



# SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

---

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL**

**SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

**INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**PRIMER TRIMESTRE**

**2011**



## 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.



## 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
		eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos
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 evasores
		Porcentaje de servicios fiscalizados
	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, INSPECCIÓN 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	
<b>CONTROL INTERNO</b>	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	
<b>PERMISOS DE ESTADO</b>	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
GESTIÓN 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

### 3. ANALISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS

#### Talento Humano:

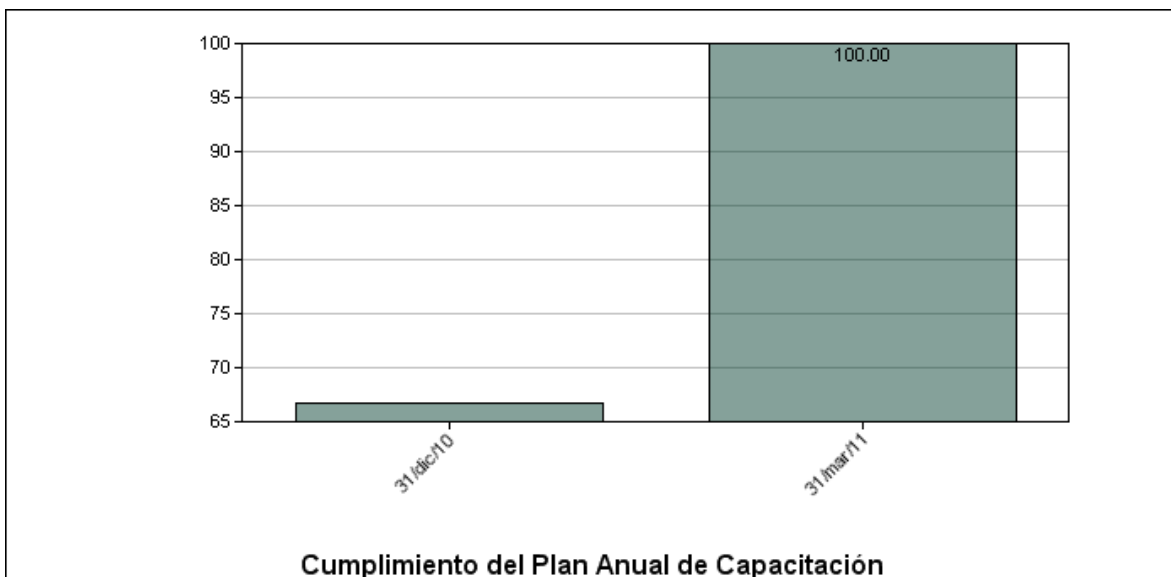
#### Cumplimiento del Plan de Bienestar Social

A partir del mes de marzo se reiniciaron las actividades del Plan de Bienestar entre las que se destacan celebración día de la mujer y publicación de los cumpleaños, cumpliendo así con el 100% de lo planeado vs. lo realizado.



## Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación

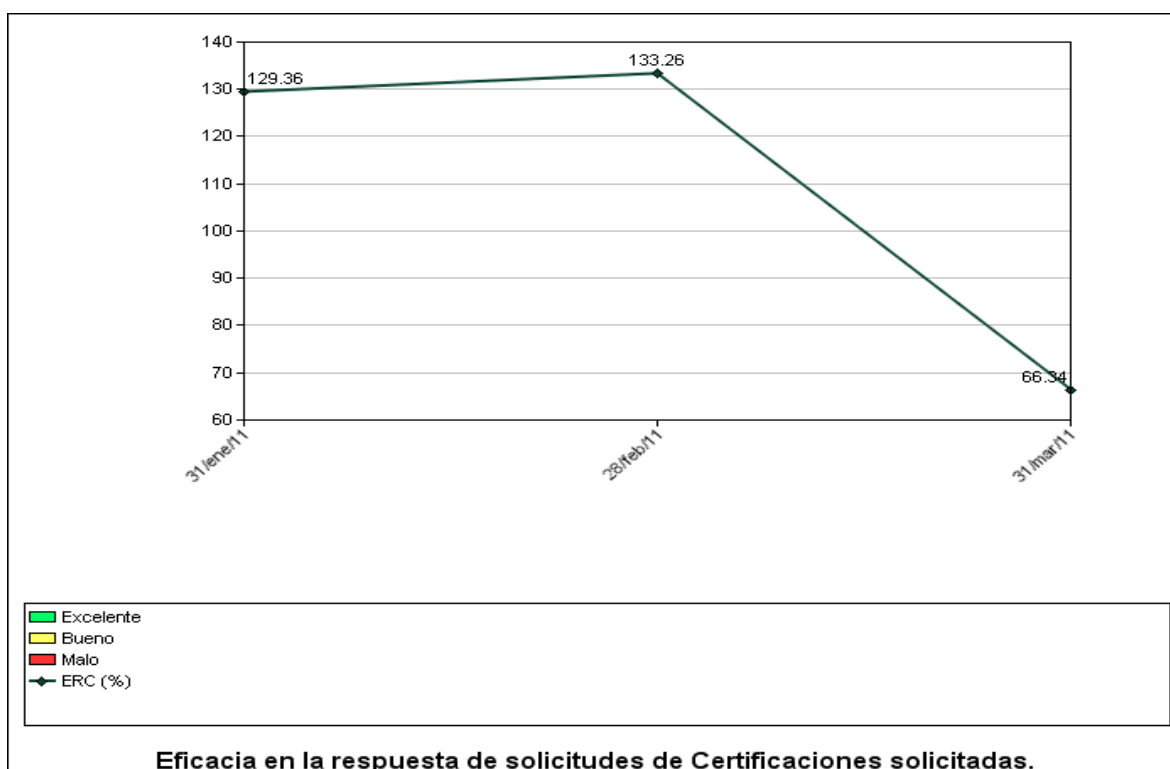
A partir del mes de marzo se inicio la realización y programación de capacitaciones en temas relacionados con direccionamiento estratégico y código único disciplinario, en los meses anteriores no se había realizado ninguna capacitación ya que el Plan fue aprobado al finalizar el primer trimestre del año.



## Secretaría General

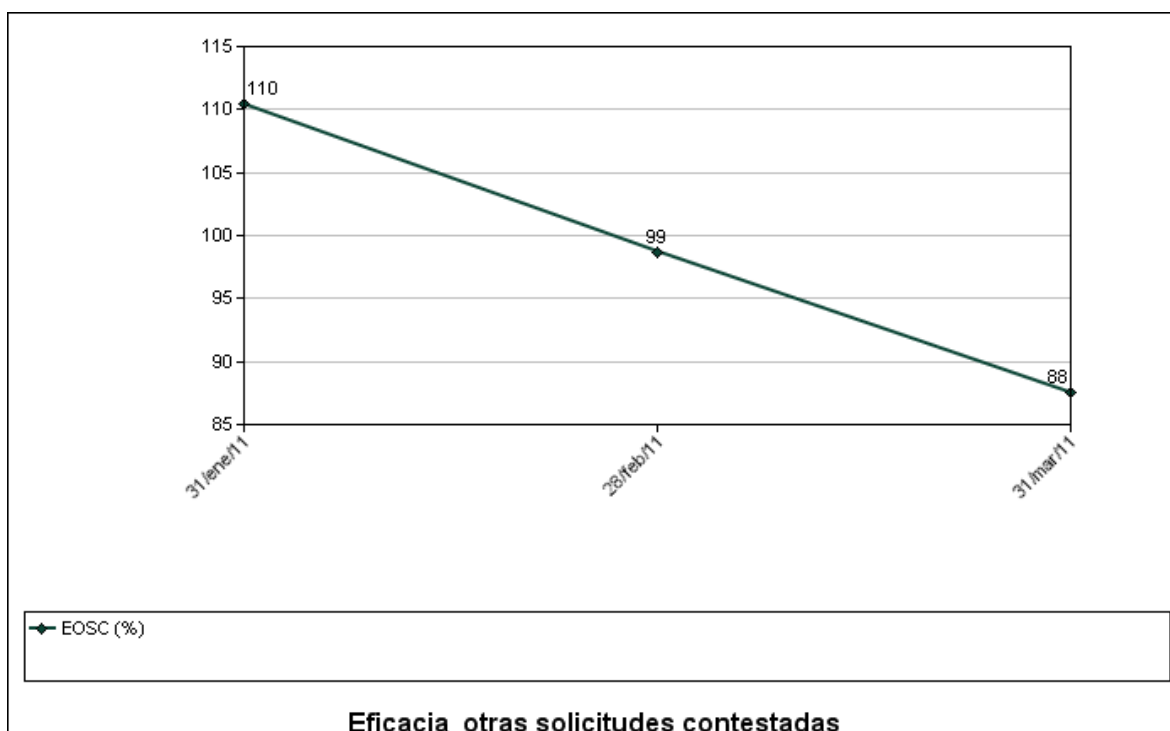
### Solicitudes de Certificaciones contestadas

Durante los dos (2) primeros meses del año 2011, se evidenció un índice superior al 100%, ya que durante este periodo, se realizó una brigada de desatraso entre los funcionarios de la Secretaría General y los de Talento Humano, con el fin de expedir las certificaciones radicadas hasta el 30 de enero de 2011, incluyendo las solicitudes en el año 2010 que no tenían respuesta. Sin embargo, en el mes de marzo, este indicador disminuyó a un 66%, ya que solo habían tres (3) funcionarios respondiendo a las solicitudes allegas, las cuales aumentaron en este mes en un 32% con referencia al mes anterior ya que se pasaron de recibir en el mes febrero 469 a 621 en el mes marzo.



### Otras solicitudes contestadas

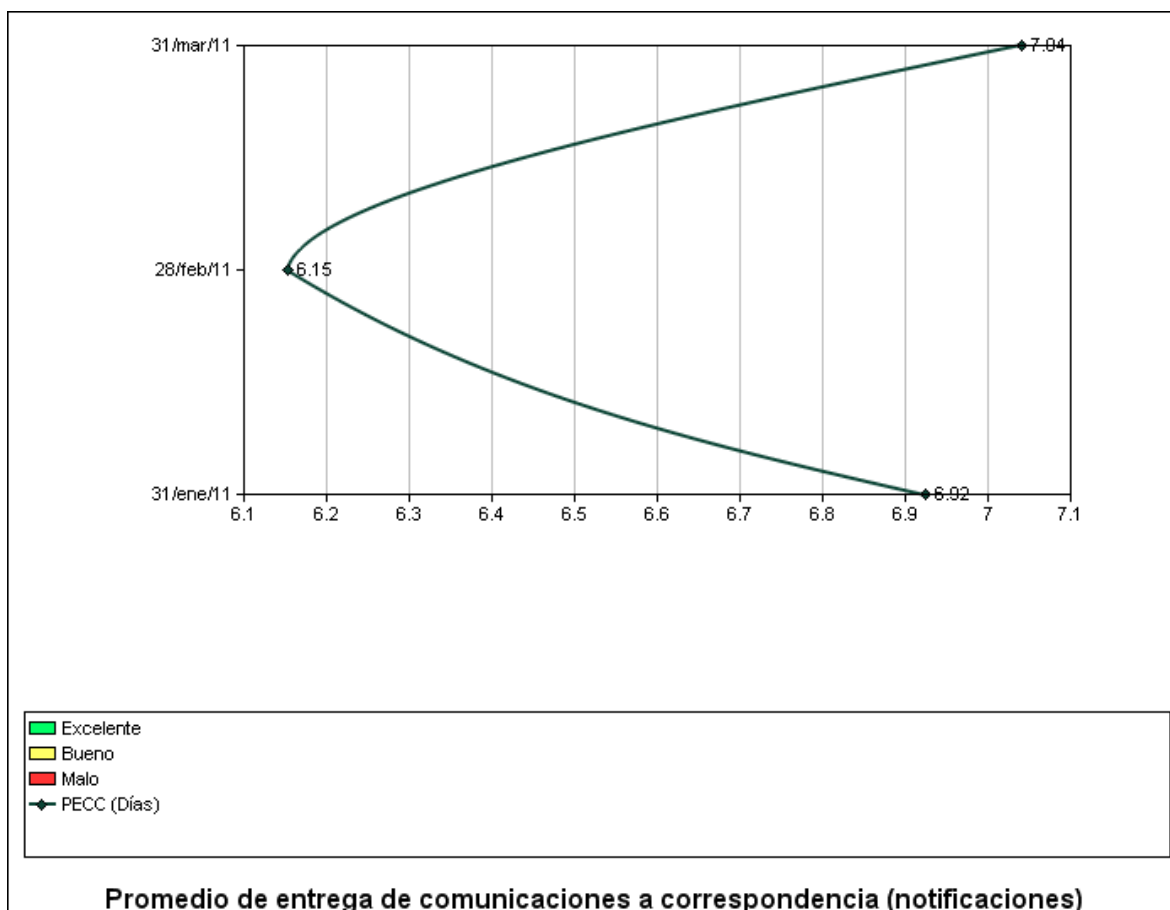
Durante los dos (2) primeros meses del año 2011, se evidenció una eficacia en promedio del 100%, ya que durante los mismos, se realizó una brigada de desatraso entre los funcionarios de la Secretaría General y los de Talento Humano, con el fin de dar respuesta a la totalidad de solicitudes de copias, información y derechos de petición, radicados hasta el 30 de enero de 2011, incluyendo las solicitadas en el año 2010 que no tenían respuesta. Sin embargo, en el mes de marzo, este indicador sufrió una disminución de un 11%, por que se conto con menor número de personal para desarrollar dichas actividades. Sin embargo, se dio prioridad a este tipo de solicitudes ya que la mayoría de ellas eran derechos de petición, copias de procesos sancionatorios y solicitudes de información por parte de otras entidades estatales.



