



REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

**INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
INDICADORES DE GESTIÓN
PRIMER TRIMESTRE
2015**





Contenido

2.1.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	5
2.1.1.	Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.	5
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.	8
2.2.	COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.....	9
2.2.1.	Eficacia de la comunicación.	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2.	Comunicaciones.....	9
3.1.	CONTROL INTERNO.....	9
3.1.1.	Cumplimiento en entrega de informes.....	9
3.1.2.	Cumplimiento programas de auditoría.	10
3.1.3.	Efectividad en el Control.....	11
3.2.	CONTROL VIGILANCIA E INSPECCIÓN	11
3.2.1.	Eficiencia en la solución de quejas.	11
3.2.2.	Descongestión quejas.	12
3.2.3.	Eficacia en el cumplimiento de visitas ordinarias.	13
3.2.4.	Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.....	13
3.2.5.	Expedientes sin actuación sanciones.....	14
3.2.6.	Resolución expedientes sanciones.	14
3.3.	GESTIÓN DE CALIDAD	15
3.3.1.	Eficiencia acciones correctivas y preventivas.	15
3.3.2.	Medición del Sistema de Control Interno SVSP.	16
3.3.3.	Madurez del sistema de gestión de calidad.	17
3.3.4.	Administración del Riesgo.	18
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	18
3.4.1.	Promedio de tiempo en la distribución de correspondencia	18
3.4.2.	Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados	19
3.5.	GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS.....	20
3.5.1.	Obsolescencia en infraestructura	20
3.5.2.	Servicio de soporte	20
3.6.	GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	21
3.6.1.	Gestión Interinstitucional	21
3.7.	GESTIÓN JURÍDICA.....	22
3.7.1.	Eficiencia en la solución de recursos	22
3.7.2.	Derechos de petición	23
3.7.3.	Defensa judicial.....	24
3.7.4.	Conceptos internos.....	24
3.7.5.	Cartera	25
3.7.6.	Capacitación riesgo jurídico.....	26
3.8.	PERMISOS DE ESTADO	26
3.8.1.	Cumplimiento circular 335 Permisos de Estado	26





3.8.2.	Cumplimiento circular 335 Grupo Permisos de Estado	27
3.8.3.	Cumplimiento circular 335 Grupo Consultoría y Capacitación	28
3.8.4.	Cumplimiento circular 335 Grupo Esquemas de Autoprotección	28
3.8.5.	Descongestión Permisos de Estado	29
3.8.6.	Descongestión Grupo Permisos de Estado	29
3.8.7.	Descongestión Grupo Consultoría y Capacitación	30
3.8.8.	Descongestión Grupo Esquemas de Autoprotección	31
3.8.9.	Productividad Permisos de Estado	31
3.8.10.	Productividad Grupo Permisos de Estado	32
3.8.11.	Productividad Grupo Consultoría y Capacitación	32
3.8.12.	Productividad Grupo Esquemas de Autoprotección	33
3.8.13.	Producto no conforme Permisos de Estado	34
3.8.14.	Producto no conforme Grupo Permisos de Estado	34
3.8.15.	Producto no conforme Grupo Consultoría y Capacitación	35
3.8.16.	Producto no conforme Grupo Esquemas de Autoprotección	36
3.8.17.	Respuesta a trámites Permisos de Estado	36
3.8.18.	Respuesta a trámites Grupo Permisos de Estado	37
3.8.19.	Respuesta a trámites Grupo Consultoría y Capacitación	37
3.8.20.	Respuesta a trámites Grupo Esquemas de Autoprotección	38
3.8.21.	Solicitudes que no cumplen con requisito Permisos de Estado	38
3.8.22.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Permisos de Estado	39
3.8.23.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Consultoría y Capacitación	40
3.8.24.	Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Esquemas de Autoprotección	40
3.8.25.	Tiempo de respuesta Permisos de Estado	41
3.8.26.	Tiempo de respuesta Grupo Permisos de Estado	41
3.8.27.	Tiempo de respuesta Grupo Consultoría y Capacitación	42
3.8.28.	Tiempo de respuesta Grupo Esquemas de Autoprotección	42
3.9.	PLANEACIÓN	43
3.9.1.	Cumplimiento en el Plan de Acción	43
3.10.	RECURSOS FINANCIEROS	44
3.10.1.	Ejecución presupuestal	44
3.10.2.	Ingreso de contribución	44
3.10.3.	Ejecución PAC	45
3.11.	RECURSOS HUMANOS	45
3.11.1.	Rotación de personal	46
3.11.2.	Cumplimiento en el programa de capacitaciones	46
3.11.3.	Clima organizacional	46
3.12.	SECRETARIA GENERAL	47
3.12.1.	Eficiencia en la comunicación de notificaciones	47
3.12.2.	Eficiencia en la emisión de certificaciones	48
3.12.3.	Resolución de procesos disciplinarios	49
3.12.4.	Satisfacción del cliente call center	49
3.12.5.	Satisfacción del cliente contac center	50





1. PRESENTACIÓN INDICADORES

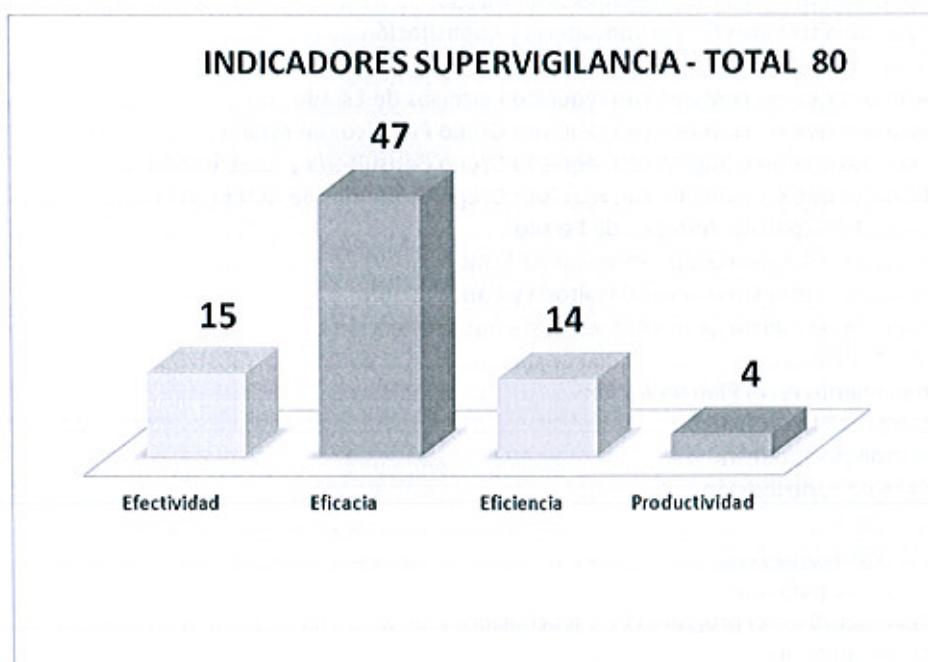
En este informe se presentan 80 indicadores, de los cuales 47 miden la eficacia, 14 miden la eficiencia, 15 miden la efectividad y 4 miden la productividad.

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 I trimestre de 2015, 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

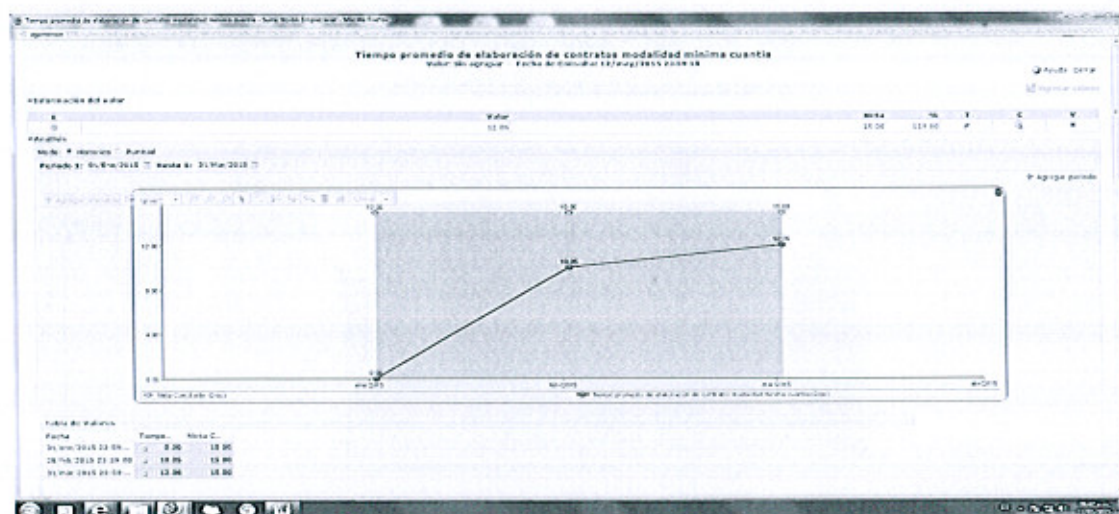
2.1.1. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad mínima cuantía.

Durante el primer trimestre de 2015 se llevó a cabo la contratación correspondiente al mes de febrero y marzo específicamente, dando cumplimiento con el tiempo establecido en la meta del indicador.

En el mes de enero de 2015 no se realizó ningún proceso de selección de mínima cuantía

En el mes de febrero de 2015 en promedio cada proceso de selección de mínima cuantía desde la fecha en que se recibió los estudios previos hasta generar el respectivo registro presupuestal tuvo una duración de diez (10) días hábiles

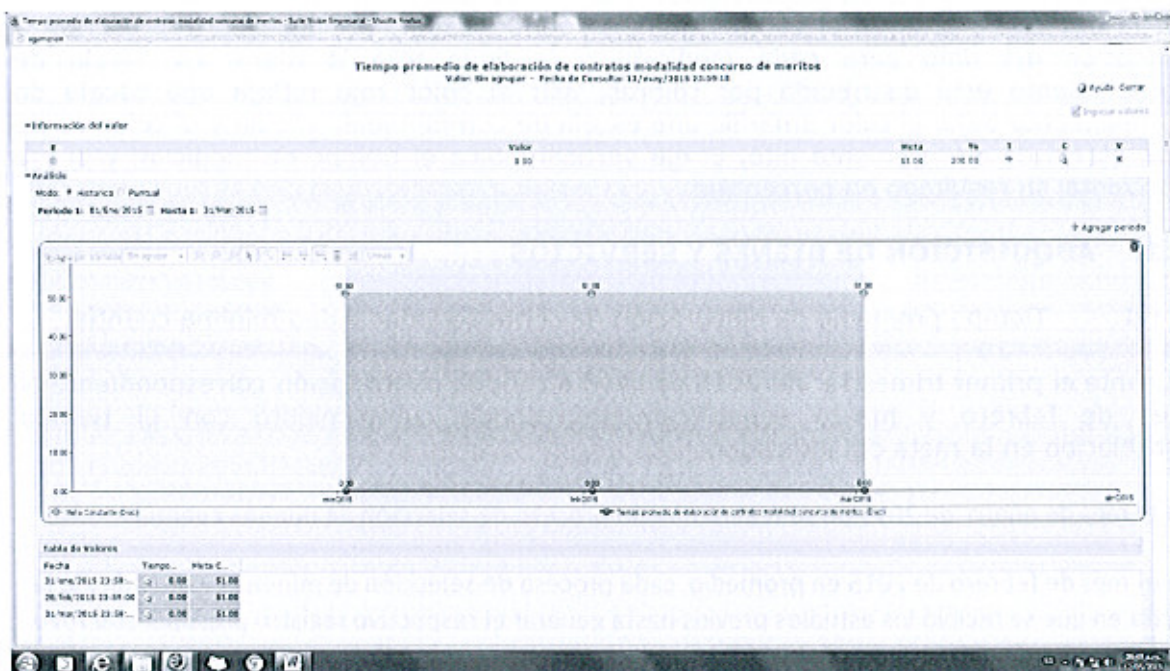
En el mes de marzo de 2015 en promedio cada proceso de selección de mínima cuantía desde la fecha en que se recibió los estudios previos hasta generar el respectivo registro presupuestal tuvo una duración de doce (12) días hábiles





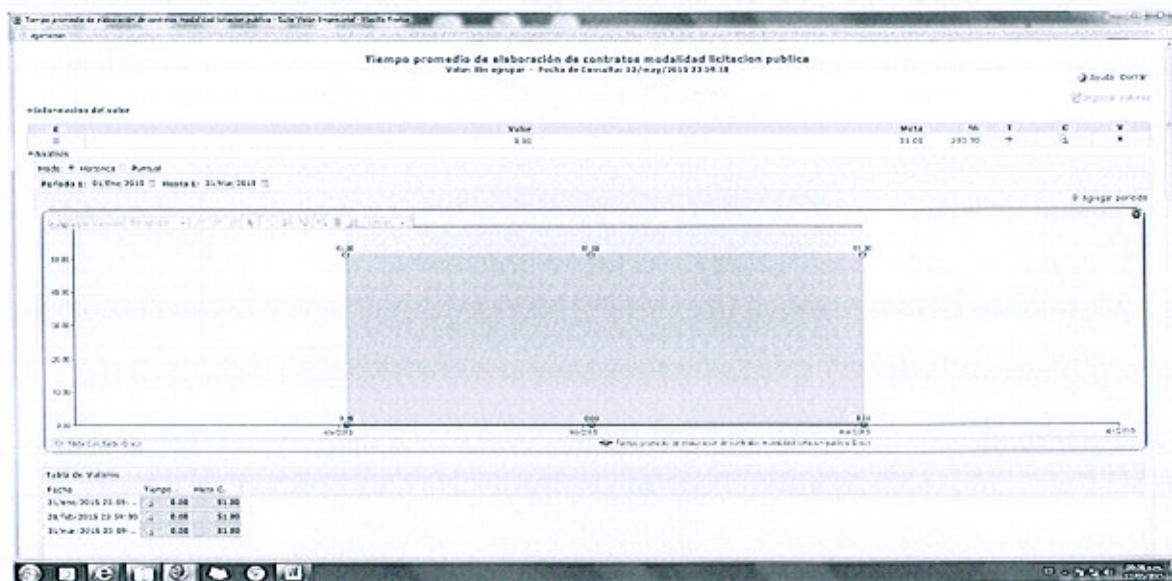
2.1.2. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad concurso de méritos.

Durante el primer trimestre del año 2015 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 primer trimestre del año 2015 no se celebraron contratos por licitación pública.



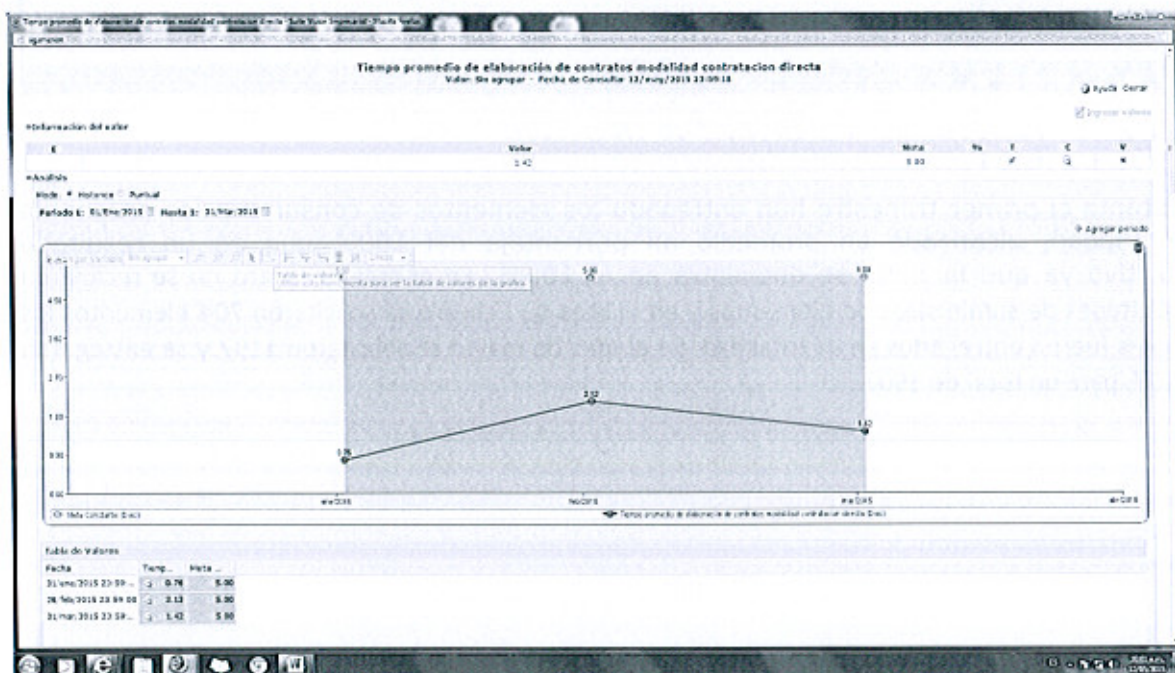
2.1.4. Tiempo promedio de elaboración de contratos modalidad contratación directa.

Durante el primer trimestre del año 2015 se celebraron??? contratos por licitación pública.

En el mes de enero de 2015 en promedio cada contratación directa tuvo una duración de cero punto ochenta y seis (0.86) día hábil lo que quiere decir que en promedio en el mes de enero la gestión de la oficina de contratos fue en menos de un día.

En el mes de febrero de 2015 en promedio cada contratación directa tuvo una duración de dos (2) día hábiles lo que quiere decir que en promedio en el mes de febrero la gestión de la oficina de contratos fue en buena.

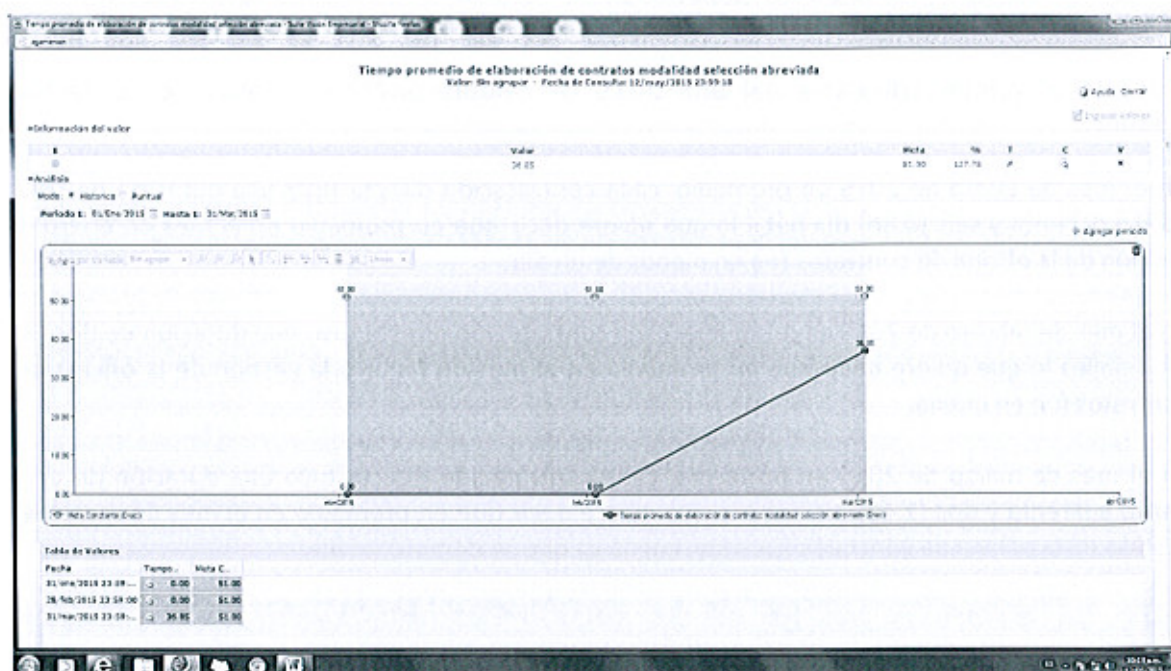
En el mes de marzo de 2015 en promedio cada contratación directa tuvo una duración de uno punto cuarenta y dos (1.42) día hábil lo que quiere decir que en promedio en el mes de marzo la gestión de la oficina de contratos fue muy buena ya que se demoró un día.



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

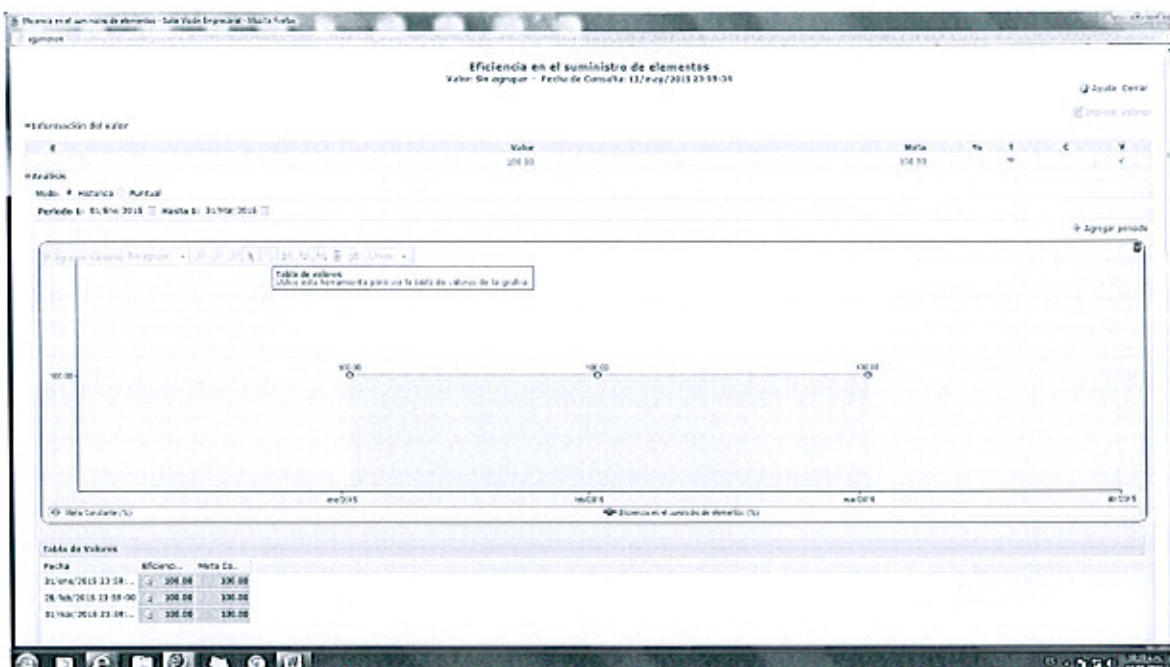
Durante el primer trimestre no se llevó a cabo ninguna contratación en el mes de enero y febrero específicamente.

En el mes de marzo de 2015 solo se celebró un proceso de selección abreviada en el cual desde la fecha en que se recibió los estudios previos hasta generar el respectivo registro presupuestal tuvo una duración de treinta y siete (37) días hábiles este número de días da del resultado ya que fue un solo proceso.



2.1.6. Eficiencia en el suministro de elementos.

Durante el primer trimestre 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%, En el mes de enero no se recibieron solicitudes de suministros de elementos y en el mes de Febrero se solicitaron 704 elementos los cuales fueron entregados en su totalidad. En el mes de marzo se solicitaron 1197 y se entregaron 1197, para un total de 1901.



