



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Prosperidad
para todos

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

SEGUNDOTRIMESTRE

2011



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Prosperidad
para todos

ANTECEDENTES

Con el fin de implementar una metodología para diseñar y actualizar el sistema de medición y evaluación de resultados de la gestión de la SuperVigilancia y teniendo en cuenta que el Decreto 2355 de 2006 ordena a la Oficina Asesora de Planeación diseñar y establecer en coordinación con las diferentes dependencias, los indicadores de eficiencia, efectividad y productividad para evaluar al gestión y proponer las medidas preventivas y correctivas en su aplicación, se presenta el informe del año 2011, que consolida los resultados de los indicadores y sus respectivos análisis presentados por los diferentes procesos, cuya información se fundamenta en las bases de datos, así como en las estadísticas que son manejadas por los responsables de cada procedimiento.

Esperamos que el presente informe se tome como una herramienta para la toma de decisiones de los gerentes públicos y todos los funcionarios que forman parte de la entidad con miras a mejorar el desempeño institucional.



2. ANALISIS GENERAL:

Para la vigencia 2011 los indicadores evaluados son los siguientes:

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	INDICADOR
SECRETARIA GENERAL	Certificaciones	Eficacia en la respuesta a otras solicitudes
		Tiempo promedio de respuesta a las certificaciones solicitadas
		Eficacia en la respuesta de solicitudes de Certificaciones
	Notificaciones	Promedio de entrega de comunicaciones a correspondencia
RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	Tesorería	eficacia en la ejecución del PAC Programado
	Presupuesto	Ejecución presupuestal
	Recaudo y Manejo de la Cuota de Contribución	comportamiento de recaudo
		Porcentaje de las cuentas por cobrar
TALENTO HUMANO	Formación, Capacitación y Desarrollo del talento Humano	Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación
	Bienestar Social	Cumplimiento del Plan de Bienestar Social Porcentaje de funcionarios que reciben calificación satisfactoria dentro de las actividades asociadas al Plan de Incentivos
CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	Quejas	Porcentaje de quejas eficazmente gestionadas
	Sanciones	Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos



	Inspección	Porcentaje de visitas efectivamente realizadas
		Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas
		Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección realizadas
GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS	Atención al usuario Interno y Externos	Índice de respuesta a requerimientos internos
		Índice de respuesta a requerimientos externos
	Mantenimiento de Servicios TIC	Porcentaje de equipos informáticos en período de obsolescencia
	Contratación y Gestión de Proyectos para la Provisión de productos y Servicios TIC	Índice de disponibilidad de página web y correo electrónico de la entidad
CONTROL INTERNO	Elaboración de informes internos y externos	cumplimiento en la entrega de informes
	Auditorías internas	Porcentaje de auditorías eficientemente presentados
		Porcentaje de Seguimiento a las Observaciones realizadas en auditorías internas anteriores
		Evaluación del sistema de control interno
	Seguimiento acciones de mejora	
PERMISOS DE ESTADO	Constitución Previa	Solicitudes de constitución previa con decisión de fondo
	Licencia de Funcionamiento	Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Renovación Licencia de Funcionamiento	Solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Cancelaciones de licencias, autorizaciones y permisos	Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Conceptos Previos, Cesión, Adquisición y Revalidación para porte o Tenencia de Armas	Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida
	Tramites resueltos por Oficio	Solicitudes de tramites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo
	Inscripción en el Registro	Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo
	Vº. Bº. de Importación	Solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo



	Autorización de Blindaje, Desblindaje, uso y traspaso de Vehículos Blindados	Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo	
	Credenciales de Personal Directivo y Operativo	Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo radicadas con decisión de fondo	
	Credenciales de Consultores, asesores o Investigadores (CAI)	Solicitudes de credenciales de personal no operativo ni directivo radicadas con decisión de fondo	
	TODA LA DELEGADA	Índice de productividad real PARA CADA UNA DE LAS AREAS	
		Tiempo de trámite de solicitudes promedio	
		• Punto de equilibrio Delegada para la Operación	
		eficiencia Plan de desatraso	
	Porcentaje de solicitudes con decisión de fondo		
	Biorritmo de la Delegada para la Operación		
GESTION DOCUMENTAL	Procedimiento Correspondencia Oficial e interna	Promedio de entrega de distribución de correspondencia	
	Procedimientos Préstamo de Documentos y Expedientes	Promedio de tiempo de entrega de expedientes	
GESTIÓN JURÍDICA	Atención de Tutelas	Porcentaje de tutelas contestadas	
	Recursos	Porcentaje de recursos efectivamente resueltos	
	Consulta Derechos de petición	Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos	
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Adquisición de Bienes y Servicios	Tiempo promedio de elaboración de contratos bajo la modalidad de contratación directa	
		Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía	
		Tiempo promedio de elaboración de contratos de mayor cuantía	
		Tiempo promedio de elaboración de contratos bajo la modalidad "10% de menor cuantía" según lo establecido por el Decreto 3576 de 2009	

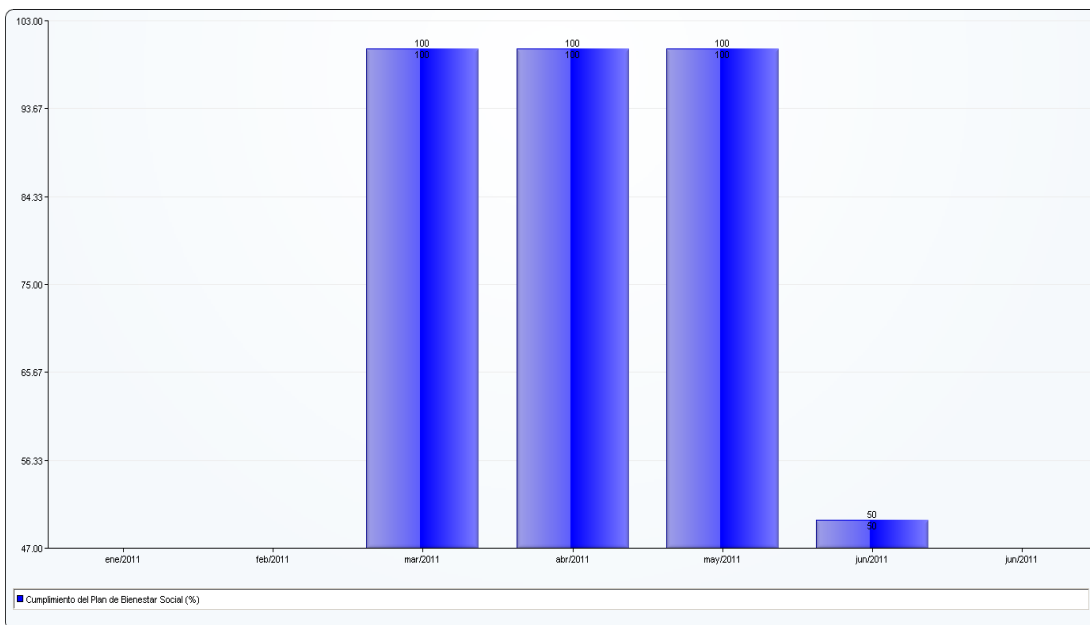


ANALISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS

Talento Humano:

Cumplimiento del Plan de Bienestar Social

De las cuatro actividades programadas en el trimestre tres fueron ejecutadas, solo en el mes de junio no se cumplió con lo programado, la actividad que quedo aplazada para el próximo periodo fue un asado con la familia de todos los funcionarios de la entidad, el cual no se pudo llevar a cabo por cuanto un número considerable de funcionarios salió a vacaciones fuera de la ciudad por tal motivo se aplazo para realizarlo en una nueva fecha



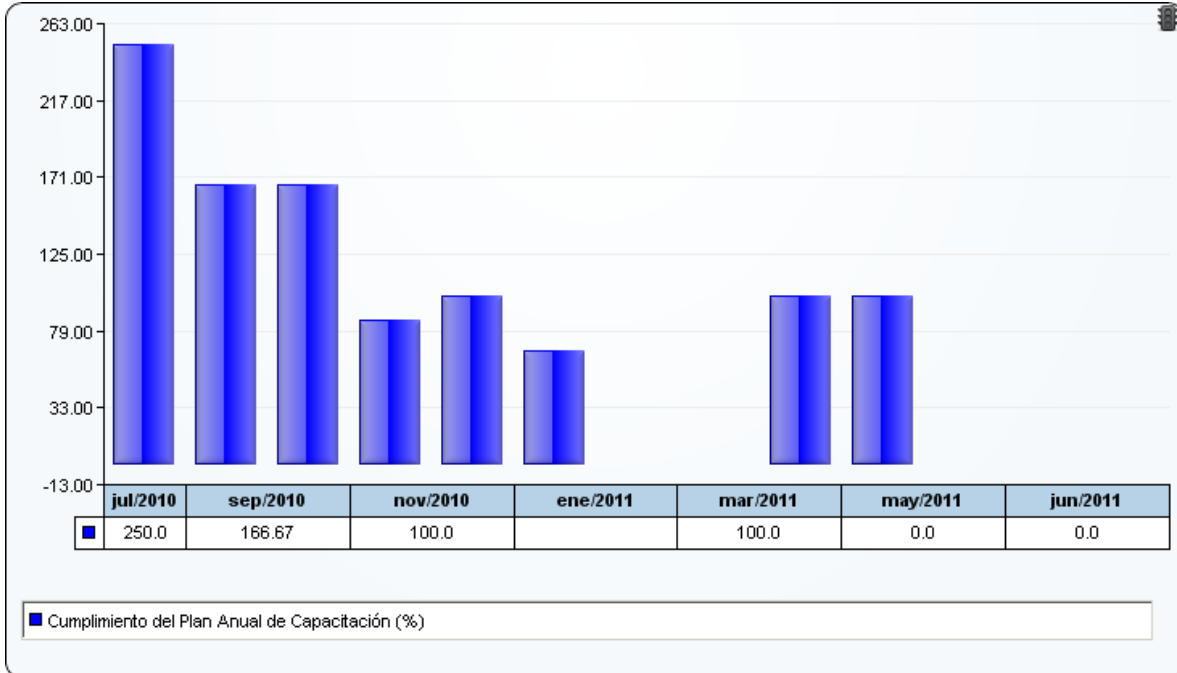
Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación

Durante el segundo trimestre, no se pudo dar cumplimiento a las metas propuestas, ya que el desempeño en la ejecución del Plan de capacitación fue tan solo del 33%, de las tres capacitaciones programadas en el trimestre solo se realizó una; para los meses de mayo y junio, el porcentaje de cumplimiento fue del 0%.

El área responsable argumenta, el incumplimiento en el programa por causas ajenas a su voluntad, debido a las cancelaciones de las capacitaciones por parte de la ESAP. Sin embargo, se recomienda realizar gestiones con otras entidades que permitan ampliar la



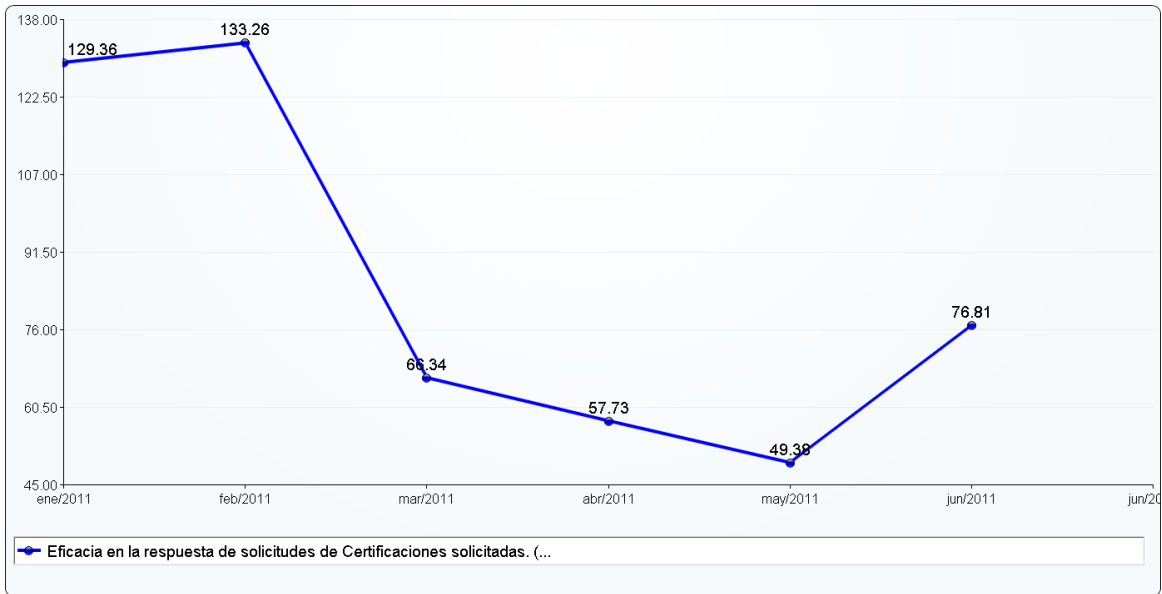
oferta de capacitaciones a los funcionarios de la entidad.



Secretaría General

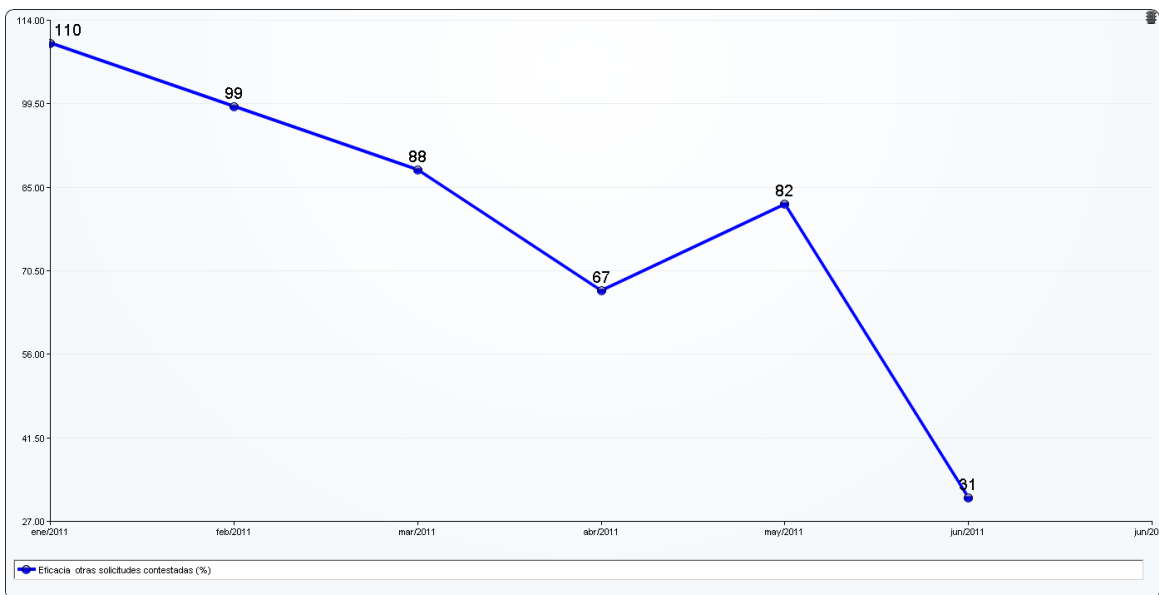
Solicitudes de Certificaciones contestadas

Durante los meses de abril, mayo y junio, el porcentaje de certificaciones emitidas por la Secretaría General estuvo por debajo del promedio deseado debido a diversos factores como lo son: incrementó ostensiblemente la cantidad de solicitudes de certificación por parte de los vigilados (promedio de 610 solicitudes mensuales), e incrementó el número de días festivos (Semana Santa) y en más de la mitad de días del mes de mayo, únicamente laboraron dos (2) funcionarios dedicados exclusivamente a dar respuesta a las solicitudes (certificaciones, derechos de petición, copias, etc.) presentadas ante la Secretaría General. Sin embargo, durante el mes de junio, la Secretaría General también evidenció un notable aumento en la expedición de certificaciones, ya que nuevamente se contaron con tres (3) funcionarios para la realización de estas.



Eficacia en otras solicitudes contestadas

Durante el segundo trimestre del 2011, el indicador de respuesta a las solicitudes realizadas diferentes a las certificaciones, tuvo un promedio de 38%, evidenciando una sensible baja. Sin embargo, este porcentaje se debe a que durante el mes de junio se obtuvo un 31% en estas respuestas, ya que se dio prioridad a la expedición de certificaciones por la coyuntura de la participación de las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada en procesos licitatorios y en procesos de contratación en general.





Tiempo promedio de respuesta a las certificaciones solicitadas

Durante el mes de Abril de 2011 fueron emitidos 695 actos administrativos, de los cuales 36 son de carácter administrativo. Razón por la cual se toman en cuenta 659 resoluciones cuya publicidad se realiza mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo.

Con base en lo anterior, se han realizado 561 envíos de citaciones o comunicaciones de actos administrativos, considerando que existen actos administrativos, ya que fueron notificadas el mismo día de su expedición, o antes de la entrega de la citación al proceso de correspondencia.

