comentario
	Producto no conforme	2	4.36	Sin comentario

PROCESO	INDICADOR	META FICHA	PORCENTAJE IV TRIMESTRE	COMENTARIO
Control Inspección y Vigilancia Grupo de Quejas	Eficiencia en la solución de quejas	65	95	De las quejas recibidas en el grupo de para este mes y luego de hacer una depuración de la estadística arrojada por Orfeo, se pudo determinar que debido a los tiempos de respuesta existentes se gestionaron 60 quejas radicadas en noviembre, las cuales se puede discriminar así: 27 requerimientos, 13 ampliaciones, 10 traslados al Ministerio del Trabajo, 2 traslados a otras entidades, 1 remisión a sanciones y 6 enviadas a inspecciones, 9 cerrados. Igualmente del mes de diciembre se tramitaron 60 quejas de las cuales es posible determinar que se llevaron a cabo 28 requerimientos, 13 ampliaciones, 11 traslados al Ministerio del Trabajo, 2 traslados a otras entidades, 1 se remitió al grupo de sanciones, 6 remitidas a inspecciones y 10 cerradas.
	Descongestión de quejas 2012	Marzo: 8,3%; Abril: 16,6%; Mayo: 25%; Junio: 33,3%; Julio: 41,6%; Agosto: 50%; Septiembre: 58,3%; Octubre: 66,6%; Noviembre: 75%; Diciembre: 83,3%; Enero: 91,6%; Febrero: 100%	ND	Sin comentario
Control Inspección Y Vigilancia Grupo De Sanciones	Resolución expedientes sanciones	Primer semestre 50 y el segundo 100	95	De las quejas recibidas en el grupo de para este mes y luego de hacer una depuración de la estadística arrojada por Orfeo, se pudo determinar que debido a los tiempos de respuesta existentes se gestionaron 60 quejas radicadas en noviembre, las cuales se puede discriminar así: 27 requerimientos, 13 ampliaciones, 10 traslados al Ministerio del Trabajo, 2 traslados a otras entidades, 1 remisión a sanciones y 6 enviadas a inspecciones, 9 cerrados. Igualmente del mes de diciembre se tramitaron 60 quejas de las cuales es posible determinar que se llevaron a cabo 28 requerimientos, 13 ampliaciones, 11 traslados al Ministerio del Trabajo, 2 traslados a otras entidades, 1 se remitió al grupo de sanciones, 6 remitidas a inspecciones y 10 cerradas.
	Expedientes sin actuación sanciones	53	60.89	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
Control Inspección y Vigilancia	Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias	80	0	Sin comentario
	Eficiencia en el cumplimiento de las visitas ordinarias	60	98	Sin comentario