## Tiempo promedio de respuesta a las certificaciones solicitadas

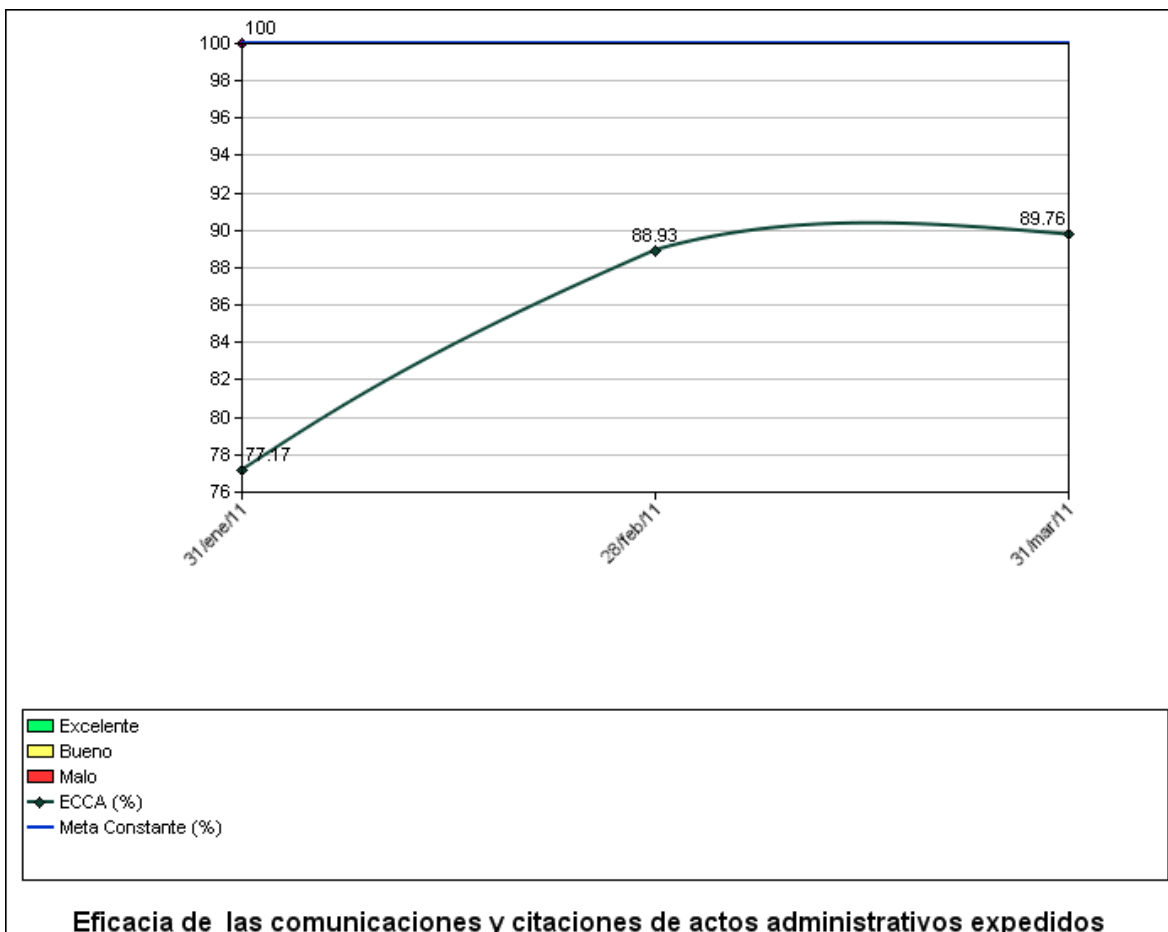
Durante el primer trimestre se obtuvo un promedio de 6,69 días, el cual está por encima de la línea base que esta en 5 días, ya que durante este período hay un funcionario encargado de realizar estas comunicaciones, y el volumen de estas últimas presento un incremento en comparación con el mes anterior. Sin embargo, y teniendo en cuenta lo anterior, en el mes de marzo de 2011, se tomó la decisión de utilizar la firma digital del secretario general en la elaboración de las citaciones, con el fin de disminuir considerablemente este indicador, lo cual se va

a reflejar en el indicador del siguiente trimestre.



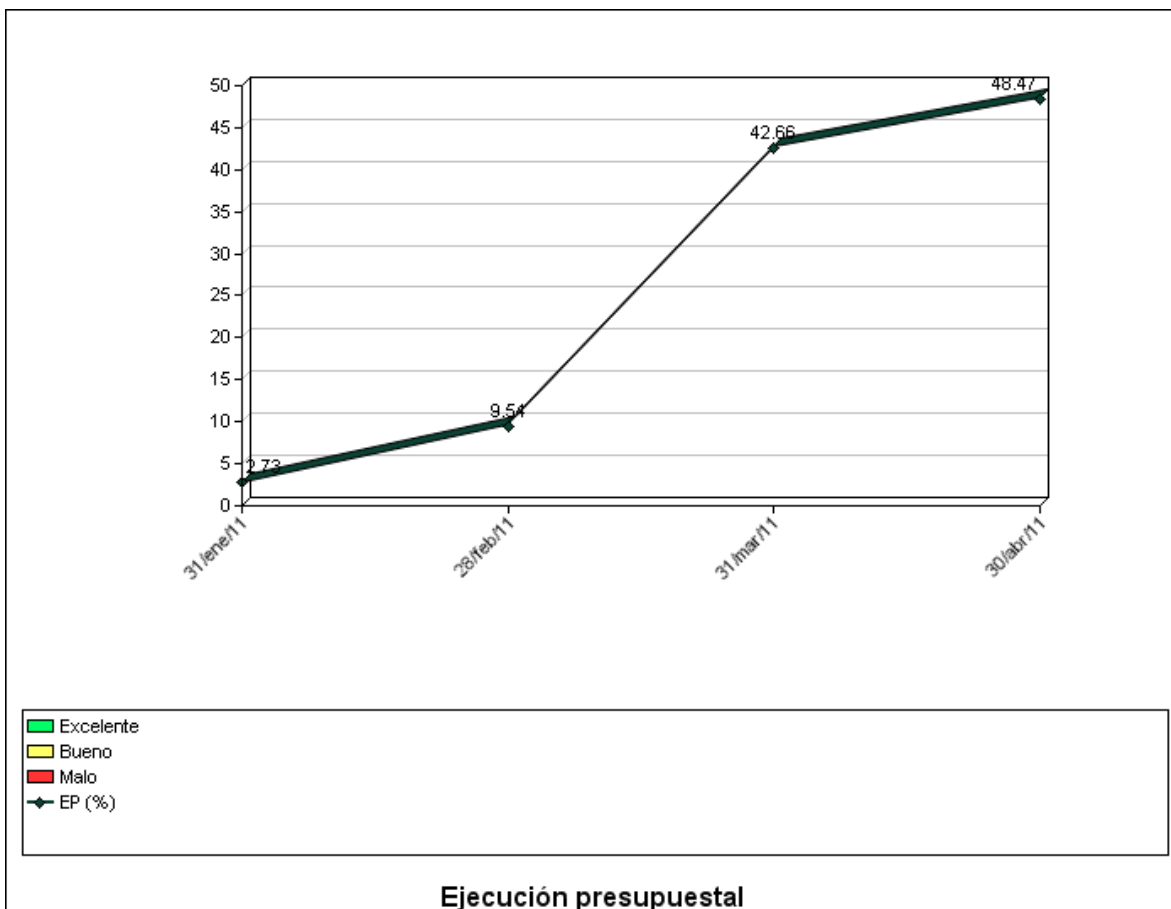
## Eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos

Durante el primer trimestre de 2011, este indicador ha ido aumentando del 77% al 90%, debido a que antes de haber enviado las citaciones para notificación, los vigilados ya se han notificado del acto administrativo y por lo tanto, no se encuentra razón alguna para enviar la citación del mismo. Teniendo en cuenta que los tiempos han estado cercanos a los seis (6) días en lo que respuesta a la entrega de las comunicaciones y citaciones al proceso de correspondencia, esto hacía que los vigilados tuvieran un mayor lapso de tiempo para notificarse antes de ser enviada la comunicación. Sin embargo, este indicador aumentó considerablemente en el mes de marzo, ya que se utilizó la firma digital del Secretario General en la generación de comunicaciones y citaciones, lo cual redundará en el continuo crecimiento de la eficacia a que hace alusión el presente indicador



**Recursos Físicos y Financieros**

**Presupuesto**



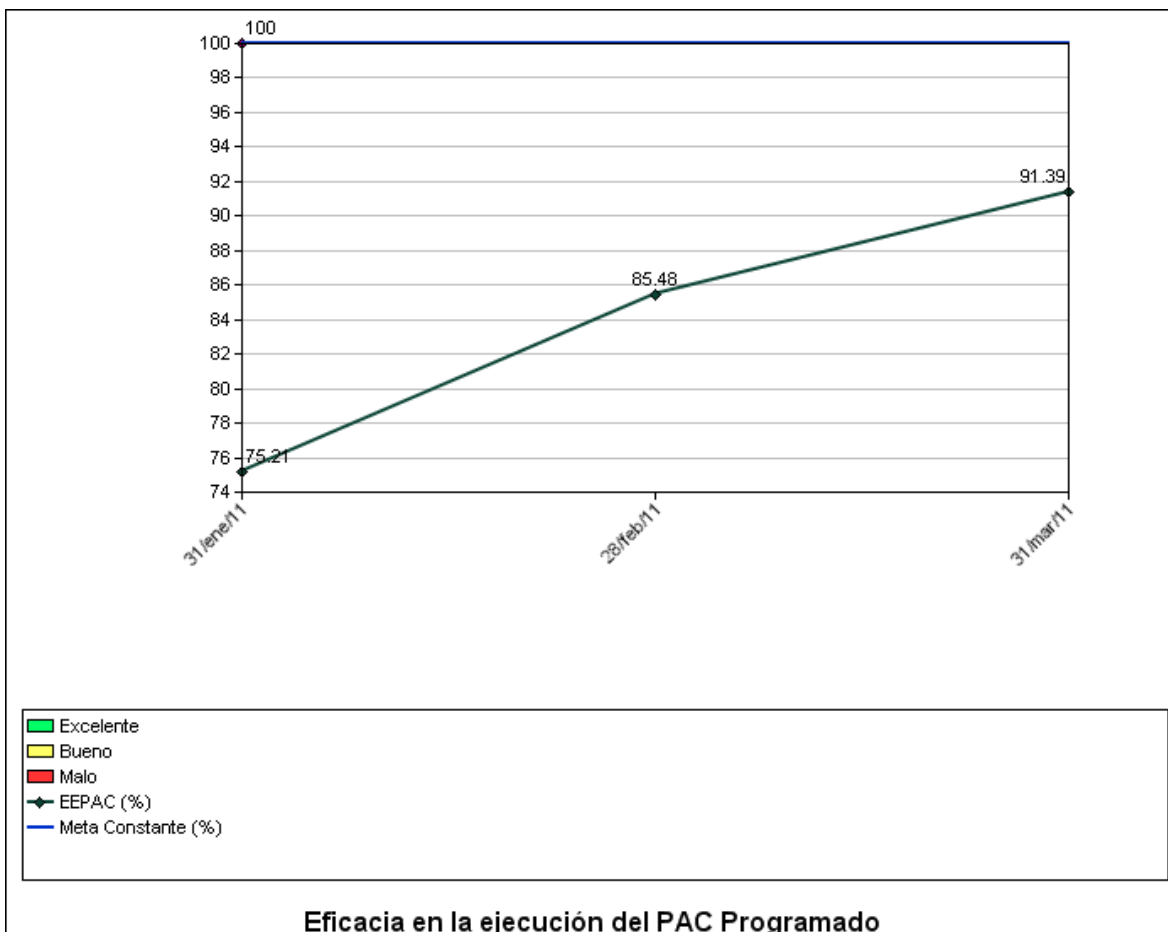
El porcentaje de ejecución presupuestal 42.66%, demuestra un avance importante en los diferentes procesos contractuales, confirmando un nivel de ejecución bastante alto, teniendo en cuenta que esta cifra corresponde a los tres primeros meses del año.