A partir del 23 de Marzo se implementó el uso de la firma digitalizada del secretario General en las citaciones y comunicaciones de actos administrativos, razón por la cual los tiempos promedio entre la elaboración y la entrega de los mismos al proceso de correspondencia se disminuye sustancialmente, según lo evidencia el promedio de 2,29 días.

No obstante, existen actos administrativos emitidos a raíz de la estrategia de derecho al turno que son entregado tardíamente al proceso de notificaciones y así mismo retrasando su entrega al proceso de correspondencia.

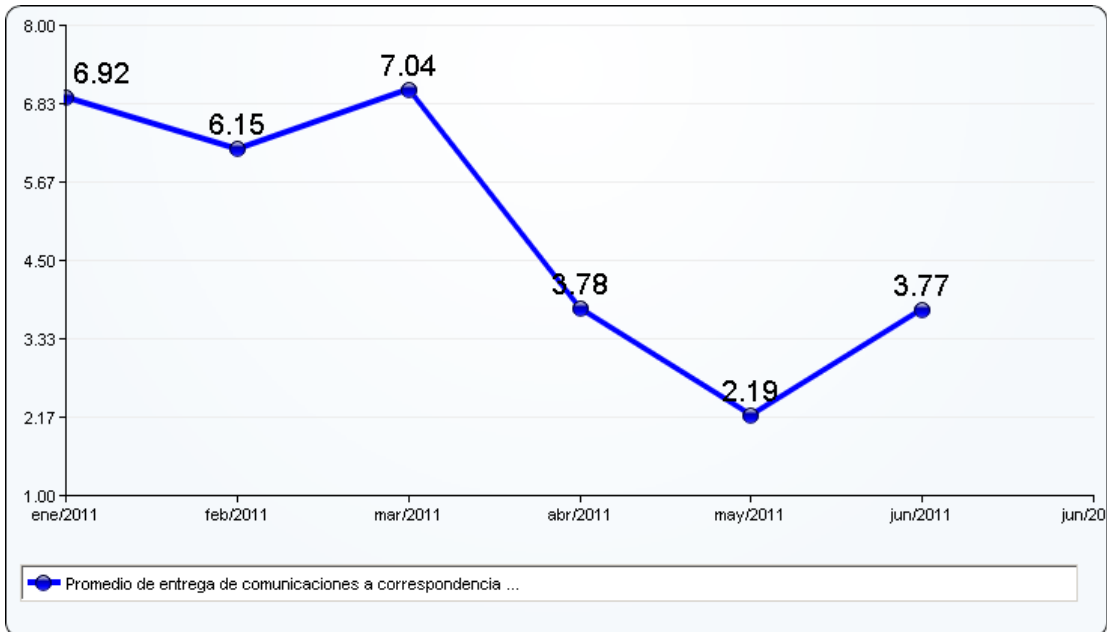
Durante el mes de Mayo de 2011 fueron emitidos 959 actos administrativos, de los cuales 37 son de carácter administrativo. Razón por la cual se toman en cuenta 922 resoluciones cuya publicidad se realiza mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo.

Con base en lo anterior, se han realizado 880 envíos de citaciones o comunicaciones de actos administrativos, considerando que existen actos administrativos, ya que fueron notificadas el mismo día de su expedición, o antes de la entrega de la citación al proceso de correspondencia.

Durante el mes de Junio de 2011 fueron emitidos 1073 actos administrativos, de los cuales 85 son de carácter administrativo. Razón por la cual se toman en cuenta 922 resoluciones cuya publicidad se realiza mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo.

Con base en lo anterior, se han realizado 817 envíos de citaciones o comunicaciones de actos administrativos, considerando que a existen actos administrativos, ya que fueron notificadas el mismo día de su expedición, o antes de la entrega de la citación al proceso de correspondencia.

Por otra parte, al momento de la elaboración del presente informe no se cuenta con los datos de número de radicado y fecha de radicado de 49 actos administrativos, los cuales faltan por ser actualizados por parte del proceso de correspondencia.

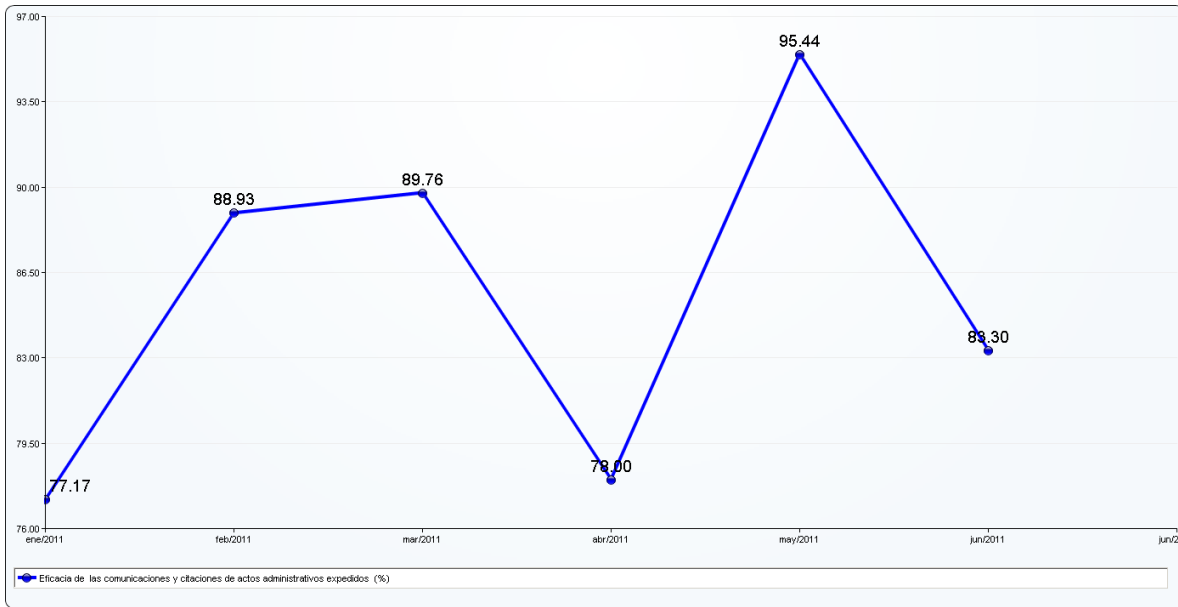


Eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos

Durante el primer trimestre del año de 2011 fueron emitidos 2503 resoluciones, de las cuales 2209 se comunicaron mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo. lo que da como resultado un 88% en la eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos.

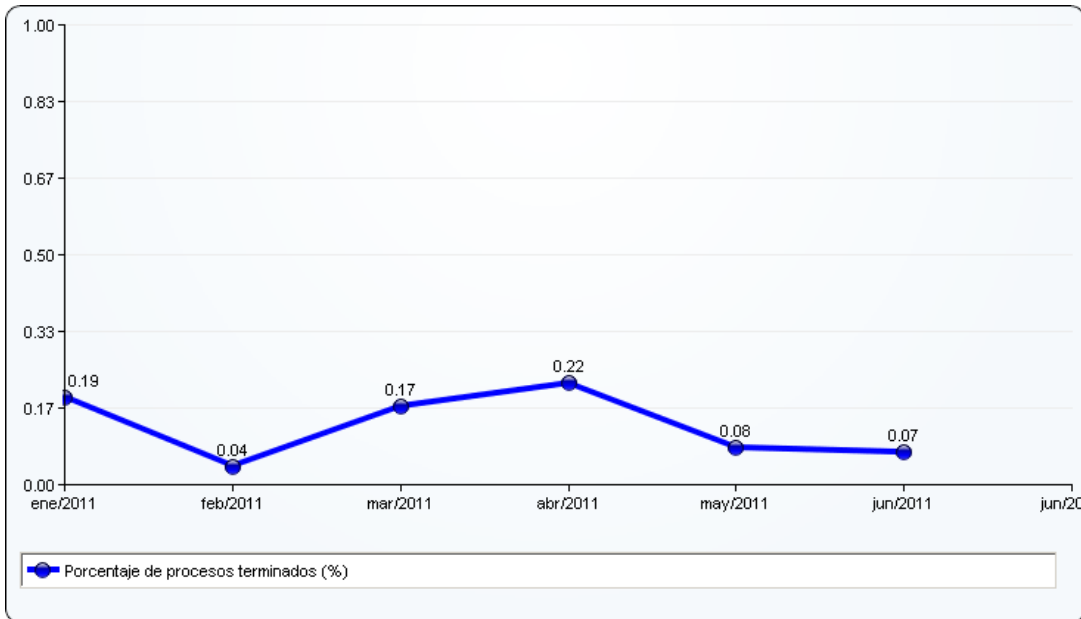
Por otra parte, al momento de la elaboración del presente informe no se cuenta con los datos de número de radicado y fecha de radicado de 49 actos administrativos, los cuales faltan por ser actualizados por parte del proceso de correspondencia.

Por el elevado volumen de actos administrativos entregados por parte del proceso de Sanciones, cerca de 120 citaciones y comunicaciones se entregaron en forma tardía al proceso de correspondencia.



Porcentaje de procesos terminados

El Grupo de Control Interno Disciplinario, durante los meses de abril, mayo y junio de 2011, abrió un total de siete (7) procesos disciplinarios, cerró un total de diez (10), y al 30 de Junio de 2011 tiene en curso un total de veintiocho (28) procesos disciplinarios. Es preciso aclarar que durante este período este Grupo ha dictado un total de veintisiete (27) decisiones (conexidad, alegatos, archivos, conceder apelación, expedición de copias, fallos de primera instancia, indagaciones, inhibitorios, nulidades, recusaciones, pliegos de cargos, reconocimiento de personería y remisiones por competencia), los cuales ya fueron notificados o comunicados en su totalidad, según sea el caso.





Recursos Físicos y Financieros

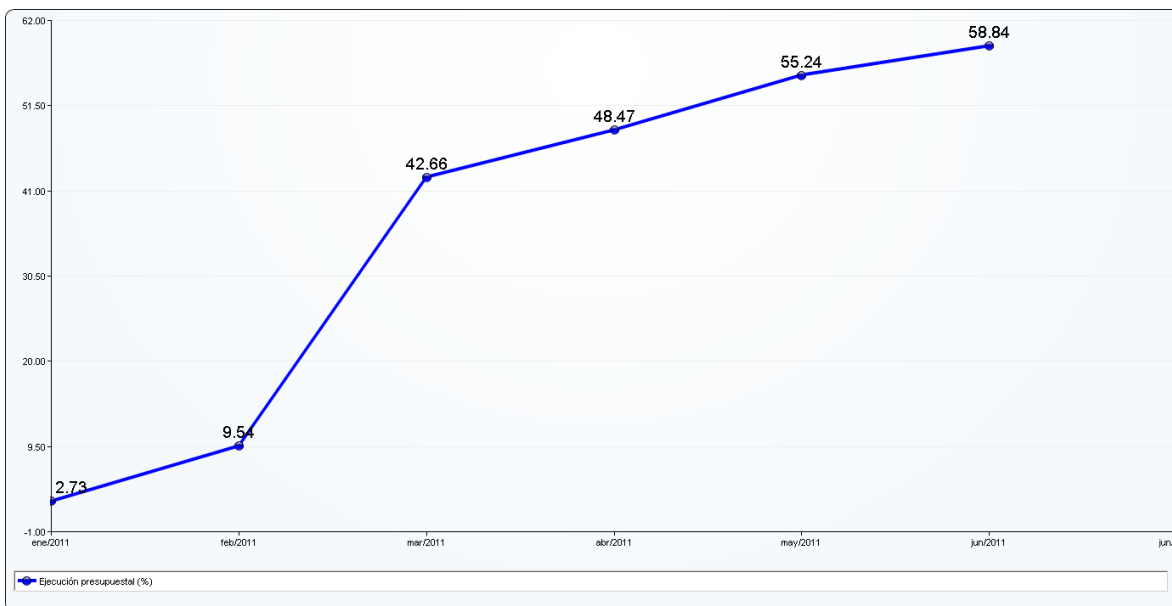
Presupuesto

La ejecución presupuestal con corte de junio, fue del 58,84% presenta buen comportamiento en sus porcentajes, lo que permite prever un normal desenvolvimiento en el segundo semestre.

Los gastos de personal se han ejecutado en un 44% de acuerdo a la proyección de nómina mensual, se encuentra por debajo del 50% debido a que en junio 30 no se había pagado la prima de servicios.

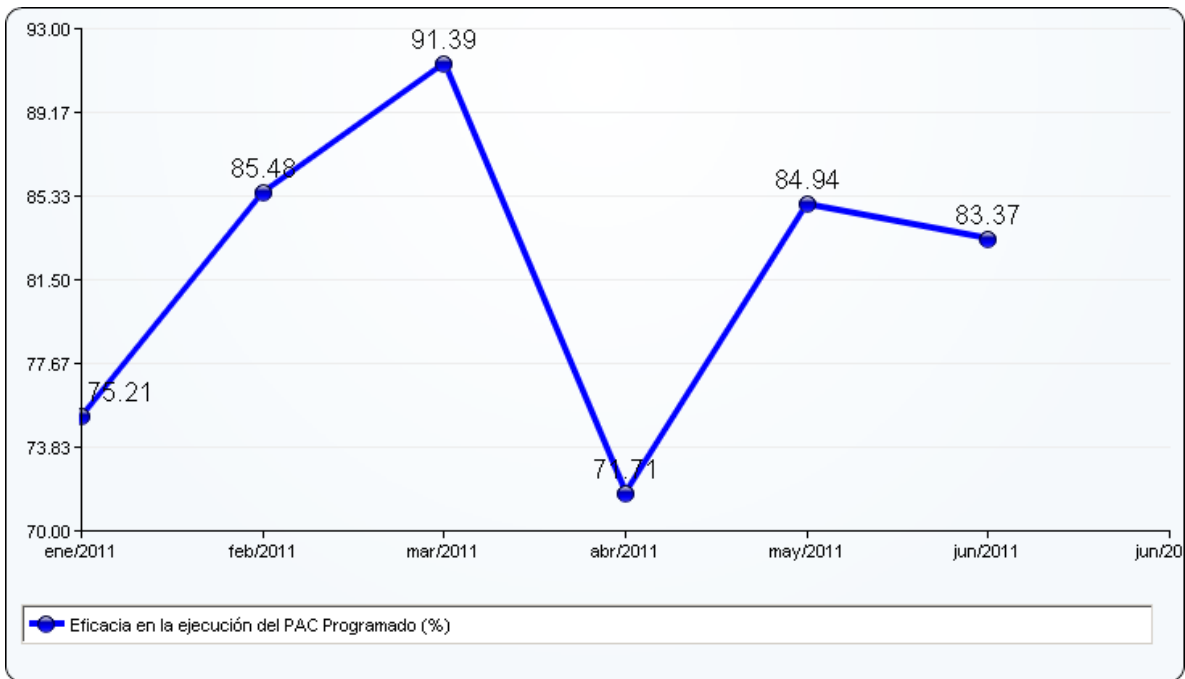
Los gastos generales se han ejecutado en un 68% de acuerdo a lo contenido en Plan de Compras, lo indica una buena ejecución teniendo en cuenta que se ha ejecutado mas del 50%.

En trasferencias la ejecución a junio 30 fue del 22%, se encuentra pendiente el pago de la cuota de auditage de la contraloría y el pago de algunas sentencias En Inversión la ejecución es de un 74% que resulta significativa frente a los valores totales.



Eficacia en la ejecución del PAC Programado

Para el segundo trimestre de la vigencia la ejecución promedio o giro se sitúa en el 80% y la ejecución promedio o giro del semestre se sitúa en el 81,83%, cifras que muestran una ejecución normal de los recursos situados y que obedece al cumplimiento de un porcentaje significativo en relación con los compromisos contractuales adquiridos por la Supervigilancia para el 2011.