2.2. COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

2.2.1. Comunicaciones emitidas

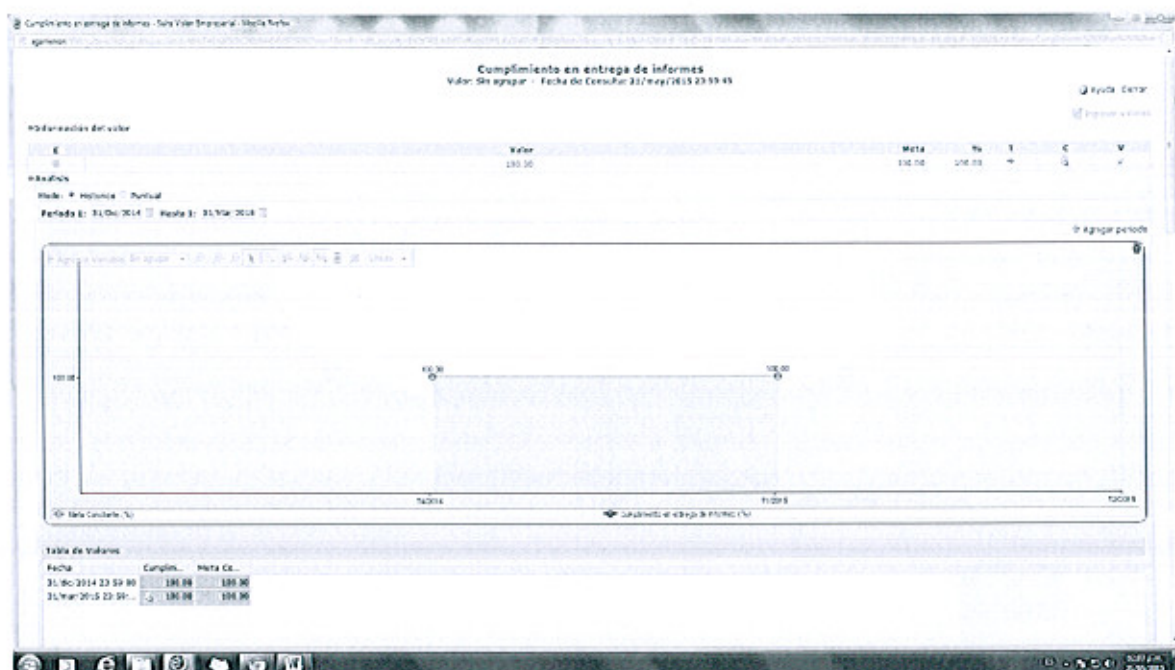
La Oficina de Comunicaciones durante los meses de enero, febrero y marzo de 2015 no ha subido a la Suite Visión Empresarial los datos de sus indicadores.

Cumplimiento en Campañas Institucionales: La Oficina de Comunicaciones durante los meses de enero, febrero y marzo de 2015 no ha subido a la Suite Visión Empresarial los datos de sus indicadores.

2.3. CONTROL INTERNO

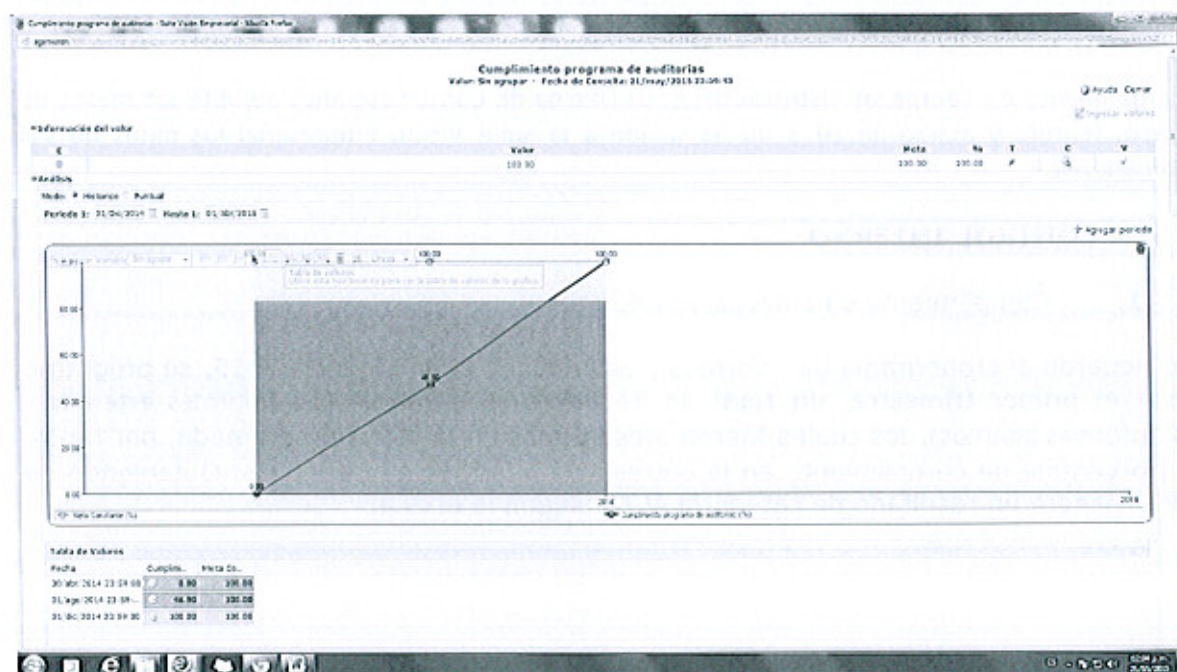
2.3.1. Cumplimiento en entrega de informes.

De acuerdo al cronograma de informes y actividades de la vigencia 2015, se programó para el primer trimestre, un total de 31 informes a rendir (17 informes externos y 14 informes internos), los cuales fueron presentados en la fecha programada, por tanto, el porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes es del 100%. Obteniendo de esta manera un resultado de categoría ALTA, según la escala.



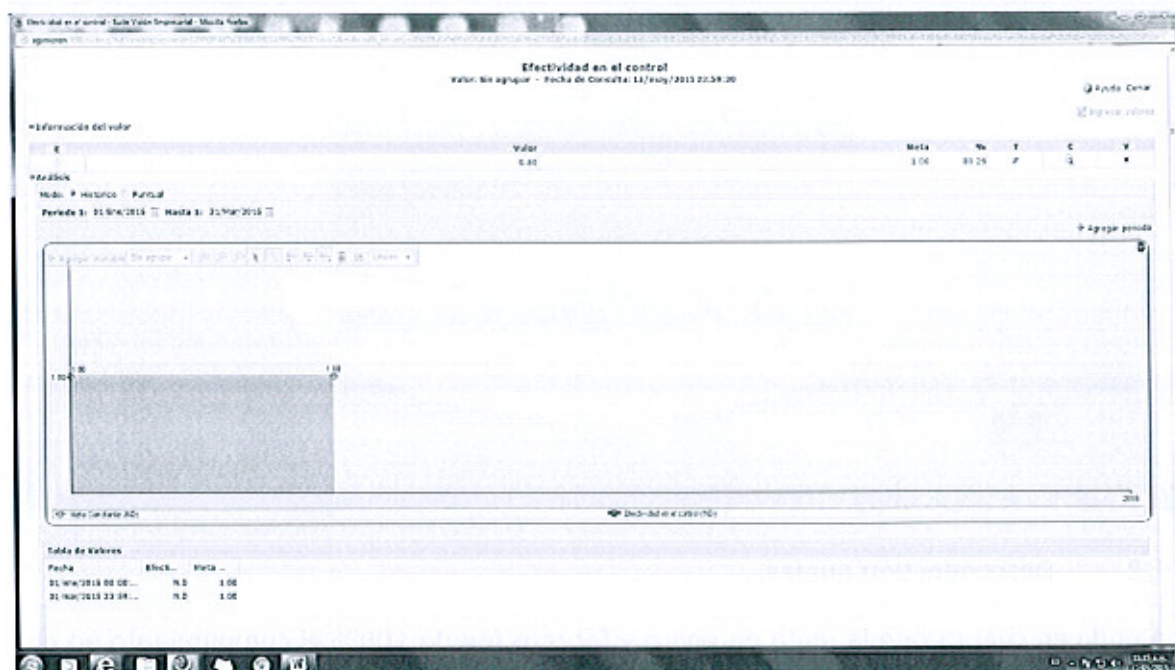
2.3.2. Cumplimiento programas de auditoría.

A la fecha de evaluación del presente indicador, no se tiene información por cuanto el indicador es anual.



2.3.3. Efectividad en el Control.

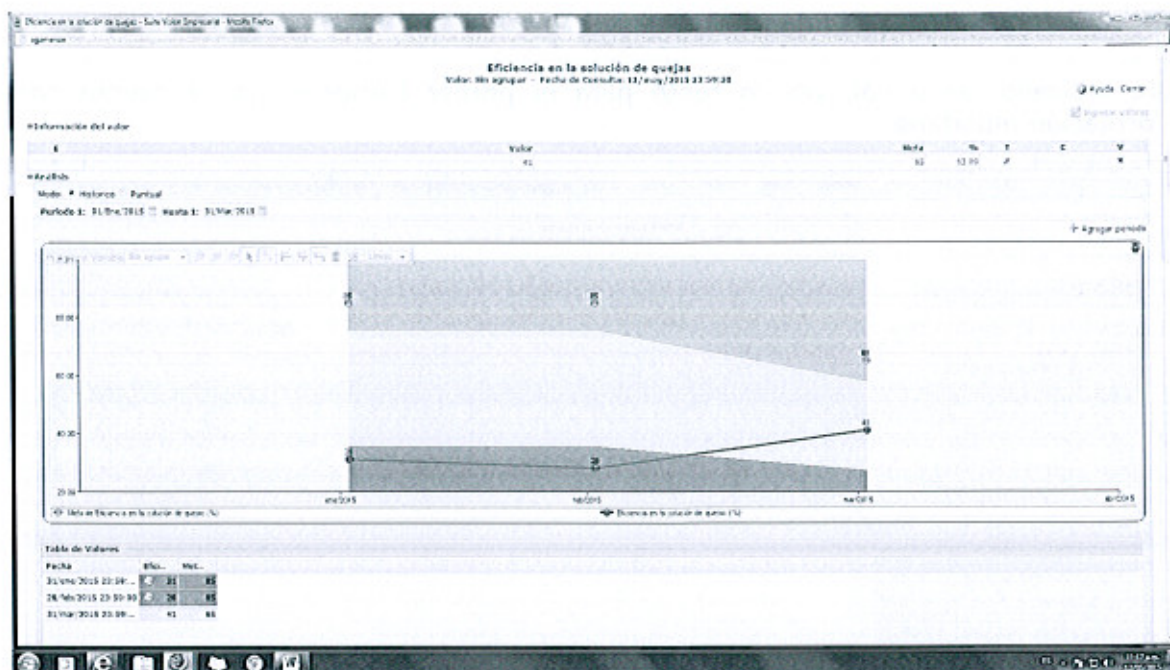
Este indicador es anual, por lo tanto para el primer trimestre no se cuenta con información reportada.



2.4. CONTROL VIGILANCIA E INSPECCIÓN

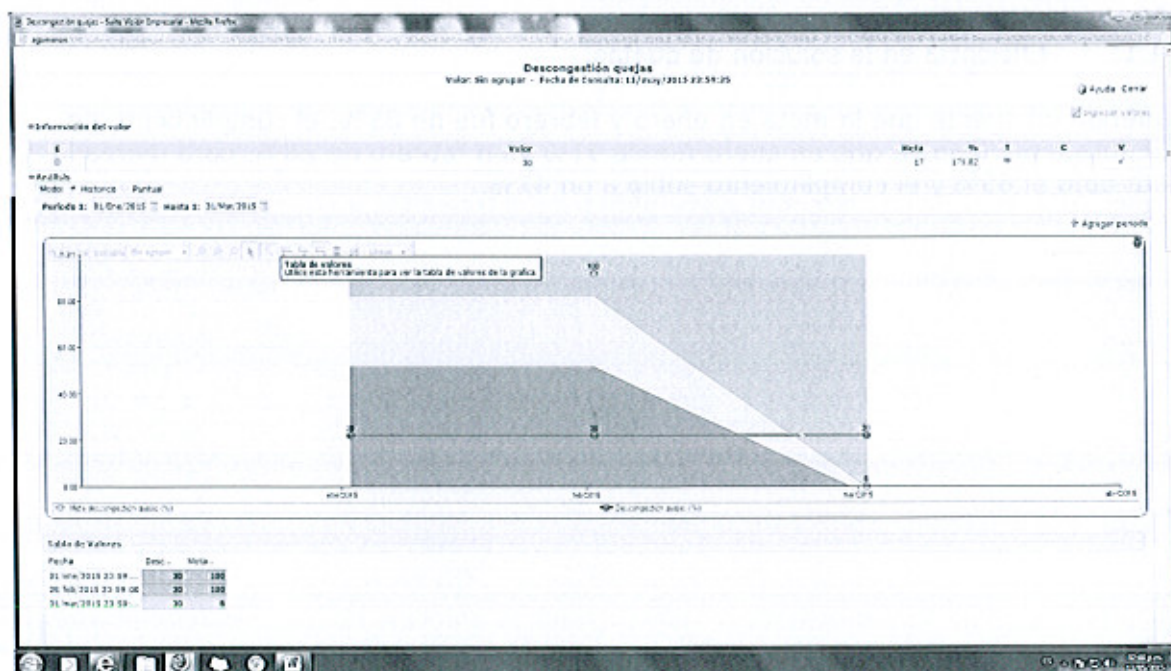
2.4.1. Eficiencia en la solución de quejas.

Teniendo en cuenta que la meta en enero y febrero fue de 85%, el cumplimiento en porcentaje fue bajo ya que en enero fue de 31% y en febrero de 28%, para marzo la meta bajo al 65% y el cumplimiento subió a un 41%.

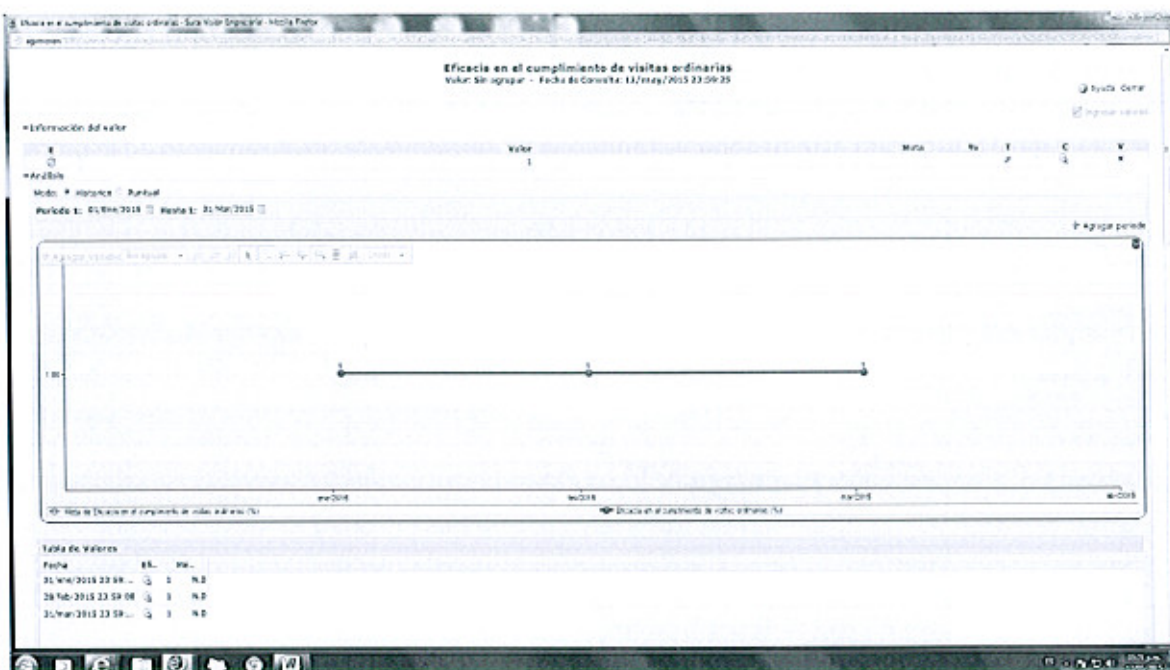


2.4.2. Descongestión quejas.

Teniendo en cuenta que la meta en enero y febrero fue de 100% el cumplimiento en el mes de enero y febrero fue de 30%, para marzo la meta bajo al 8% y el cumplimiento se mantuvo en un 30%.

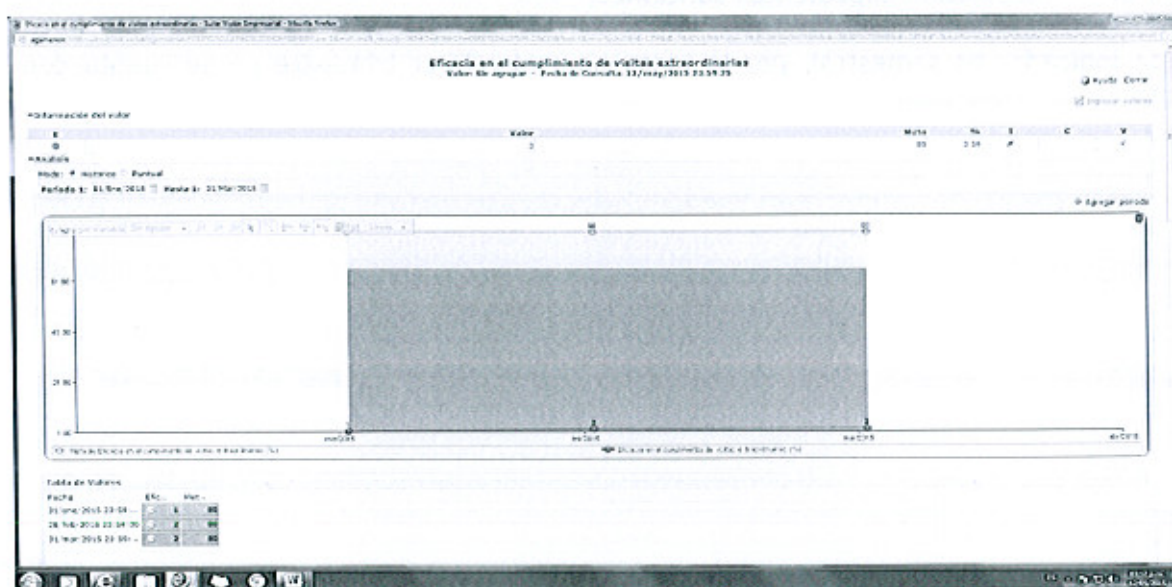


2.4.3. Eficacia en el cumplimiento de visitas ordinarias.



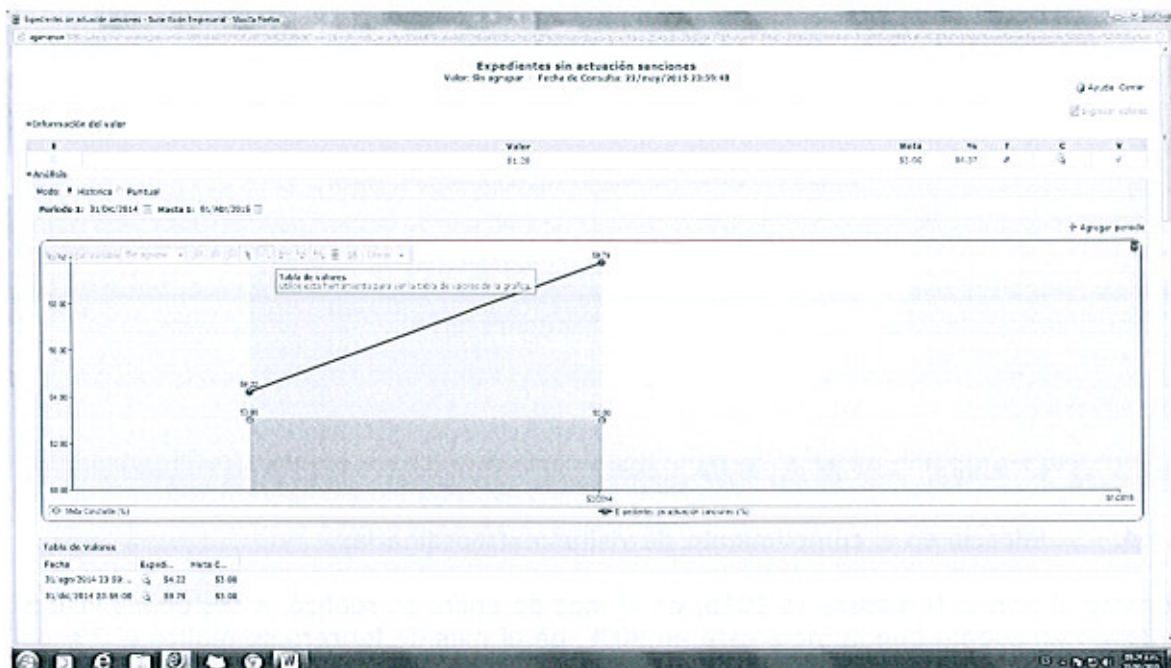
2.4.4. Eficacia en el cumplimiento de visitas extraordinarias.

Durante el primer trimestre de 2015, en el mes de enero se realizó el 1% de las visitas teniendo en cuenta que la meta esta en 80%, en el mes de febrero se realizó el 2% de las visitas teniendo en cuenta que la meta esta en 80%, en el mes de marzo se realizó el % de las visitas teniendo en cuenta que la meta esta en 80%.



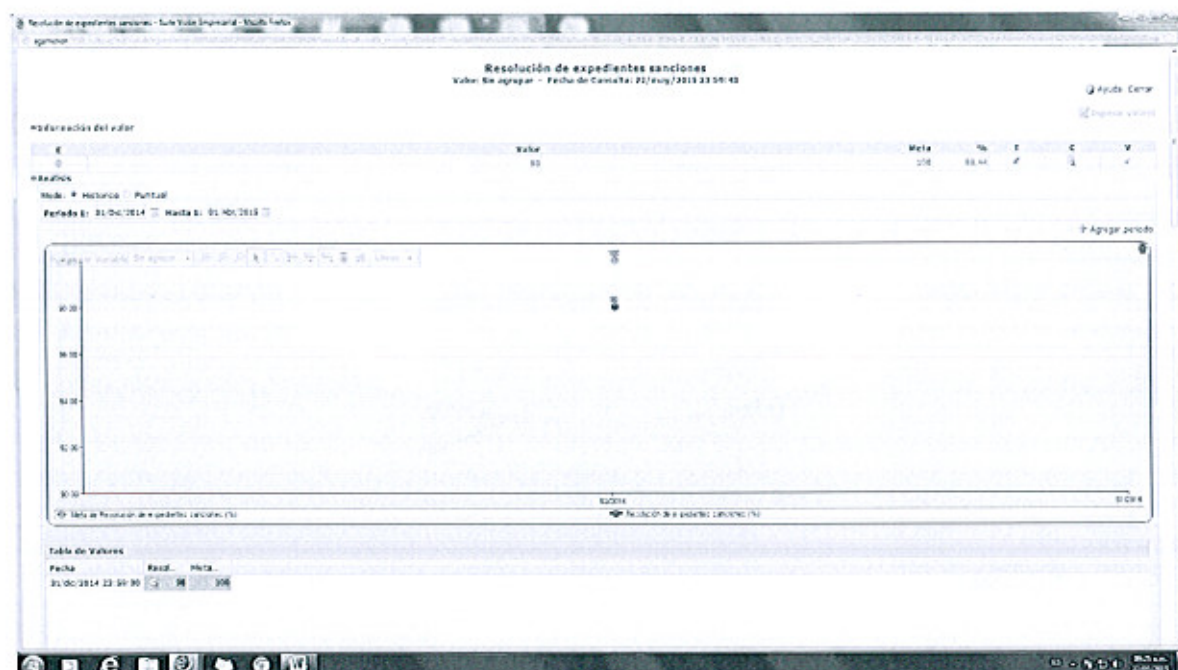
2.4.5. Expedientes sin actuación sanciones.