Los gastos de personal se han ejecutado en un 20% de acuerdo a la proyección de nómina mensual.

los gastos generales se han ejecutado en un 50% de acuerdo a lo contenido en Plan de Compras.

En Inversión la ejecución es de un 66.22% que resulta significativa frente a los valores totales.

### **Eficacia en la ejecución del PAC Programado**



Se presenta durante el primer trimestre del año una ejecución de giro normal promediada en 84%, quedando en cuentas los recursos destinados al pago de deducciones de impuestos nacionales y distritales, que deben ser cancelados en el siguiente mes y que hacen parte del PAC de cada periodo

#### **Adquisición de Bienes y Servicios:**

##### **Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía**

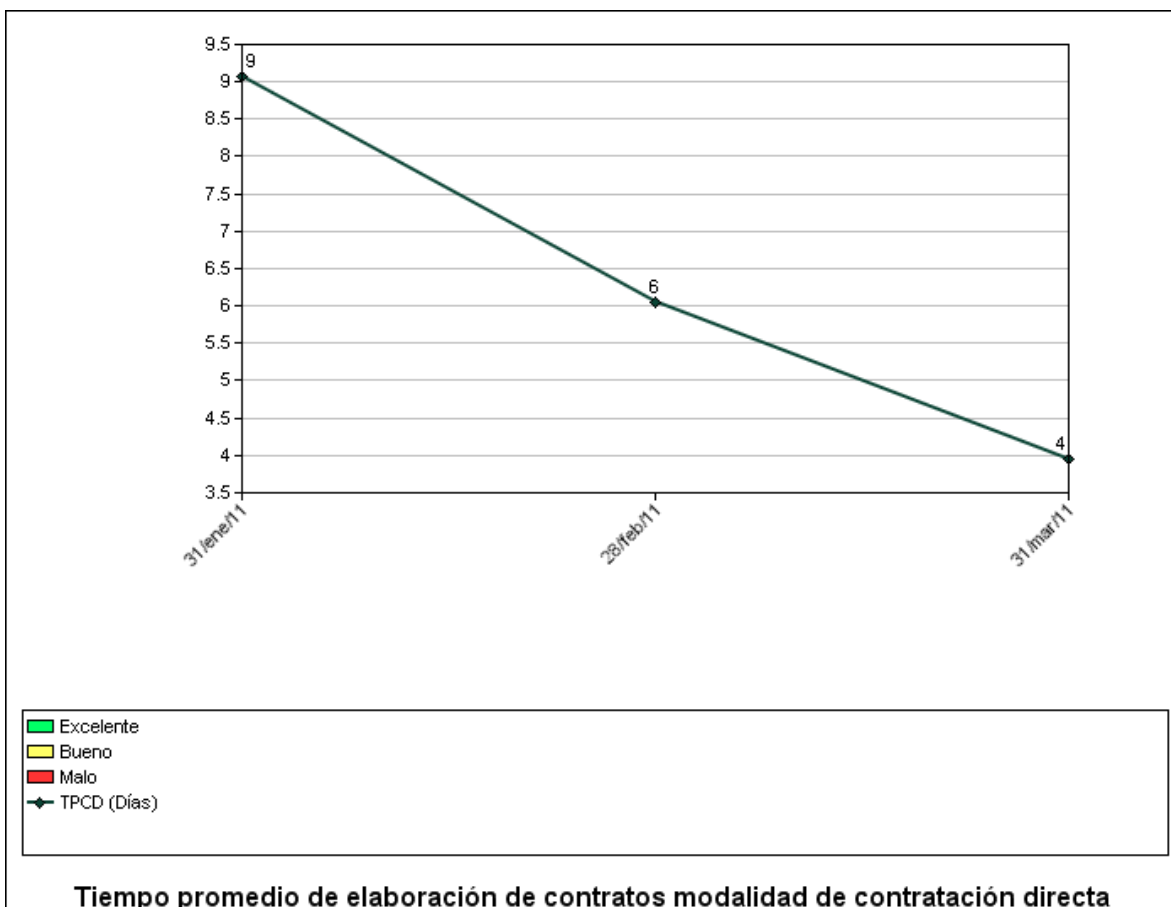
En el primer trimestre del año 2011, NO se realizaron procesos de contratación por esta modalidad.

##### **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 trimestre se realizaron **veintitrés (23)** contratos por esta modalidad presentándose una duración en promedio de 6 días hábiles para la celebración de un contrato, disminuyendo el promedio comparado con el año 2010 que fue de 9 días hábiles para la celebración del contrato.

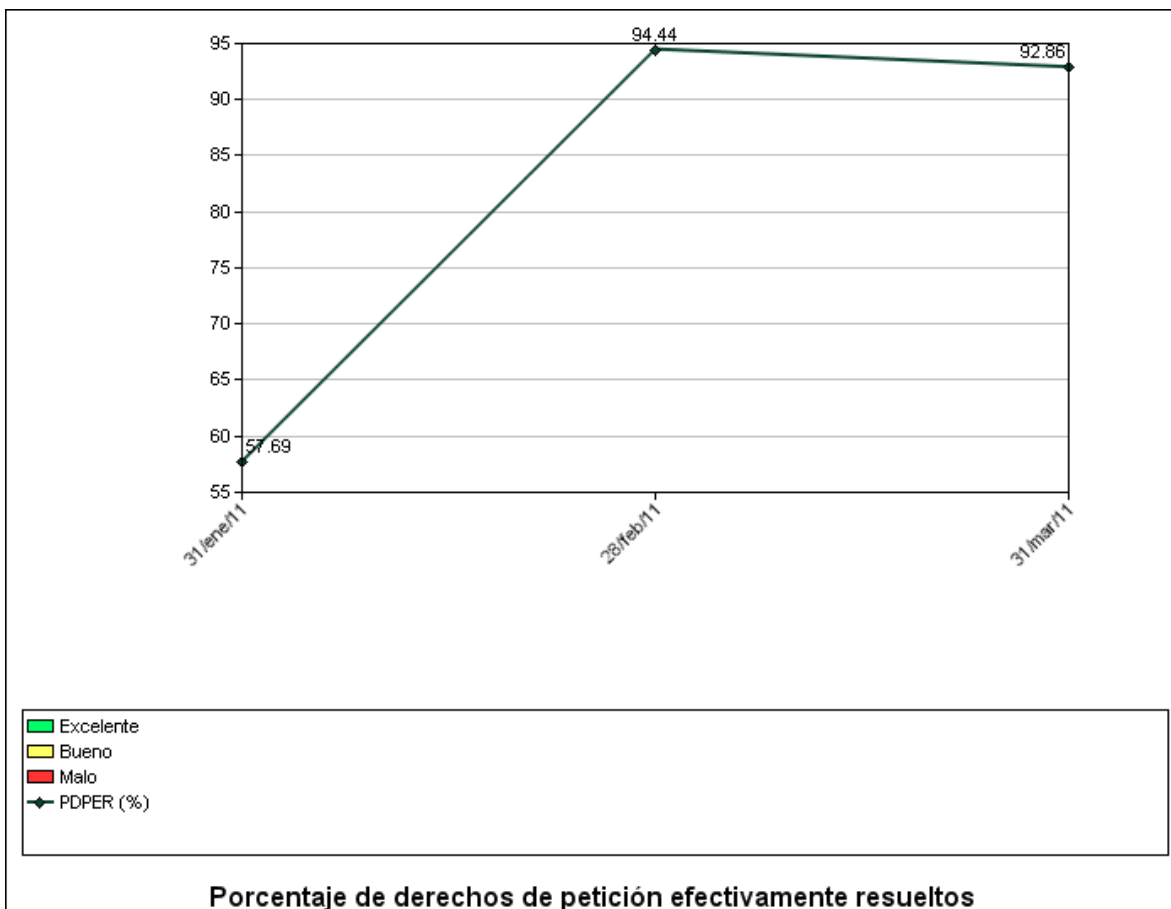


## Gestión Jurídica

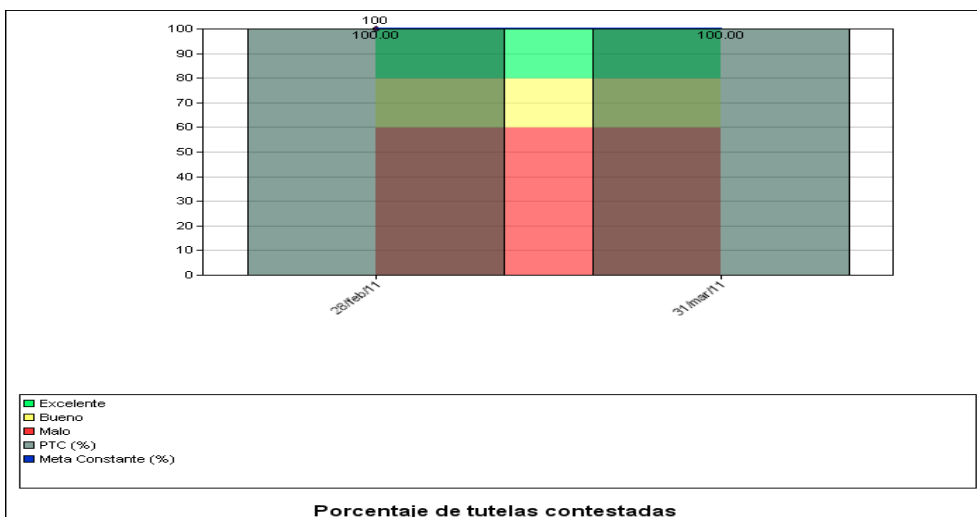
### Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos

Durante el primer trimestre de 2011, se absolvió los derechos de petición, conforme orden de llegada y en los términos del Código Contencioso Administrativo.

En promedio se resolvieron efectivamente un porcentaje del 81%, presentándose el nivel más bajo en el mes de enero.



## Porcentaje de tutelas contestadas





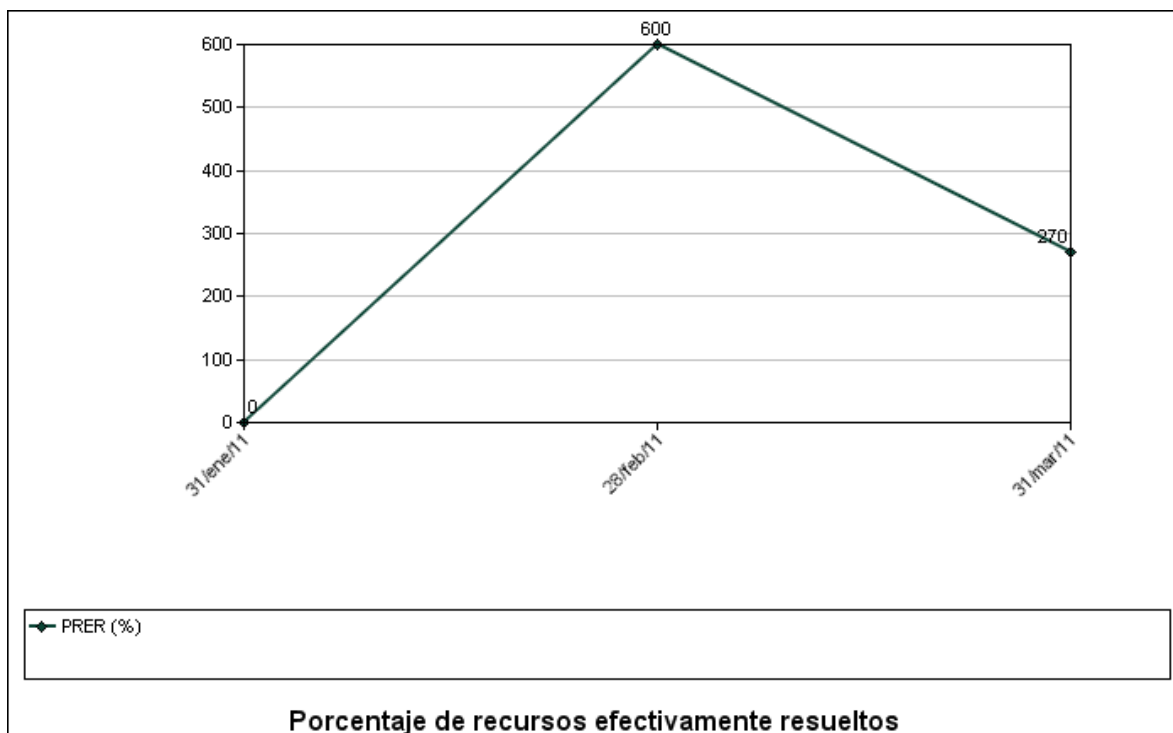
Las tutelas recibidas por la Oficina Jurídica en el primer trimestre de 2011, se atendieron en los plazos otorgados por los Despachos Judiciales. Es por esto que el indicador arroja un porcentaje del 100%. En promedio se recibieron 4 tutelas en el primer trimestre.

## Porcentaje de recursos efectivamente contestados

El porcentaje promedio para la elaboración de recursos para el primer trimestre es superior al 100%, lo que indica que se está presentando un atraso considerable en la resolución de recursos.