Adquisición de Bienes y Servicios:

Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía

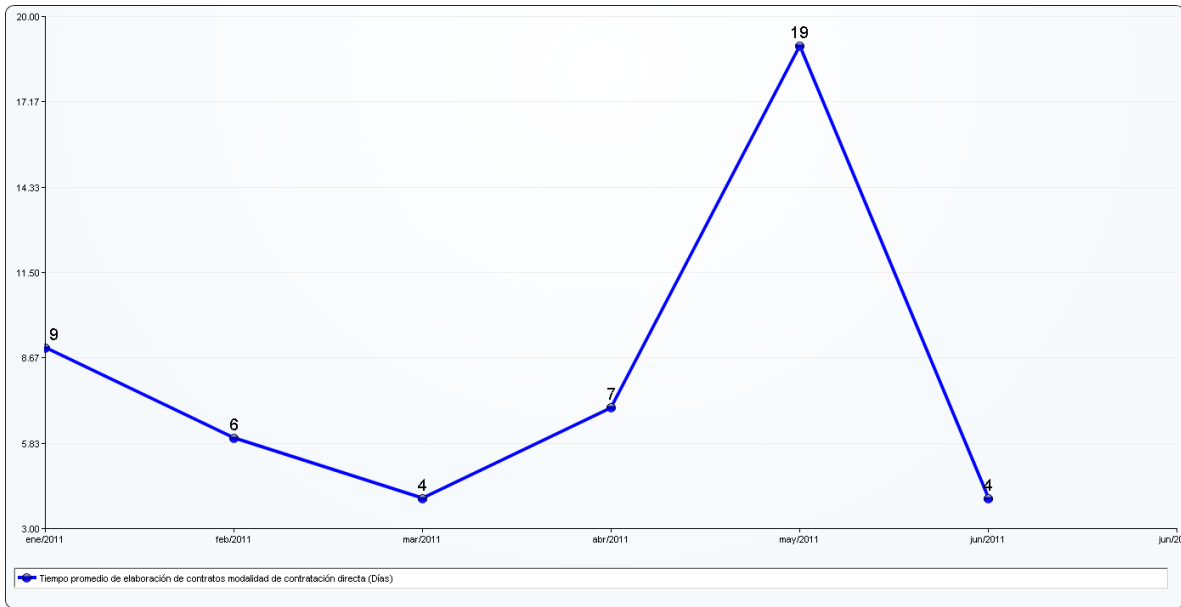
En el segundo trimestre del año 2011, NO se realizaron procesos de contratación por esta modalidad.

Tiempo promedio de elaboración de contratos de mayor cuantía

Durante este periodo no se presentó ningún contrato de mayor cuantía

Tiempo promedio de elaboración de contratación directa

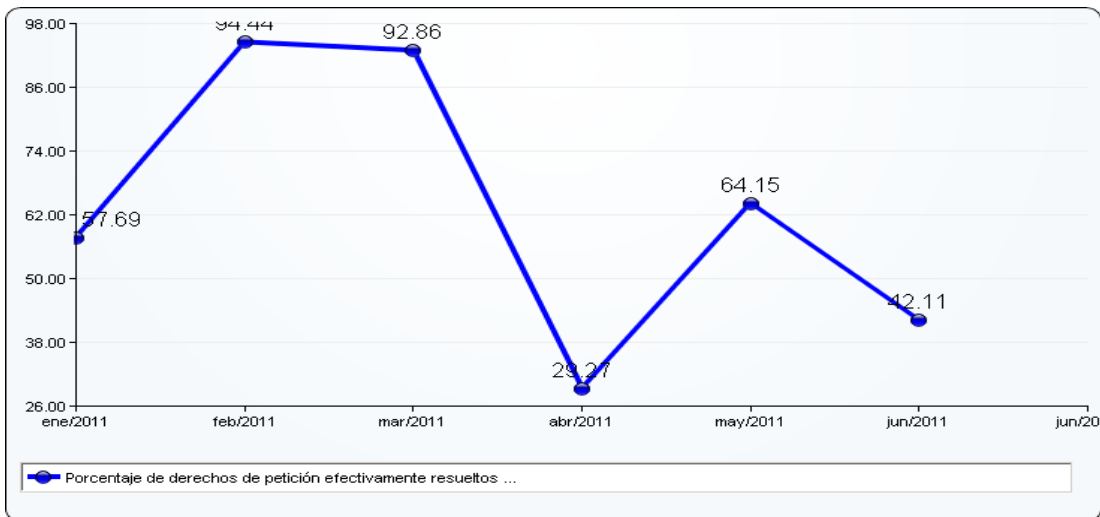
Durante el primer semestre se realizaron cuarenta y tres (43) contratos por esta modalidad presentándose una duración en promedio de 8 días hábiles para la celebración de un contrato, disminuyendo el promedio comparado con el año 2010 que fue de 6 días hábiles para la celebración del contrato.



Gestión Jurídica

Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos

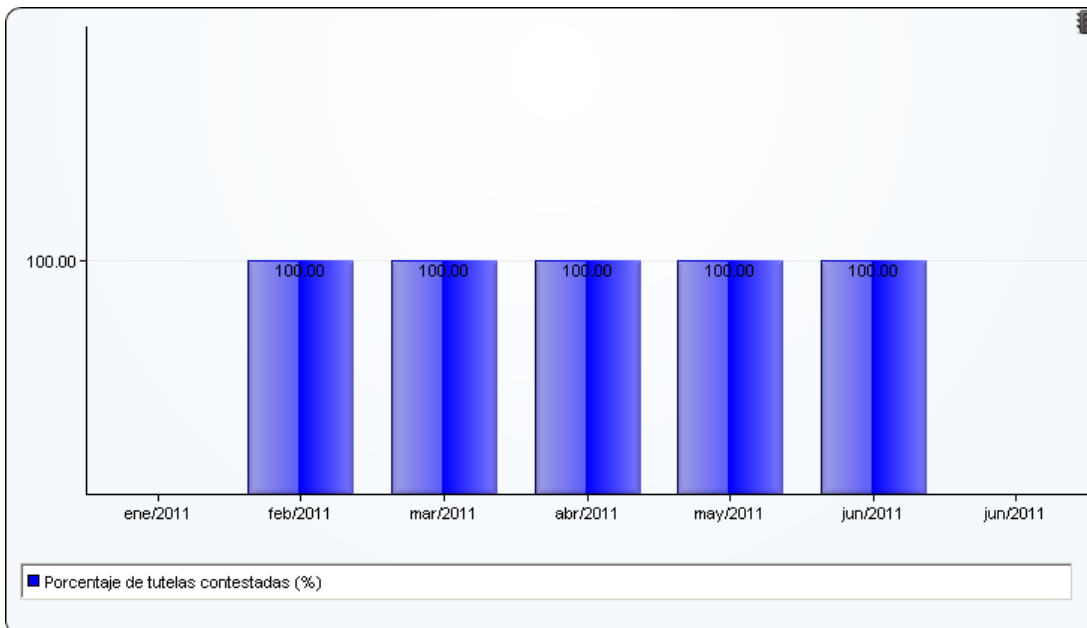
Durante el segundo trimestre de 2011, se absolvieron los derechos de petición, conforme orden de llegada y en los términos del Código Contencioso Administrativo. En promedio se resolvieron efectivamente un porcentaje del 45%, presentándose el nivel más bajo durante el 2011.





Porcentaje de tutelas contestadas

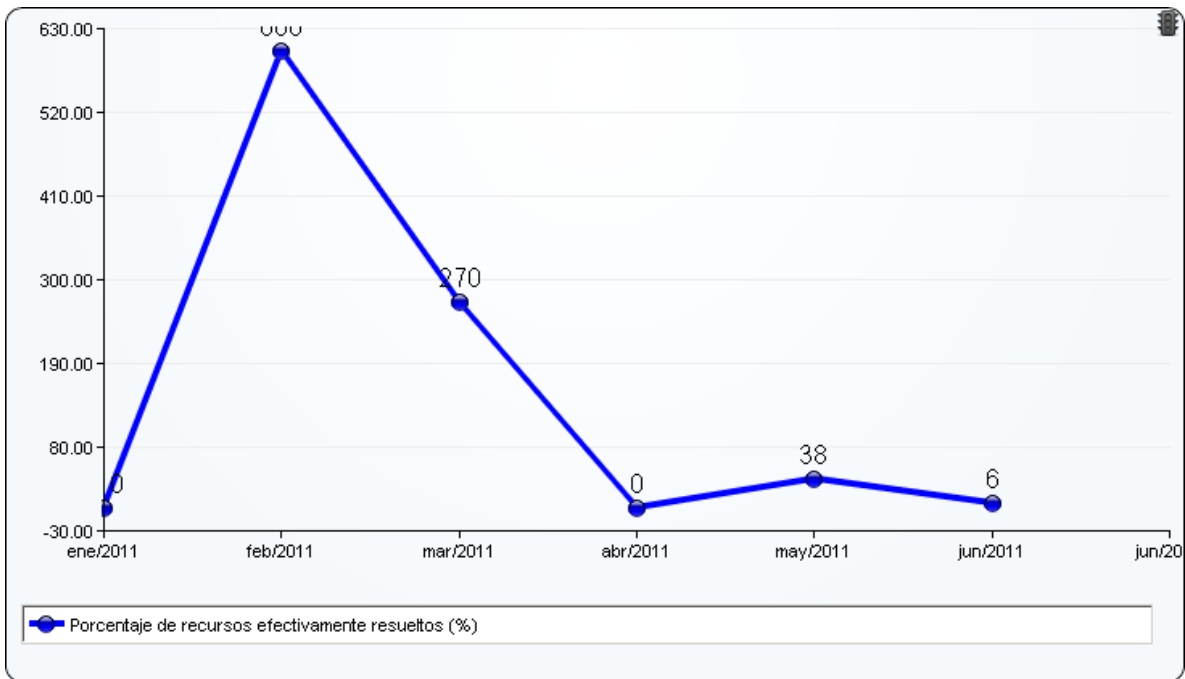
Las tutelas recibidas por la Oficina Jurídica en el segundo trimestre de 2011, se atendieron en los plazos otorgados por los Despachos Judiciales. Es por esto que el indicador arroja un porcentaje del 100%. En promedio se recibieron 22 tutelas en el segundo trimestre.



Porcentaje de recursos efectivamente contestados

El porcentaje promedio para la elaboración de recursos para el segundo trimestre es en promedio del 14%, lo que indica que se está presentando un atraso considerable en la resolución de recursos.

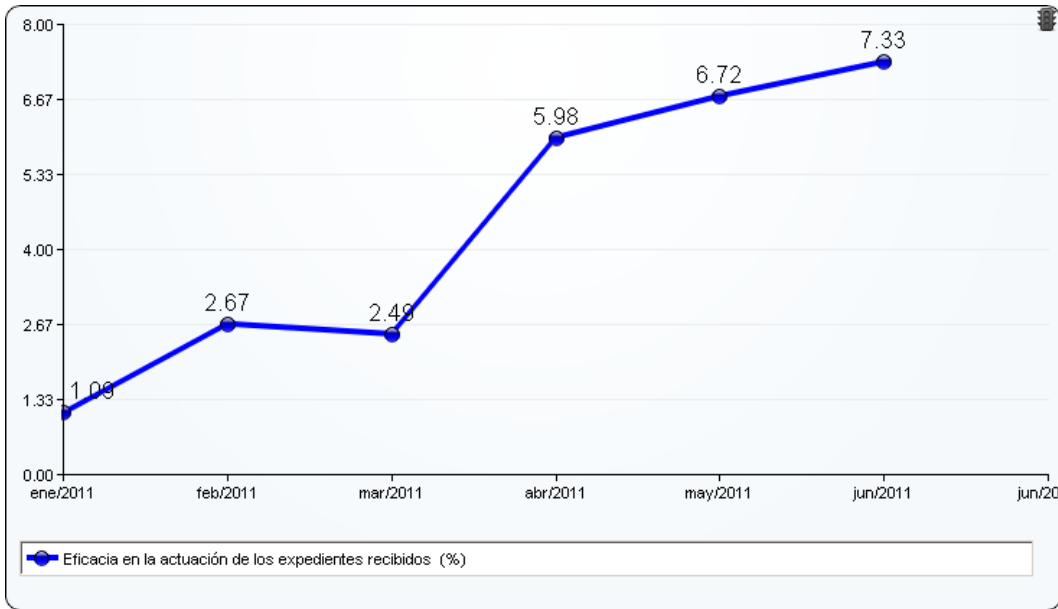
En el mes de enero y de abril no se resolvió ninguno, lo que impacta directamente en el comportamiento del indicador.



Control, Inspección y Vigilancia:

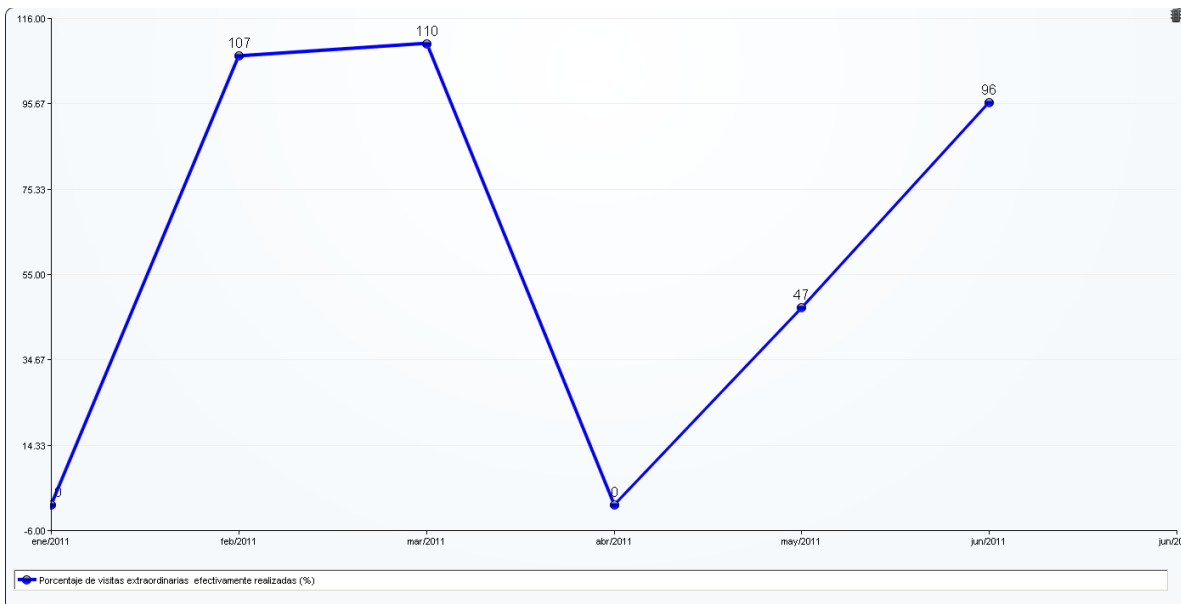
Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos

En el Grupo de Sanciones se estableció un método de trabajo basado en competencias con el fin de amentar la productividad en la actuación de los expedientes a cargo del mismo, razón por la cual se ha ido incrementando, este indicador basado en lo anteriormente escrito. Igualmente como parte de la estrategia institucional se contrataron abogados externos para trabajar los expedientes de las vigencia del 2008, 2009 y mitad de 2010.



Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas

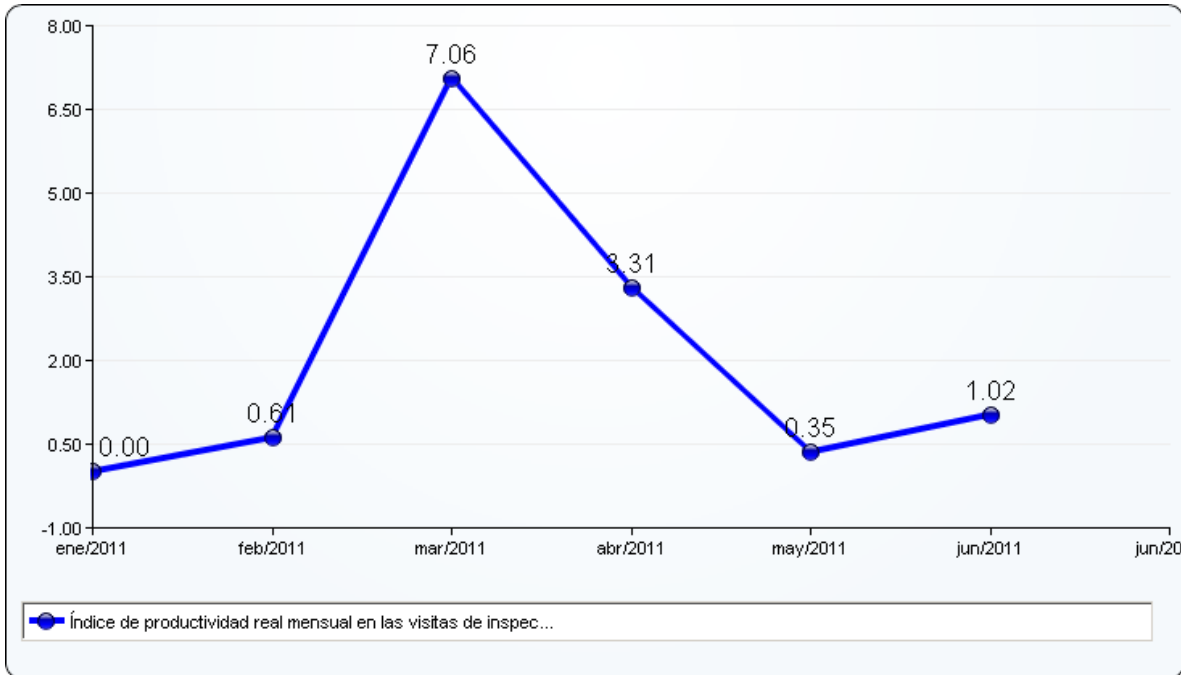
Durante el primer semestre de 2011, el Grupo de Inspección diseñó un Plan de Acción tendiente a cubrir el atraso histórico en las visitas a ilegales, extraordinarias y quejas desde el año 2006 hasta el 2011. Como parte de la estrategia se determinó asegurar el cumplimiento del cubrimiento de todas las quejas de los años 2010 y 2011. Es por ello que con corte a junio el Grupo de Inspección cumplió en un 96% con las visitas proyectadas producto de las quejas. El restante 4% corresponde a vistas que se realizaron en los primeros días del mes de julio del presente año.



Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección.



Durante el segundo trimestre del año, en promedio se realiza una visita diaria por funcionario. el indicador muestra una leve disminución durante los meses de abril y mayo, presentando una mejoría para el mes de junio.



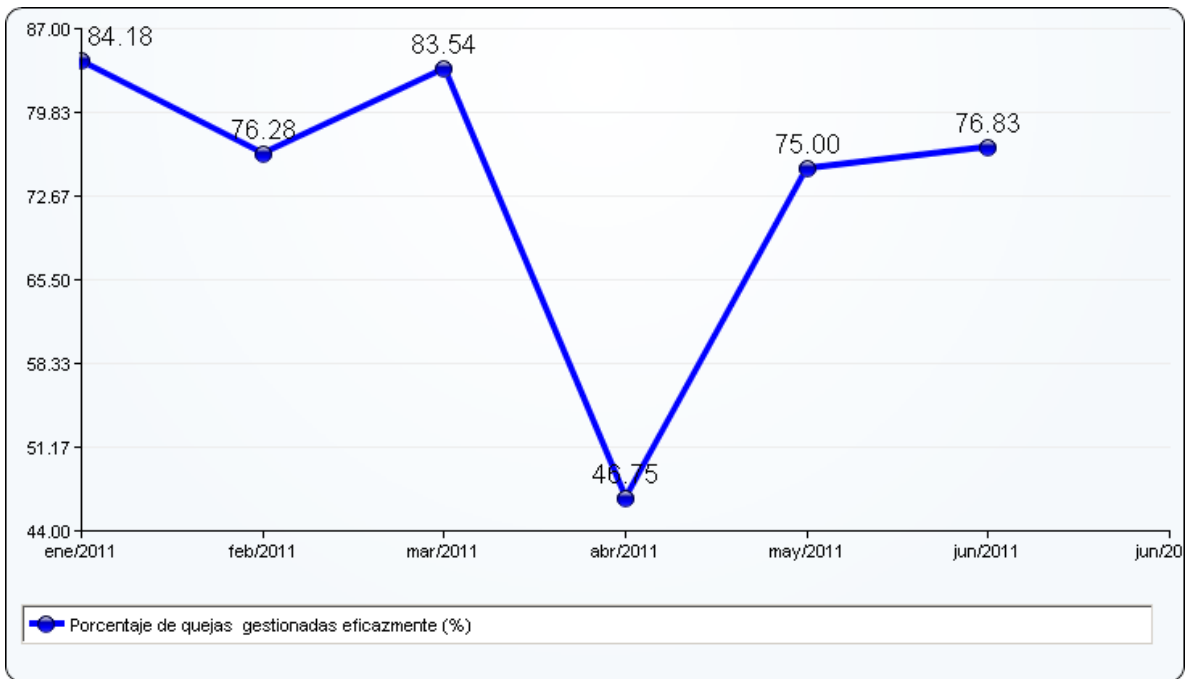
Porcentaje de quejas gestionadas eficazmente.

En el primer semestre de 2011, el Grupo de Quejas gestiono 1503 solicitudes de quejosos, divididas así:

Archivo 828, Remitidas a otras entidades 206, Remitidas a Inspección 151, a Sanciones 8 y en requerimientos 299.

Las quejas más frecuentes son las relacionadas con los temas laborales, hurtos y la denuncia de servicios ilegales.

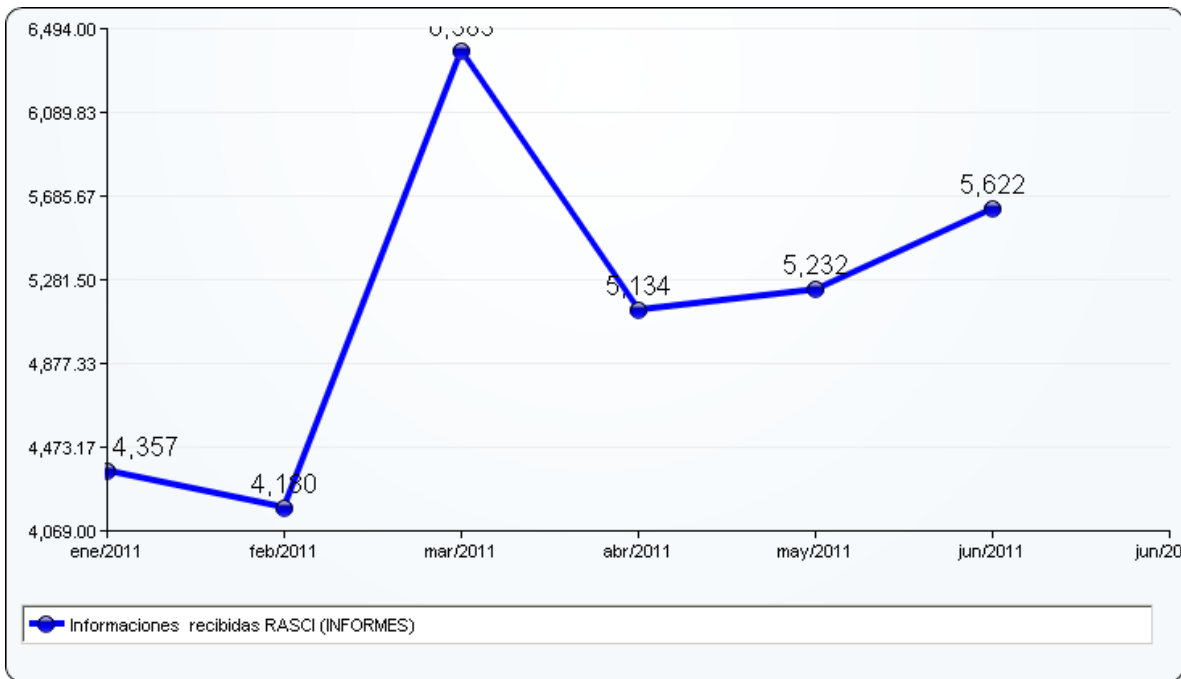
En promedio el 65% de las quejas en el primer trimestre fueron gestionadas eficazmente.



Índice de informaciones reportadas a la RASCI

Durante el segundo trimestre del presente año, se recibieron 15.999 informaciones suministradas por la vigilancia privada a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, lo que permitió a la Policía Nacional la captura de 368 personas, la recuperación de 84 vehículos hurtados, la incautación de 38 armas de fuego, 181 gramos de cocaína, 972 gramos de marihuana y el conocimiento de 208 casos que permitieron la recuperación de mercancía evaluada en \$144.711.247.

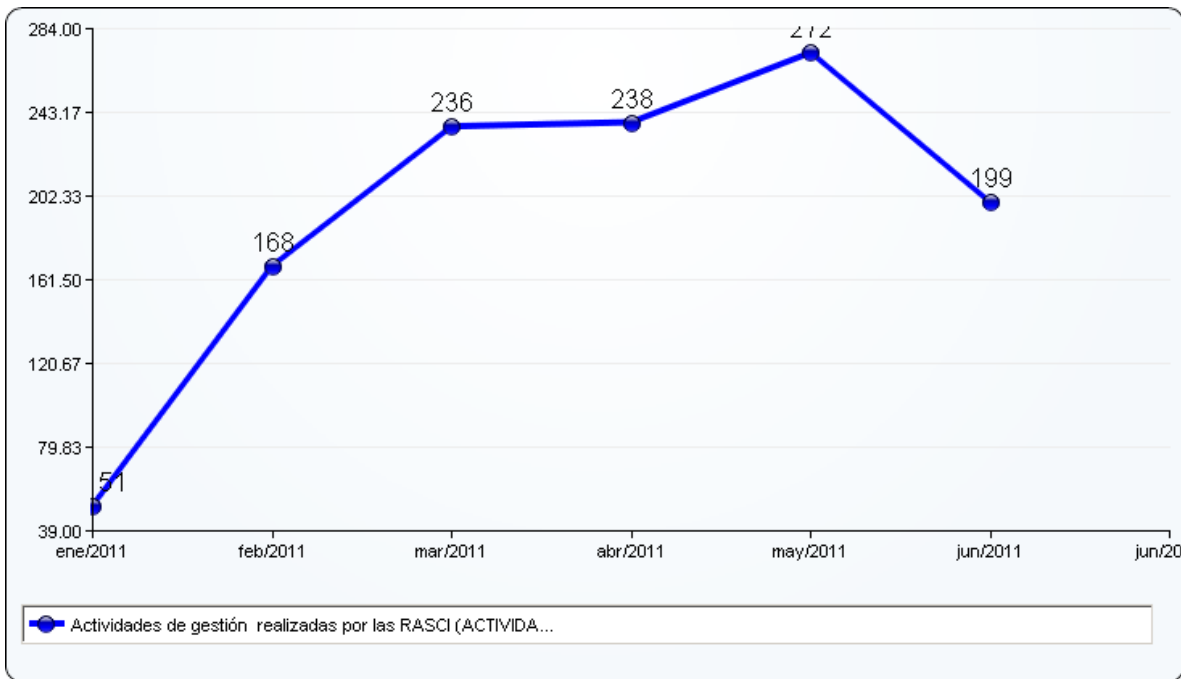
Las informaciones recibidas en el 2do Trimestre (15.999) presentaron un incremento de 1.091, comparadas a las del 1er trimestre del 2011 (14.908), reflejando un incremento en el apoyo que brinda los servicios de vigilancia y seguridad privada a la Policía nacional.



Índice de actividades de gestión de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.

Durante el segundo trimestre del presente año, se realizaron 709 actividades de gestión, entre los servicios de vigilancia y la Policía Nacional, con el propósito de fortalecer su colaboración a la seguridad pública a través de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana. Entre las actividades realizadas podemos destacar 124 reuniones de coordinación operativa, 498 capacitaciones a empresarios y vigilantes, 41 apoyos, entre otros; contando con la participación de 60.643 personas (empresarios de la seguridad y vigilantes).

Las actividades realizadas en el 2do Trimestre (709) presentaron un incremento de 254, comparadas a las del 1er trimestre del 2011 (455). Lo anterior debido a las directrices impartidas por el señor Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y la Policía Nacional referentes al apoyo de los servicios vigilados al Mundial de Fútbol Sub-20 y otras actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la Red.

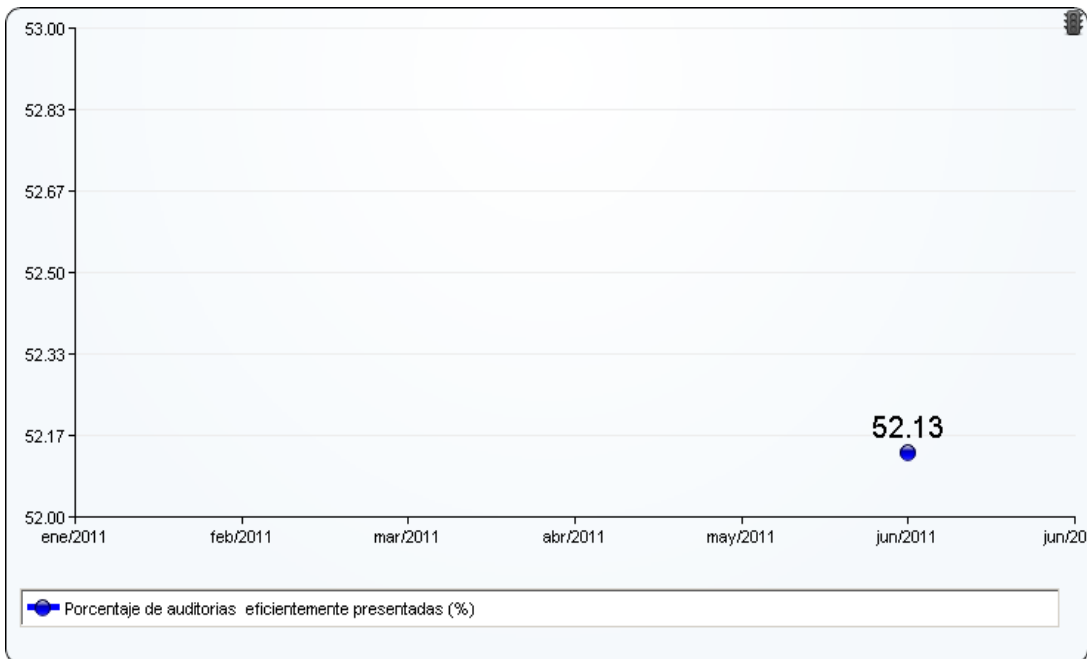


Control Interno:

Porcentaje de auditorías eficientemente presentadas

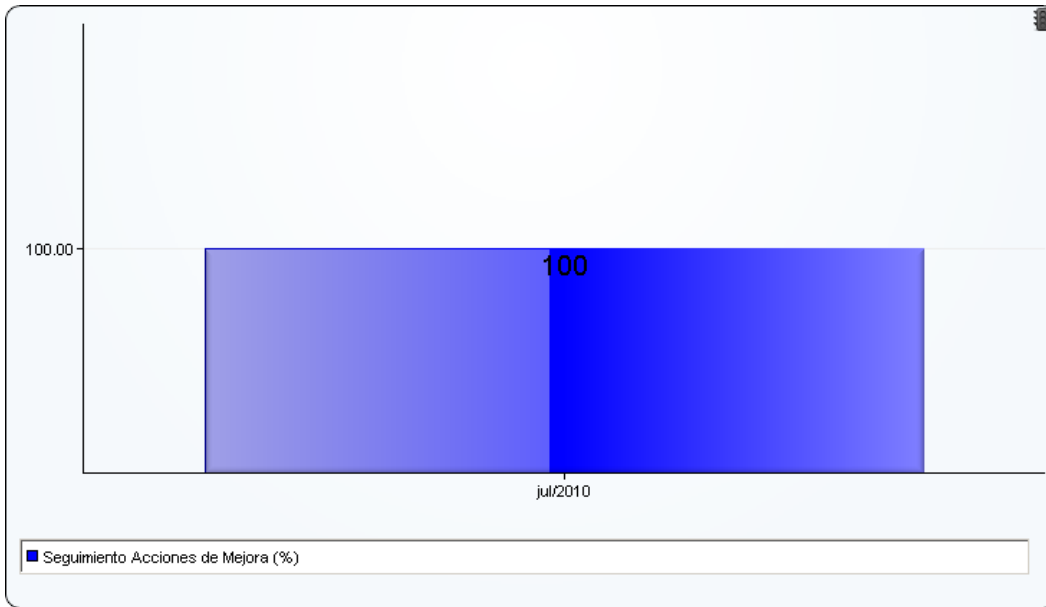
De acuerdo al programa de auditoría del 2011, el cual fue aprobado en Comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, se programó el desarrollo de una (1) auditoría en el segundo trimestre del presente año, la cual correspondía al proceso de Gestión Documental, dicha auditoría fue realizada y finalizada en el mes de junio de 2011.

En relación a la auditoría de Calidad, no se ha realizado por cuanto el cronograma de actividades previas a la misma, debió modificarse, por tanto dicha auditoría será aplazada. Una vez se apruebe el cronograma, se fijará una nueva fecha de ejecución y se someterá nuevamente a aprobación la modificación del programa de auditoría vigencia 2011.