Para el primer corte del indicador con fecha a 30 de abril de 2015, de conformidad con la base de datos del Grupo de Sanciones, el número de expedientes activos ascendió a 3004; en igual sentido el número de expedientes sin actuación aumento a 1841. El resultado del ejercicio da un porcentaje del 61.28%. Para este periodo, la tendencia es, nuevamente, el alejamiento de la meta



2.4.6. Resolución expedientes sanciones.

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



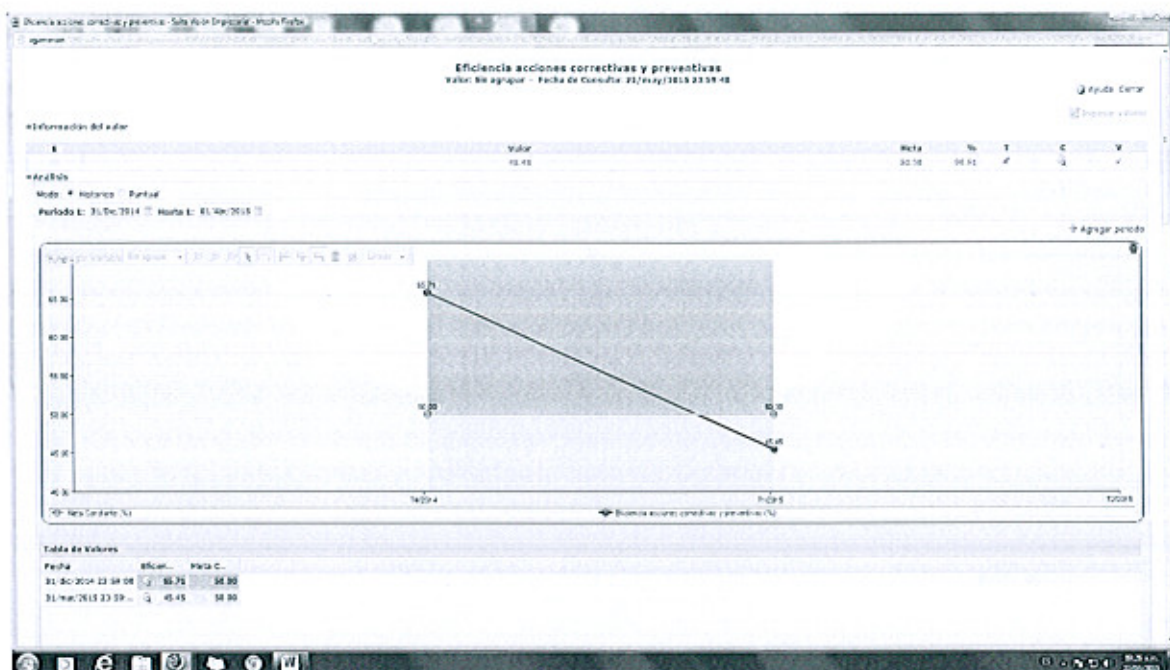
2.5. GESTIÓN DE CALIDAD

2.5.1. Eficacia acciones correctivas y preventivas.

Durante el primer trimestre de Marzo del 2015.

De acuerdo a evaluación realizada de los Planes de Acciones Correctivas y Preventivas con corte a 30/03/2015 se encontraron los siguientes resultados:

- Esto genera un 45.5% de eficacia en acciones, lo que quiere decir que se tiene un buen cumplimiento de las tareas dentro del tiempo pactado.



2.5.2. Medición del Sistema de Control Interno SVSP.

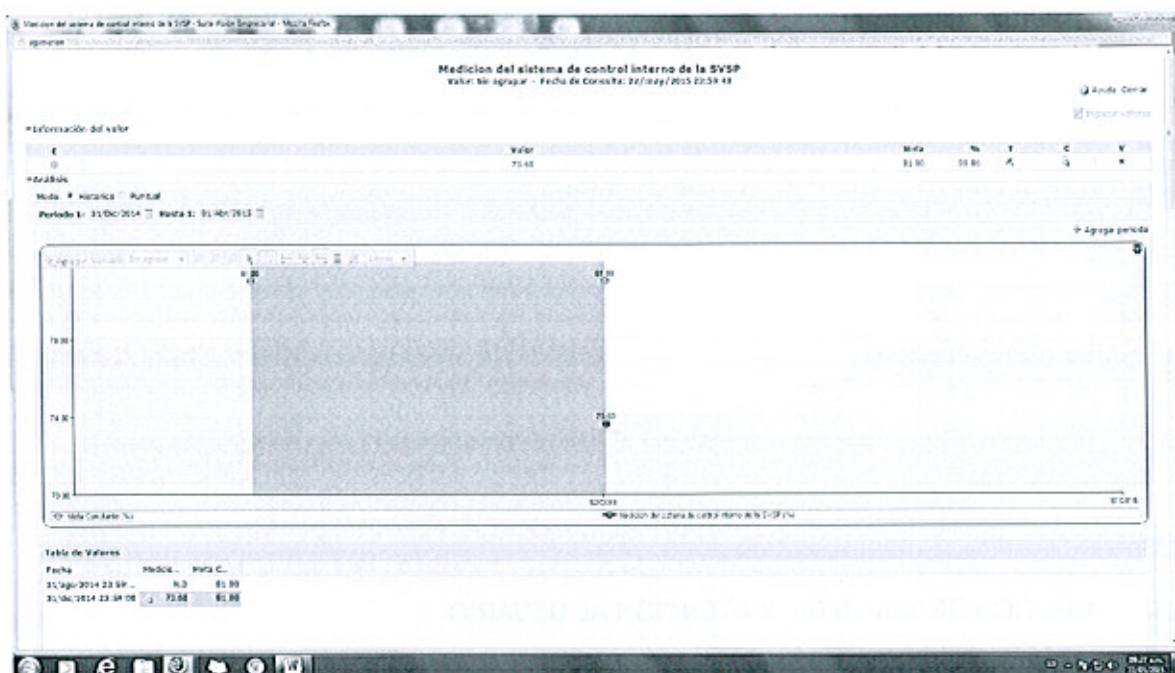
El resultado del indicador correspondiente al tercer cuatrimestre de 2014 (73,60%) .

La Oficina de control interno luego de realizar la evaluación realizó 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.

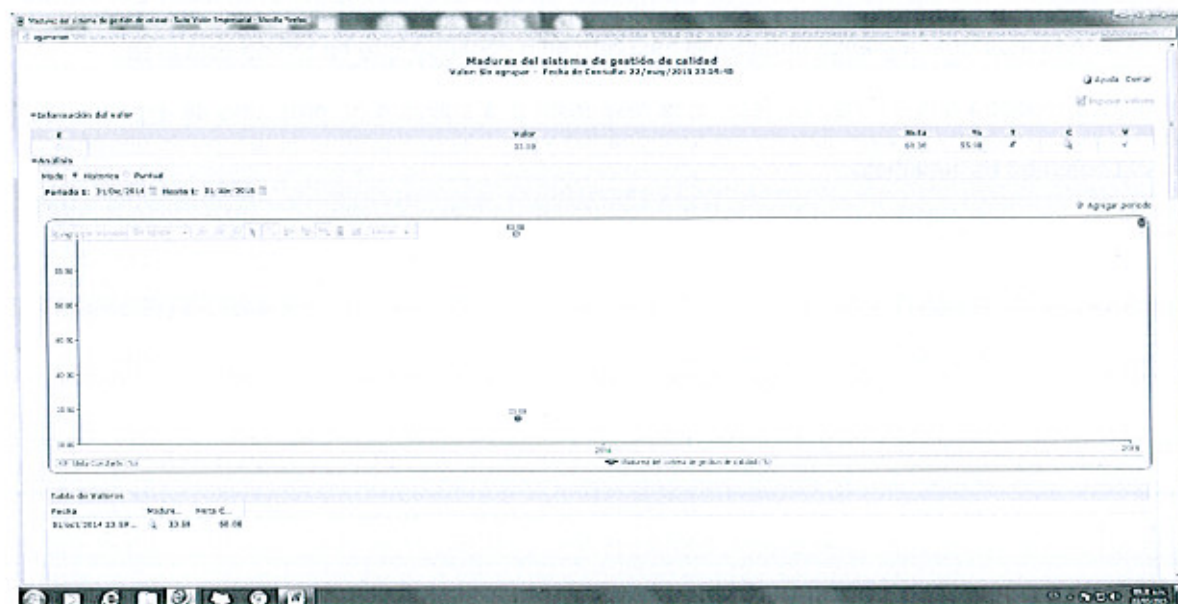


- Revisar y actualizar la información de la página web que lo requiera.
- Diseñar estrategias que permitan socializar a todos los funcionarios los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno



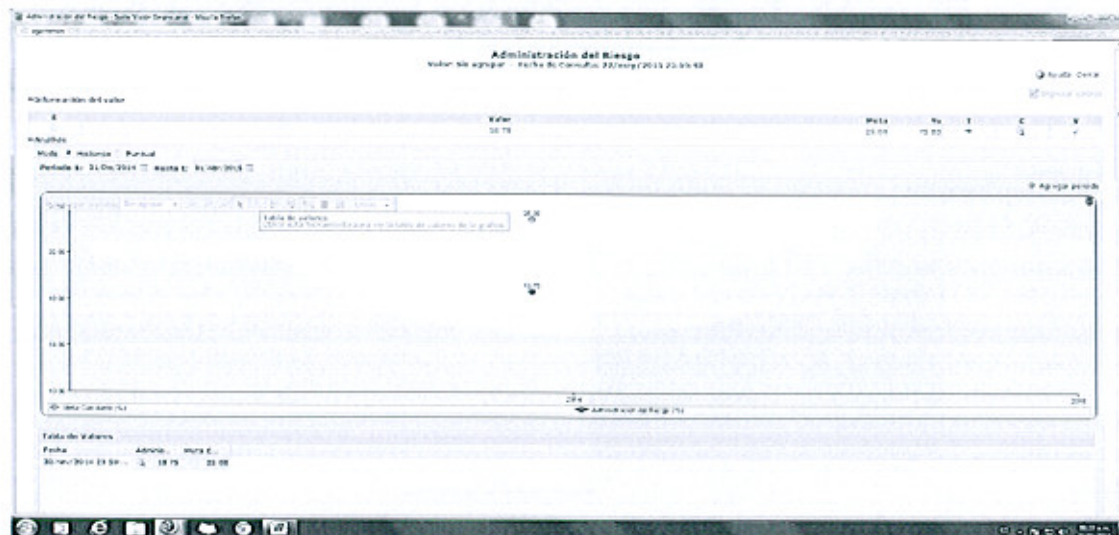
2.5.3. Madurez del sistema de gestión de calidad.

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



2.5.4. Administración del Riesgo.

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



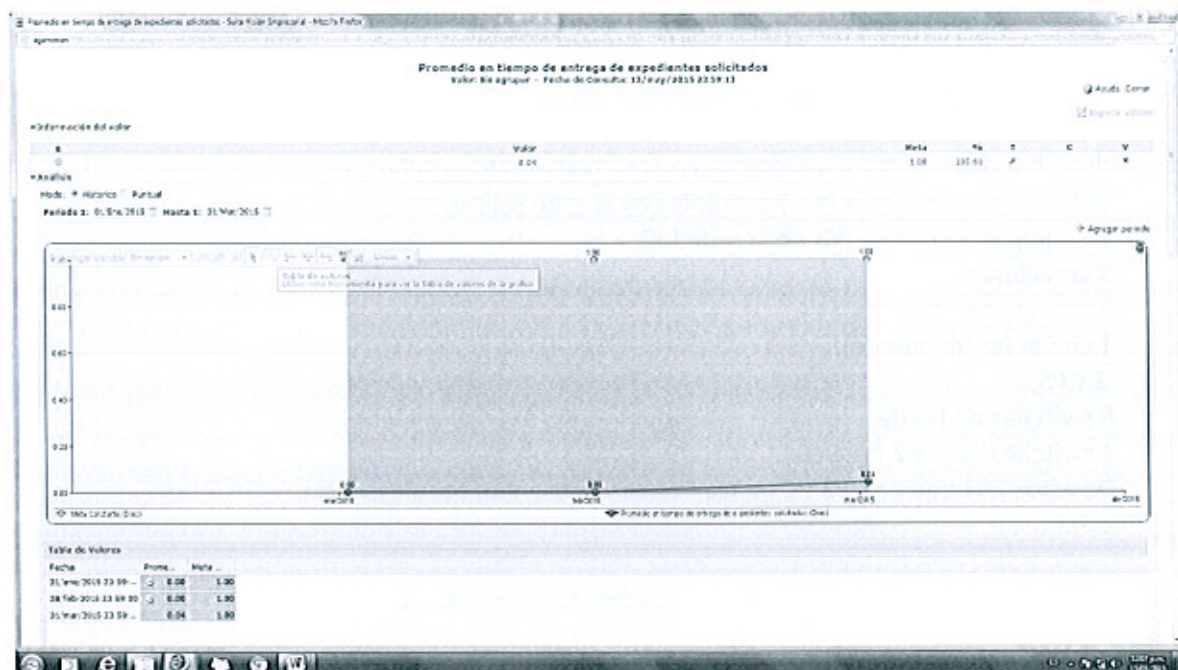
2.6. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

2.6.1. Promedio de tiempo en la distribución de correspondencia

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

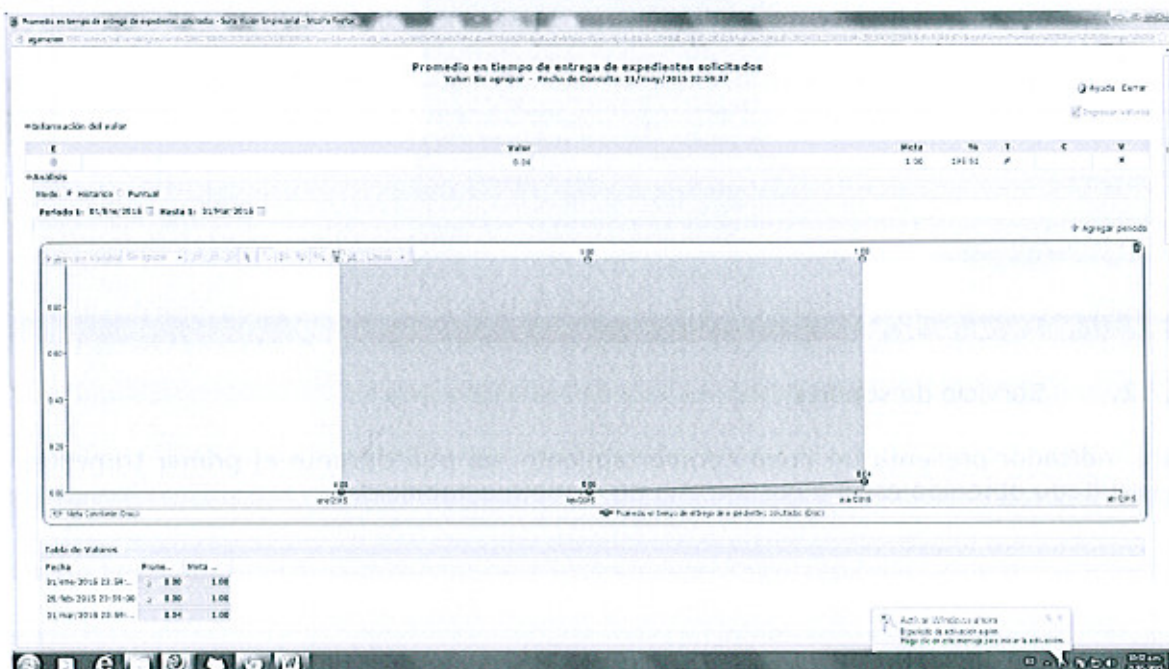
En el mes de enero los funcionarios y contratistas de la entidad solicitaron 167 expedientes en calidad préstamo para resolver trámites, los cuales fueron entregados de inmediato, generando esta eficiencia, un grado de satisfacción y de oportunidad para el desarrollo misional de la entidad. Se debe destacar que la gráfica muestra el mejoramiento continuo que ha tenido esta área.

La grafica muestra que en mes de febrero la respuesta a la solicitud de préstamo de expedientes, se mantiene, que hay satisfacción de los funcionarios y contratistas porque el tiempo de entrega de los expedientes es inmediato.



2.6.2. Promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados

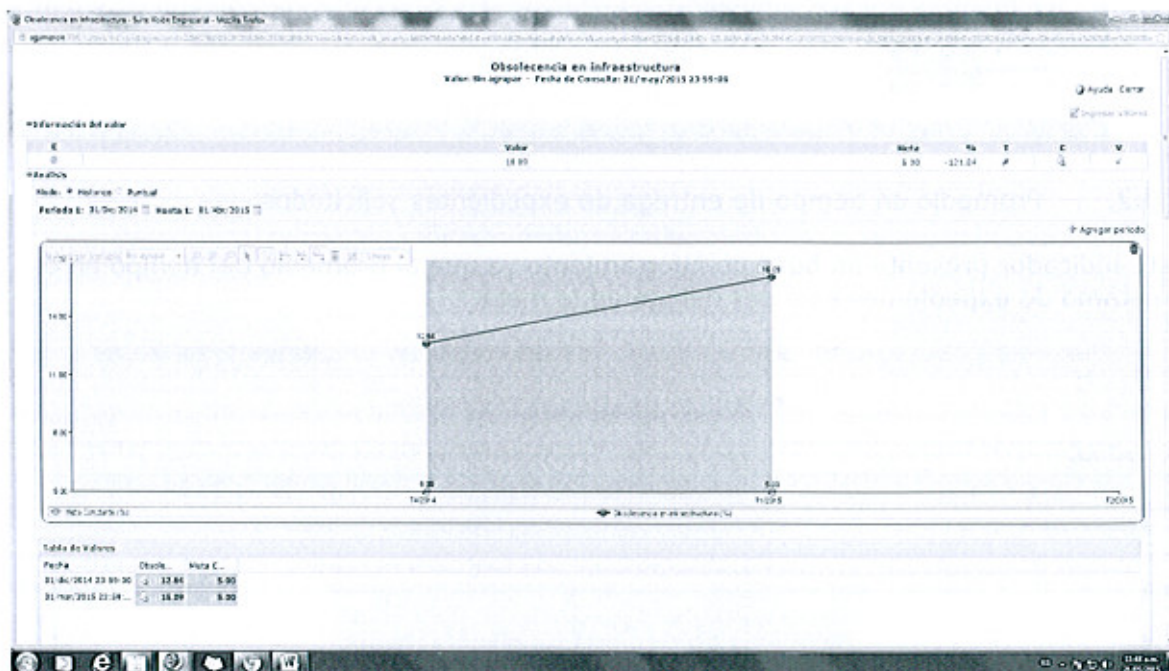
Este indicador presenta un buen comportamiento ya que el promedio del tiempo en el préstamo de expedientes está por debajo de la meta.



2.7. GESTIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

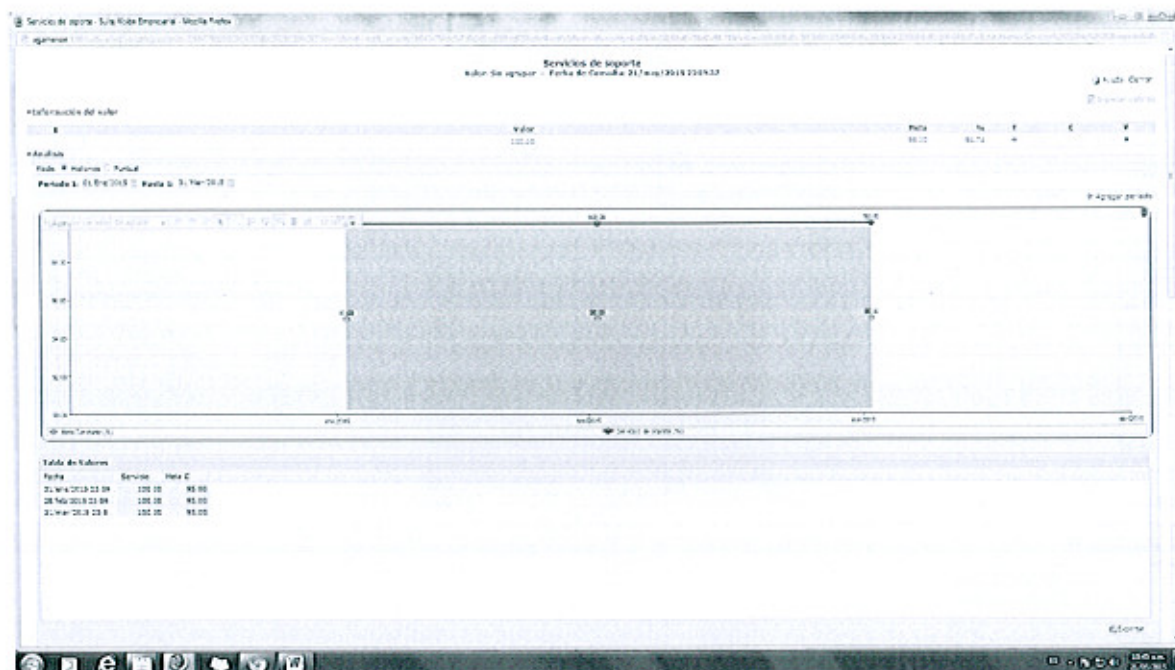
2.7.1. Obsolescencia en infraestructura

Para la vigencia 2015 se continúan con los mismos 261 equipos, así:
261 equipos de oficina PCs y portátiles en la sede Salitre,
15 equipos de oficina PCs en la sede CIC,
5 servidores,
2 aire acondicionados,
1 chiller (enfriamiento),
2 UPS,
8 switches de borde,
2 switches core y 2 firewall.
De estos 261 equipos, 33 PC marca Pcsmart presentan obsolescencia.



2.7.2. Servicio de soporte

Este indicador presenta un buen comportamiento, ya que durante el primer trimestre el resultado obtenido estuvo por encima de la meta establecida.

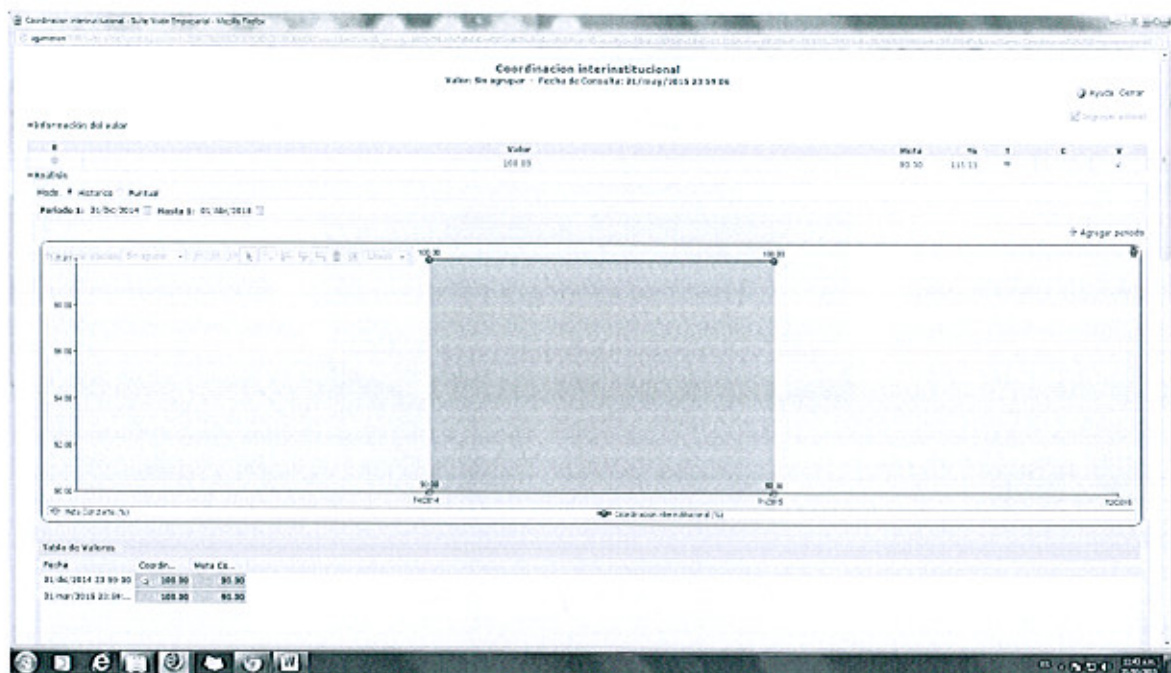


2.8. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

2.8.1. Gestión Interinstitucional.

En el primer trimestre del presente año se adelantaron entre ellas verificación de documentos presentados para obtener licencias de funcionamiento, pruebas ante procesos sancionatorios (vinculación a la RASCI), veracidad en los reportes de novedades delictivas, operativos para el control de vehículos blindados y armas de fuego, garantizando el apoyo con la Policía Nacional y de otras instituciones, que coadyuvaron al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad.