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

La Oficina Jurídica dentro del primer trimestre de 2011, atendió principalmente, recursos de vigencias anteriores, siguiendo el derecho de turno.



## Control, Inspección y Vigilancia:

### Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos

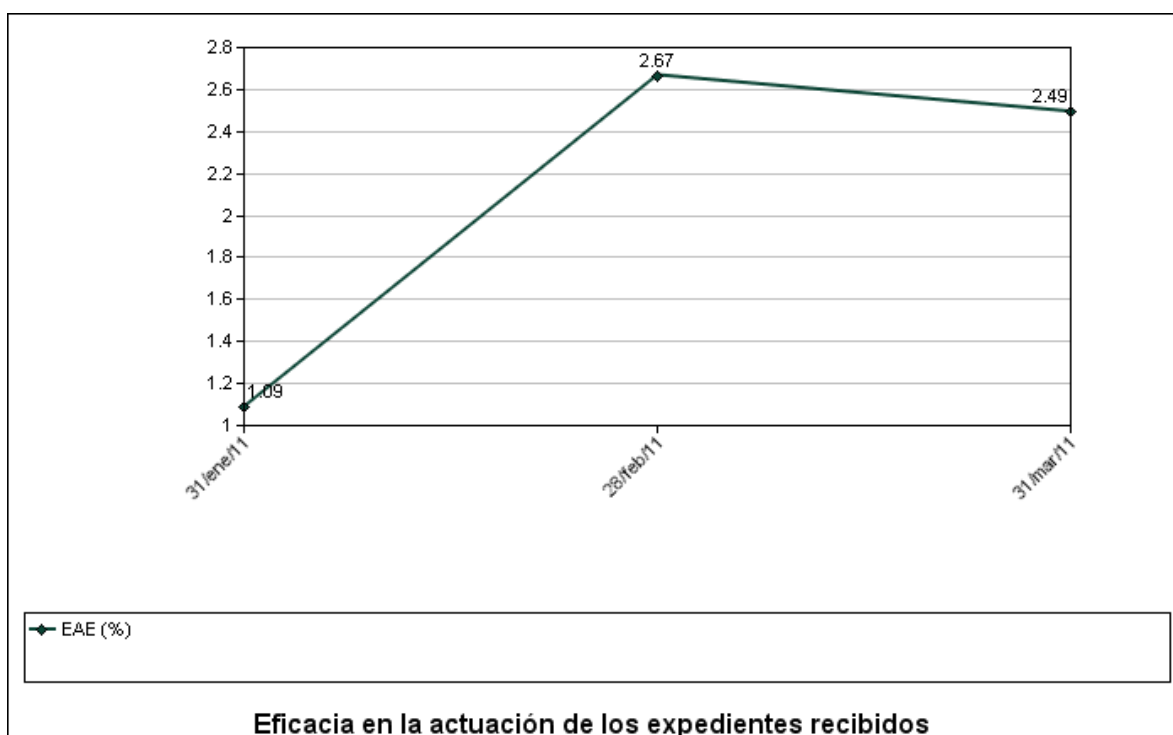
El grupo de sanciones durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2010, recibió un total de 259 expedientes para ser tramitados y expidió 154 decisiones de fondo, cerrando el año 2010 con un acumulado de 2649 expedientes en trámite.

Hay que tener en cuenta que en el mes de octubre se cambió la totalidad de abogados del grupo de sanciones, cambio, que generó la disminución del volumen de actos expedidos,

posteriormente durante el mes de diciembre de 2010, dos de las abogadas que ingresaron al grupo salieron de vacaciones y las otras dos abogadas hicieron uso de su semana de descanso.

Así mismo, es necesario tener en cuenta que durante los primeros 7 meses del año existieron 5 contratistas que apoyaron la gestión del grupo, razón por la cual durante los primeros meses del año se reflejan más actuaciones en los expedientes por tramitar. Una vez revisada la base de datos del grupo de sanciones se logró establecer que hay 1658 expedientes correspondientes a los años 2008, 2009 y 2010 sin actuación por lo que es necesario proceder a darles trámite.

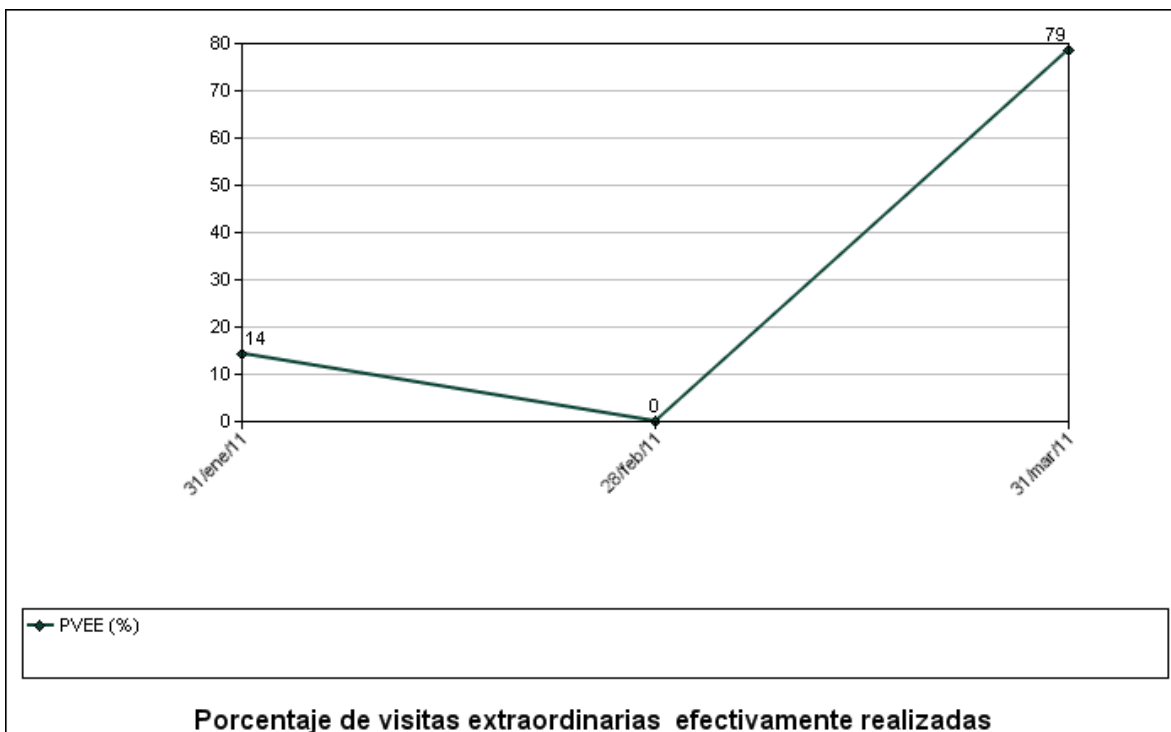
Finalmente, es pertinente aclarar que entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de diciembre de 2010, se firmaron 83 resoluciones de apertura de procesos sancionatorios, cifra que aunque no disminuye el volumen de expedientes a cargo del grupo, es un factor de medición de trabajo por parte de los abogados que lo integran y su Delegada.



## Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas

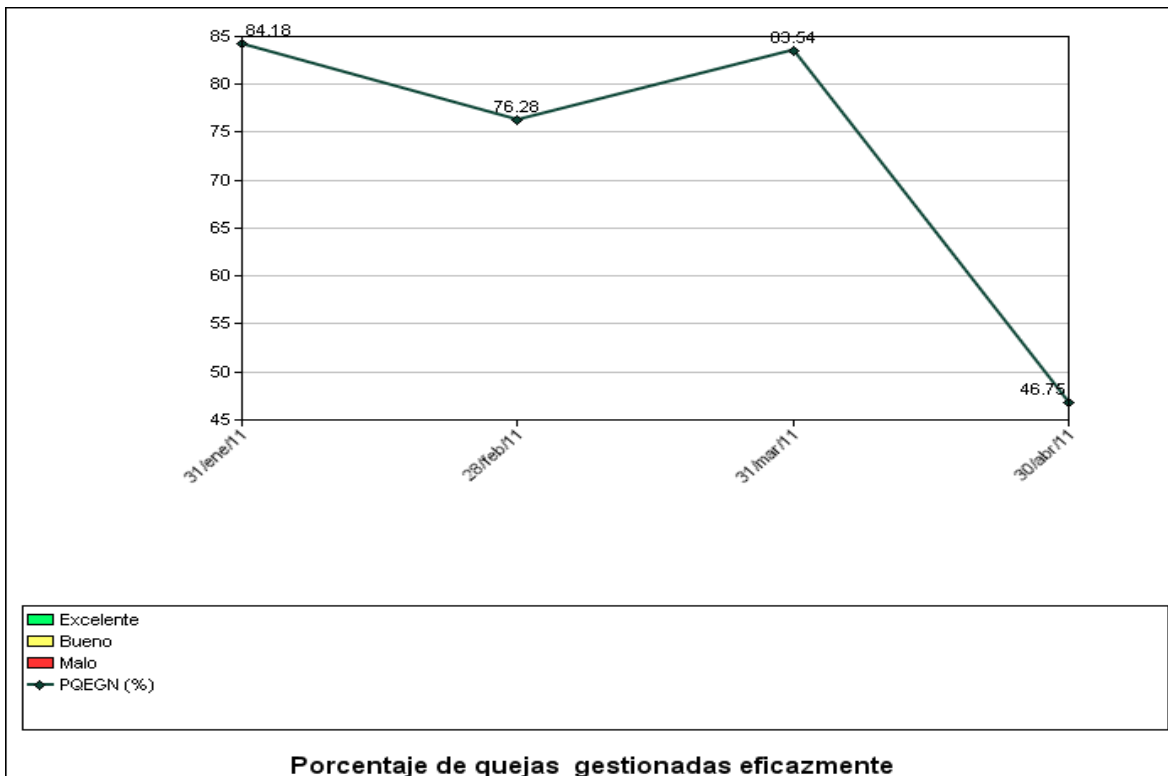
Durante el primer trimestre del 2011 el Grupo de Inspección recibió en total 200 quejas y requerimientos de visitas por parte de la ciudadanía y de solicitudes internas. así mismo, se realizaron un total de 124 vistas extraordinarias, lo que indica una efectividad promedio del 62% aproximadamente.

en el mes de febrero el porcentaje es del 0% ya que en este periodo no se realizaron visitas.



## Eficiencia en la respuesta a las quejas recibidas.

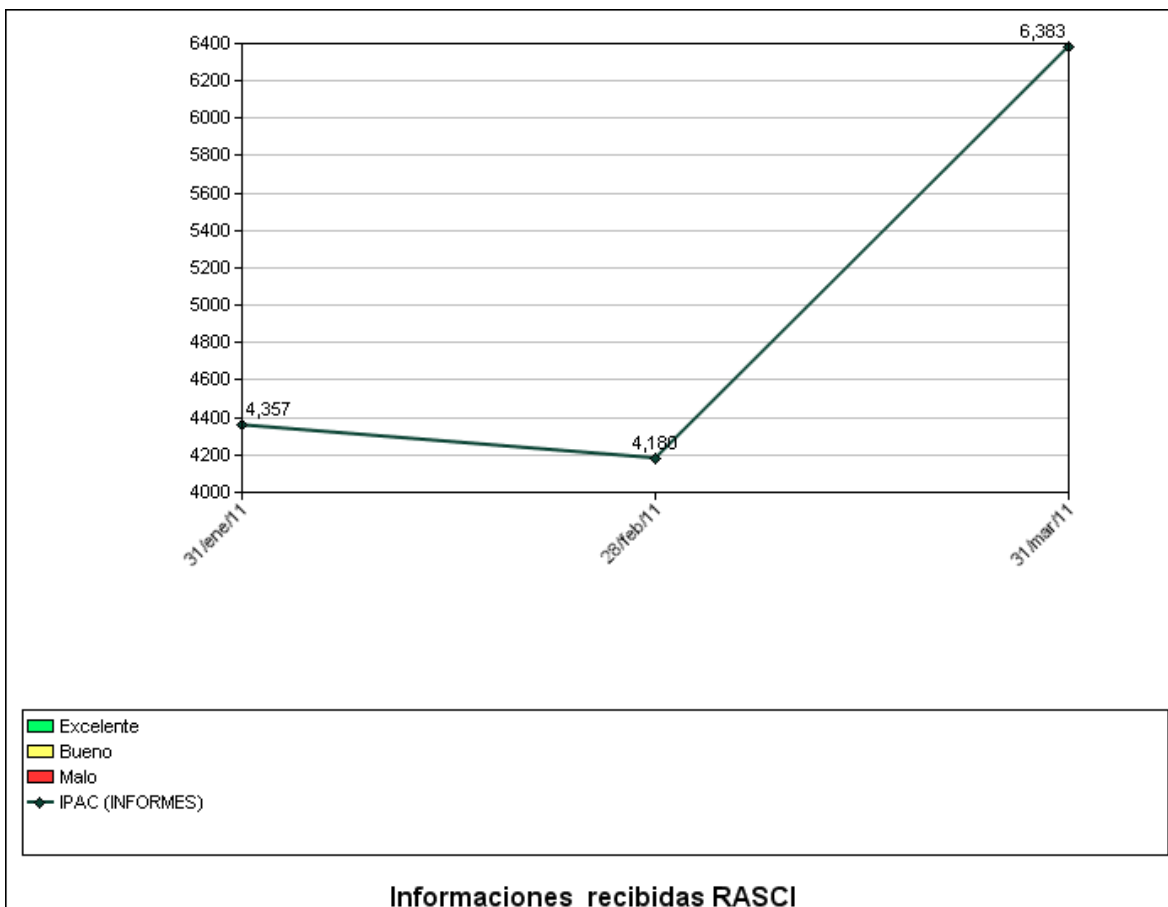
Durante el primer trimestre del presente año se han contestado el 100% de las quejas recibidas por los diferentes medios de recepción dirigidas al grupo de Quejas de esta Entidad. Se recibió un total de 788 quejas, las cuales fueron tramitadas así: 541 para archivo, 69 para el Grupo de Inspección y 50 quejas fueron remitidas para el Ministerio de la Protección Social.