Seguimiento acciones de mejora

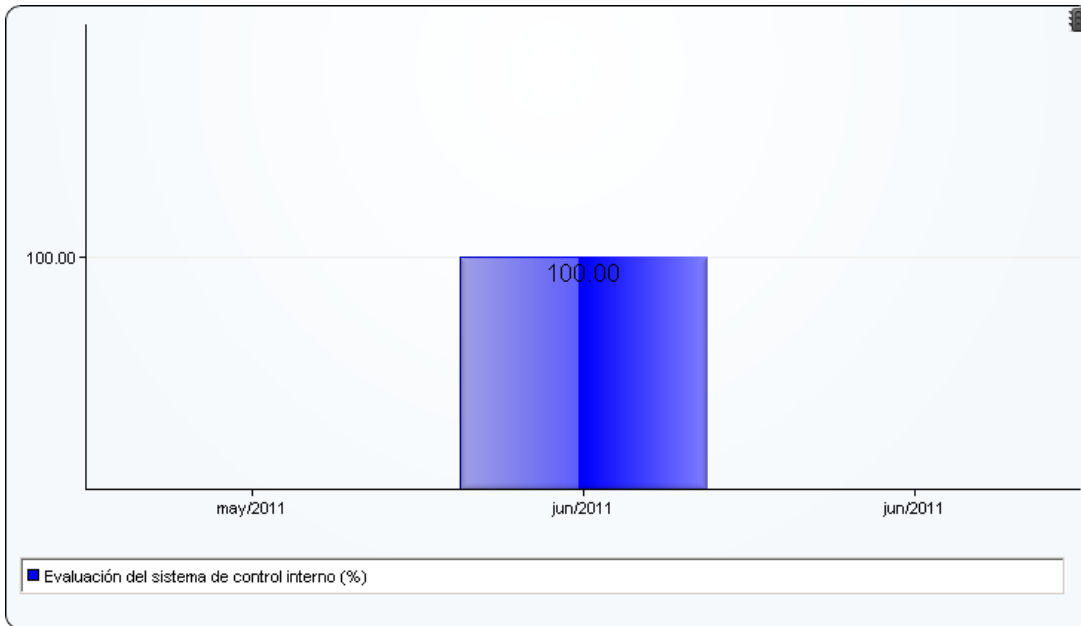
En el segundo trimestre de 2011, se realizó seguimiento a 168 metas que contiene el Plan de Mejoramiento vigencia 2009, aprobado por CGR el 17 de marzo/2011, sobre todo las 47 metas que no se consideraron 100% cumplidas en la evaluación realizada con corte a 31 de marzo de 2011 (30 metas pendientes o en desarrollo; 17 metas vencidas), se envió memorando a cada líder de proceso, en el cual se indicaba las metas próximas a vencerse y las que debían estar en desarrollo, de tal manera se tomaran las acciones pertinentes para garantizar el cumplimiento de las mismas en las fechas de ejecución establecidas en dicho Plan, además se remitió mensualmente, por correo electrónico, tareas de cada proceso para con la Oficina de Control Interno, incluyendo los reportes de avances de las actividades formuladas en los diferentes Planes



Evaluación del sistema de control interno

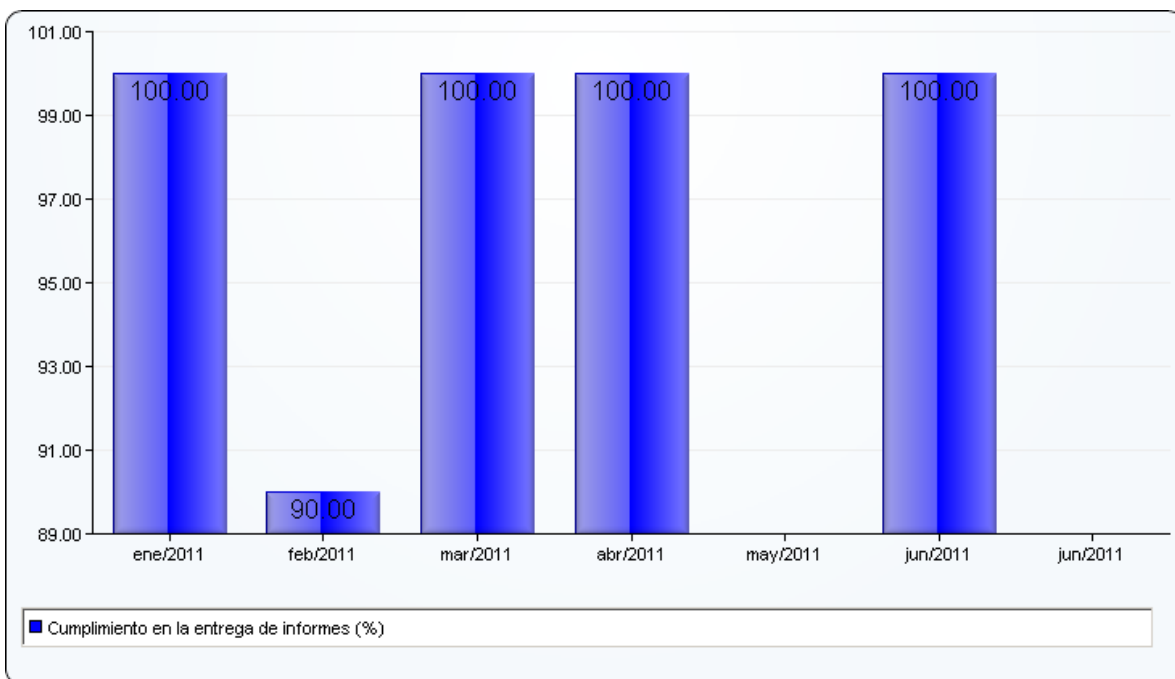
De acuerdo al programa de auditoría del 2011, el cual fue aprobado en Comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, se programó el desarrollo de una (1) auditoría en el segundo trimestre del presente año, la cual correspondía al proceso de Gestión Documental, dicha auditoría fue realizada y finalizada en el mes de junio de 2011.

En relación a la auditoría de Calidad, no se ha realizado por cuanto el cronograma de actividades previas a la misma, debió modificarse, por tanto dicha auditoría será aplazada. Una vez se apruebe el cronograma, se fijará una nueva fecha de ejecución y se someterá nuevamente a aprobación la modificación del programa de auditoría vigencia 2011.



Oportunidad en la entrega de informes

De acuerdo a lo programado en el cronograma de la Oficina de Control Interno, en el segundo trimestre de 2011, se presentaron 26 informes de los 26 informes tanto internos como externos que se debían presentar, es decir, durante los tres meses se cumplió con la entrega oportuna de los informes (abril: 9, mayo: 12 y junio: 5).

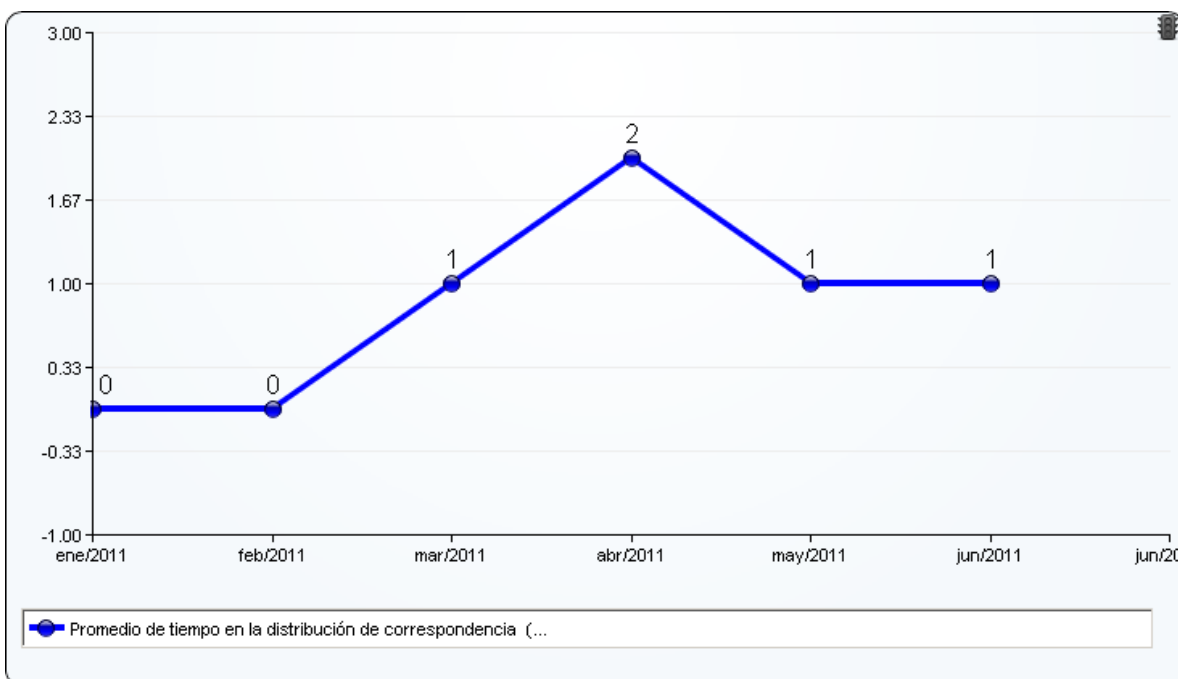




Gestión Documental:

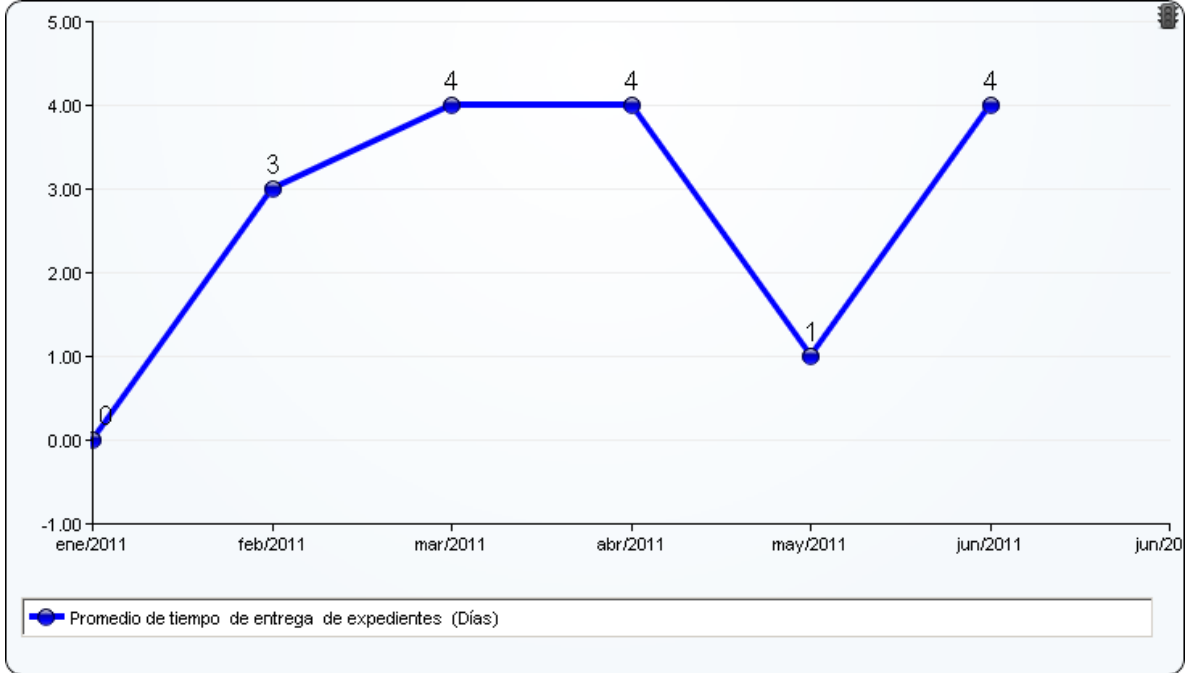
Promedio de entrega de distribución de correspondencia

En este trimestre se ha mantenido un promedio de entrega favorable debido a que el grupo de Gestión Documental ha enfocado sus esfuerzos a realizar la entrega de correspondencia de acuerdo a la circular del derecho al turno sin dejar de lado la entrega de la misma a las demás áreas de la entidad.



Promedio de tiempo de entrega de expedientes

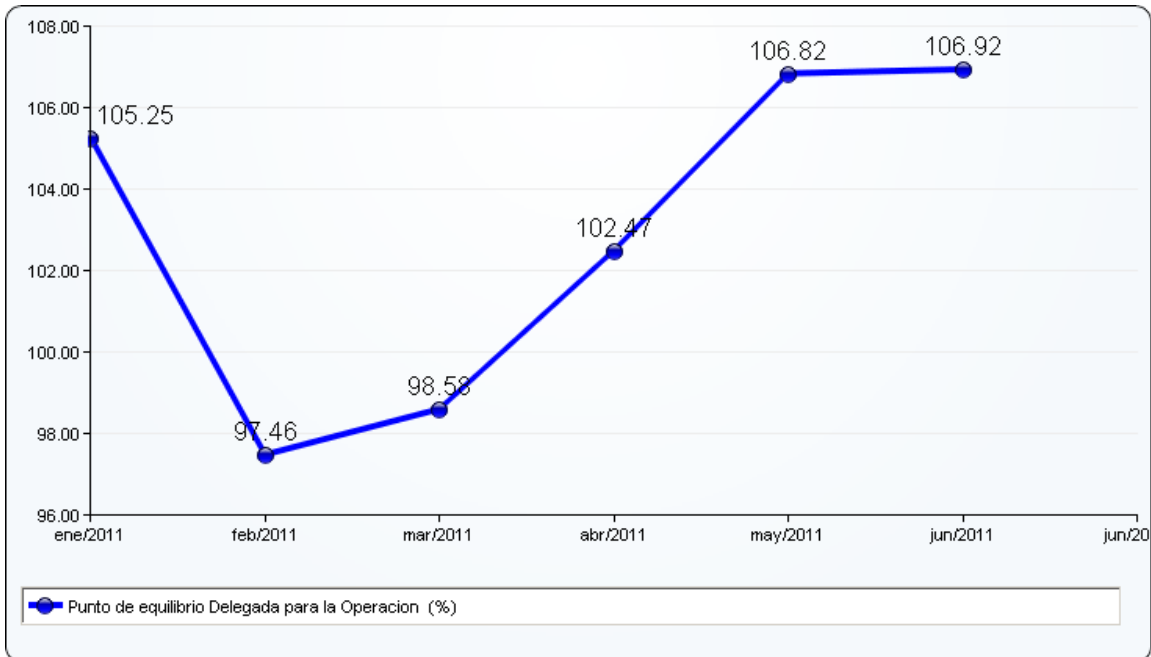
Para este trimestre el tiempo de entrega de los expedientes sigue siendo alto debido a que se han generado más solicitudes de préstamo expedientes por parte de las diferentes áreas de la entidad, esto sumado a que algunos de estos expedientes de deben traer de la bodega externa de la entidad, para lo cual se debe contar con tiempo de desplazamiento y búsqueda que para este fin se cuenta con un solo funcionario para realizar esta labor para el préstamo expedientes en el centro de documentación y préstamo de expedientes de la bodega.



Permisos de Estado:

Punto de equilibrio Delegada para la Operación.

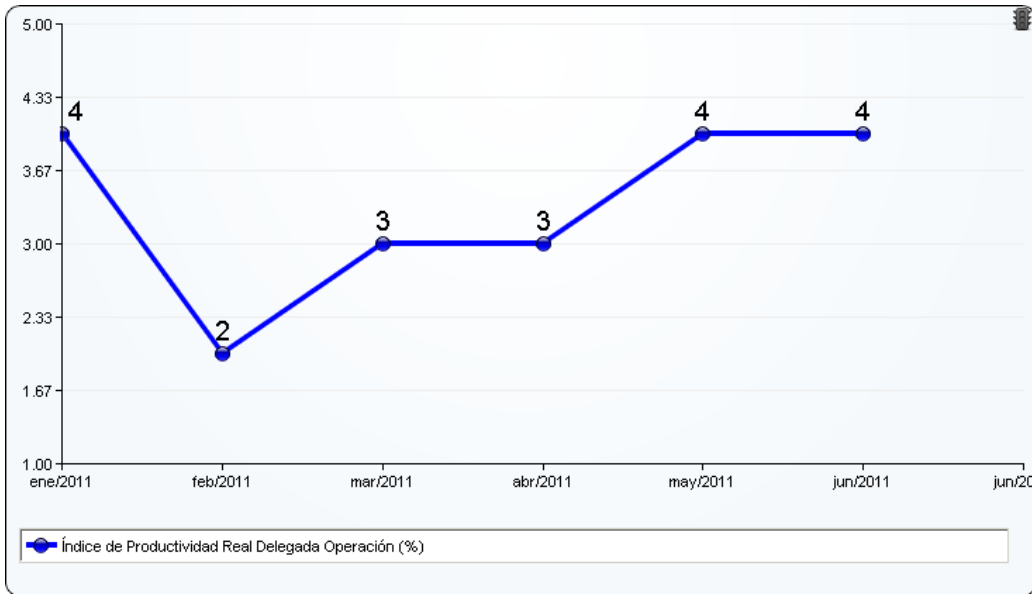
Durante el segundo trimestre del año 2011 la Delegatura para la Operación se mantuvo por encima del punto de equilibrio ya que se recibieron 2.747 solicitudes, y en el mismo periodo dio respuesta a 3.131 solicitudes., alcanzando un 107% de eficacia. Con respecto al primer trimestre la Delegatura incremento su eficacia en 8%, manteniéndose por encima del punto de equilibrio.