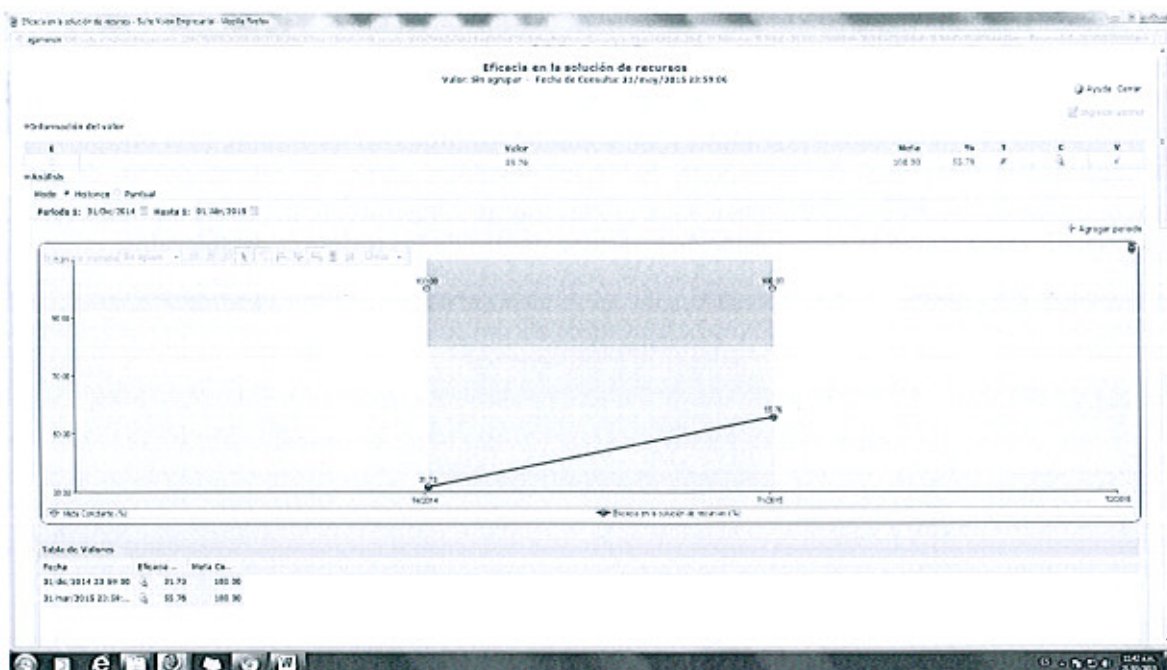
Es de resaltar que en lo transcurrido del 2015 el indicador presento una tendencia hacia el aumento permanente alcanzando el 100% de la meta planteada.



2.9. GESTIÓN JURÍDICA

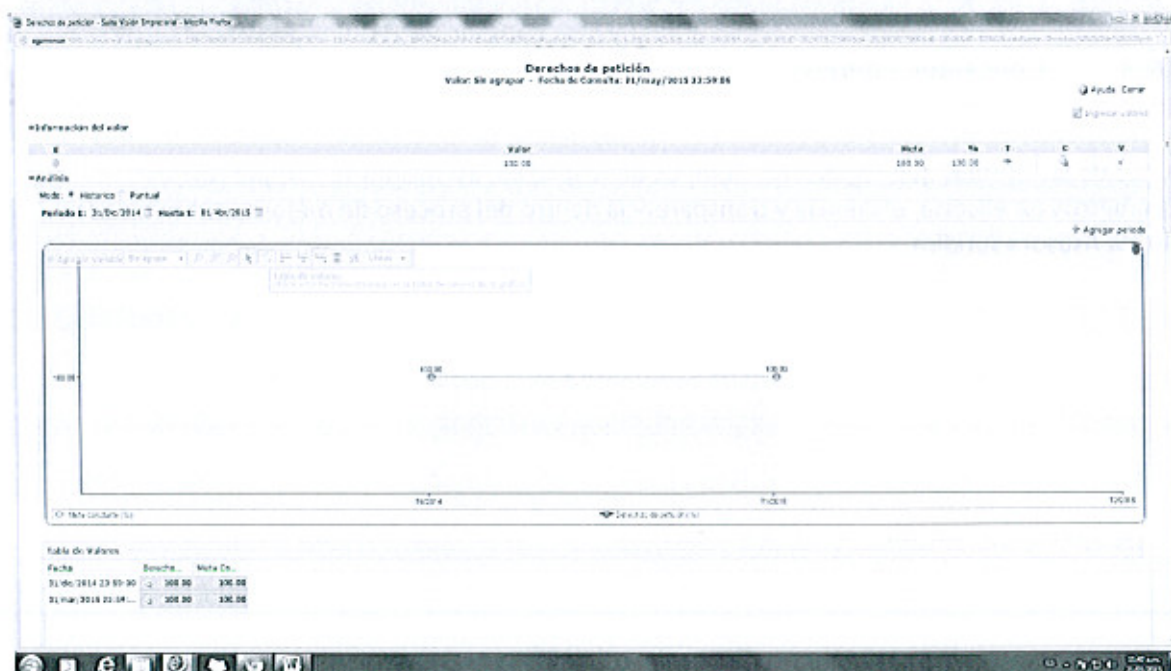
2.9.1. Eficacia en la solución de recursos

En lo corrido de la presente vigencia se ha a dado atención a los recursos allegados a esta dependencia, teniendo en cuenta que en indicador es acumulativo se relaciona que de un total de 269 recursos se ha dado respuesta a 150 recursos quedando un total de 119 recursos pendientes de trámite a la fecha de reporte del presente indicador.



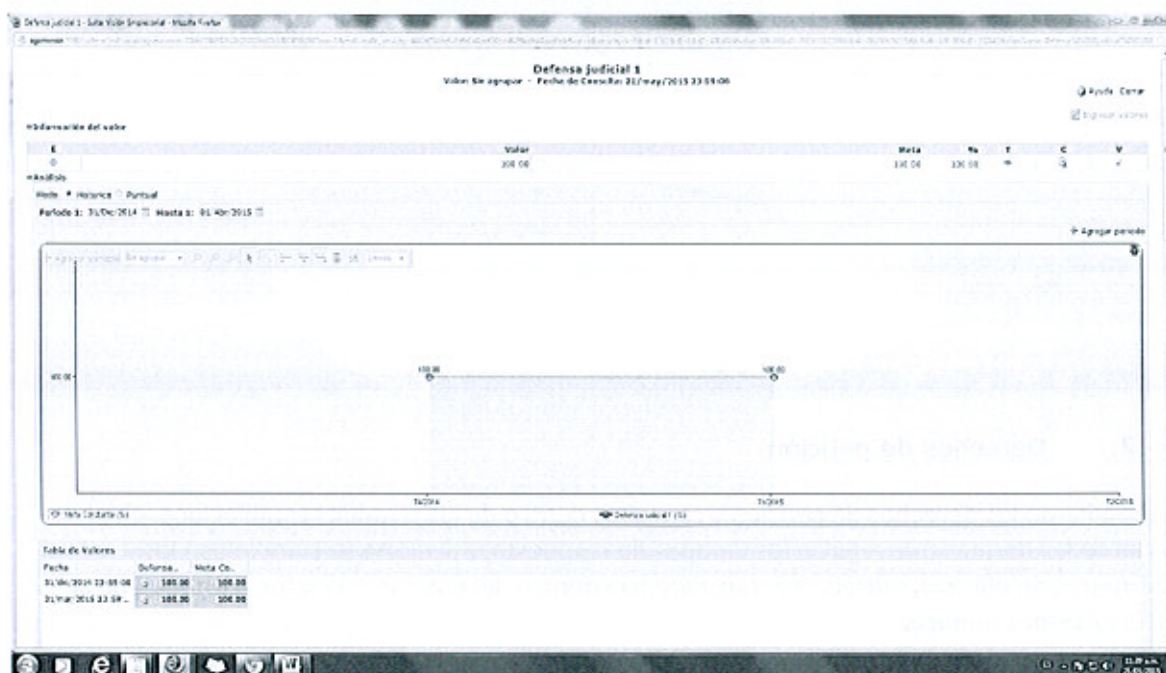
2.9.2. Derechos de petición

Se atendieron los derechos de petición y consultas dentro de los términos establecidos, en el marco de las normas que regulan los tiempos de respuesta, así mismo se cumple con los parámetros de eficacia, eficiencia y transparencia dentro del proceso de mejora continua de la Oficina Asesora Jurídica.



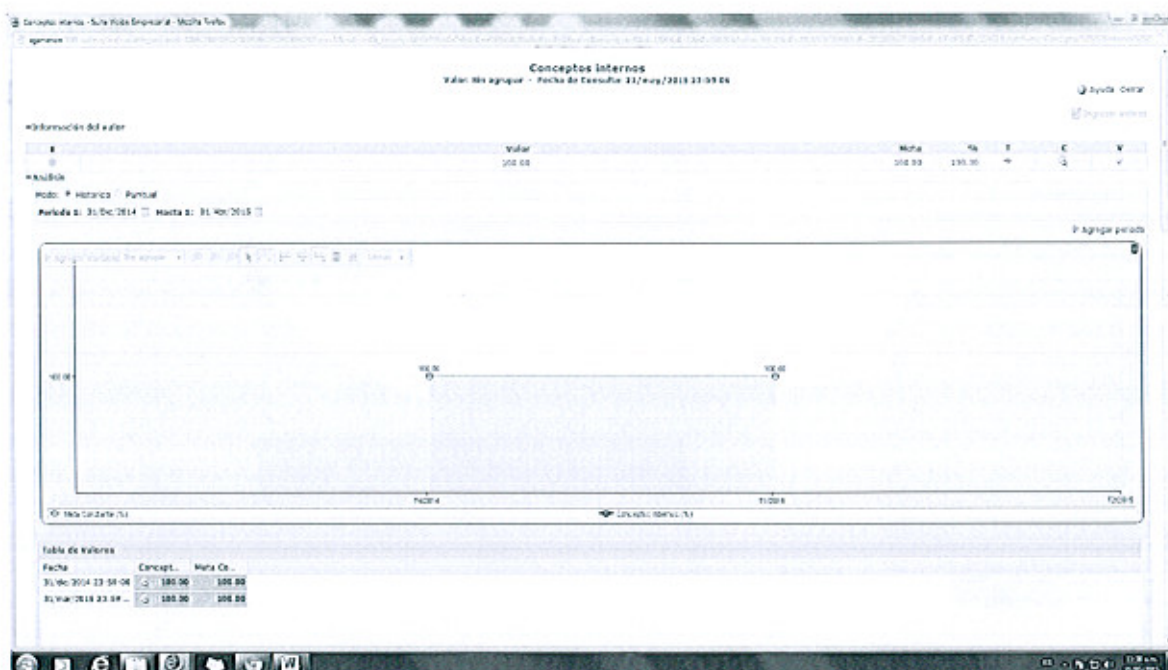
2.9.3. Defensa judicial

Teniendo en cuenta las características del indicador se puede apreciar que en materia de defensa judicial se dio atención oportuna a todos y cada uno de los procesos a cargo de esta oficina, esto es notificaciones, atención de demandas, conciliaciones entre otros, así mismo dentro de este mismo rango se encuentra la respuesta a las tutelas que se allegaron en lo corrido de la presente vigencia, en este entendido se dio atención oportuna dentro de los términos establecidos.



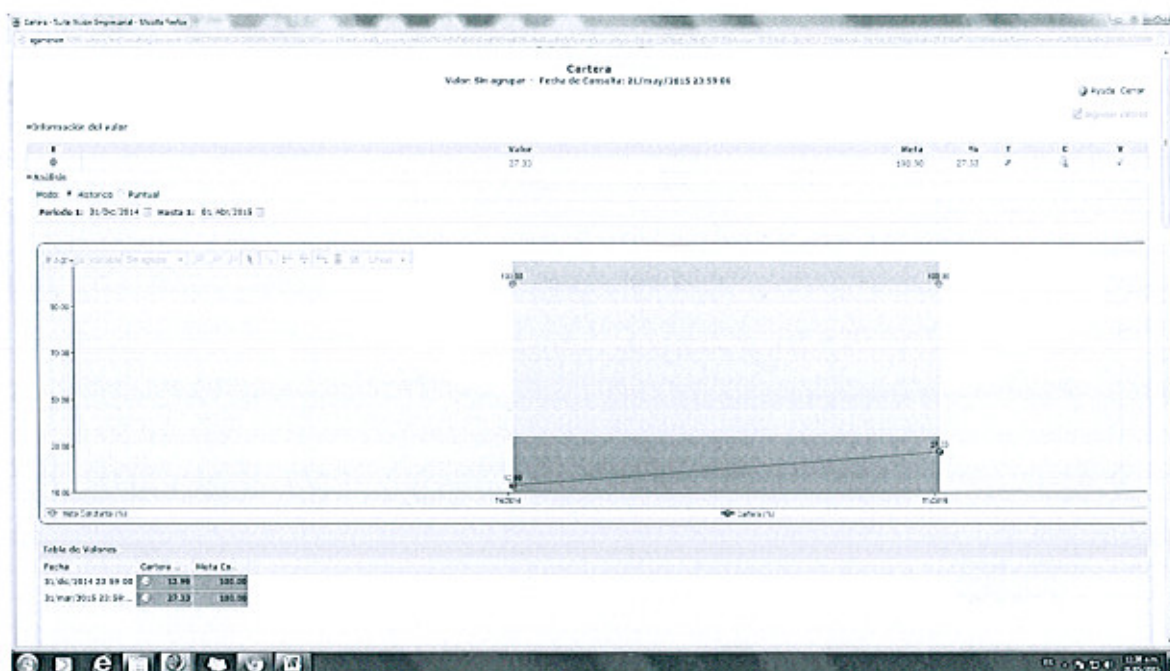
2.9.4. Conceptos internos

Se atendieron los derechos de petición y consultas dentro de los términos establecidos, en el marco de las normas que regulan los tiempos de respuesta, así mismo se cumple con los parámetros de eficacia, eficiencia y transparencia dentro del proceso de mejora continua de la Oficina Asesora Jurídica.



2.9.5. Cartera

En el primer trimestre del 2015, los procesos coactivos se han venido adelantando hasta la etapa de notificación de mandamiento de pago y orden de seguir adelante, se dio terminación por pago, revocatoria y pérdida de ejecutoriedad de 222 procesos contados a partir de 2014, la gestión administrativa involucra la sustanciación de los actos administrativos que corresponden a la gestión de cobro y la terminación de los mismos, lo que permite denotar que esta oficina ha venido en un proceso de mejora continua en este procedimiento y el desarrollo de sus actividades.



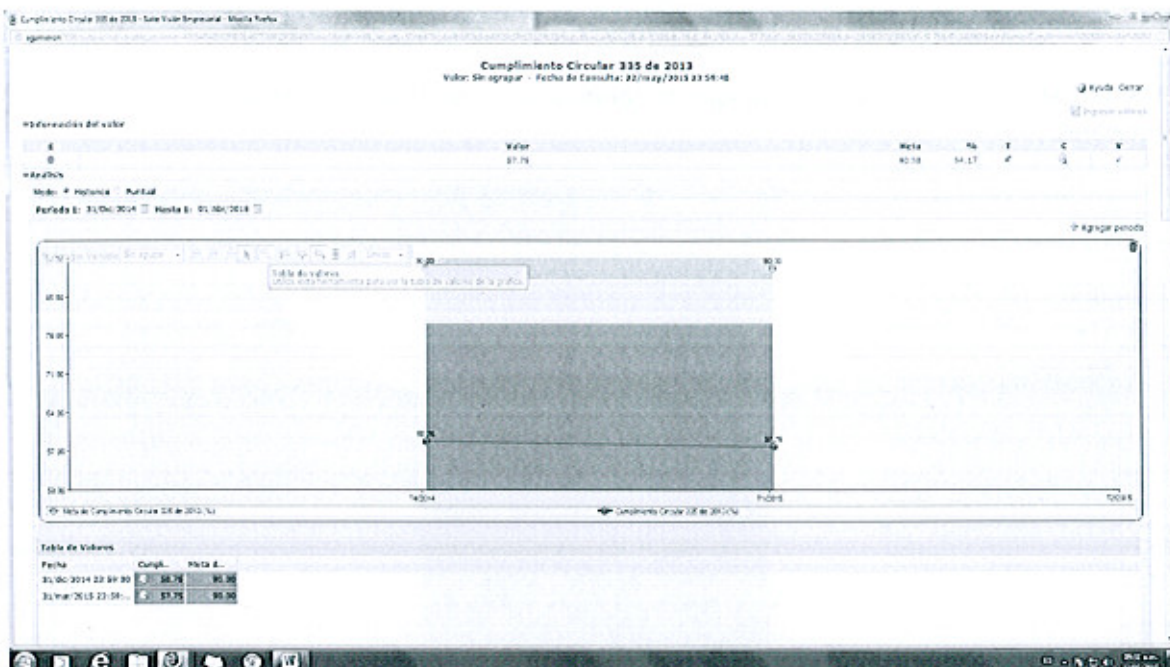
2.9.6. Capacitación riesgo jurídico

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

2.10. PERMISOS DE ESTADO

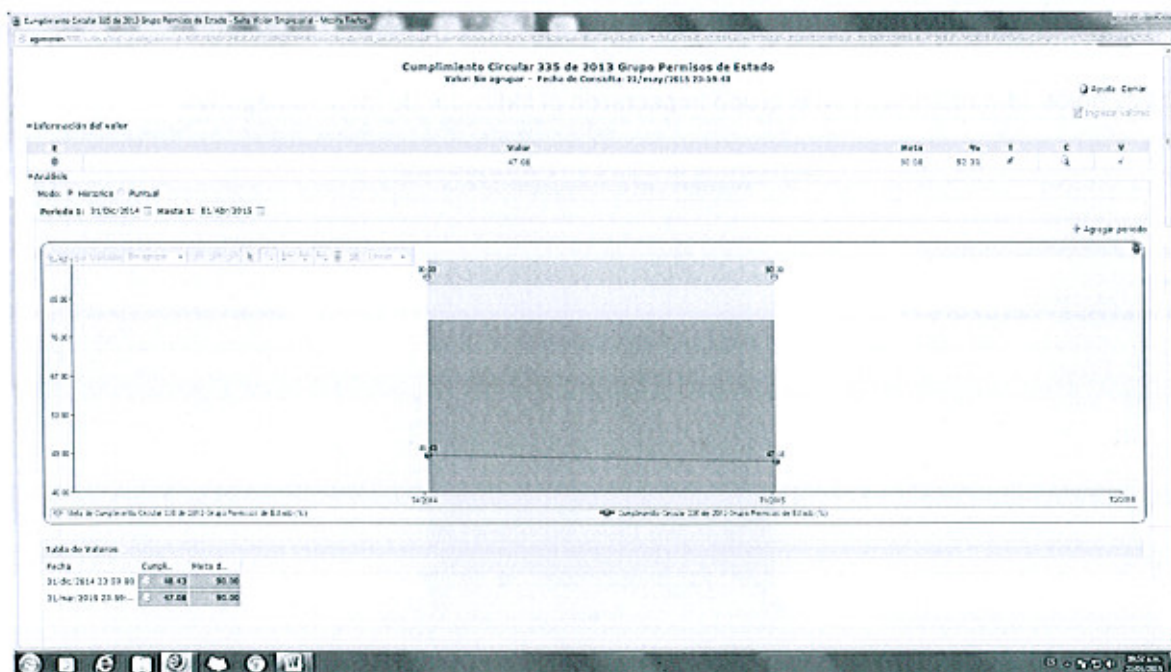
2.10.1. Cumplimiento circular 335 Permisos de Estado

El nivel del indicador esta en cumplimiento bajo, la tendencia se mantiene con respecto a los trimestres anteriores. Se dará mayor relevancia al control que se realiza a través de la herramienta Alertas tempranas.



2.10.2. Cumplimiento circular 335 Grupo Permisos de Estado

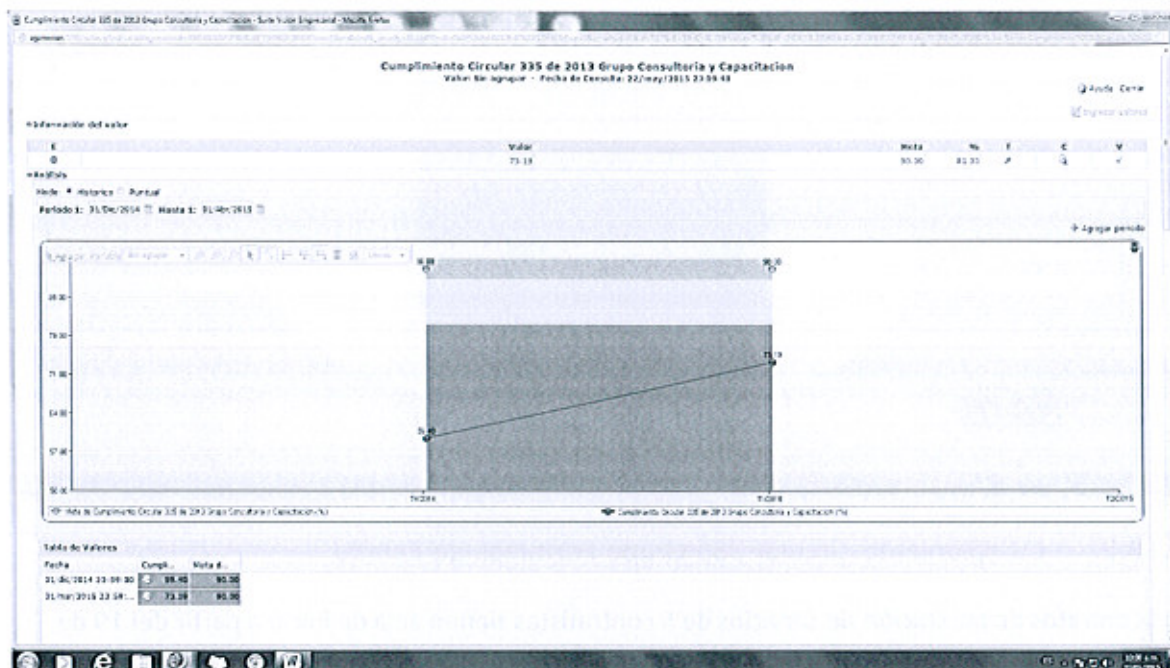
Los contratos de prestación de servicios de 5 contratistas tienen acta de inicio a partir del 19 de Enero.