## Índice de informaciones reportadas a la RASCI

En el primer trimestre del presente año se recibieron 14.895 informaciones de los vigilantes que hacen parte de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana en las 42 unidades desconcentradas de Policía del país, las cuales permitieron la captura de 399 personas, la incautación de 60 armas de fuego, 159 vehículos recuperados, incautación de 104.160 gramos de cocaína, 18.000 gramos de marihuana, recuperación de 420 galones de gasolina y 126 de ACPM. Se conocieron 270 casos los cuales permitieron la recuperación de mercancía evaluada en \$331.767.152.00.

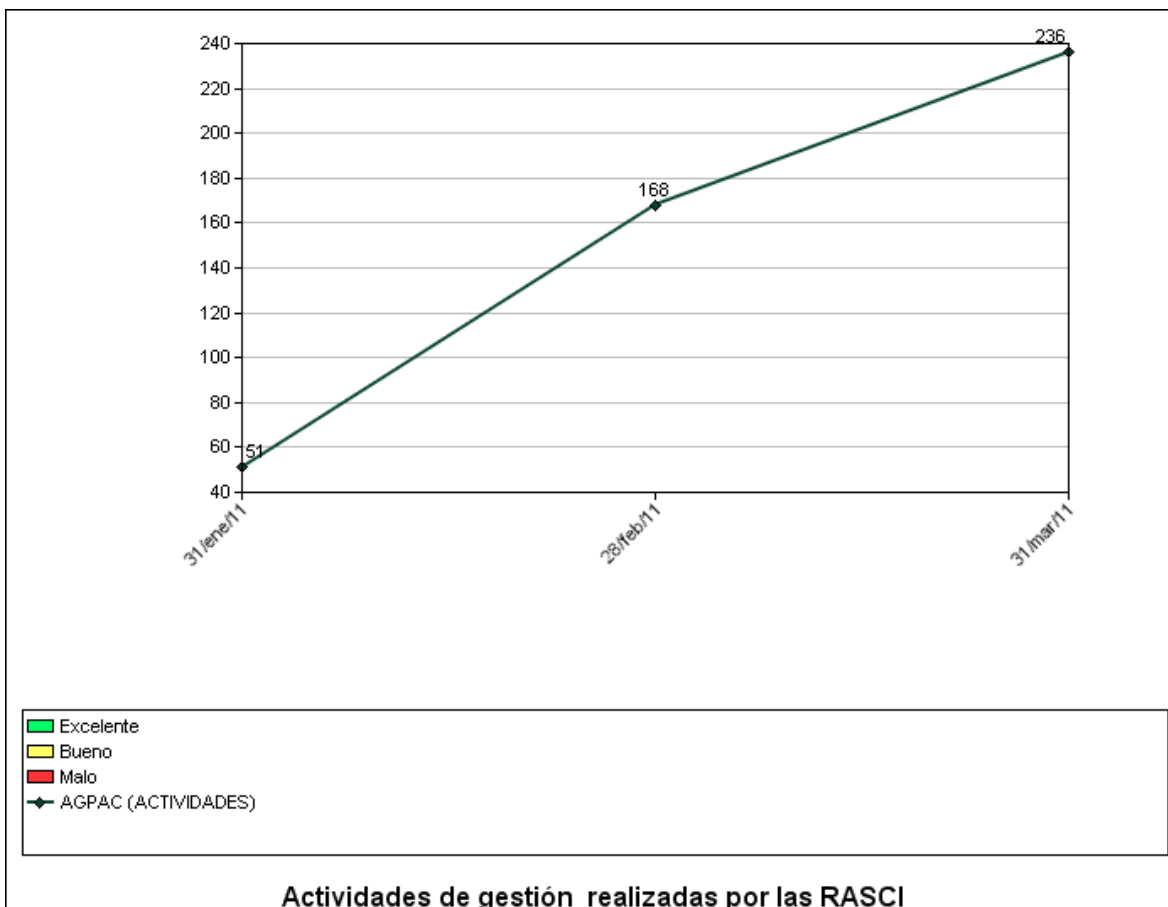
Este indicador no permite un comparativo histórico en el primer trimestre, ya que fue adoptado en el mes de mayo del año 2010.



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

Durante el primer trimestre del presente año, este indicador presenta un acumulado de 455 actividades de gestión (reuniones, capacitaciones, apoyos, otros) con la participación de 22.474 personas, realizadas con los gremios, empresarios y servidores públicos de la Policía Nacional, realizadas con el fin de mantener activa y fortalecida la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana en las jurisdicciones de las 8 Metropolitanas y 34 Departamentos de Policía.

Cabe resaltar que este indicador tiene datos históricos del primer trimestre del año 2010, por lo cual no permite su comparativo con el primer trimestre del presente año.



## 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, no se programó el desarrollo de auditorías en el primer trimestre del presente año. De acuerdo a lo anterior y, según fecha de iniciación establecida para esta tarea dentro de los planes, no se presentaron avances, estos serán reportados en los próximos trimestres.

### Seguimiento acciones de mejora

En el primer 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, donde según evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, 121 metas se consideraron 100% cumplidas; 30 metas quedaron pendientes o en desarrollo



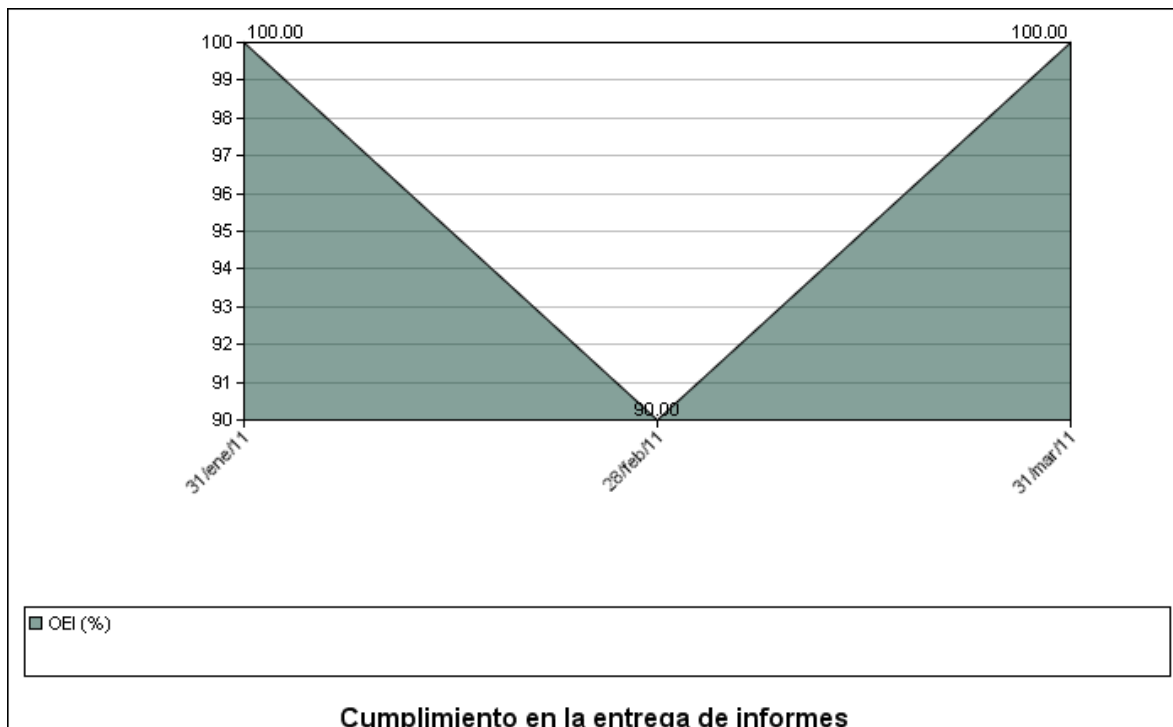
debido a que la fecha de terminación establecida es posterior a la fecha de corte (31/03/2011) y aun no han sido plenamente cumplidas; por último, 17 metas se consideraron vencidas, por cuanto la fecha de terminación establecida para ejecutarlas era anterior o igual a la fecha de corte y no fueron cumplidas en un 100%.

## 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, no se programó el desarrollo de auditorías en el primer trimestre del presente año. De acuerdo a lo anterior y, según fecha de iniciación establecida para esta tarea dentro de los planes, no se presentaron avances, estos serán reportados en los próximos trimestres.

## Oportunidad en la entrega de informes

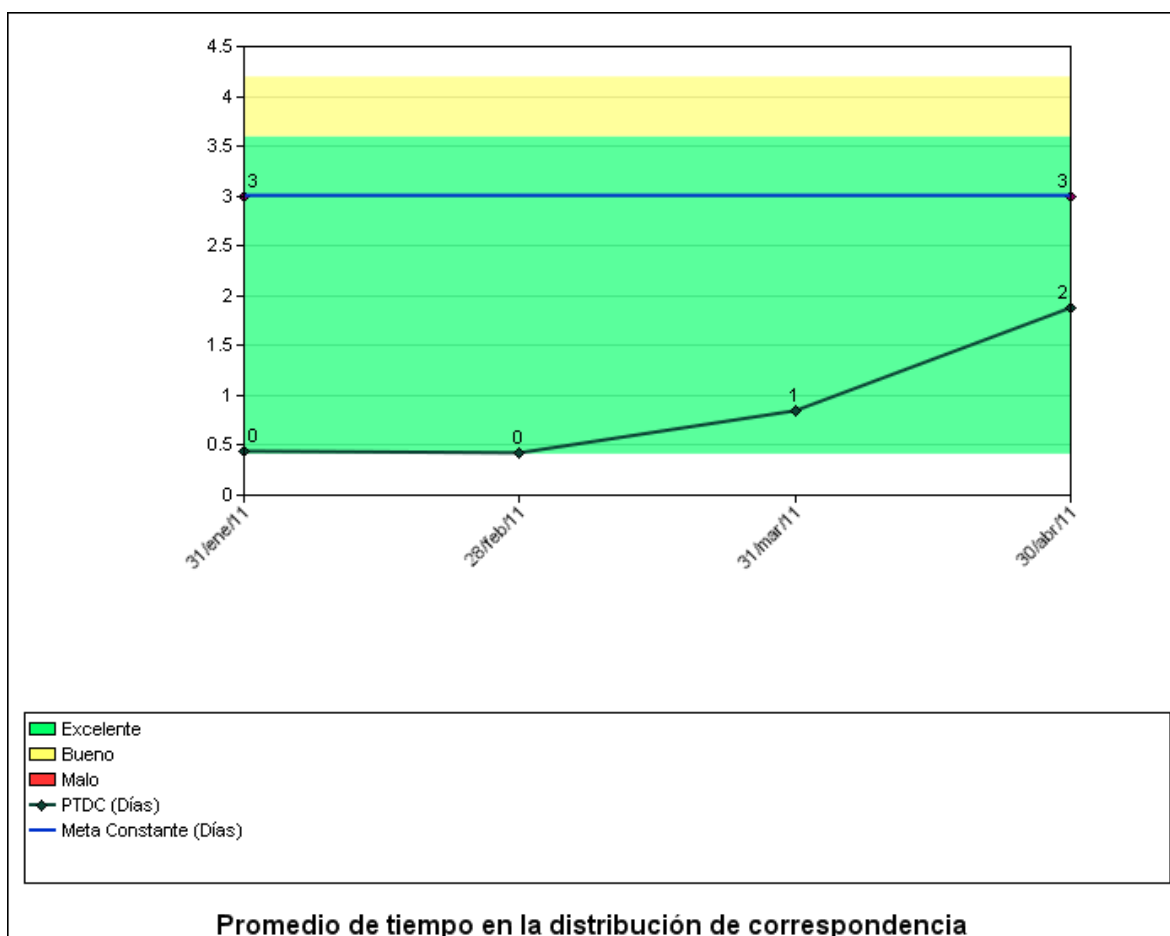
Durante el primer trimestre del año se presentaron un total de 27 informes en las fechas establecida, solo uno de los 28 programados fue presentado extemporáneamente en el mes de febrero