Productividad real

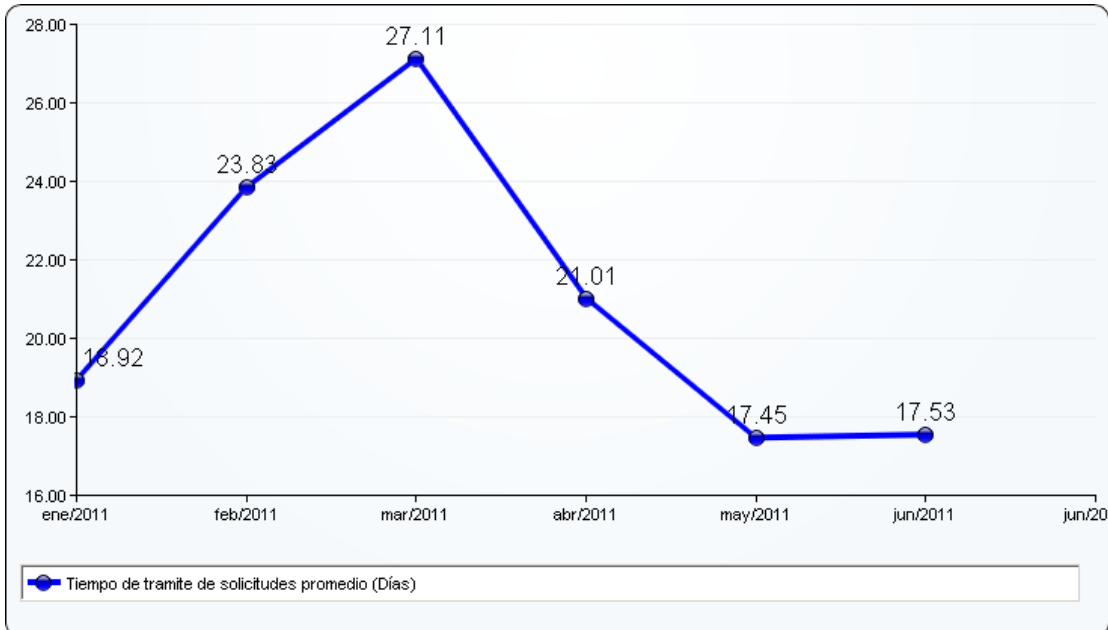
En el segundo trimestre del año de 2011, la Delegada para la Operación presenta el punto más alto de productividad con 4,07 trámites promedio por persona diarios, valor que se encuentra por encima del alcanzado durante el año 2010. Comparando los dos primeros trimestres se observa un aumento en la productividad del 48%, ya que en el primer trimestre cada funcionario dio respuesta de fondo a 2,7 trámites diarios mientras que en el segundo trimestre dio respuesta de fondo a 4,04 trámites, lo que significa un aumento de 1,3 trámites por funcionario.

Esto es producto de la Estrategia de Derecho al Turno que implemento la Delegada para la Operación a partir de mayo de 2011.



Tiempo de trámite de solicitudes promedio

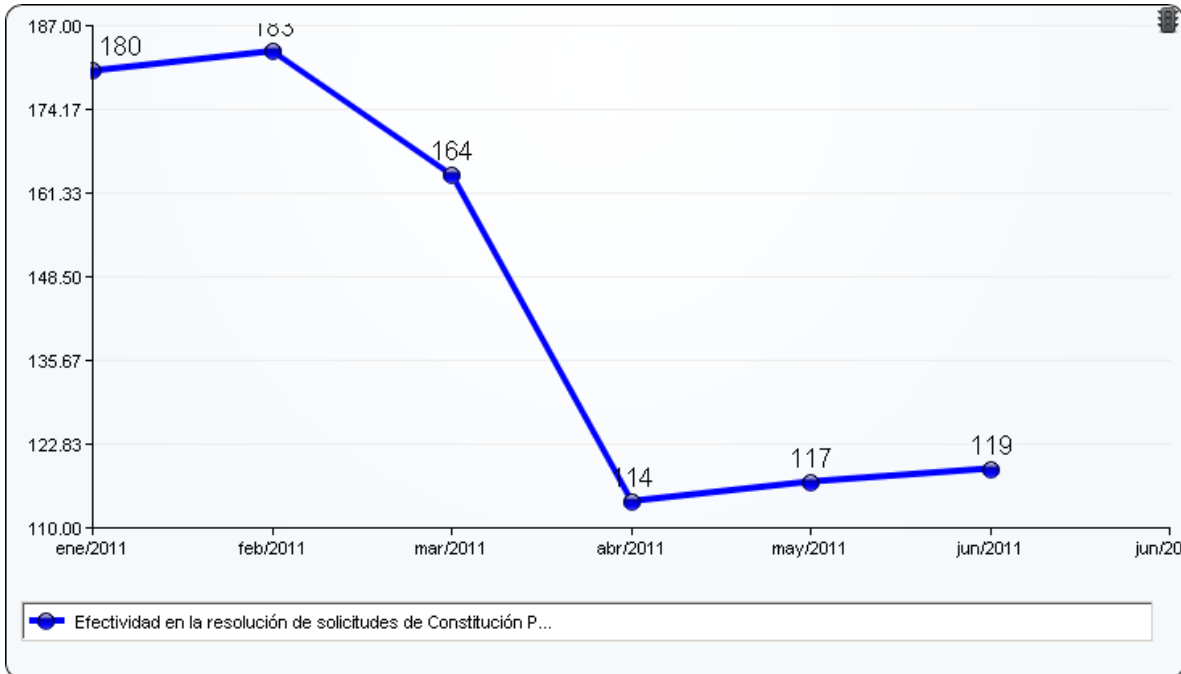
El resultado del segundo trimestre de 2011 muestra que el tiempo promedio de respuesta a los trámites disminuyó en 3 días hábiles comparado con el resultado del primer trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 12 % menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios. Así mismo se observa como la estrategia de Derecho al Turno que inicio en el mes de mayo contribuyó para que el tiempo en resolver los trámites disminuyera en 3.6 días.





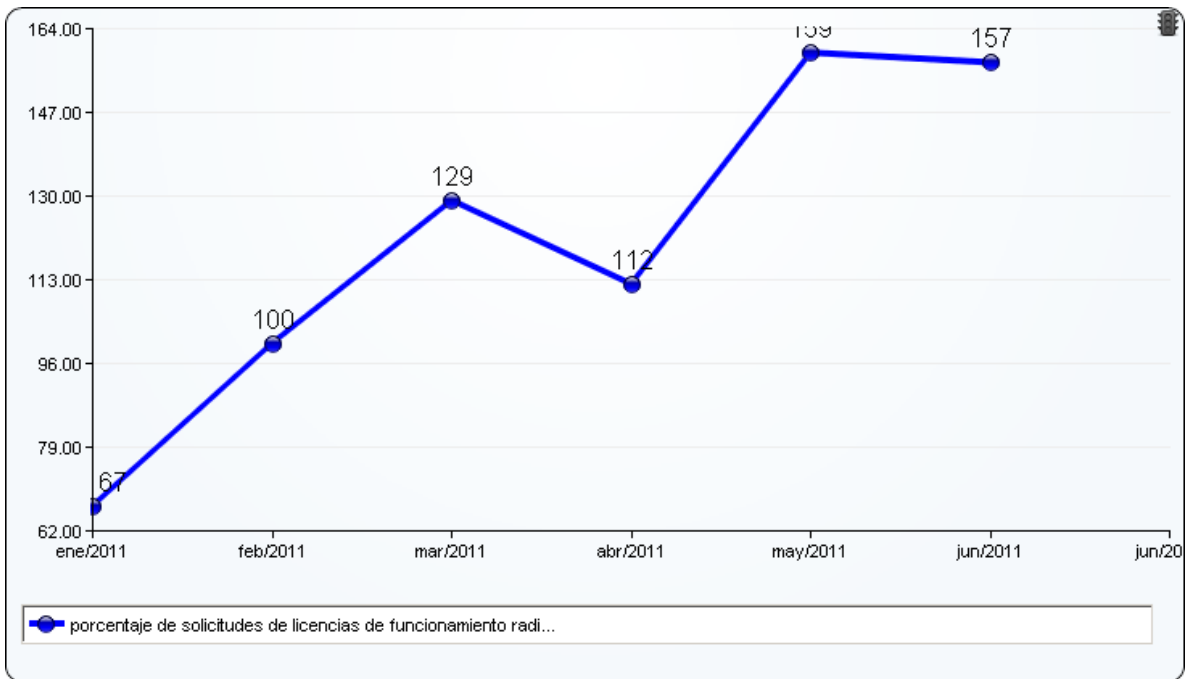
Solicitudes de constitución previa con decisión de fondo

Durante el segundo trimestre de 2011 se recibieron 52 solicitudes de constitución previa de servicios de vigilancia y durante el mismo periodo, la Delegada para la Operación dio respuesta de fondo a 44, se incremento la radicación en un 34%. Sin embargo, la respuesta a las solicitudes disminuyo en un 20% durante el segundo trimestre, debido a que durante el mes de abril la entidad cerró sus puertas en semana santa y durante el mes de junio uno de los funcionarios se encontraba en vacaciones.



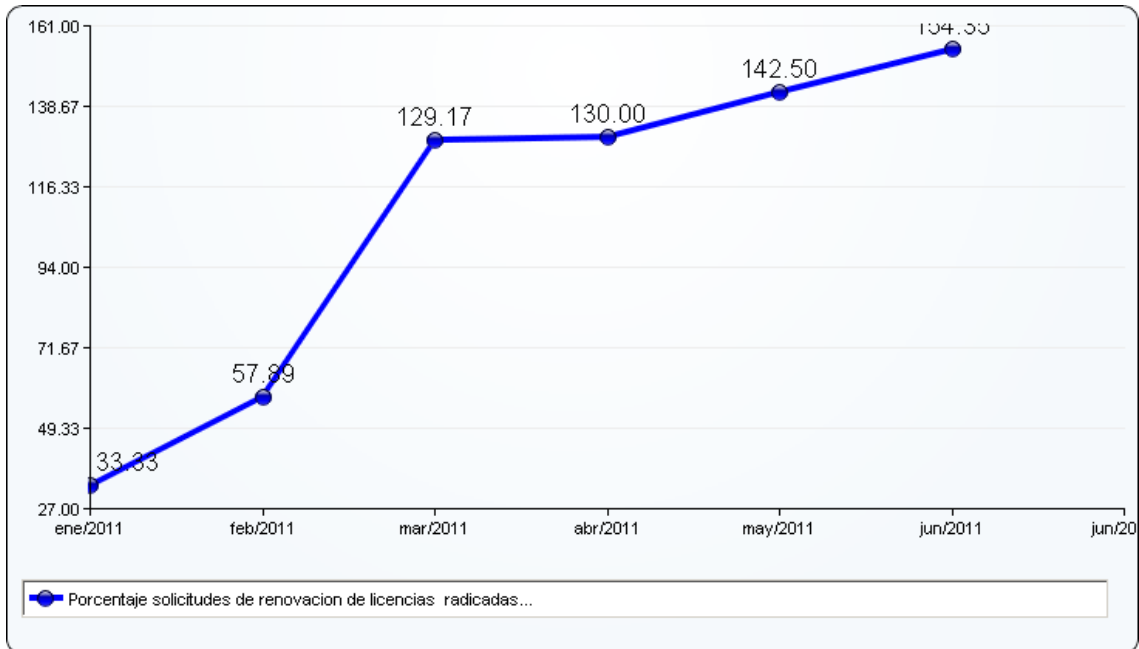
Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

El segundo trimestre de 2011, la Delegatura para la Operación presentó una eficacia del 157% en la resolución de las solicitudes de licencia de funcionamiento. Esto ocasionado por el trabajo realizado con el fin de disminuir los trámites pendientes con miras a iniciar la Estrategia de Derecho al Turno con el menor número de trámites pendientes. Esto ocasionó que el tiempo promedio de respuesta no disminuyera significativamente como en otros trámites.



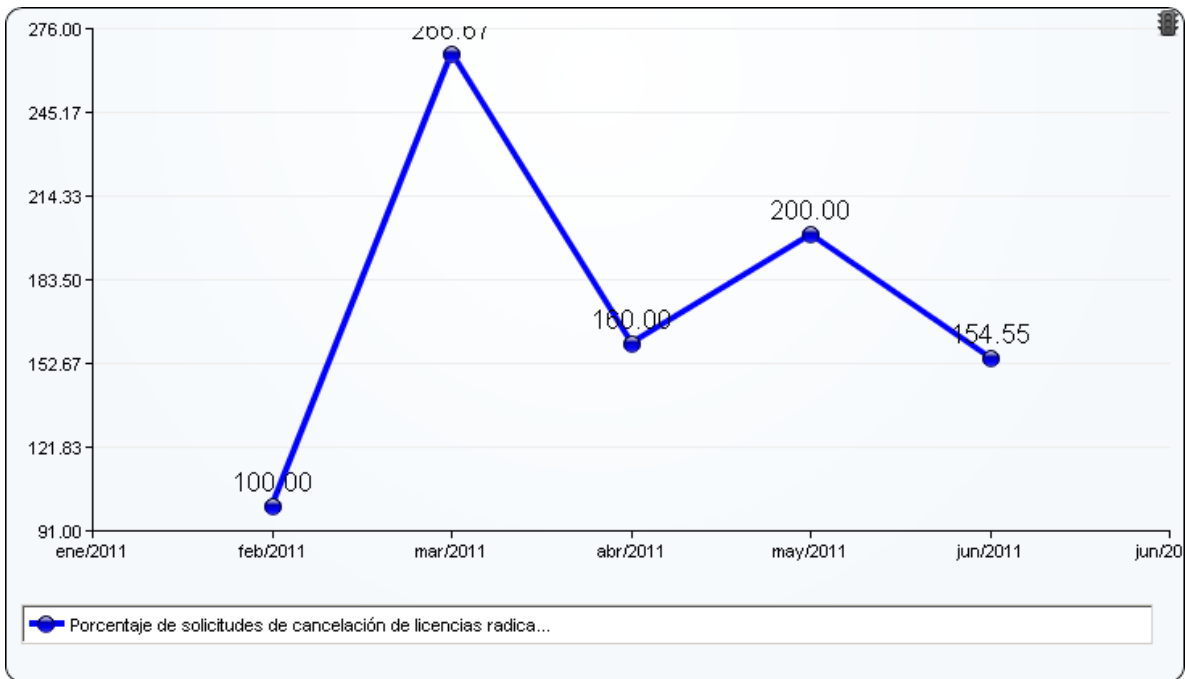
Solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

En el segundo trimestre la Delegatura para la Operación presenta el porcentaje más alto de eficacia durante el año 2011, desde el mes de marzo se dió prioridad a dar respuesta de fondo a los trámites que se encontraban pendientes con el fin de iniciar la Estrategia de Derecho al Turno con el menor número de trámites pendientes. Esto ha ocasionado que se aumente el promedio acumulado de días de respuesta. Sin embargo la estrategia de derecho al turno ha permitido ser más eficientes en la respuesta a las solicitudes, lo cual se evidencia en el promedio de 64 días logrados en los meses en que se ha implementado la estrategia, promedio que es 40% menor comparado con el mes de abril.



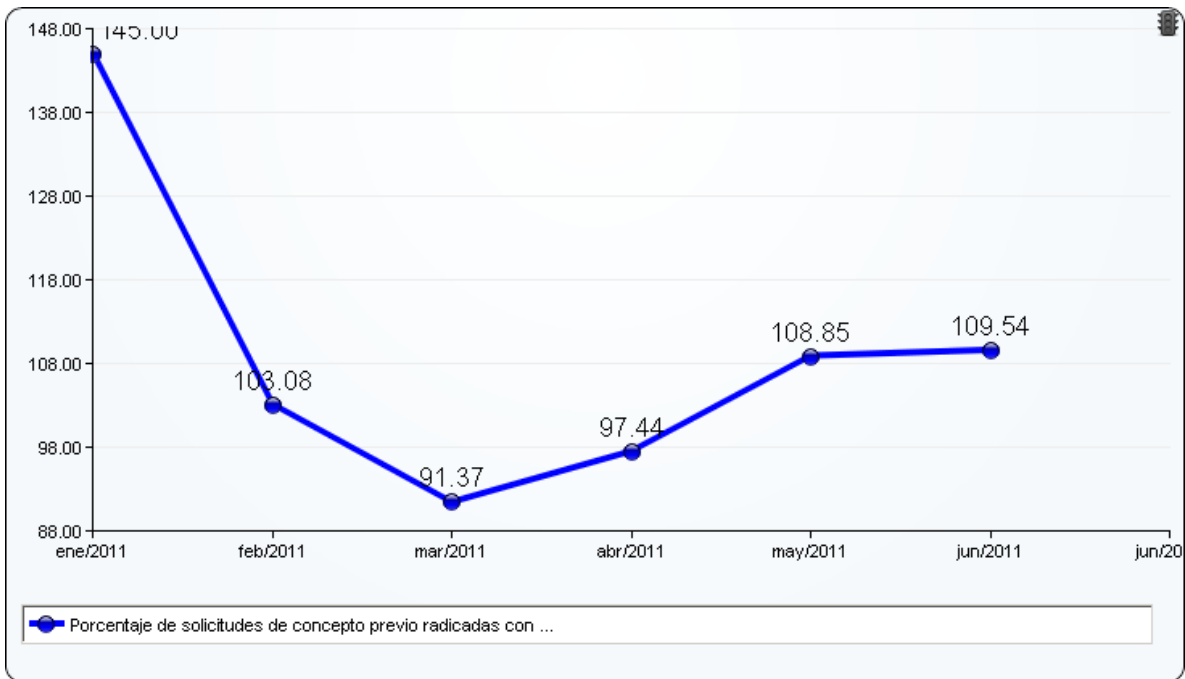
Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

A pesar de que este trámite está supeditado a la solicitud de cancelación por parte de los servicios, en el segundo trimestre se logra un buen resultado al atraso de la entidad en un 55%.