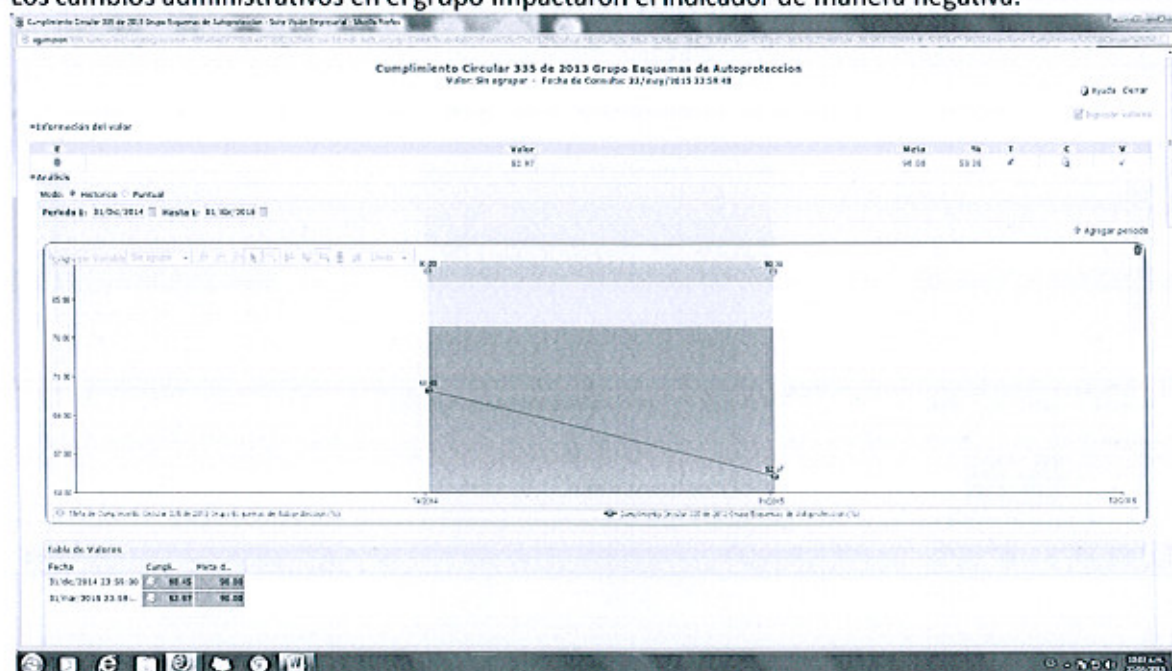
2.10.3. Cumplimiento circular 335 Grupo Consultoría y Capacitación

El nivel del indicador está bajo, aunque la tendencia es positiva con respecto a los trimestres anteriores.



2.10.4. Cumplimiento circular 335 Grupo Esquemas de Autoprotección

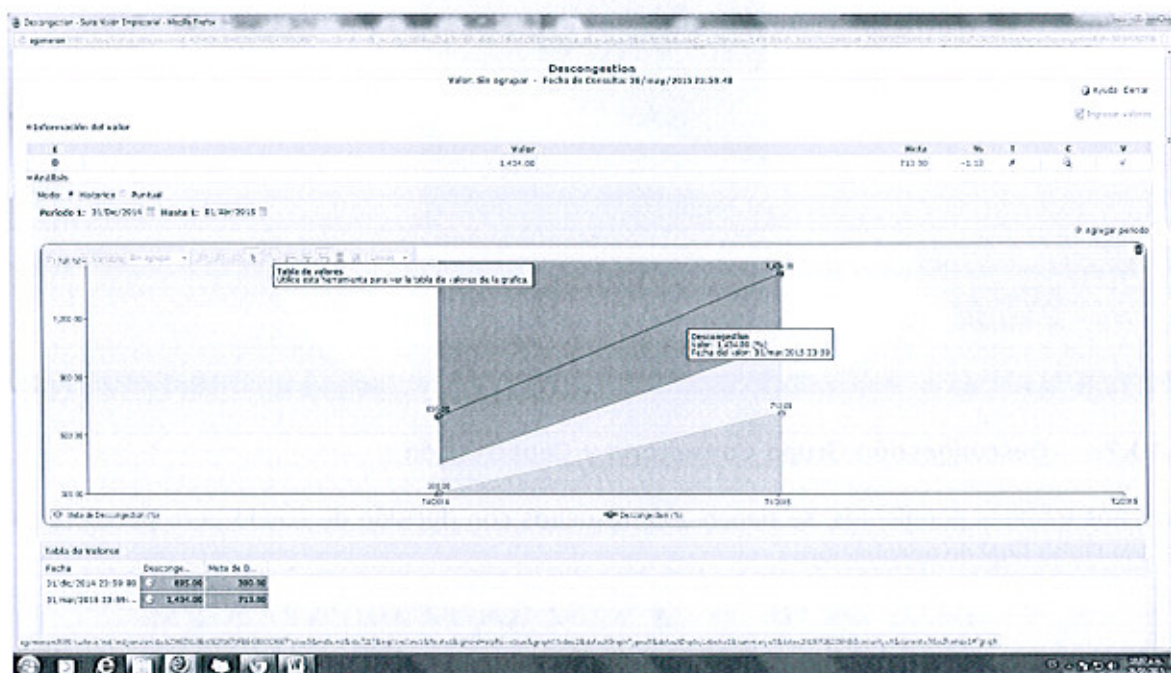
Los cambios administrativos en el grupo impactaron el indicador de manera negativa.



2.10.5. Descongestión Permisos de Estado

Es necesario tomar acciones para resolver este atraso, sin embargo como atenuantes podemos indicar que:

- * 220 trámites están resueltos con decisión de Fondo, pendientes para firma y revisión final.
- * Cambios en la conformación del grupo de funcionarios del Grupo de Esquemas.
- * Contratación de profesionales a partir del 19 de Enero.

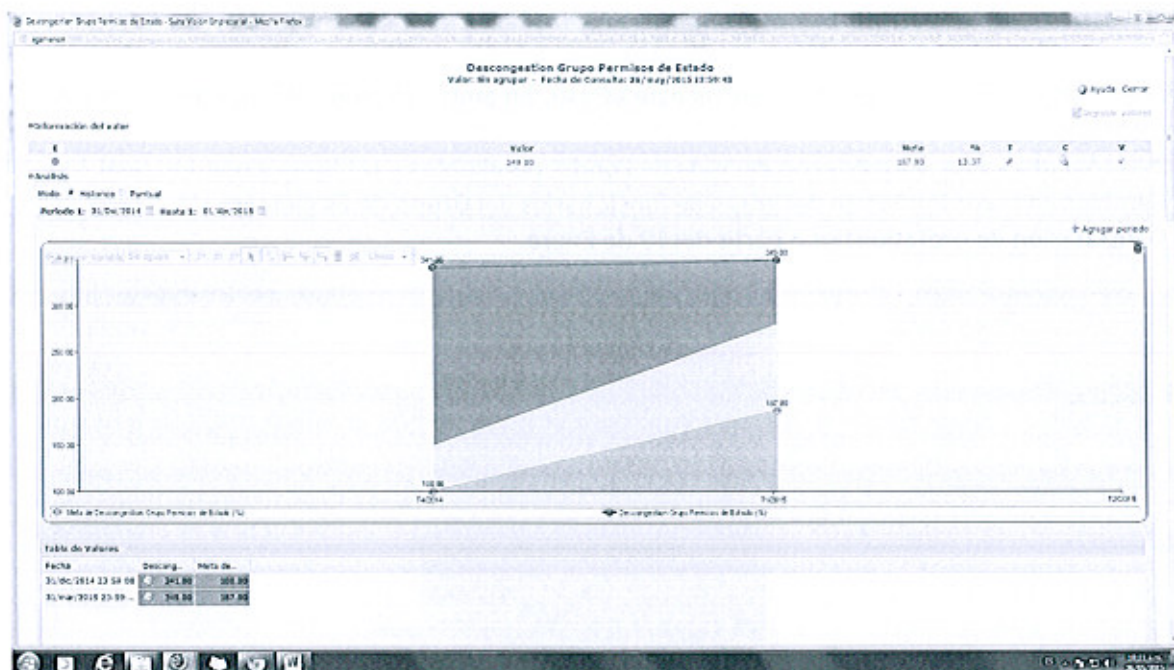


2.10.6. Descongestión Grupo Permisos de Estado

Impactaron de manera negativa el nivel del indicador:

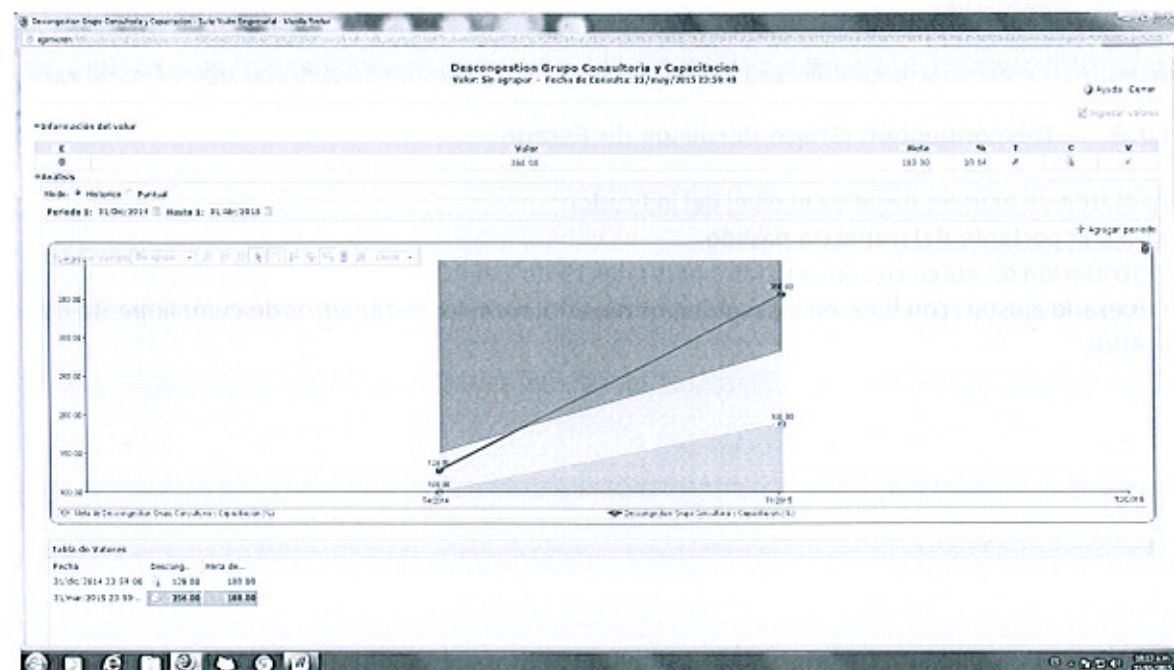
- * Atraso importante del trimestre pasado
- * Contratación de los cinco contratistas a partir del 19 de ENERO.

Es necesario ajustar, con base en los resultados del año 2014, los parámetros de cumplimiento del indicador.



2.10.7. Descongestión Grupo Consultoría y Capacitación

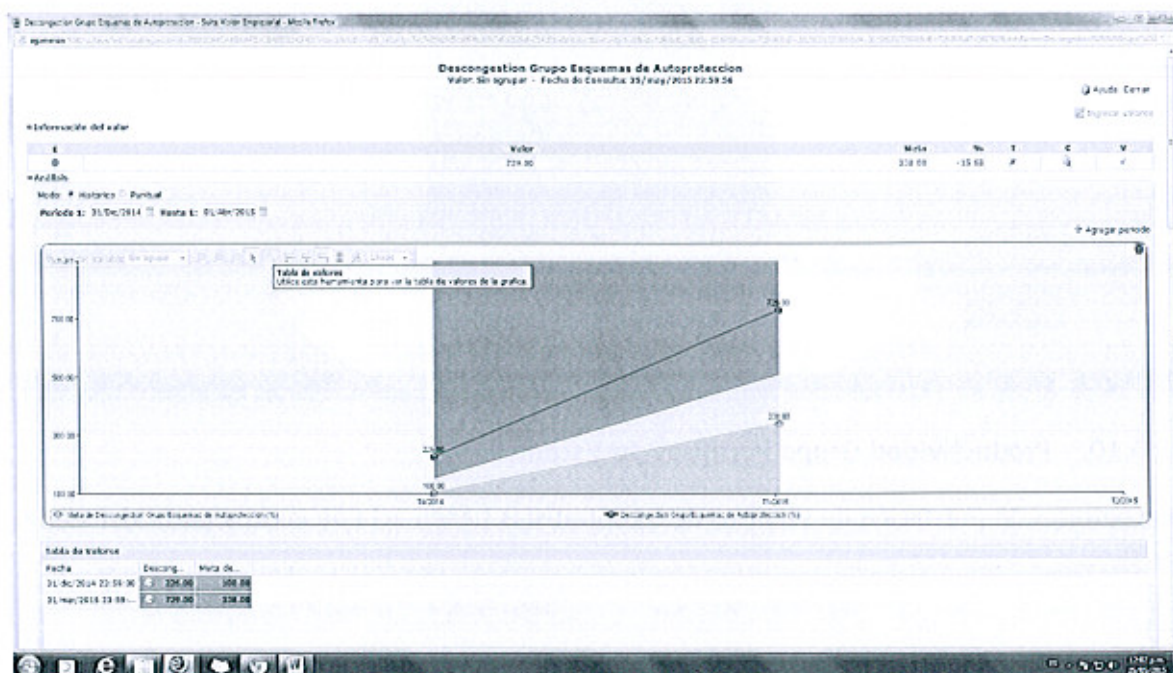
De estos trámites pendientes, se tienen 135 resueltos con decisión de Fondo pero pendientes para la Firma final de aprobación.



2.10.8. Descongestión Grupo Esquemas de Autoprotección

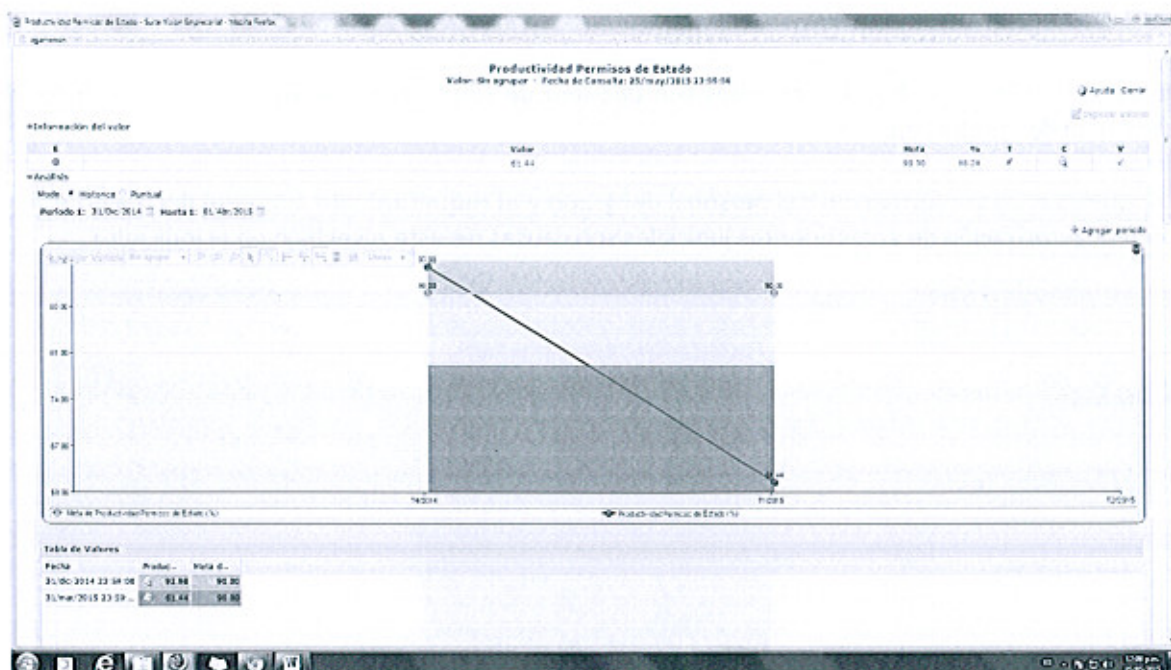
De estos 729 trámites hay 77 resueltos con decisión de fondo pero pendientes de la revisión y firma final de aprobación.

Los ajustes en la conformación del personal del grupo y el requerimiento adicional del documento soporte autorización de antecedentes judiciales son causas de este nivel bajo en el indicador.



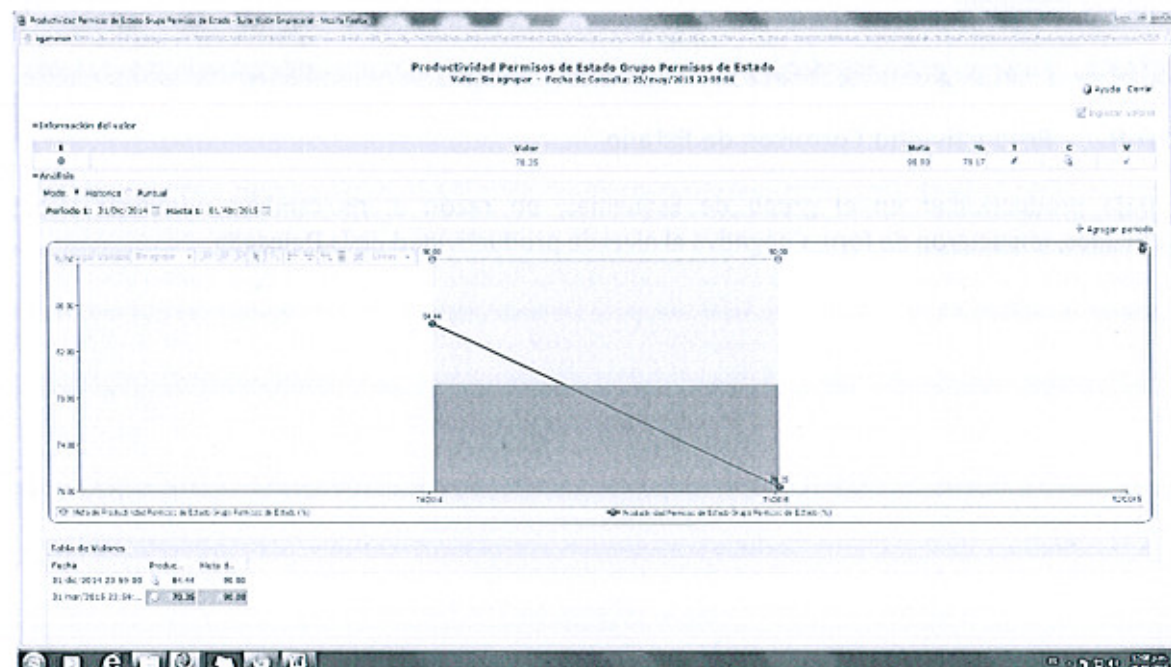
2.10.9. Productividad Permisos de Estado

La baja productividad en el grupo de Esquemas, en razón a los cambios administrativos producidos, impactaron de forma negativa el nivel de productividad de la Delegada.



2.10.10. Productividad Grupo Permisos de Estado

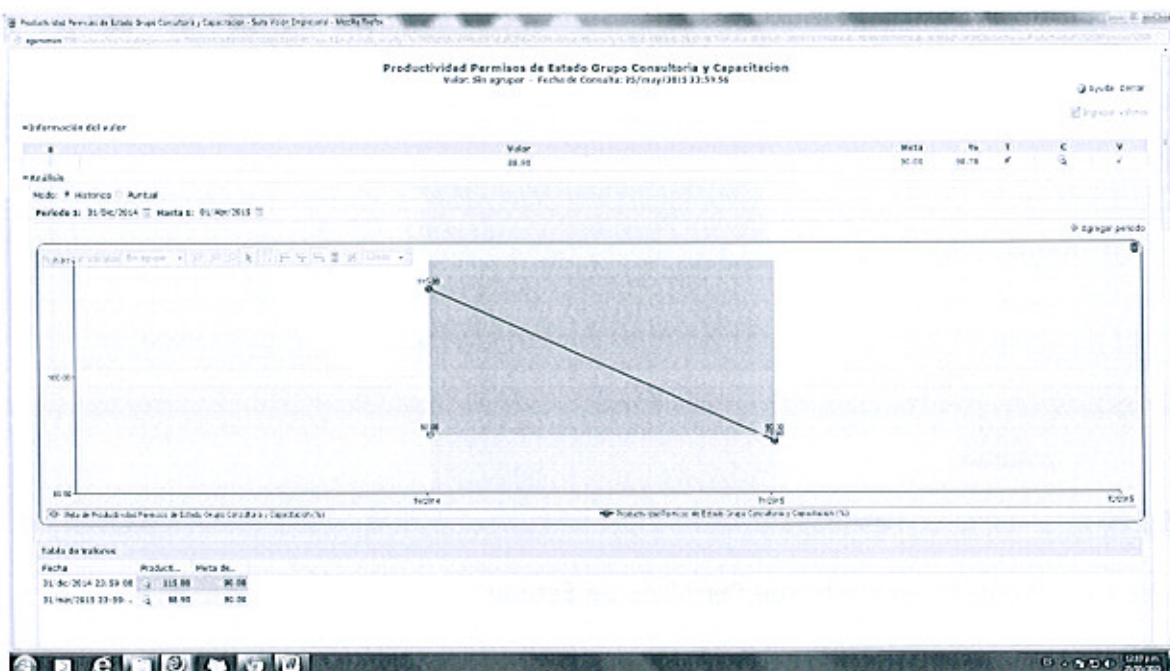
Los contratos de prestación de servicios de 5 contratistas tienen acta de inicio a partir del 19 de Enero.



2.10.11. Productividad Grupo Consultoría y Capacitación

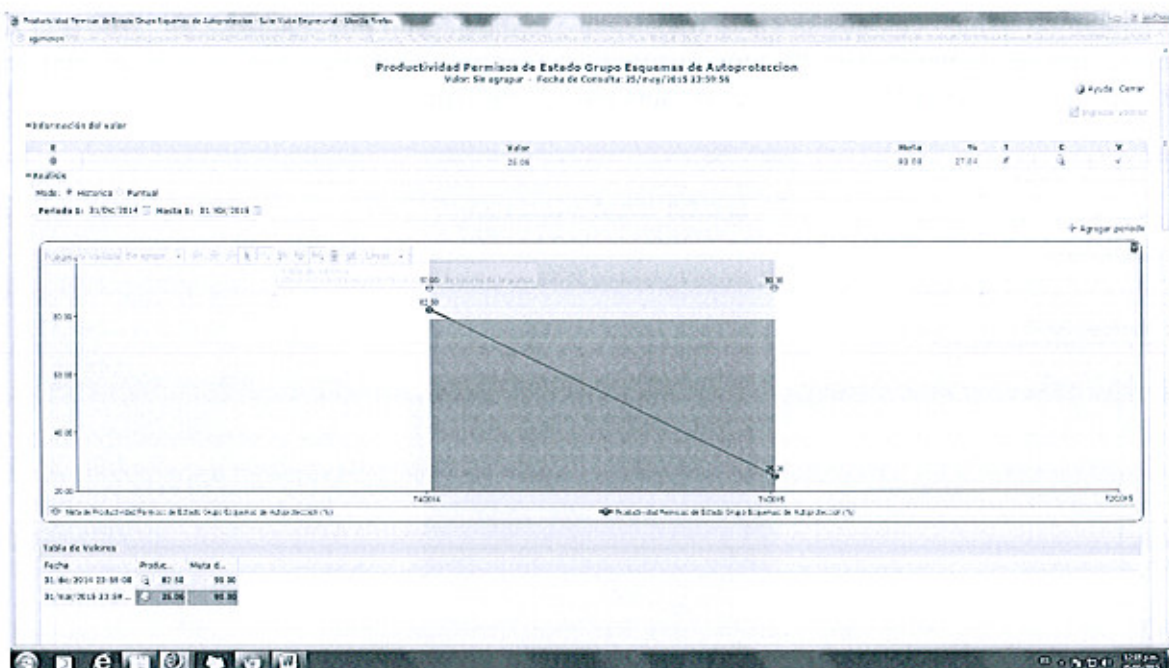


El equipo de trabajo con que se venía trabajando fue modificado integralmente en razón a una reestructuración administrativa. Para los nuevos funcionarios se hizo necesario permitir un compás de espera en tanto se consigue la curva de aprendizaje adecuada.