## Gestión Documental:

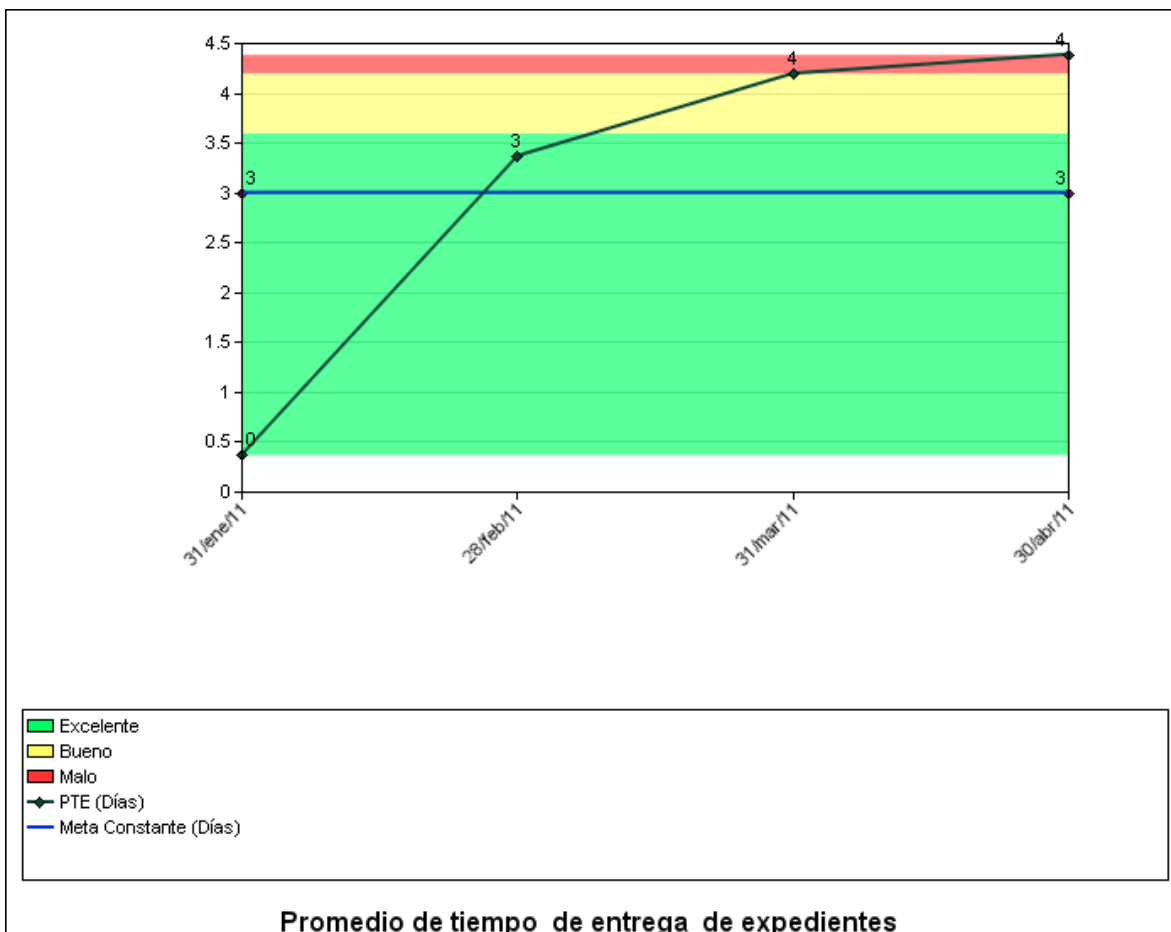
### Promedio de entrega de distribución de correspondencia

Durante el primer trimestre se ha venido presentando un leve aumento en el promedio de entrega de la correspondencia, como consecuencia del aumento gradual del número de comunicaciones radicadas; sin embargo es preciso resaltar que aun se mantiene el indicador por debajo de la línea base trazada por el proceso que es de 3 días hábiles.



### Promedio de tiempo de entrega de expedientes

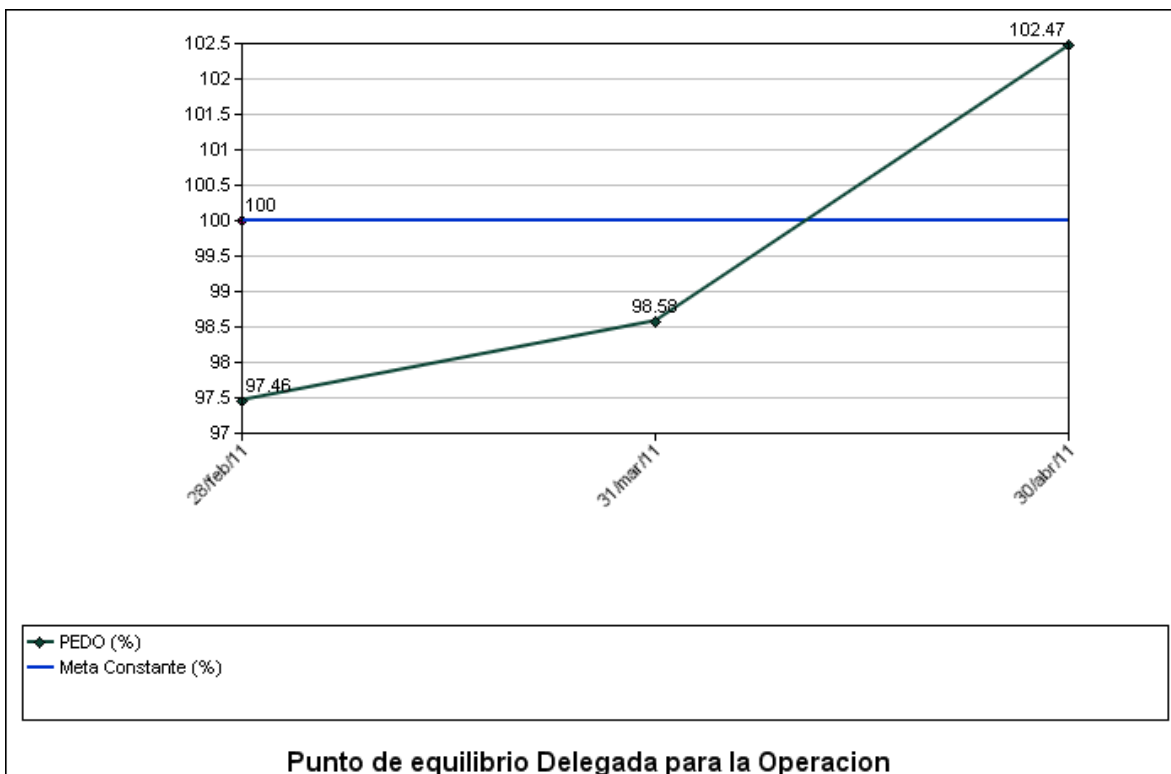
Para este trimestre obtuvo un tiempo de entrega de expedientes en promedio de 4 días teniendo en cuenta que la entidad tiene una parte de su archivo en una bodega externa y por esta razón se debe contar con tiempos de desplazamiento y solicitar el medio de transporte en el cual se va a realizar, aunque el promedio de tiempo esta por encima del establecido como indicador meta, este no se encuentra muy pro encima del promedio establecido.



## Permisos de Estado:

### Punto de equilibrio Delegada para la Operación.

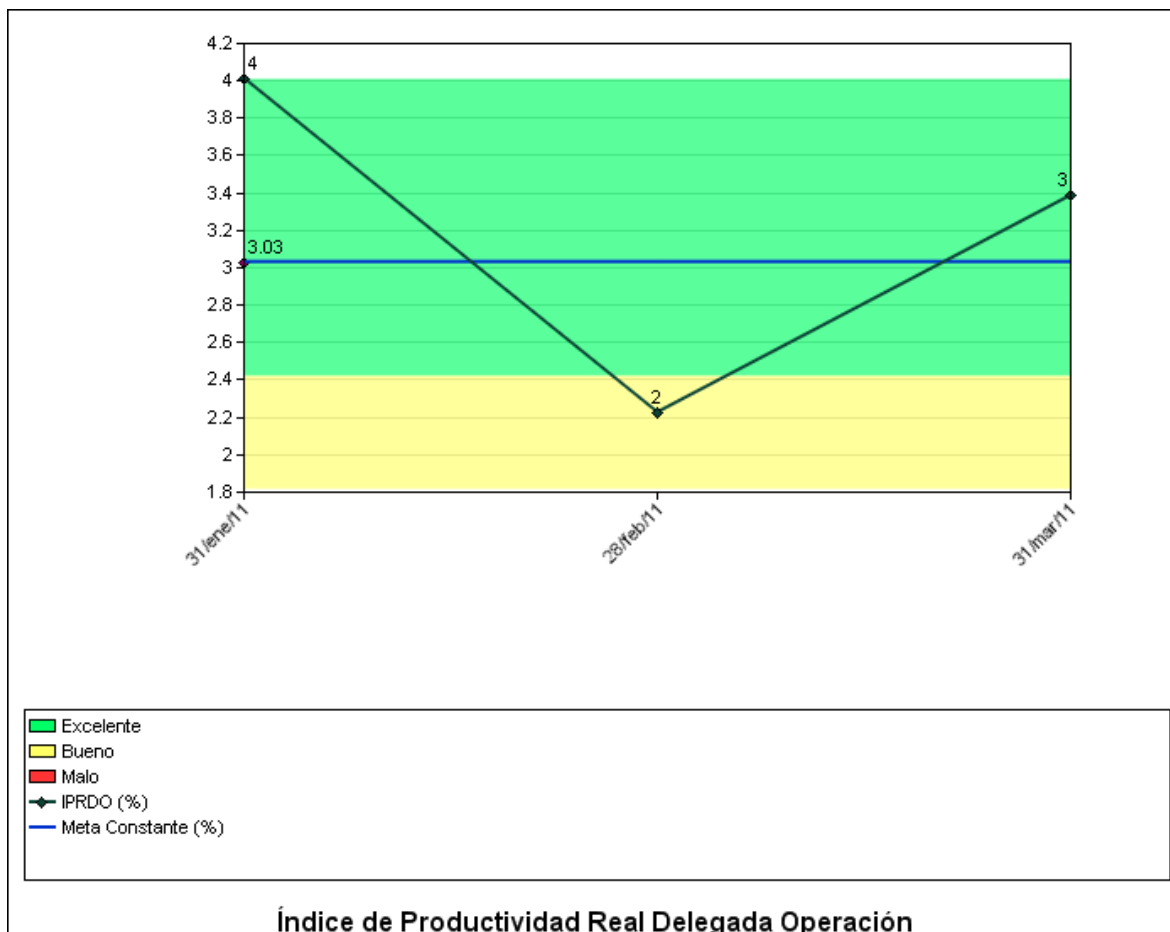
Durante el primer trimestre del año 2011 la Delegatura para la Operación mantuvo el punto de equilibrio, teniendo en cuenta que durante el periodo recibió 2293 solicitudes, y en el mismo periodo dio respuesta a 2326 solicitudes., alcanzando un 99% de eficacia.



## Productividad real

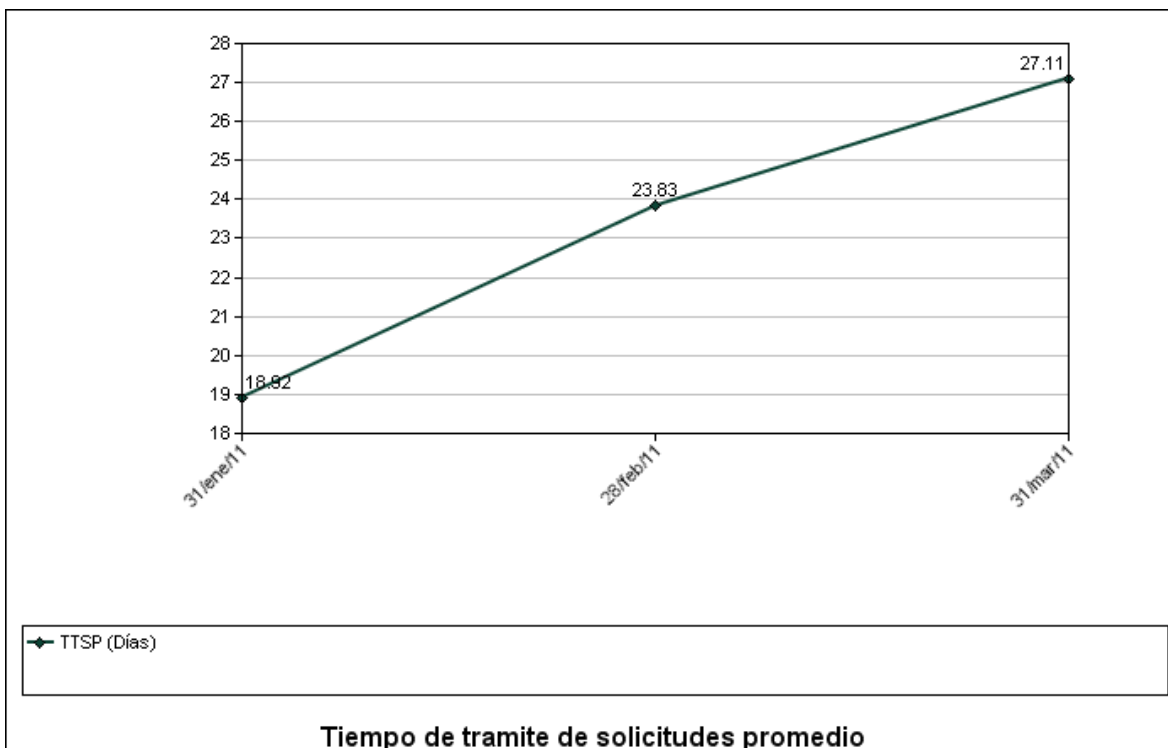
Para el primer trimestre de 2011, el indicador se sitúa en 4.5 trámites resueltos por funcionario diariamente, este porcentaje mantiene la tendencia que durante el 2010 se ha presentado, superando la productividad de la Delegada durante el año 2009.