PROCESOS DE APOYO				
PROCESO	INDICADOR	META FICHA	PORCENTAJE IV TRIMESTRE	COMENTARIO
Gestión Jurídica	Conceptos internos	100	38.89	De los 180 recursos radicados en la oficina solo se le ha dado trámite a 70, motivo por el cual el valor del indicador está situado en el 38.89 muy por debajo del promedio establecido. para ello a continuación y en el documento adjunto se relacionan las principales causas, consecuencias y soluciones.
	Defensa judicial 1	100	ND	ND
	Derechos de petición	100	100	De acuerdo a los requerimientos estipulados en el Código Contencioso Administrativo y demás normas, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha venido respondiendo eficiente y eficazmente los derechos de petición presentados, respetando los plazos establecidos por la ley, motivo por el cual demuestra el indicador un cumplimiento total del 100%
	Recursos	100	38.89	De los 180 recursos radicados en la oficina solo se le ha dado trámite a 70, motivo por el cual el valor del indicador está situado en el 38.89 muy por debajo del promedio establecido. para ello a continuación y en el documento adjunto se relacionan las principales causas, consecuencias y soluciones.
	Cartera	100	11.35	A 31 de diciembre del año 2015, se terminaron 36 procesos por pago. De esta forma, en archivo adjunto en el presente análisis, se anexa el diagnóstico de cartera de la oficina jurídica, donde se describe el estado y tipo de cartera
Secretaría General	Eficacia en la emisión de certificaciones	80	71.94	El indicador asciende debido a que se cuenta con el apoyo de otro funcionario para la expedición de certificación de renovación de licencias que eran las que presentaban retraso
	Eficiencia en la emisión de certificaciones	15	1.88	Sin comentario
Control Interno Disciplinario	Resolución de procesos disciplinarios	10	ND	Sin comentario
Atención Al Usuario	Satisfacción cliente Call center	93	100	Sin comentario
	Satisfacción cliente Contac center	80	106.25	Sin comentario
	Eficiencia en la elaboración de comunicaciones	15	0	Sin comentario
	Seguimiento PQR	70	11.04	Sin comentario
Recursos Humanos	Clima organizacional	15	0.26	Este indicador es medido bajo la modalidad de encuesta, donde se encuentra 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 en cuenta para dar la medición del indicador. La meta es llegar a un 15% que cada año mejore.
	Valor de responsabilidad	70	100	Los valores institucionales son medidos por medio del instrumento de encuesta la cual contestaron 58 servidores
	Valor de calidad	70	100	Los valores institucionales son medidos por medio del instrumento de encuesta la cual contestaron 58 servidores
	Valor de transparencia	70	100	Los valores institucionales son medidos por medio del instrumento de encuesta la cual contestaron 58 servidores
	Valor de respeto	70	100	Los valores institucionales son medidos por medio del instrumento de encuesta la cual contestaron 58 servidores
	Valor de compromiso	70	100	Los valores institucionales son medidos por medio del instrumento de encuesta la cual contestaron 58 servidores
	Ejecución presupuestal RF	100	12.58	se ejecutaron 3,491,642,012.00 (\$) superando el valor del año pasado en un 7,51%

PROCESO	INDICADOR	META FICHA	PORCENTAJE IV TRIMESTRE	COMENTARIO
Recursos Financieros	Ingreso de contribución	95	105.52	El recaudo a 30 de diciembre de la cuota de contribución fue de \$ 14.885.837.597
	Ejecución PAC valor	95	36.68	Valor Programado 2.361.195.850, Valor Ejecutado 1.973.949.899
	Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados	1	0	El diagrama demuestra que la disposición de las imágenes, (correspondencia recibida) se sanea 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.
Gestión Documental	Promedio en tiempo en la distribución de correspondencia	1	0.02	La Grafica nos muestra que el tiempo de respuesta en la entrega de expedientes solicitados a través del procedimiento de préstamo y devolución de expedientes se subió debido a que el nuevo contratista realizó el traslado de los archivos de la Entidad a la nueva Bodega.
	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad licitación pública	51	0.00	En el periodo de Diciembre de 2015 el grupo de contratos legalizo el contrato con la Unión Temporal Innova. Proceso el cual se llevó a cabo dentro de los parámetros establecidos en la ley y en el procedimiento cumpliendo así con la meta establecida en el indicador.
Adquisición de Bienes y Servicios Grupo de Contratos	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa	5	0.00	Sin comentario
	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad selección abreviada	51	0.00	Sin comentario
	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos	51	0.00	Sin comentario
	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía	15	0.00	Sin comentario
	Eficiencia en el suministro de elementos	100	100	Se entrega a satisfacción de los Funcionarios y Colaboradores de la Entidad, los Elementos solicitados y así tener óptimo rendimiento laboral y seguir con la mejora continua.
Recursos Físicos	Insolencia en infraestructura	5	ND	Sin comentario
Gestión Informática y Sistemas	Servicios de soporte	95	95.05	Sin comentario
	Efectividad en el control	1	0.80	Sin comentario
PROCESO DE EVALUACION				
Control interno	Cumplimiento en entrega de informes	100	82.64	De trece (13) informes que se tenían proyectados presentar, fueron presentados once (11); es decir, el 85% del total de lo programado.
	Cumplimiento programa de auditorias	83	116.45	De siete (7) auditorias programadas para la vigencia 2015, fueron ejecutadas seis (6), lo que corresponde al 86% de lo planificado.

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