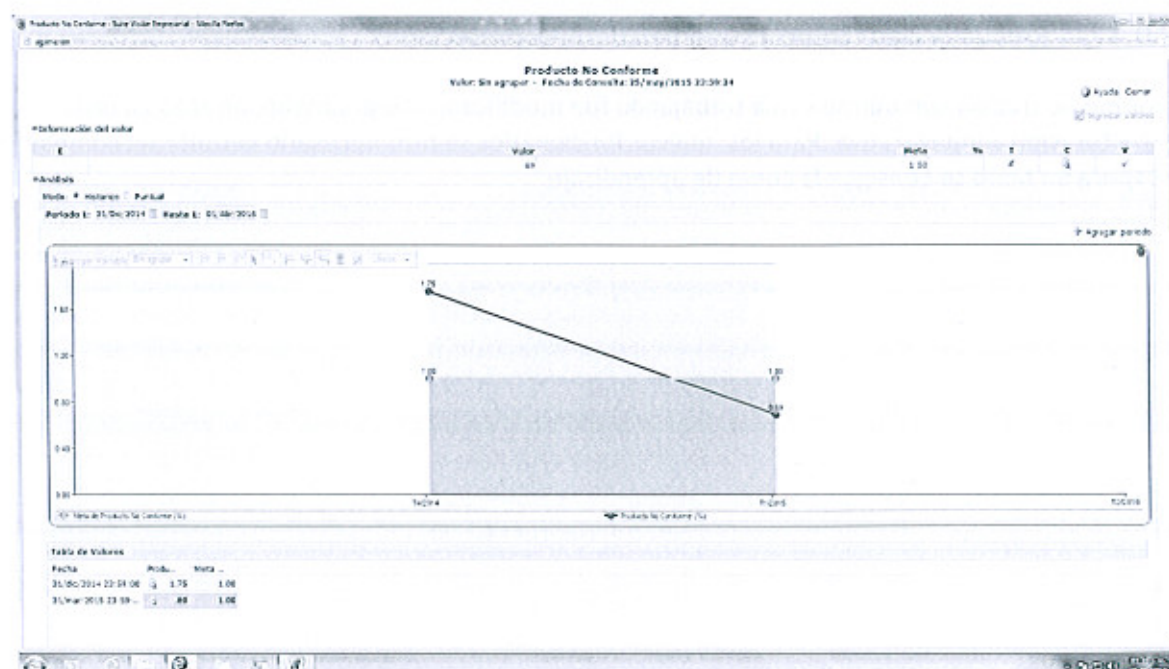
2.10.12. Productividad Grupo Esquemas de Autoprotección

El equipo de trabajo con que se venía trabajando fue modificado integralmente en razón a una reestructuración administrativa. Para los nuevos funcionarios se hizo necesario permitir un compás de espera en tanto se consigue la curva de aprendizaje.



2.10.13. Producto no conforme Permisos de Estado

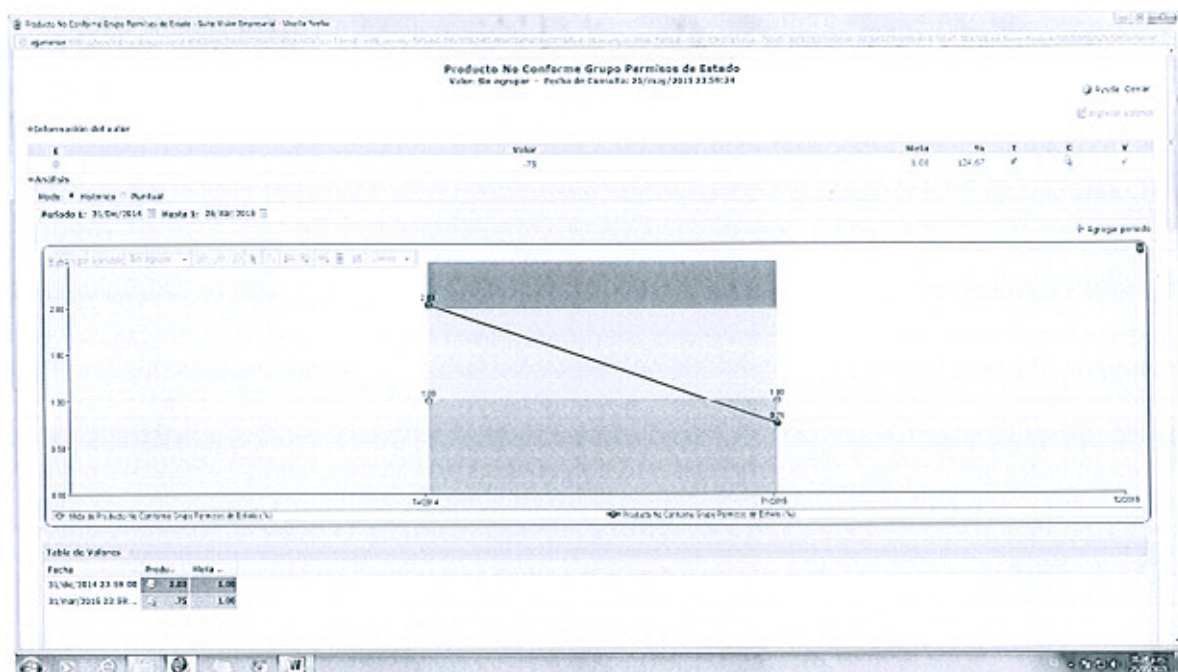
Excelente nivel de cumplimiento del indicador.



2.10.14. Producto no conforme Grupo Permisos de Estado

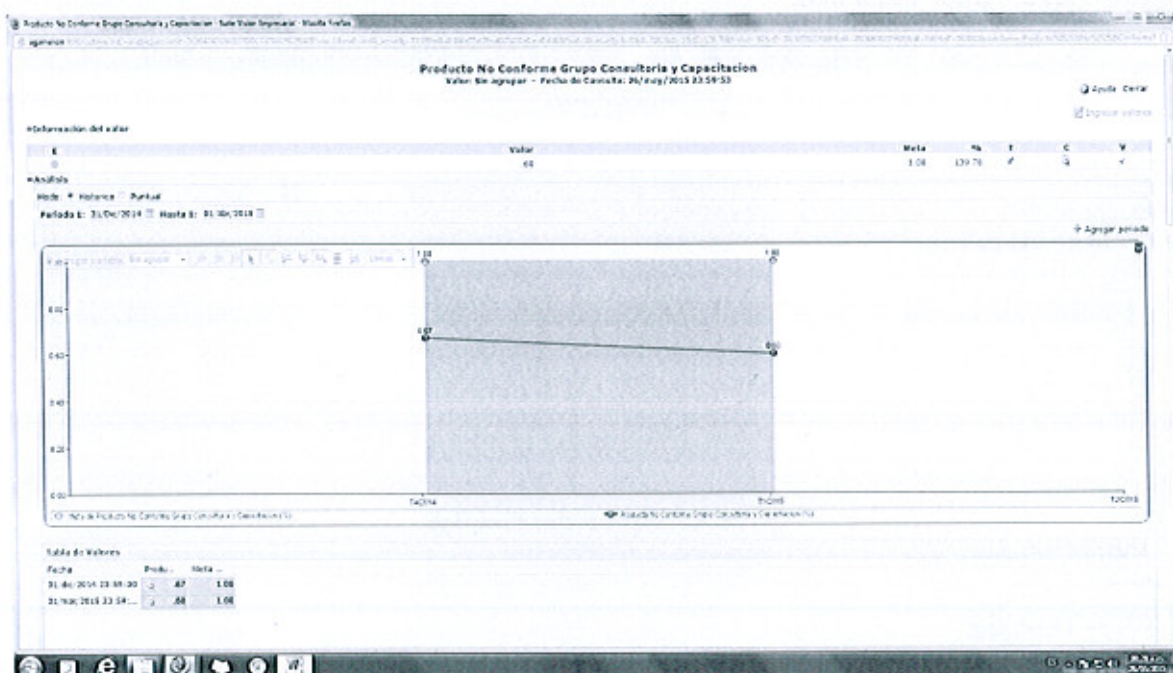


Buen nivel de cumplimiento. La cantidad de actos administrativos con errores disminuyó considerablemente.



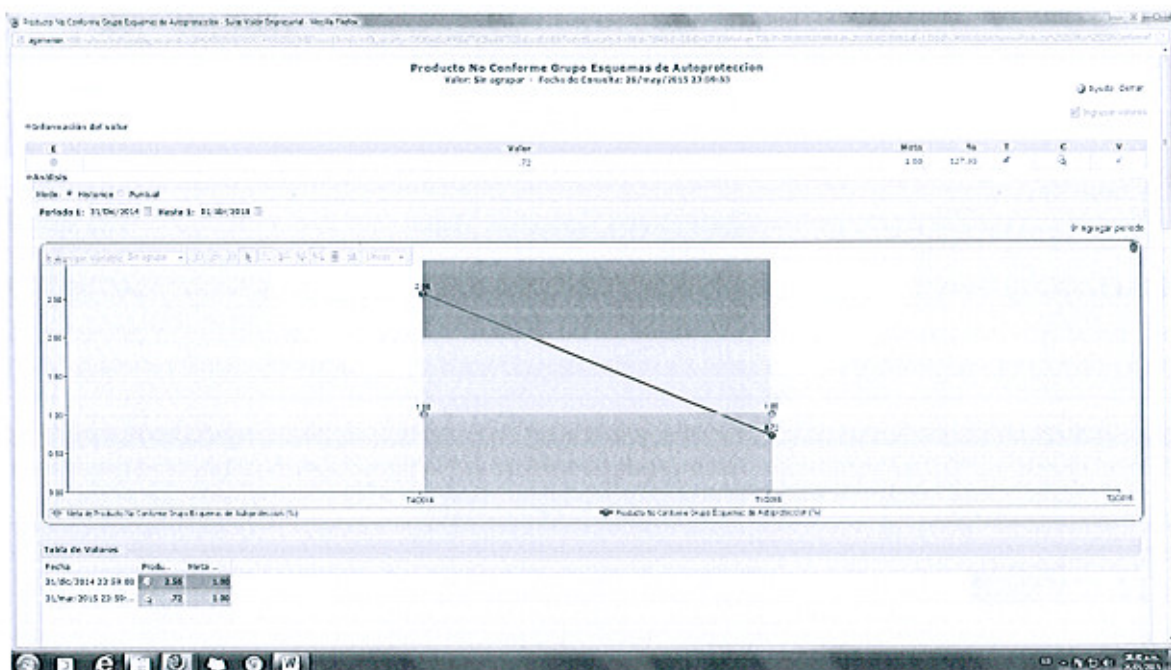
2.10.15. Producto no conforme Grupo Consultoría y Capacitación

Se mantiene estable el número de actos administrativos sin errores.



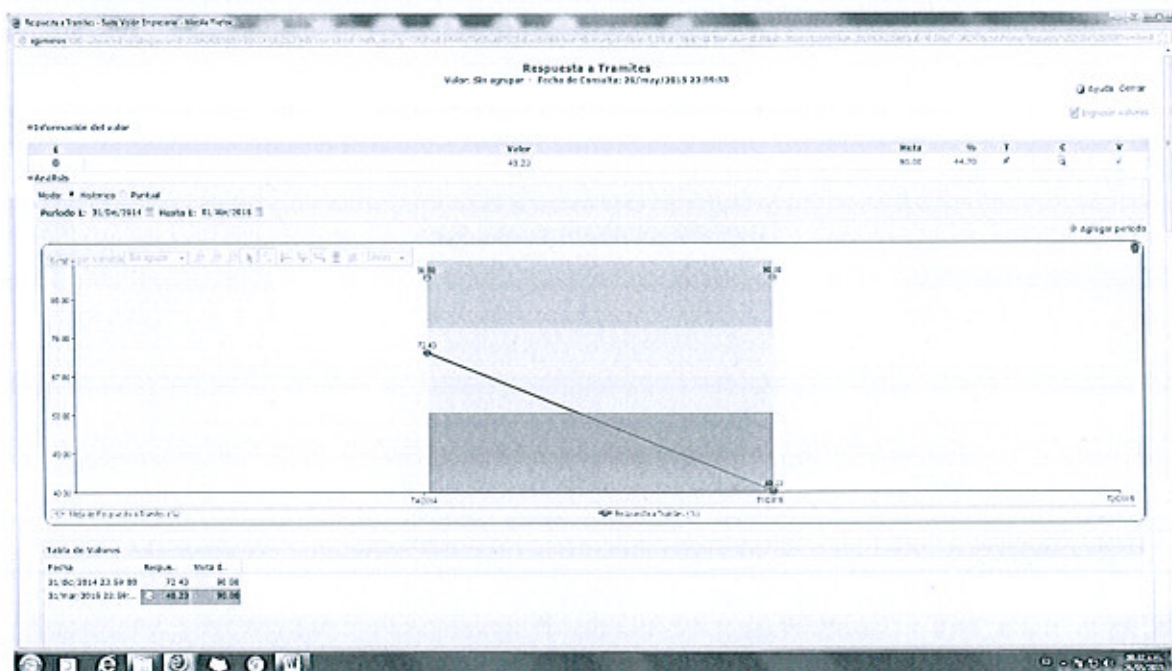


2.10.16. Producto no conforme Grupo Esquemas de Autoprotección Se generan menos Actos Administrativos sin errores.



2.10.17. Respuesta a trámites Permisos de Estado

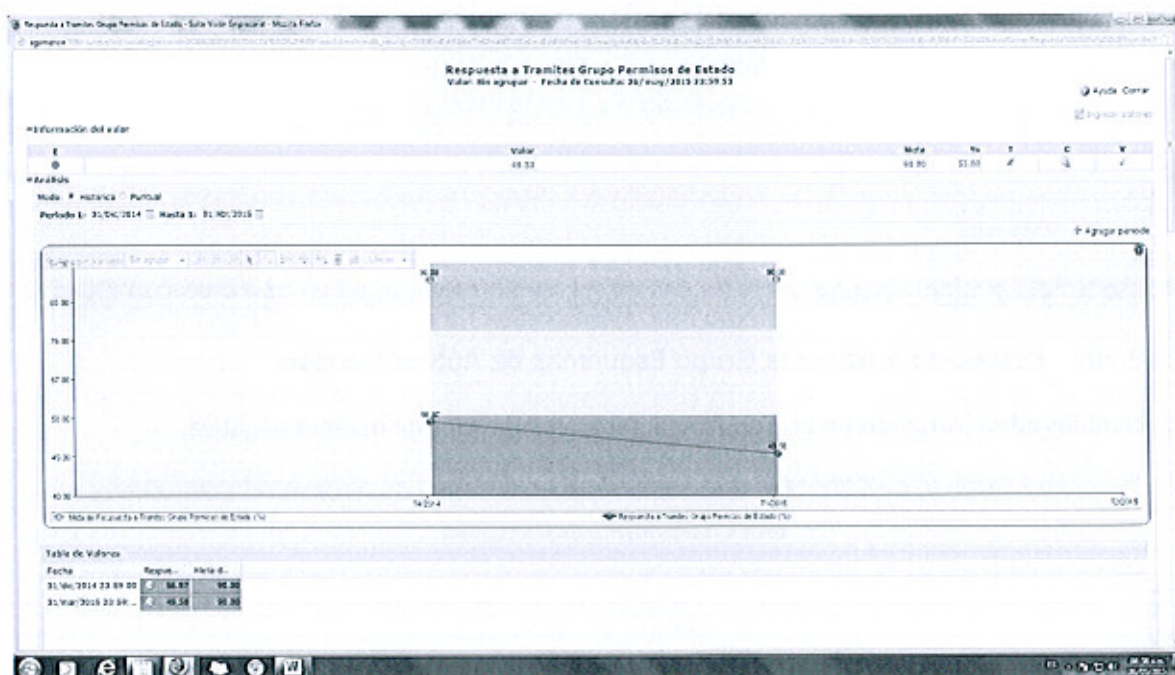
Disminuyó considerablemente el nivel de cumplimiento en razón a cambios en la planta de funcionarios del grupo Esquemas.



2.10.18. Respuesta a trámites Grupo Permisos de Estado

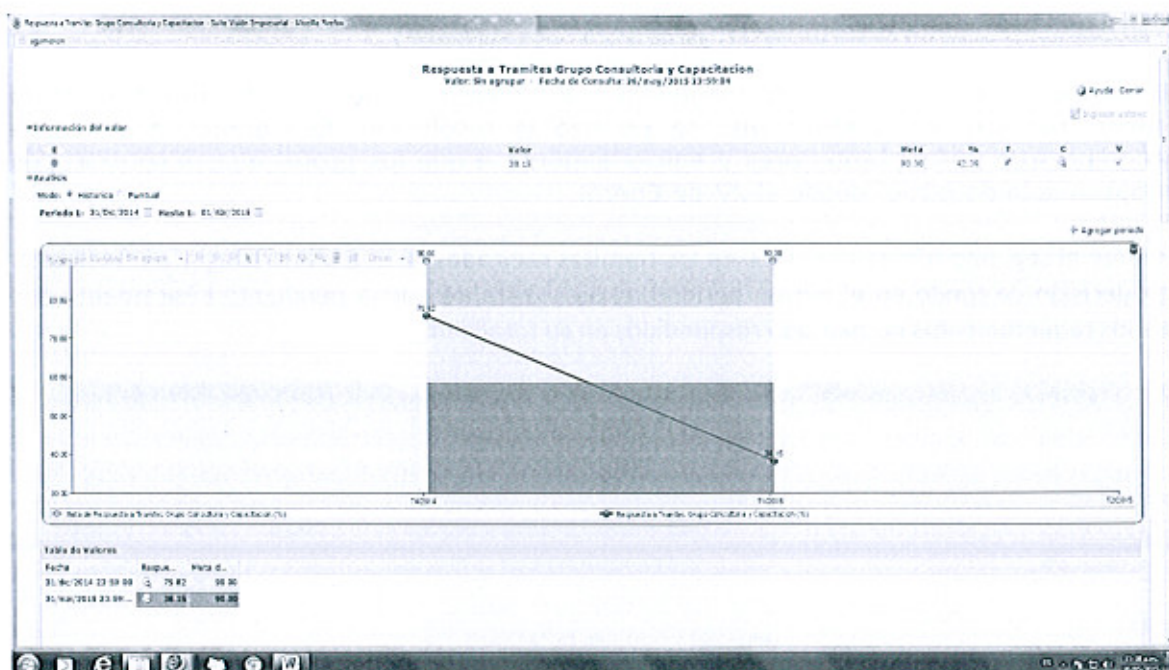
No se logró un mejor nivel de respuesta a los tramites que se radicaron durante el primer trimestre en razón a que se priorizó la resolución de trámites que venían pendientes de 2013 y anteriores y adicionalmente a que los profesionales contratados firmaron acta de inicio desde el 27 de Enero.

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.



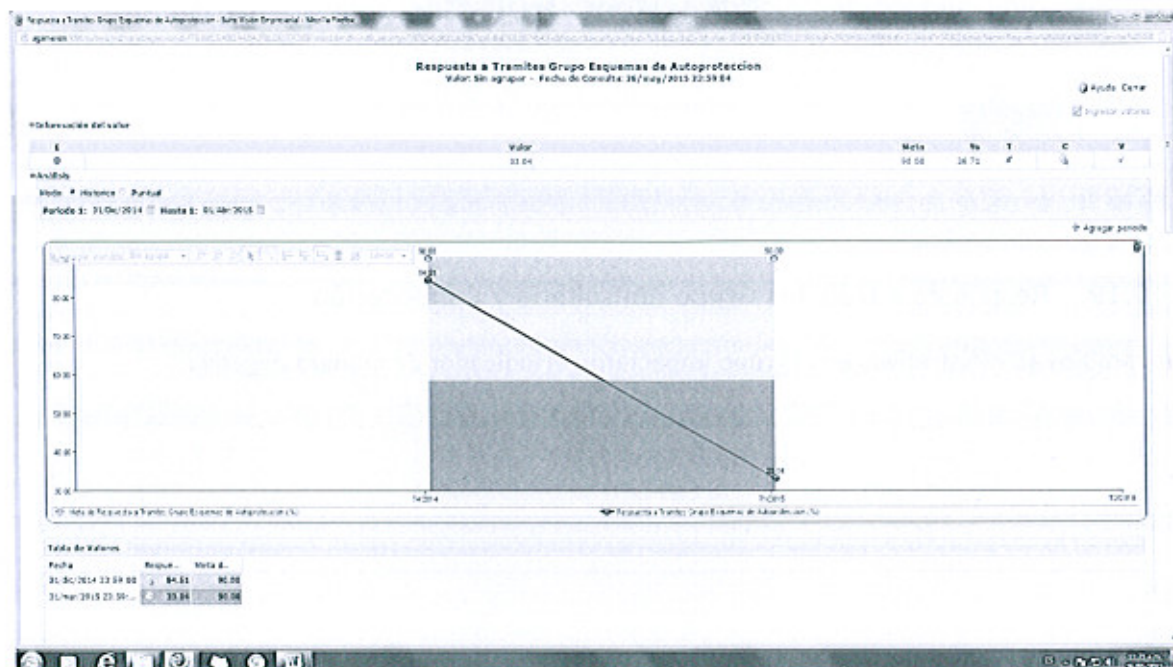
2.10.19. Respuesta a trámites Grupo Consultoría y Capacitación

Los cambios administrativos en el grupo impactaron el indicador de manera negativa.



2.10.20. Respuesta a trámites Grupo Esquemas de Autoprotección

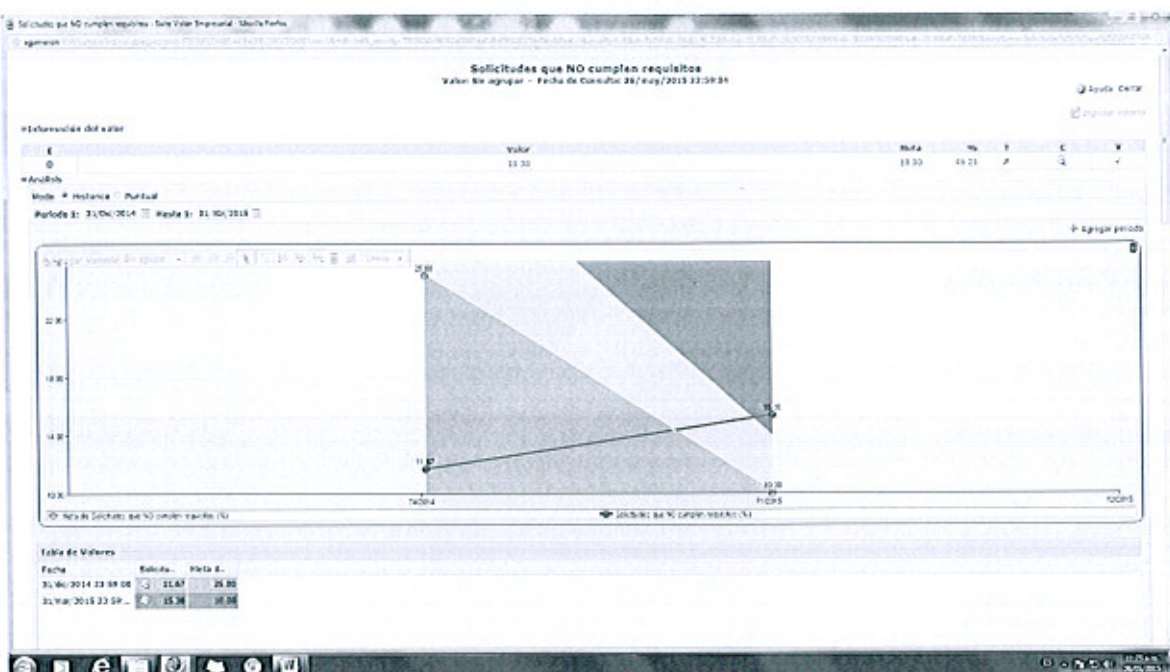
Los cambios administrativos en el grupo impactaron el indicador de manera negativa.