En el mes de febrero se presentó una leve disminución en la productividad como consecuencia del menor número de trámites que cuentan con decisión de fondo con respecto al mes anterior.



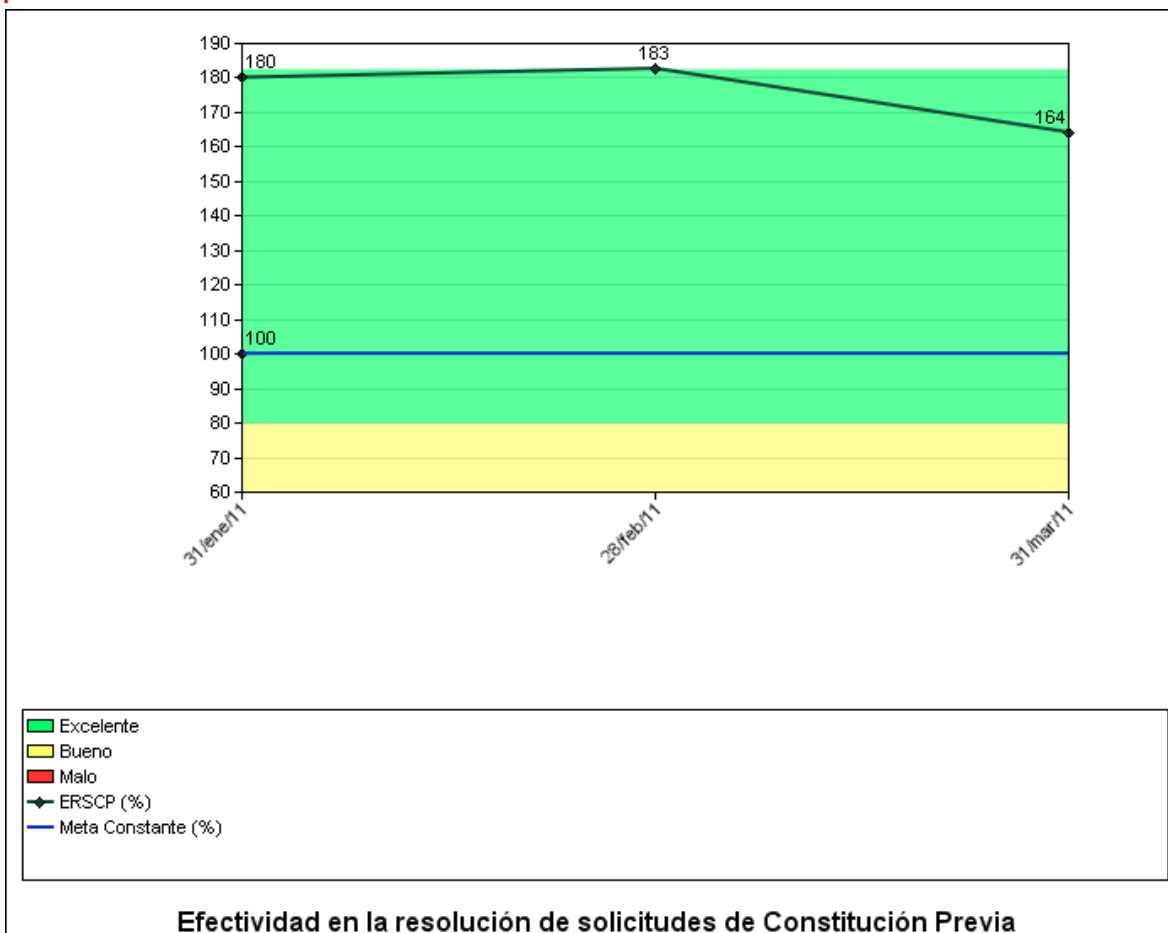
## Tiempo de trámite de solicitudes promedio

Durante el primer trimestre de 2011 cierra con un promedio de 23,64 días hábiles en la respuesta de las solicitudes presentadas ante la Delegada para la Operación, este valor es 9,4% inferior con respecto al promedio presentado por la Delegada en el año 2010.



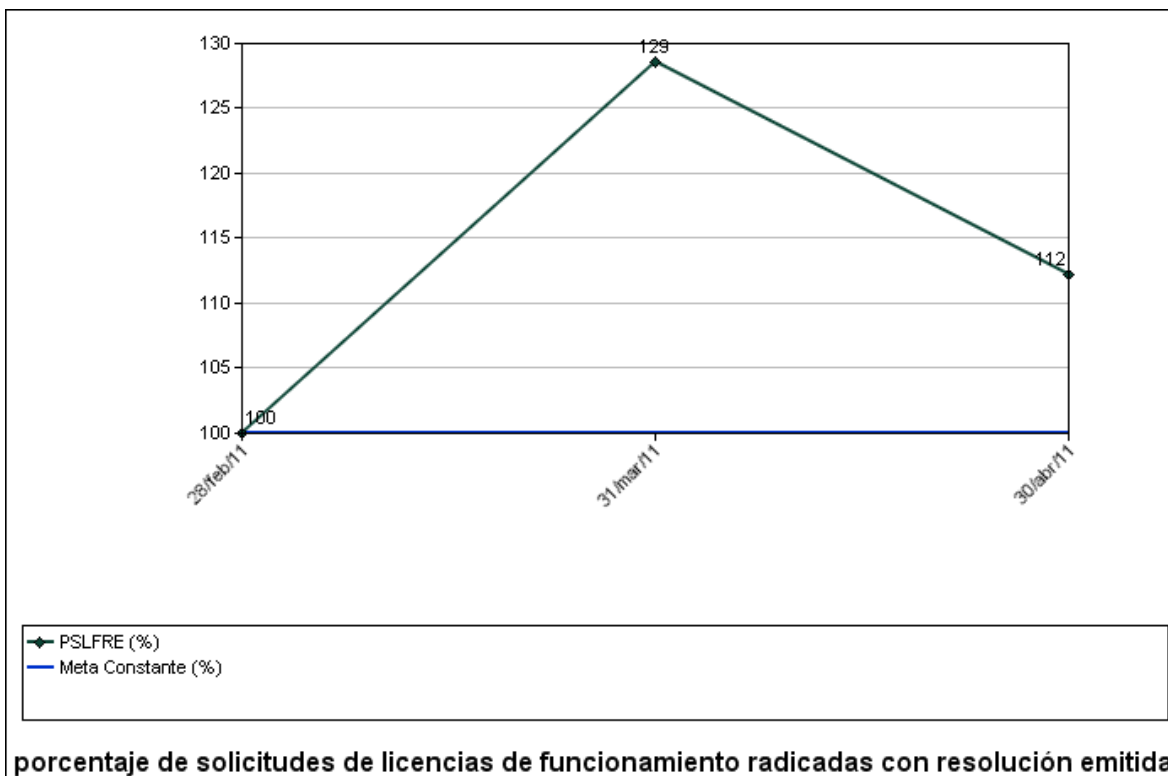
## Solicitudes de constitución previa con decisión de fondo

Durante los meses de enero, febrero y marzo se radicaron ante la SuperVigilancia 39 solicitudes de constitución previa de servicios de vigilancia, durante el mismo periodo la Delegada por la Operación dio respuesta de fondo a 64 solicitudes, atacando el atraso que se presenta en este tramite como consecuencia del aumento en la radicación que durante todo el año 2010 presentó este trámite. lo anterior significa que durante el primer trimestre, la delegada desatraso en un 64% las solicitudes que no habían tenido respuesta. Adicionalmente, se observa una disminución en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas durante el mes de marzo, comparado con el mes de febrero en un 13,6% ubicándose en 39,9 días hábiles el tiempo de respuesta a las solicitudes de este tipo de trámite.



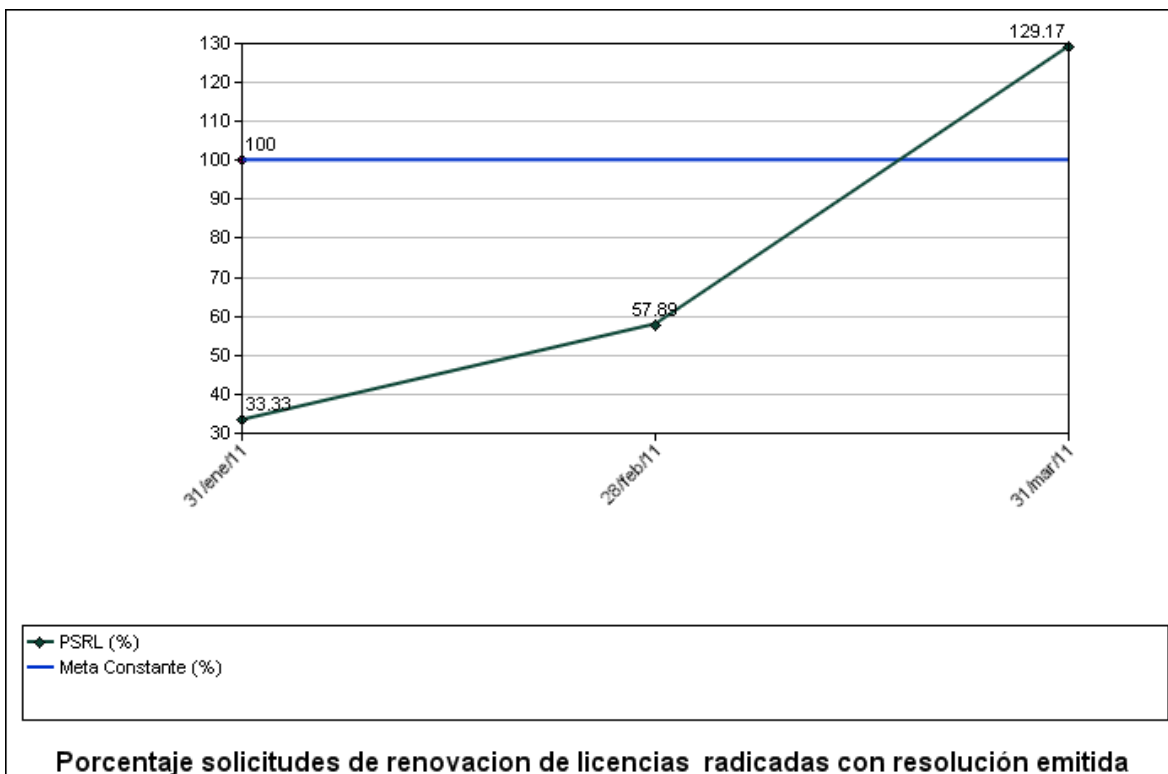
## Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

El primer trimestre de 2011, la Delegatura para la Operación presentó una eficacia del 129% en la resolución de las solicitudes de licencia de funcionamiento. Esto significa que durante el primer trimestre del año 2011, se logró desatrasar en 29% los trámites de licencia de funcionamiento pendientes, sin embargo el desatrasar los trámites pendientes genera un aumento en el promedio de tiempo de respuesta, ocasionado por los trámites más antiguos. El promedio de tiempo utilizado en este trámite es de 68 días.