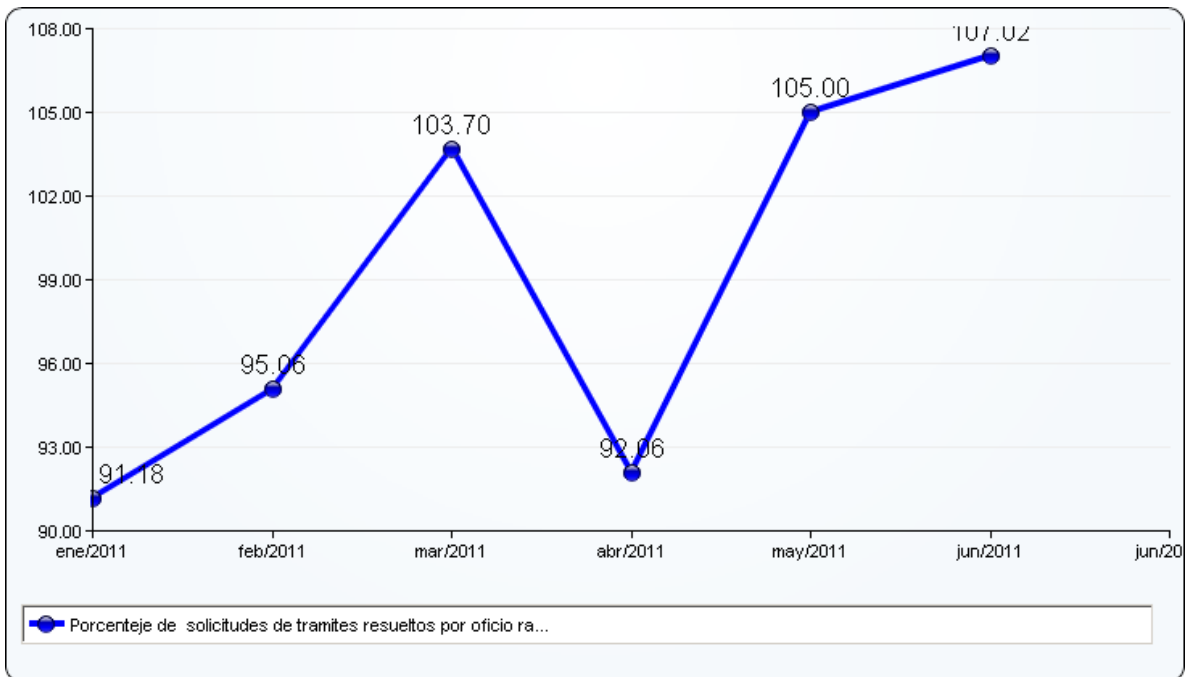
Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida

Los conceptos de armas muestran un aumento en la eficacia producto de la Estrategia de Derecho al Turno, consolidando el punto de equilibrio de estas solicitudes. Adicionalmente la estrategia ha permitido disminuir el tiempo de respuesta en un 45%, es decir en enero de este año un concepto de armas era emitido en un promedio de 16,5 días hábiles y para junio del mismo año en solo 9 días hábiles.



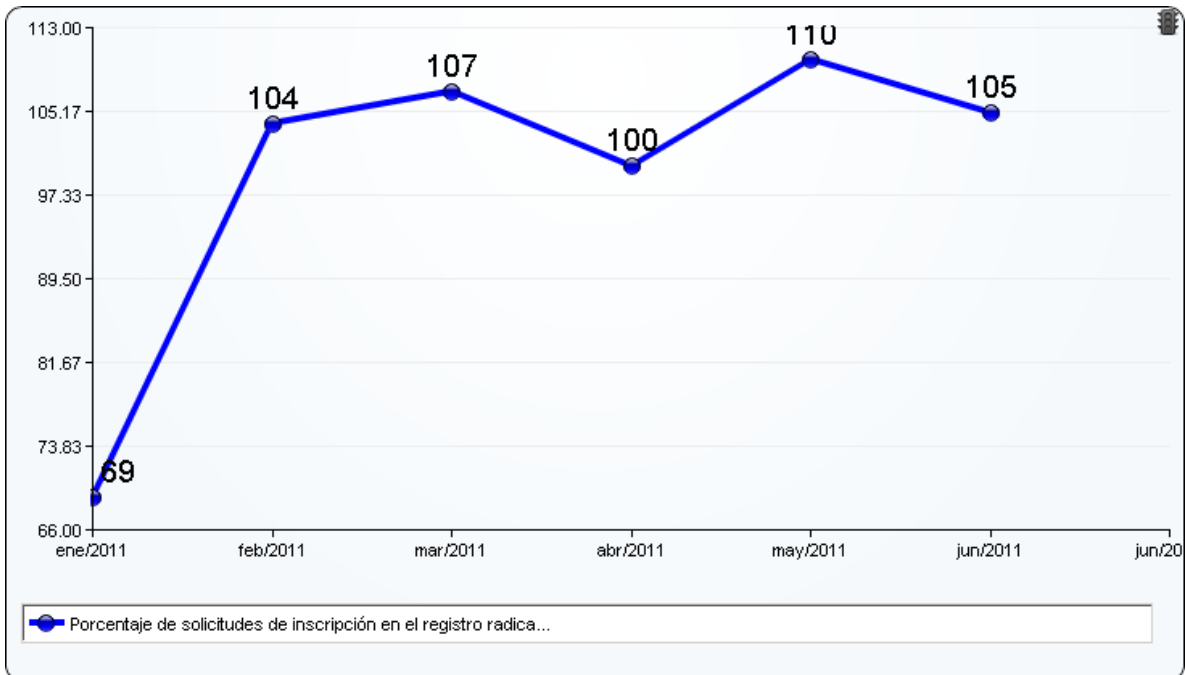
Solicitudes de trámites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo

Estos trámites, muestran un aumento en la eficacia producto de la Estrategia de Derecho al Turno, consolidando el punto de equilibrio de estas solicitudes. Adicionalmente la estrategia ha permitido disminuir el tiempo de respuesta en un 20% , es decir en el mes de enero a los trámites resueltos por oficio se les daba respuesta en un tiempo promedio de 37,24 días hábiles y para junio del mismo año en 29 días hábiles.



Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo

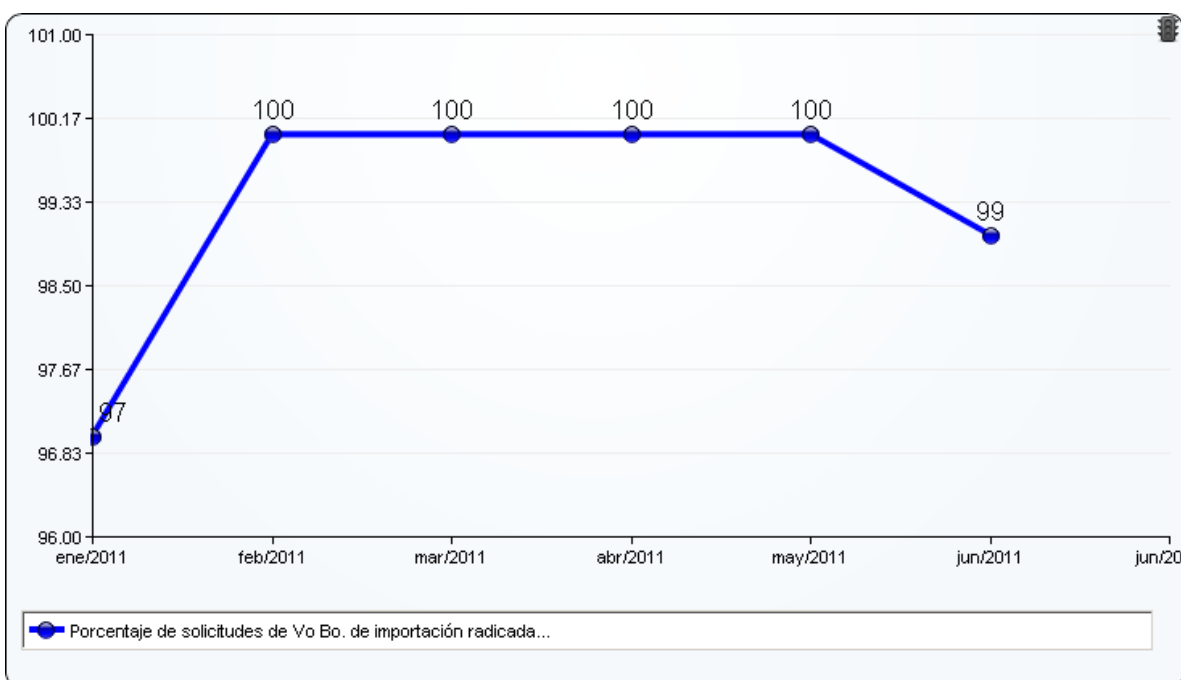
Las inscripciones en el registro muestran un aumento en la eficacia producto de la Estrategia de Derecho al Turno, consolidando el punto de equilibrio de estas solicitudes. Adicionalmente la estrategia ha permitido disminuir el tiempo de respuesta en un 27% , es decir en enero de este año una inscripción en el registro tomaba 22,3 días hábiles y para el mes de junio es de 16,5 días hábiles.





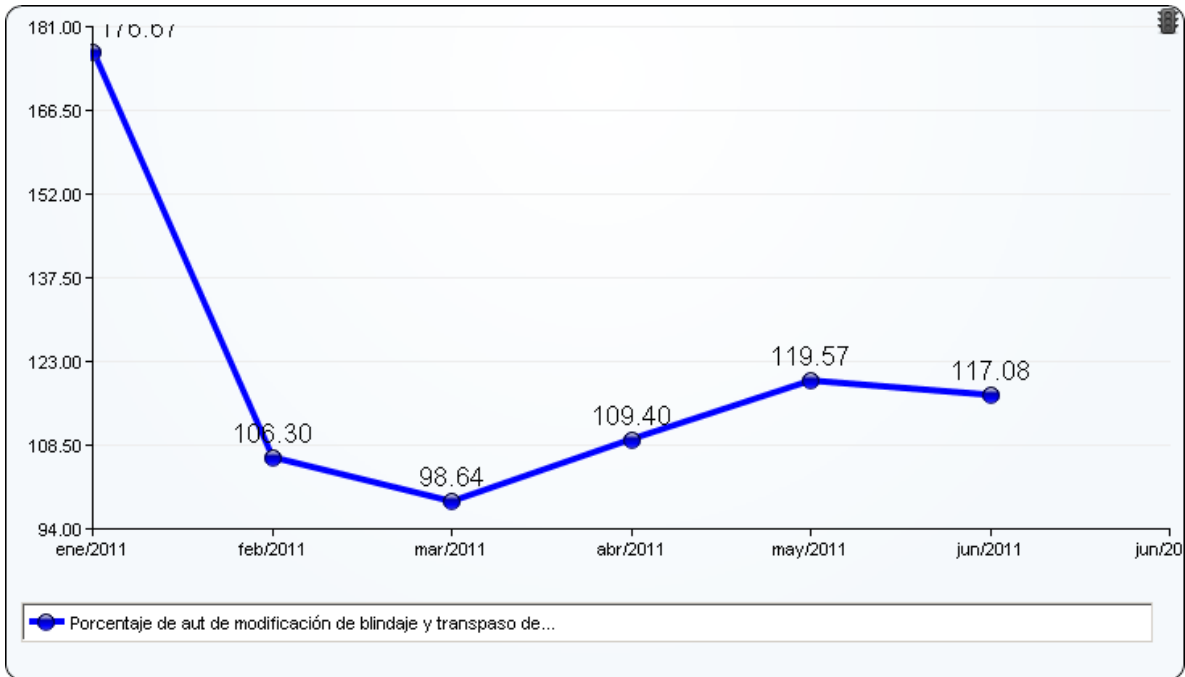
Solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo

Durante el segundo trimestre de 2011, se recibieron 1114 solicitudes de vistos buenos de importación y durante el mismo periodo, la Delegada para la Operación dió respuesta de fondo a 1.102. Se incrementó la radicación en un 32% sin embargo el tiempo de respuesta no supera los dos días hábiles. Se debe tener en cuenta que en el mes de Abril se presentó un bloqueo de la firma digital, por cuanto el tiempo de respuesta llegó a los 1,7 días hábiles promedio.



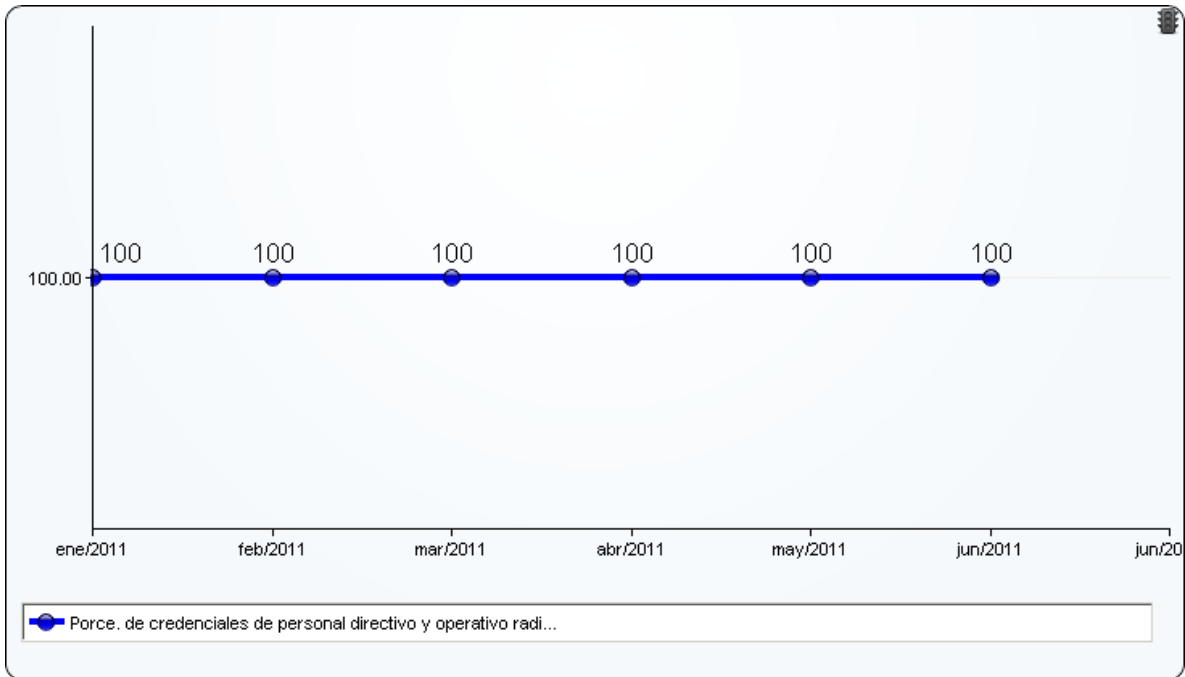
Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo

Durante el segundo trimestre la Delegatura para la operación emitió respuesta de fondo a un total de 846 solicitudes, que comparadas con el primer trimestre que fueron 580, representa un aumento en la eficacia del 35%. Esto se debe a la implementación de la estrategia de derecho al turno que empezó en el mes de mayo de 2011, con lo que se logró detener el atraso que presentaba este trámite, lo cual permite evidenciar que cada vez hay menos trámites pendientes de respuesta de fondo.



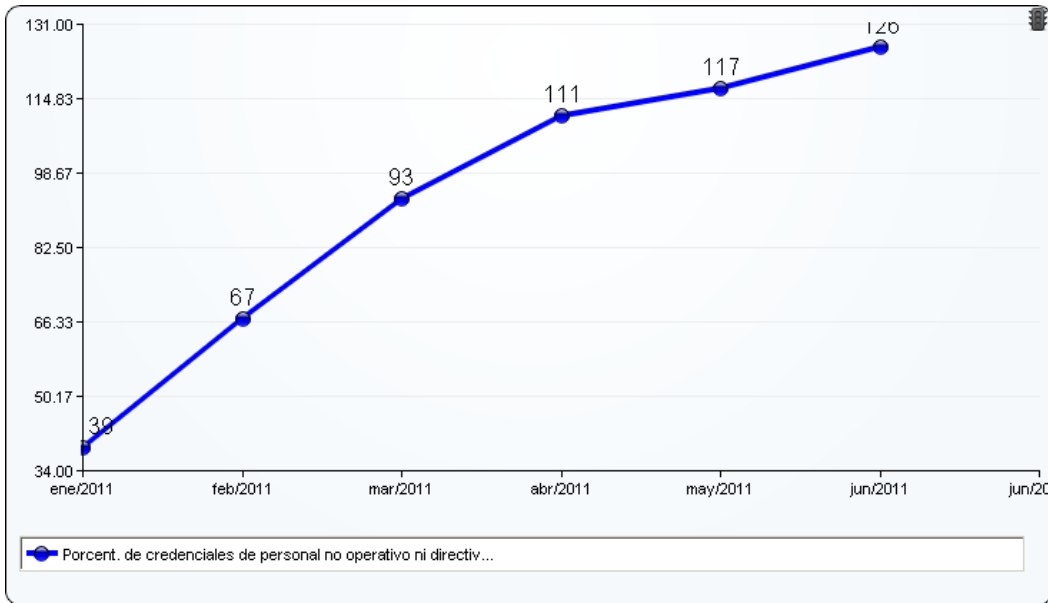
Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo radicadas con decisión de fondo

Durante el segundo trimestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes. En promedio mensualmente se están registrando 16.452 Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo, las cuales en su totalidad han tenido decisión de fondo y han aumentado en relación con la vigencia anterior.