2.10.21. Solicitudes que no cumplen con requisito Permisos de Estado

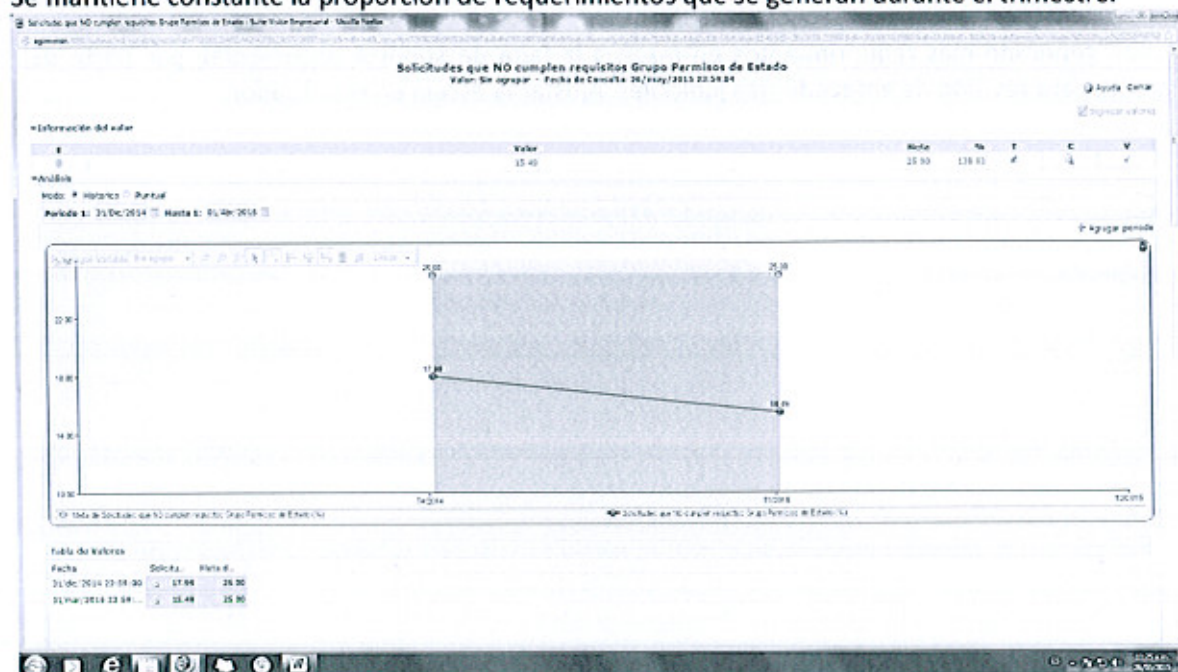


Se han generado más requerimientos en razón a la falta de soporte documental, por parte del usuario, para revisión de antecedentes judiciales. Se debe ajustar las variables en el indicador.



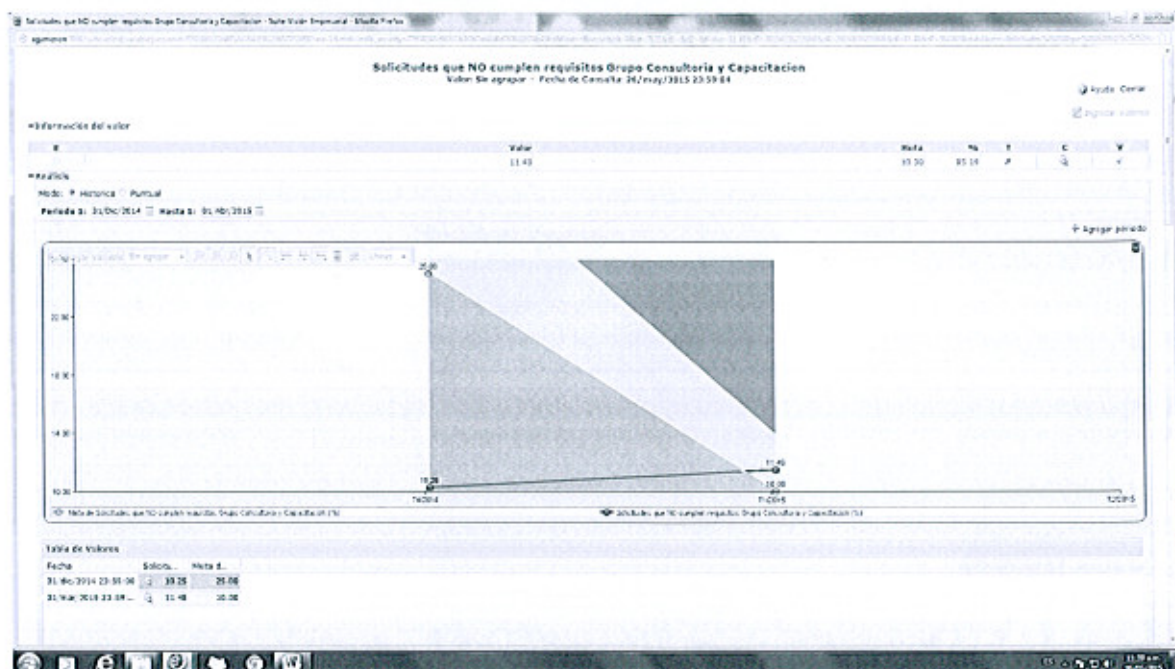
2.10.22. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Permisos de Estado

Se mantiene constante la proporción de requerimientos que se generan durante el trimestre.



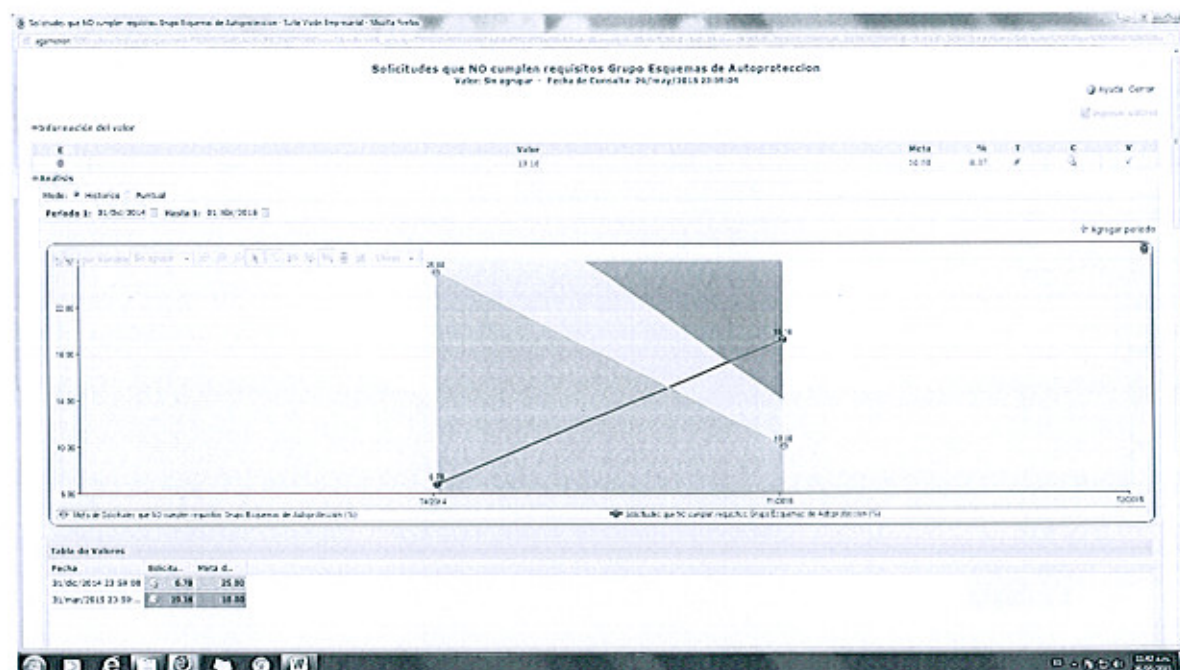
2.10.23. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Consultoría y Capacitación

El indicador se mantiene en nivel bueno de cumplimiento.



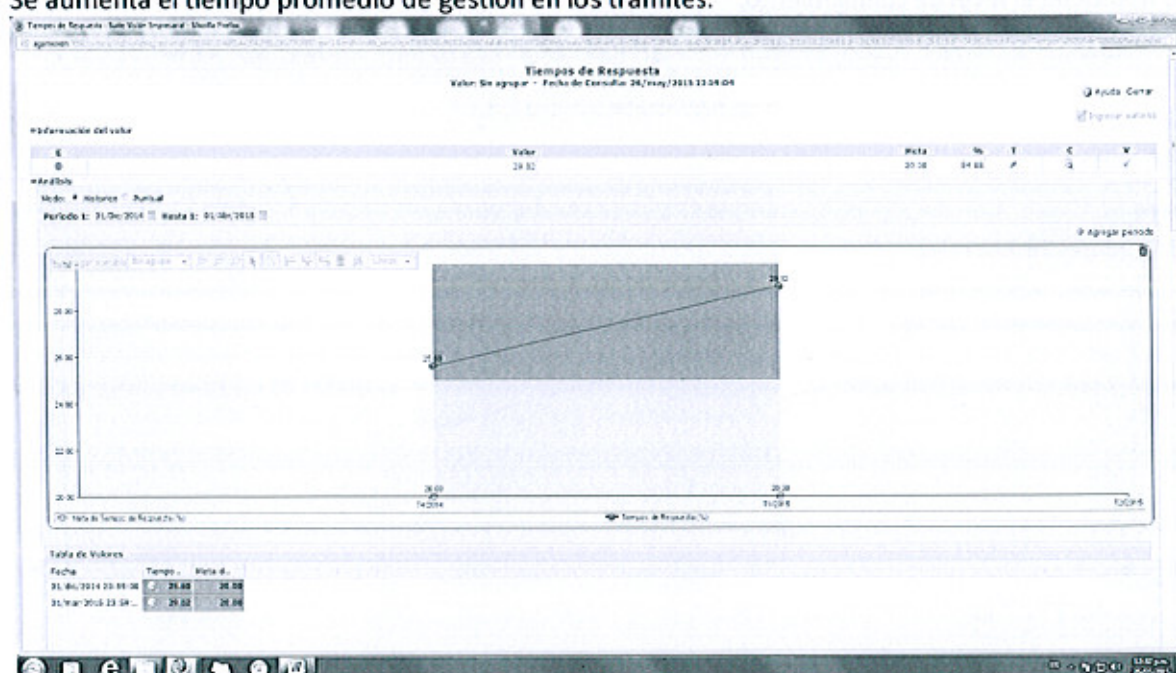
2.10.24. Solicitudes que no cumplen con requisito Grupo Esquemas de Autoprotección

Se han generado más requerimientos en razón a la falta de soporte documental, por parte del usuario, para revisión de antecedentes judiciales. Ajustar la escala en el indicador.



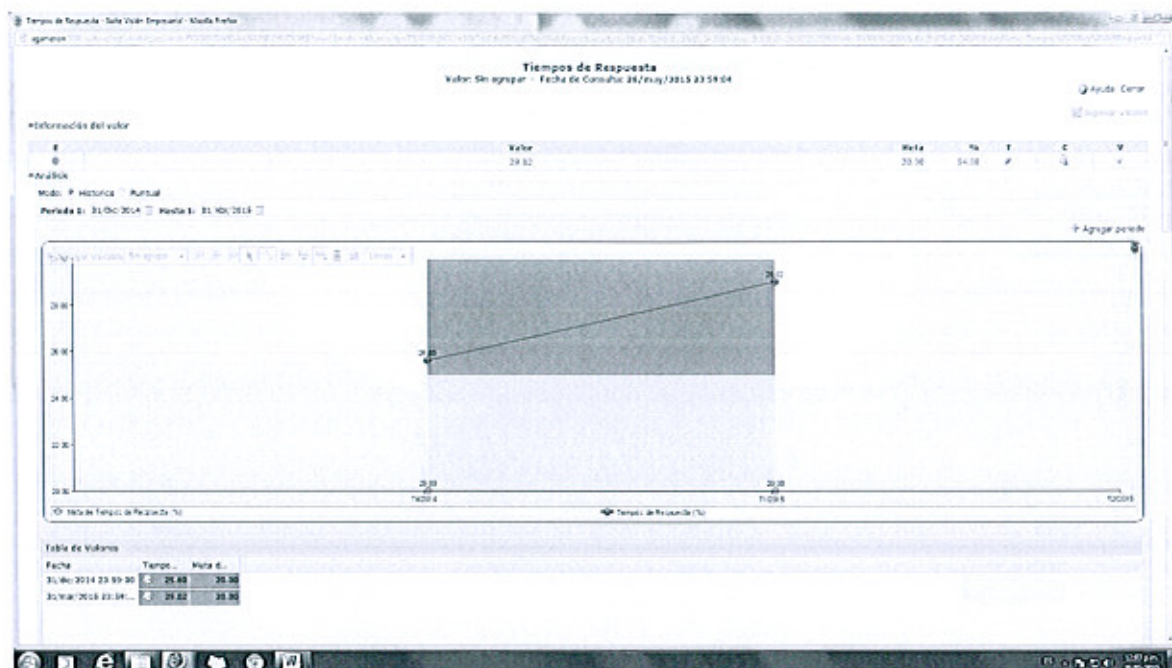
2.10.25. Tiempo de respuesta Permisos de Estado

Se aumenta el tiempo promedio de gestión en los tramites.



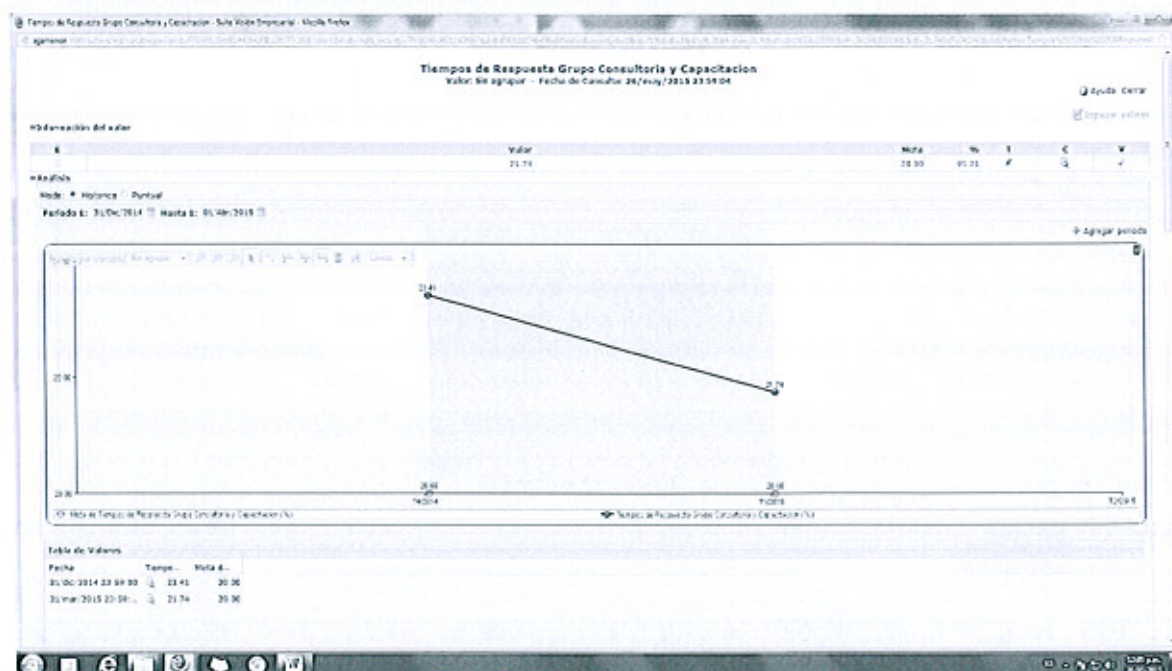
2.10.26. Tiempo de respuesta Grupo Permisos de Estado

Se aumenta el tiempo promedio de gestión en los trámites



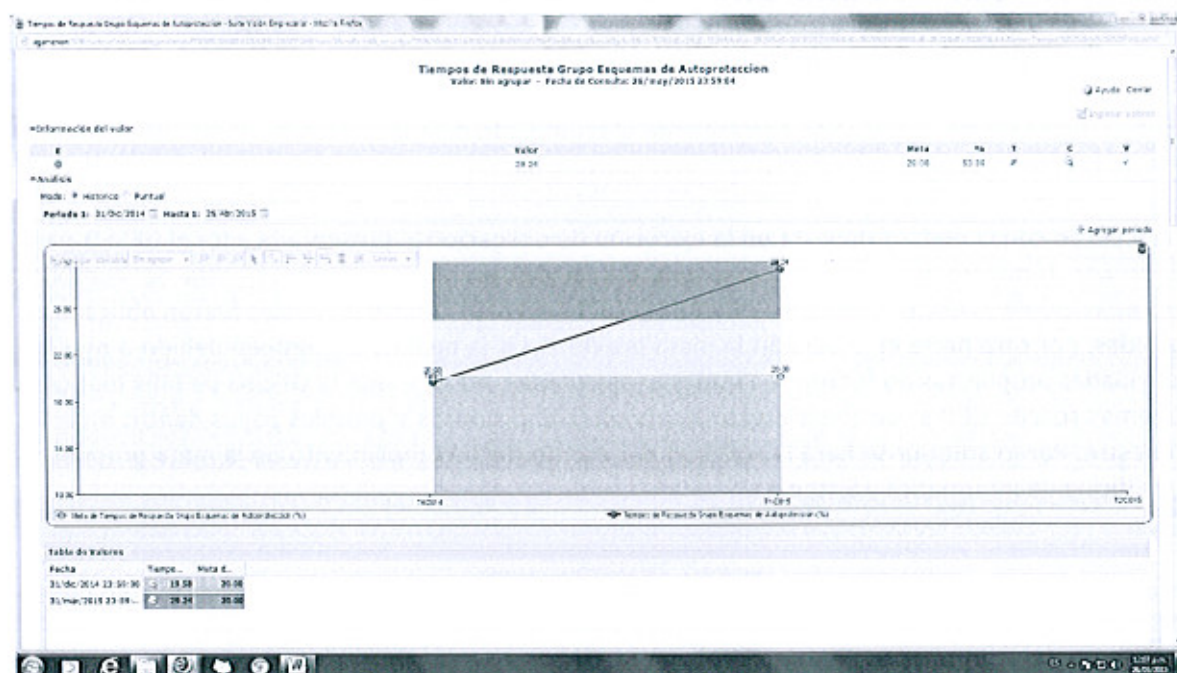
2.10.27. Tiempo de respuesta Grupo Consultoría y Capacitación

Se mantiene el nivel de cumplimiento.



2.10.28. Tiempo de respuesta Grupo Esquemas de Autoprotección

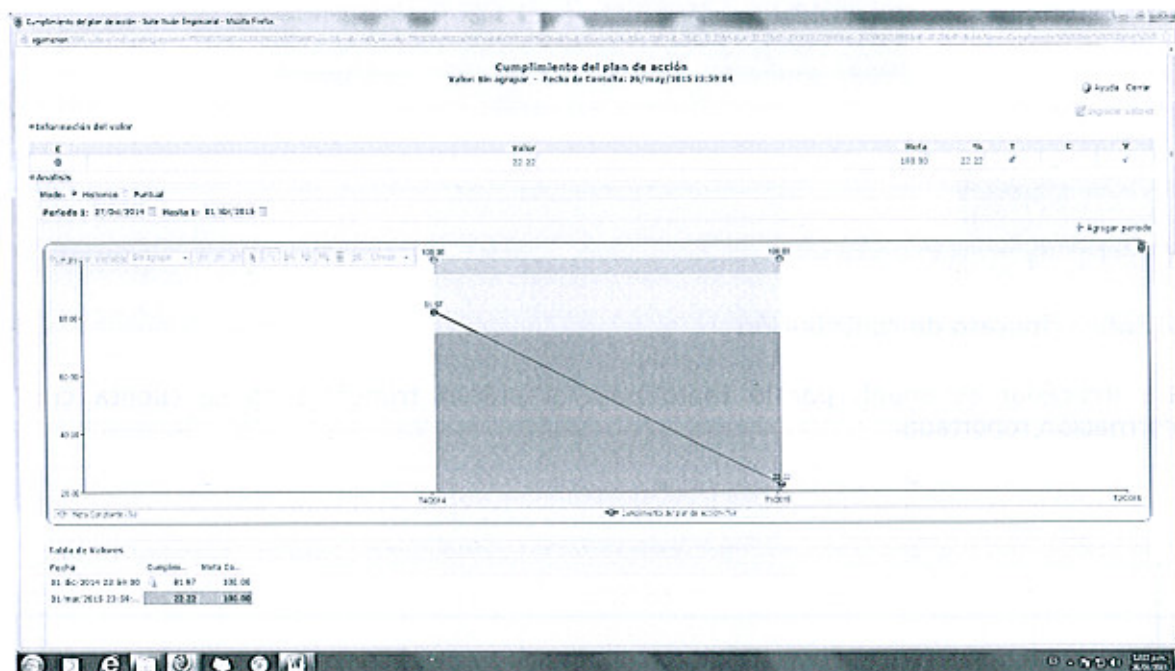
Se aumenta el tiempo promedio de gestión en los trámites



2.11. PLANEACIÓN

2.11.1. Cumplimiento en el Plan de Acción

Para el primer trimestre de la vigencia 2015 se cumplieron oportunamente 22.22%.



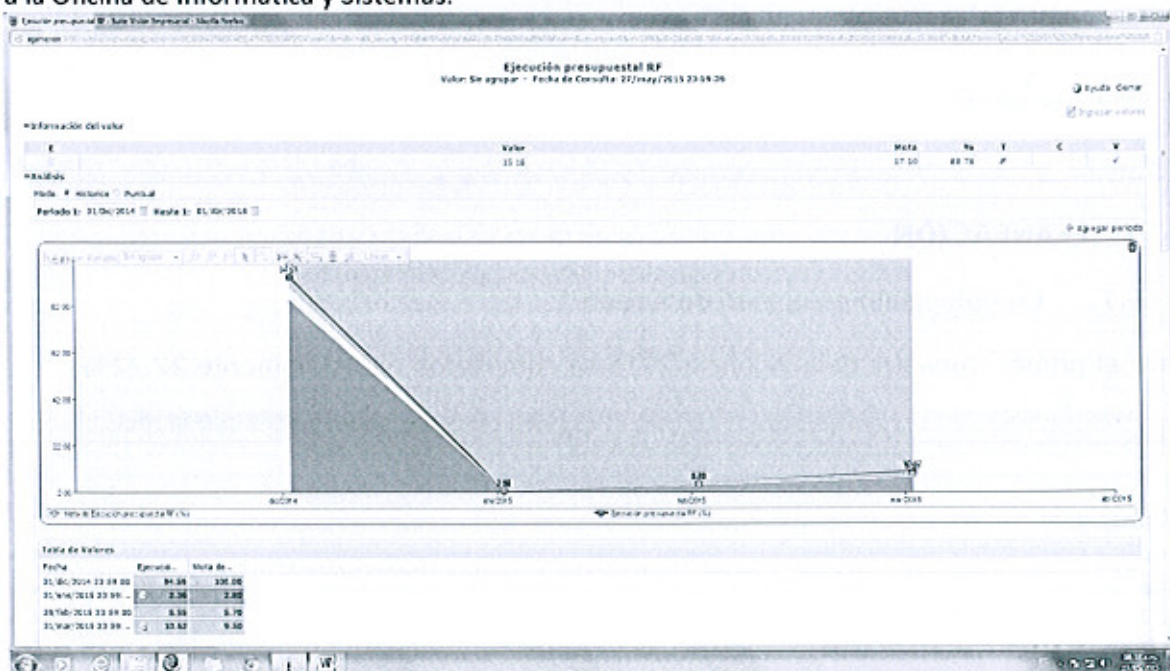


2.12. RECURSOS FINANCIEROS

2.12.1. Ejecución presupuestal

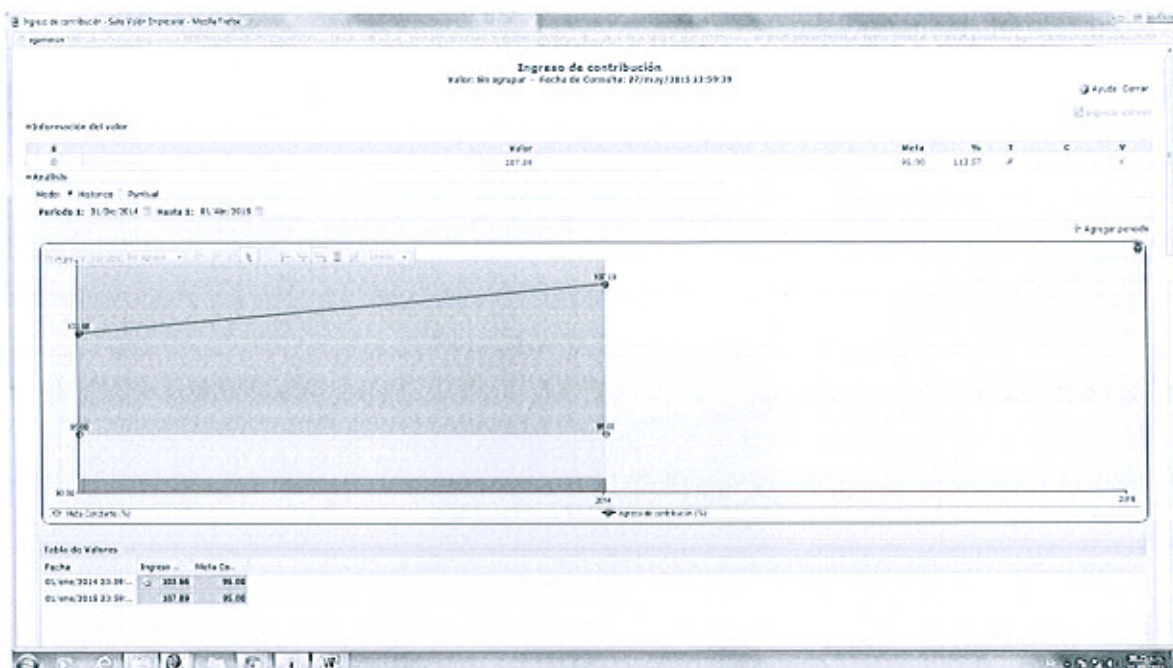
El valor ingresado en la ejecución corresponde al acumulado de enero a marzo 31 del 2015, para una ejecución en obligaciones del 10,62% en Funcionamiento.