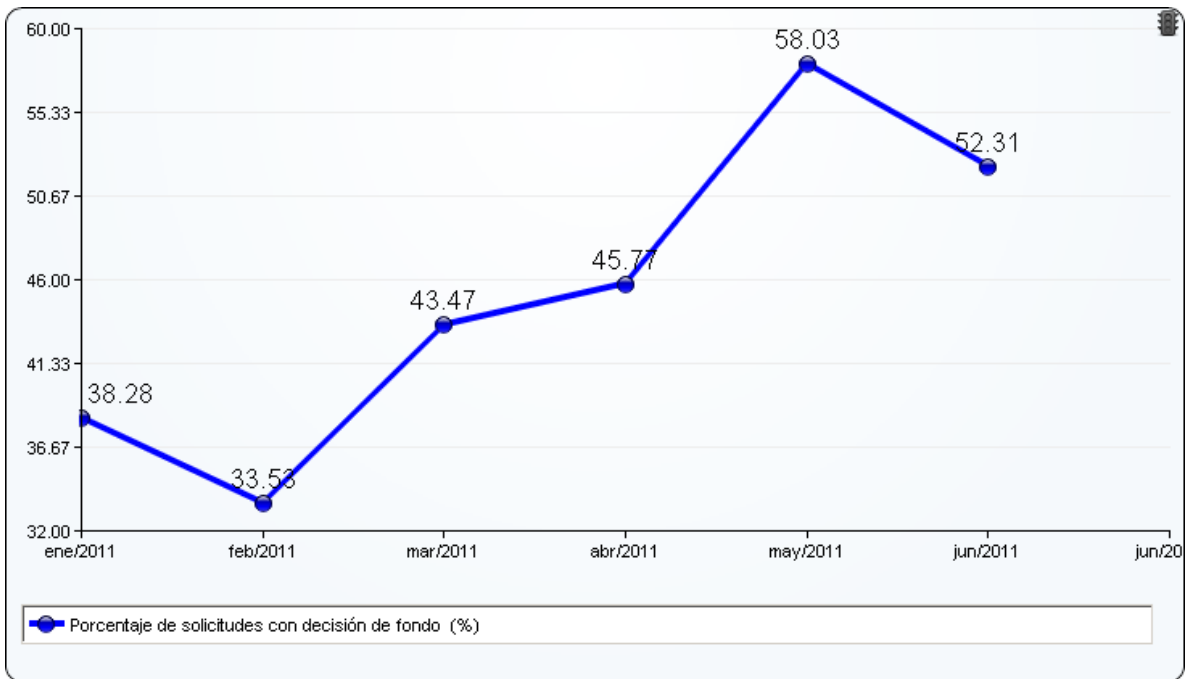
Solicitudes de credenciales de personal no operativo ni directivo radicadas con decisión de fondo

El segundo trimestre de 2011, finalizó con una eficacia del 126% producto del trabajo realizado con miras a disminuir el atraso presentado durante el primer trimestre. Presentando una disminución en el tiempo de respuesta comparando los resultados de marzo y junio en un 27%, esto debido a la implementación de la estrategia de Derecho al Turno que empezó en el mes de mayo de 2011.



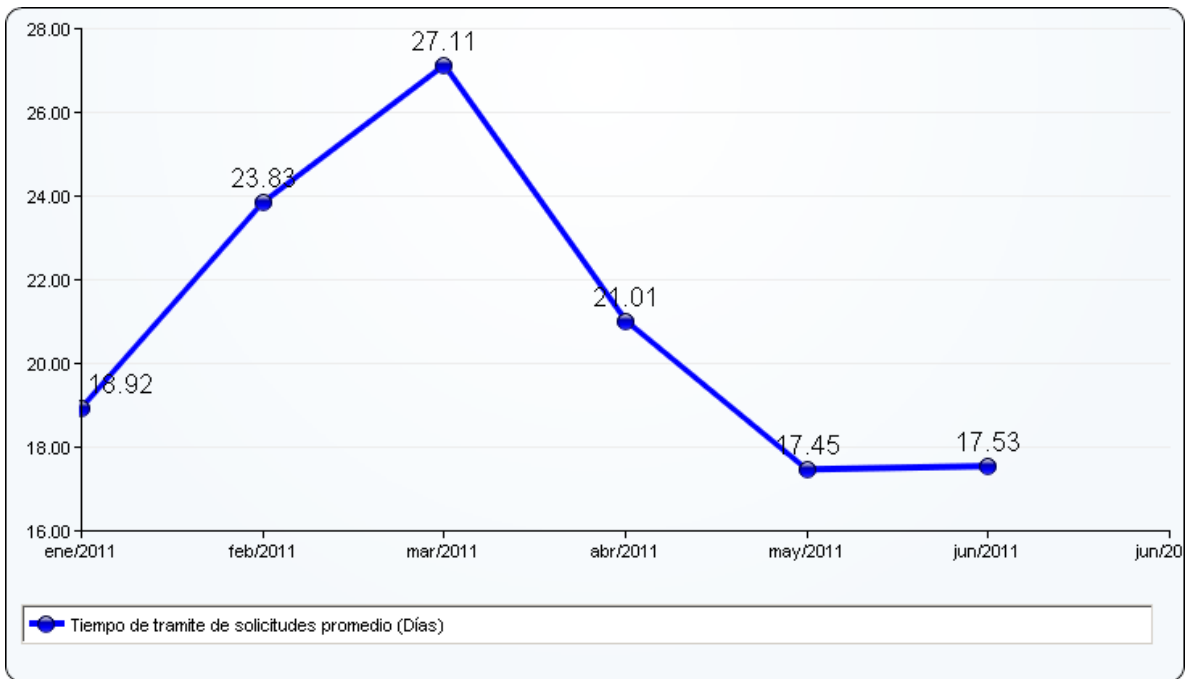
Indicador Delegada para la Operación incluyendo trámites pendientes

Para el segundo trimestre del 2011, en promedio un 51% de todas las solicitudes se les ha realizado una decisión de fondo, lo que implica que existe un atraso en este proceso. Sin embargo, se presenta un incremento considerable en comparación con el periodo anterior de 11 puntos porcentuales más.



Tiempo promedio de trámite de solicitudes

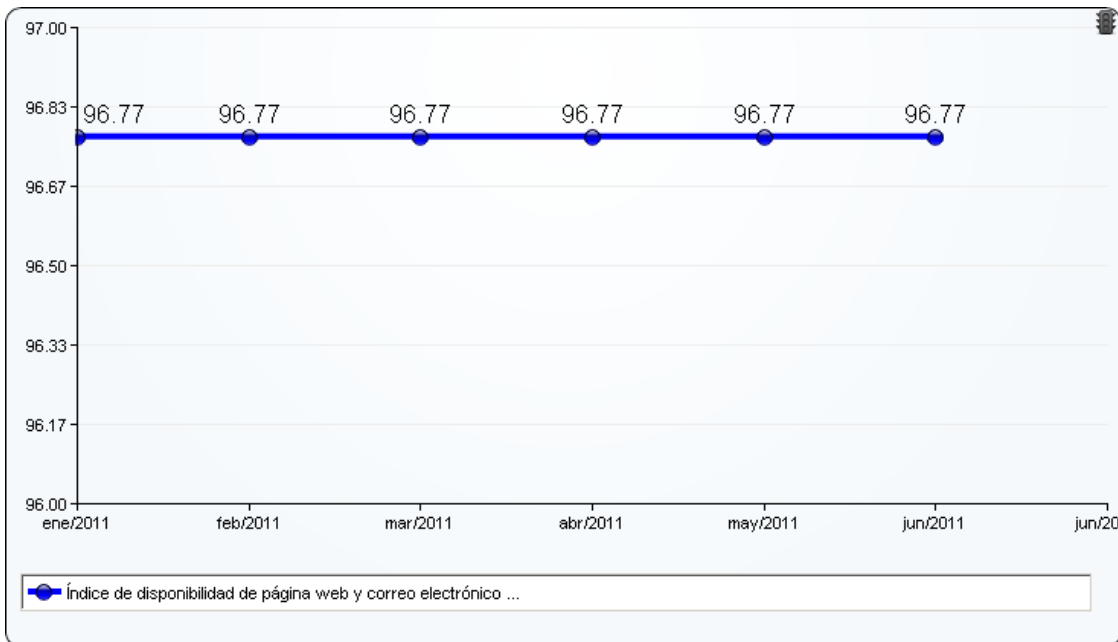
El resultado del segundo trimestre de 2011 muestra que el tiempo promedio de respuesta a los trámites disminuyó en 3 días hábiles comparado con el resultado del primer trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 12 % menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios. Así mismo se observa como la estrategia de Derecho al Turno que inicio en el mes de mayo contribuyó para que el tiempo en resolver los trámites disminuyera en 3.6 días.



SISTEMAS

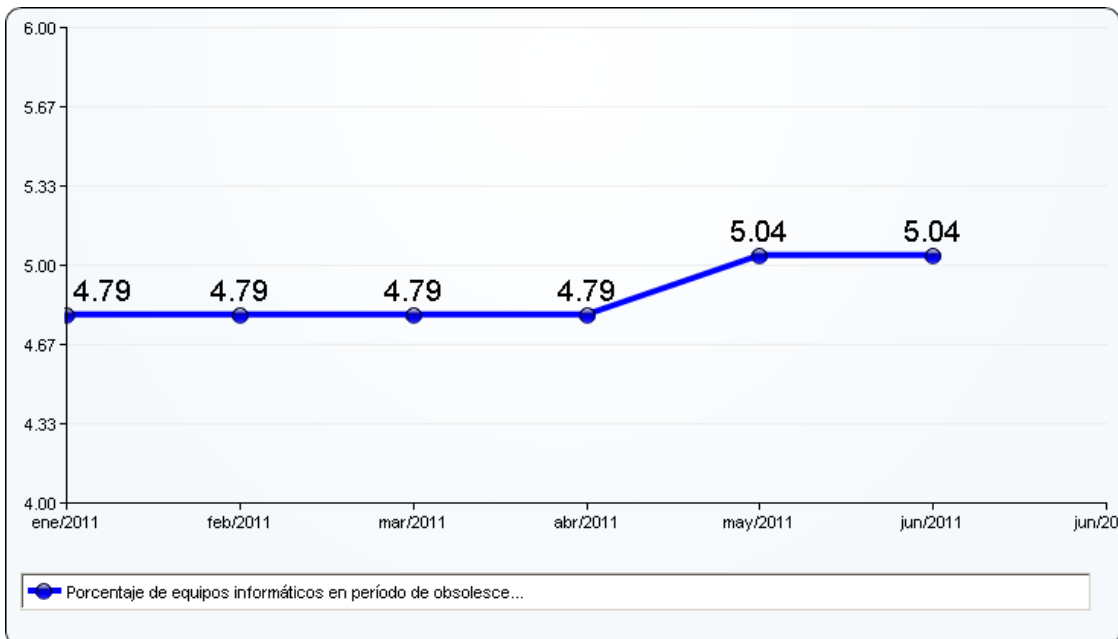
Índice de disponibilidad pagina web y correo electrónico

Durante el cuarto trimestre el servicio de la página web y del servicio del correo electrónico de la entidad se mantuvieron por encima de los porcentajes esperados. Con relación al servicio de canal de acceso a internet no hubo interrupción del servicio. Sin embargo, se han presentado interrupciones aleatorias en el servidor interno y se está trabajando en la solución definitiva, para que el servicio sea ininterrumpido.



Porcentaje de equipos informáticos en periodo de obsolescencia

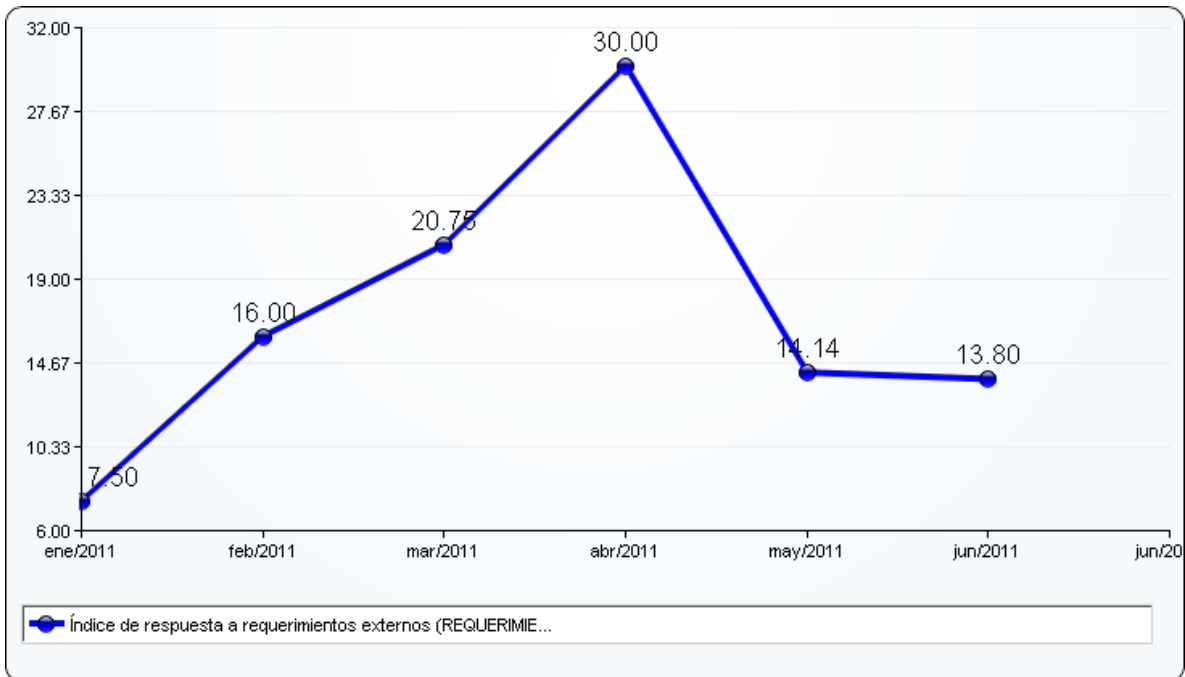
Actualmente la planta tecnológica se encuentra en un 95% de manera óptima, lo que indica que al finalizar el mes de junio, tan solo un 5.04 del total de equipos se encuentra en obsolescencia.





Índice de respuesta a requerimientos externos

En este periodo se incremento notablemente el índice de respuesta, en promedio 40 puntos porcentuales, evidenciándose principalmente en el mes de abril, esto obedece principalmente al tema relacionado con la contribución.





4. Conclusiones

- La Estrategia de Derecho al Turno que implemento la Delegada para la Operación a partir de mayo de 2011, ha tenido una incidencia positiva en el índice de Productividad real, en el segundo trimestre del año de 2011, alcanzo un valor de 4,07 trámites promedio por persona diarios, valor que se encuentra por encima del alcanzado durante el año 2010. Comparando los dos primeros trimestres se observa un aumento en la productividad del 48%, ya que en el primer trimestre cada funcionario dio respuesta de fondo a 2,7 trámites diarios mientras que en el segundo trimestre dio respuesta de fondo a 4,04 trámites, lo que significa un aumento de 1,3 trámites por funcionario. así mismo, la estrategia al turno a permitido la disminución en los tiempos de los trámites ya que el promedio de respuesta disminuyó en 3 días hábiles comparado con el resultado del primer trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 12 % menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios..
- El Proceso de Control, Inspección y vigilancia durante el tercer trimestre presento una notable incremento en sus indicadores de gestión, especialmente en lo relacionado con el grupo de sanciones, el cual estableció un método de trabajo basado en competencias con el fin de amentar la productividad en la actuación de los expedientes a cargo del mismo.
- A partir del 23 de Marzo se implementó el uso de la firma digitalizada del secretario General en las citaciones y comunicaciones de actos administrativos, razón por la cual los tiempos promedio entre la elaboración y la entrega de los mismos al proceso de correspondencia se disminuye sustancialmente, según lo evidencia el promedio de 2,29 días.
- Para el próximo trimestre la oficina de Planeación solicitará a cada una de los procesos no solamente la justificación del comportamiento de cada uno de sus indicadores, sino también la formulación de acciones de mejora, las cuales deberán ser ingresadas a la suite al finalizar el trimestre.

OFICINA DE PLANEACIÓN

***Elaboró: Nathalia Rojas Prado – Profesional de Defensa**