De acuerdo con la meta propuesta en la ejecución de obligaciones presentada ante el GESED para el primer trimestre del año en curso era del 10,0% en Funcionamiento, esta se cumplió, sobrepasándola es decir que se presentaron las cuentas en un 100% y las cuales fueron obligadas y pagadas, por otra parte en Inversión la meta era del 1,1% la cual no se cumplió debido a que las actividades propuestas no fueron realizadas ni ejecutadas, no obstante la Oficina de Informática y Sistemas solicito CDP's sin tener efecto alguno de compromisos y posibles pagos dentro en este trimestre. Por lo anterior se hará la solicitud por escrito del incumplimiento de la meta propuesta a la Oficina de Informática y Sistemas.



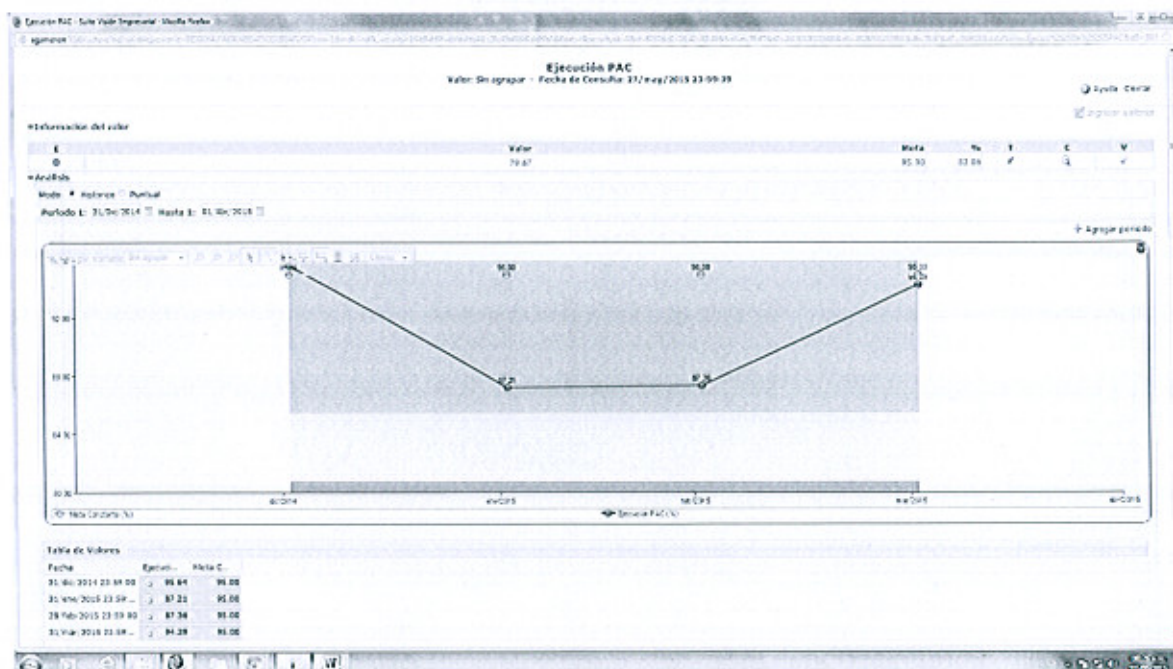
2.12.2. Ingreso de contribución

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



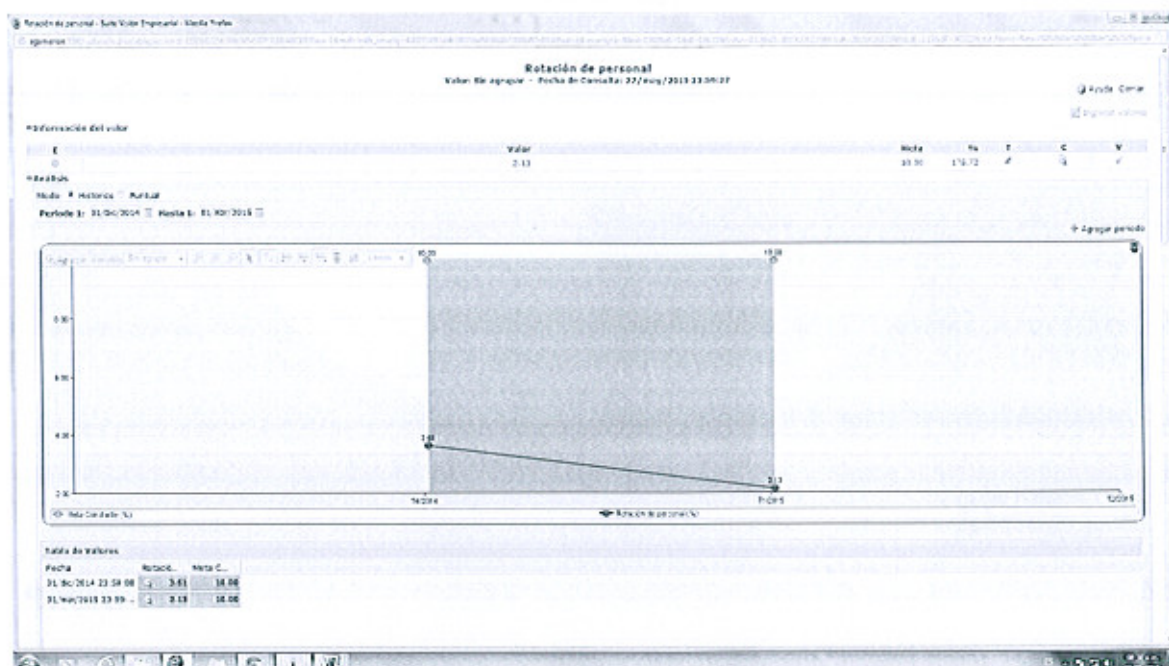
2.12.3. Ejecución PAC

Se logra en la ejecución de este periodo un 94.29% muy cercano a la meta y es precisamente por la entrega oportuna de cuentas de cobro y/o facturas en el término previsto del mes.

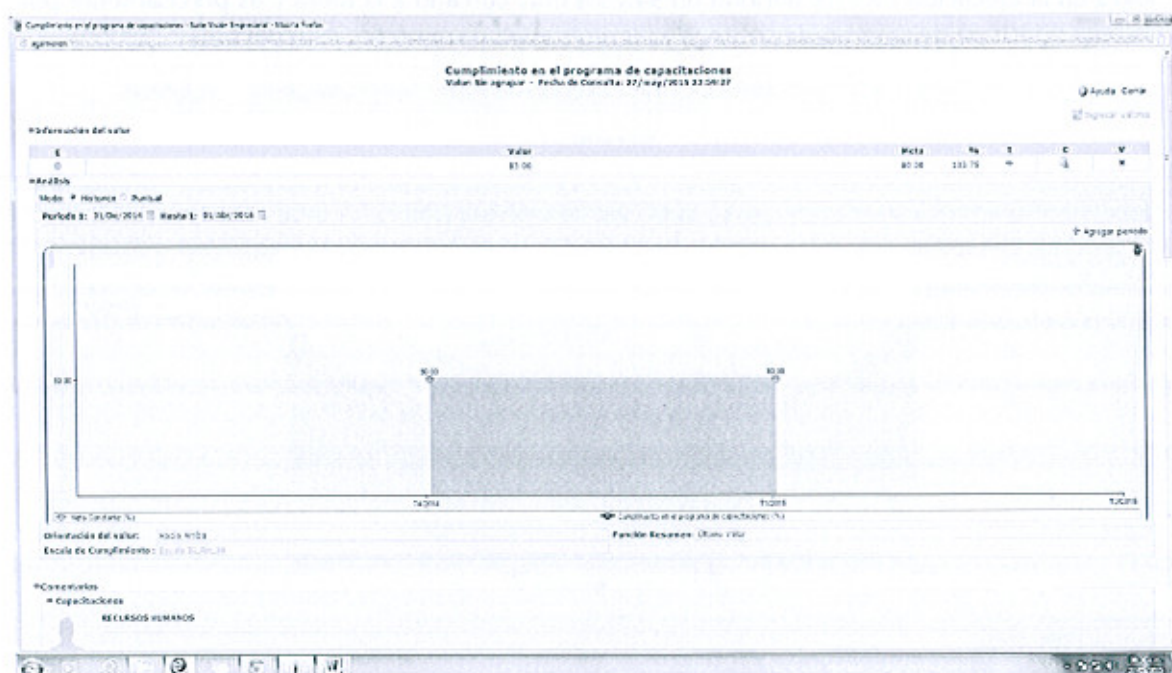


2.13. RECURSOS HUMANOS

2.13.1. Rotación de personal



2.13.2. Cumplimiento en el programa de capacitaciones



2.13.3. Clima organizacional

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



2.1.1. Valor responsabilidad.

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

2.1.2. Valor Respeto.

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

2.1.3. Valor Calidad.

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

2.1.4. Valor Transparencia.

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

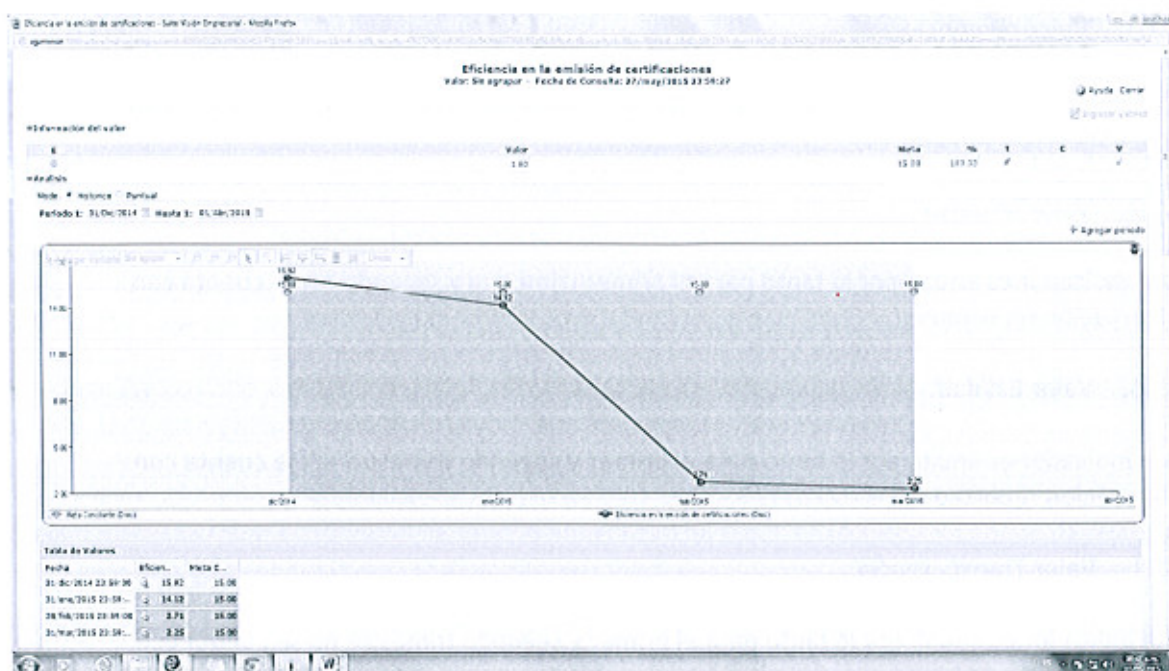
2.1.5. Valor compromiso.

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

2.14. SECRETARIA GENERAL

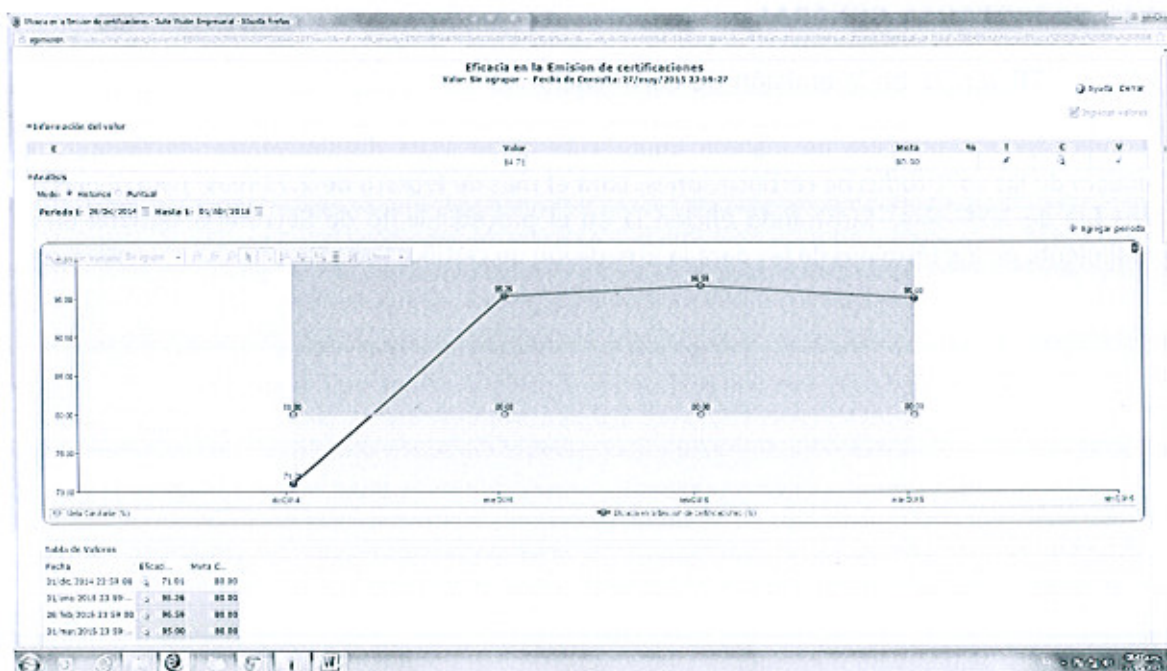
2.14.1. Eficiencia en la emisión de certificaciones

Este indicador nos muestra de manera importante como sigue disminuyendo los tiempos de respuesta de las solicitudes de certificaciones, para el mes de febrero de 2.71 días, para el mes de marzo fue de 2.25 días. Mostrando eficiencia en el procedimiento de Secretaria General en el cumplimiento de los términos de ley para la expedición de certificaciones.



2.14.2. Eficacia en la emisión de certificaciones

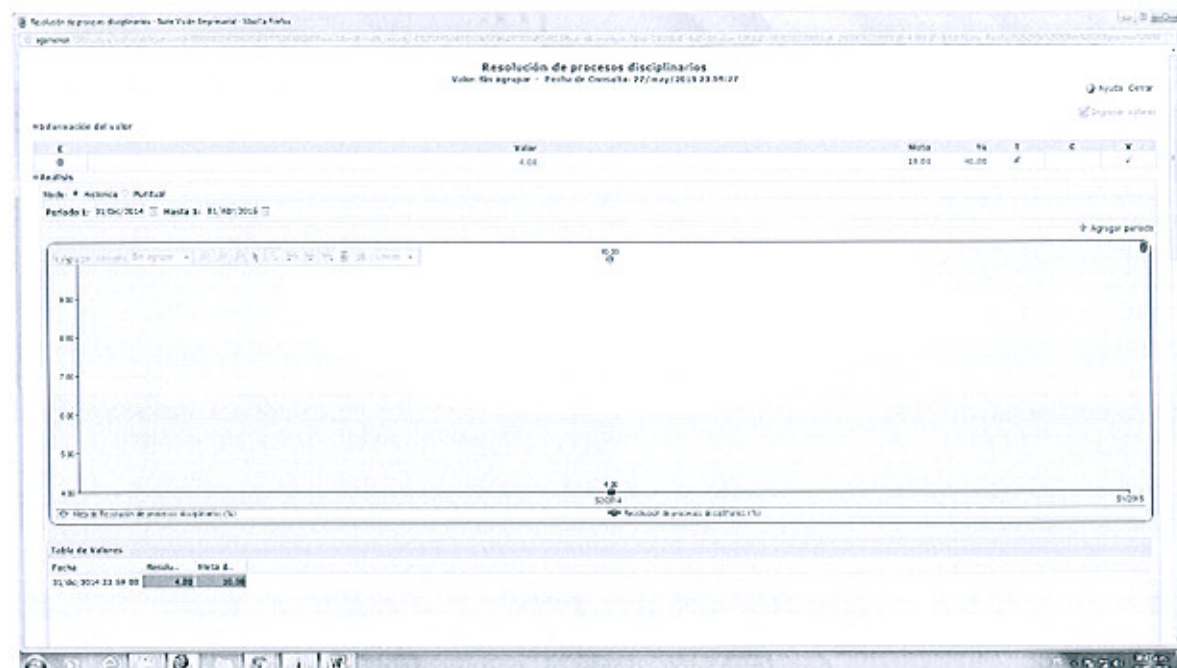
Para el mes de marzo ingresaron 153 solicitudes de certificaciones de las cuales se resolvieron 133. Actualmente hay dos personas expidiendo certificaciones, una encargada de las certificaciones de multas y sanciones y la otra de certificaciones de renovaciones en trámite.





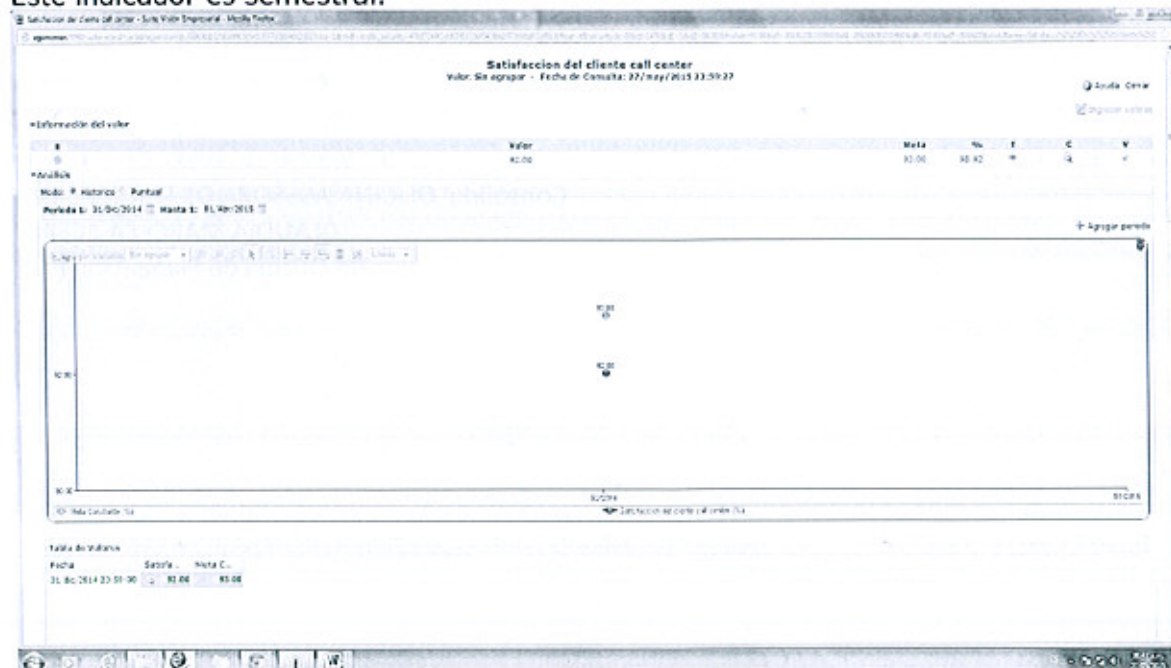
2.14.3. Resolución de procesos disciplinarios

Este indicador es semestral.



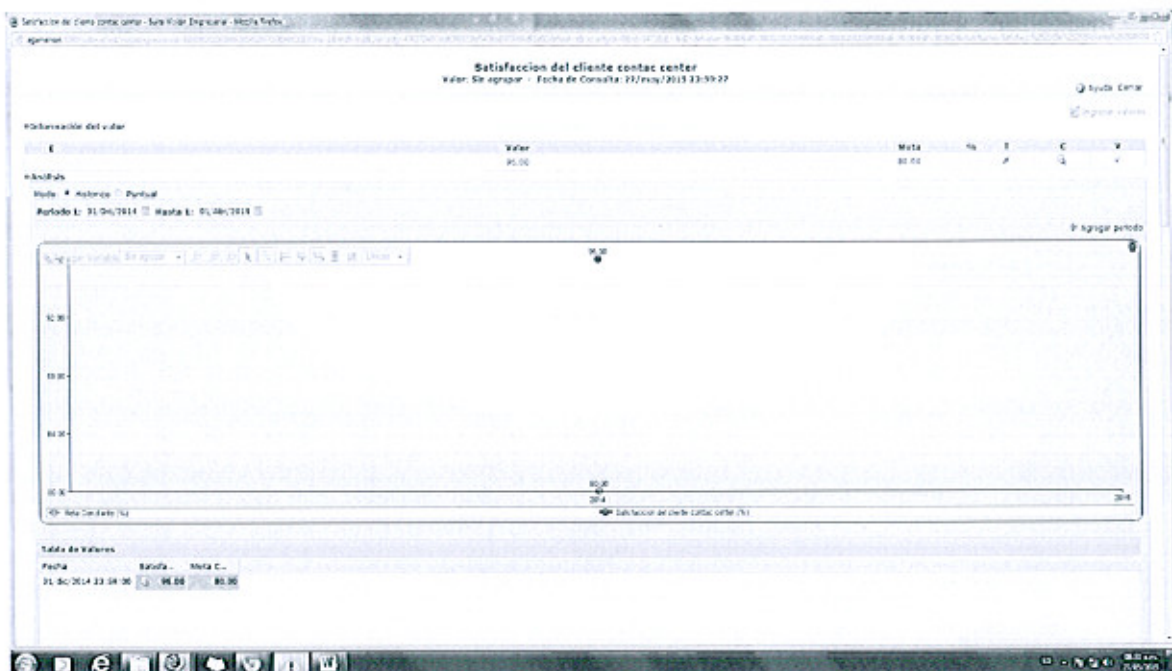
2.14.4. Satisfacción del cliente call center

Este indicador es semestral.





2.14.5. Satisfacción del cliente contac center



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


Consolido: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
CLAUDIA MARCELA ACERO
Jefe Oficina de Planeación (e)