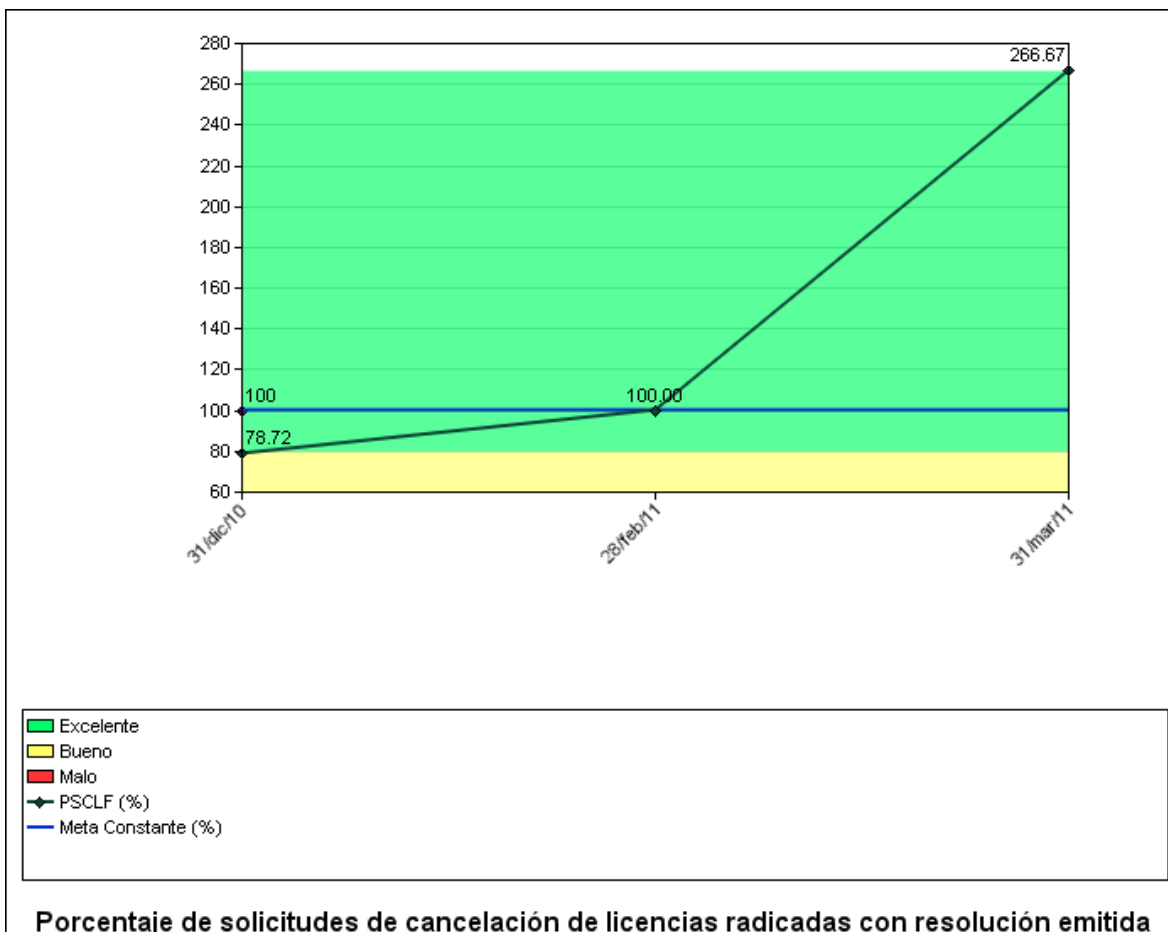
## Solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

El primer trimestre de 2011 cierra con un acumulado de 31 Renovaciones con resolución emitida, de 24 solicitudes radicadas en el mismo periodo, permitiendo que la Delegada se desatrasara en un 29% las solicitudes de este trámite. Adicionalmente, se logró disminuir el tiempo de respuesta en un 40% pasando de 146 días hábiles a 84.



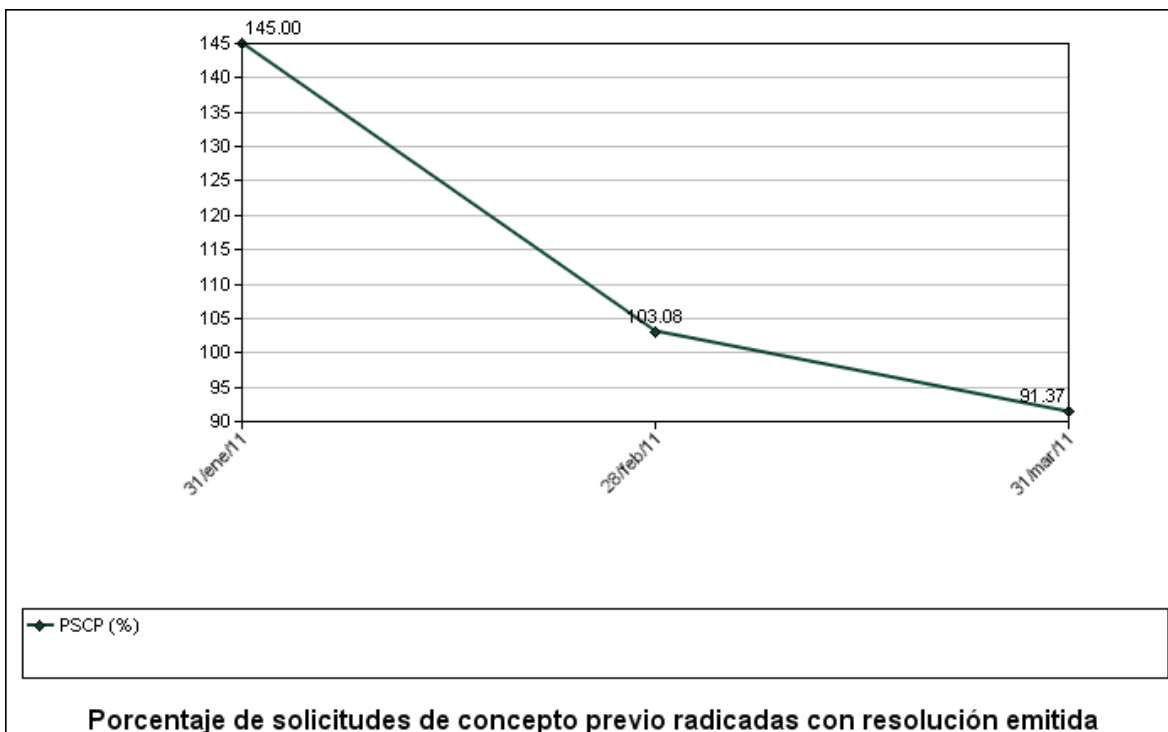
## Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

A pesar de que este trámite está supeditado a la solicitud de cancelación por parte de los servicios, al finalizar el primer trimestre se logra un buen resultado al evidenciar un desatraso sustancial en el mes de marzo. Así mismo, continua disminuyendo el tiempo de respuesta que en enero era de 100 días hábiles, en febrero 84 y en marzo se sitúa en 74 días hábiles para la respuesta de una solicitud.



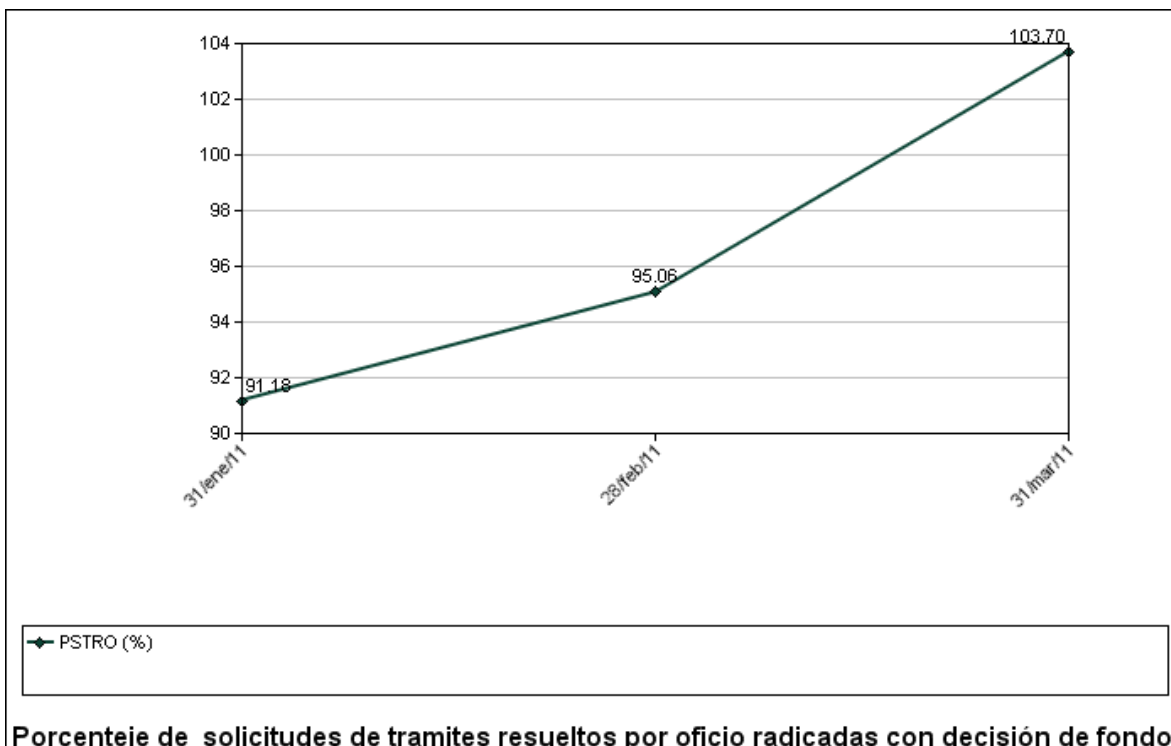
## Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida

Los conceptos de armas muestran una disminución en la eficacia producto de que la Delegada está alcanzando el punto de equilibrio. No obstante en el mes de marzo se presenta una disminución del 12 puntos porcentuales debido al aumento en la radicación que este trámite tuvo durante el mes, pasando de 20 solicitudes en enero a 45 en febrero y 74 durante el mes de abril, esta situación también ocasiono un aumento en el tiempo de respuesta aunque este solo fue de 1 día.



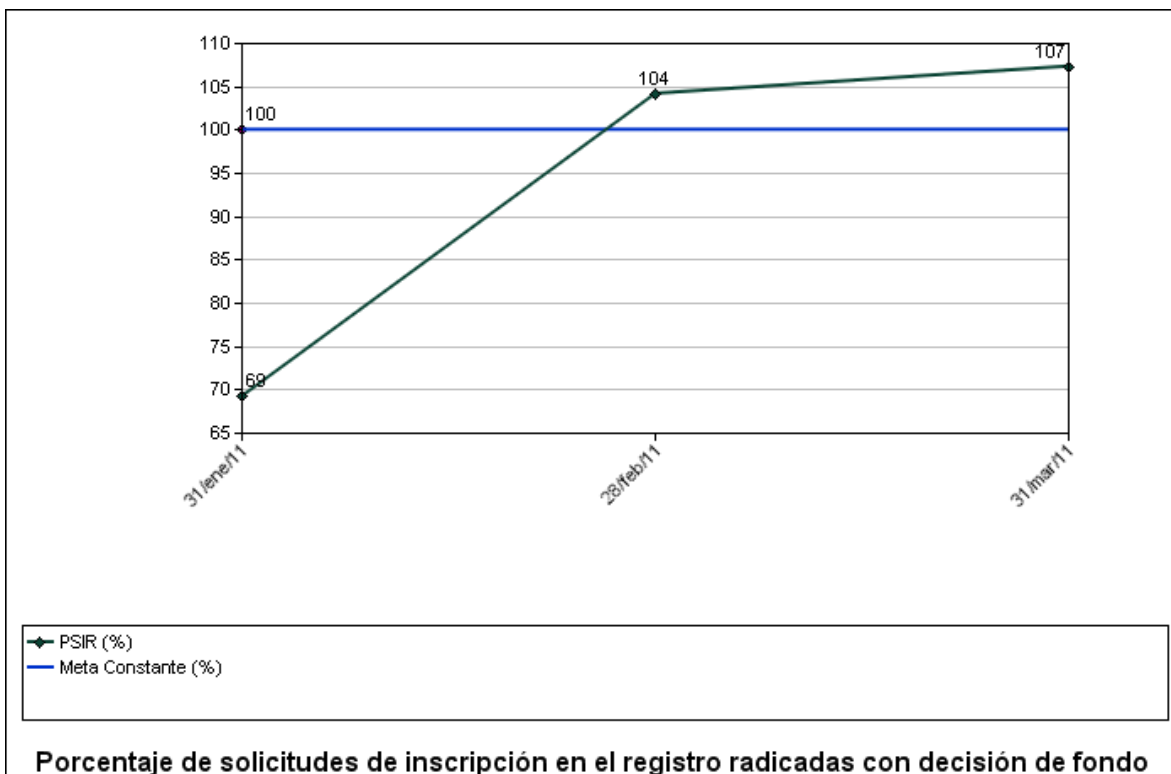
## Solicitudes de trámites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo

Estos trámites, durante el primer trimestre del año presentan un 96% en promedio de soluciones de fondo resueltos por oficio, presentándose en los meses de enero y febrero el menor porcentaje de cumplimiento. Sin embargo, se ha mantenido constante la disminución de los tiempos y para marzo se dio respuesta a las solicitudes en promedio en 33,5 días hábiles, 4 menos que al comienzo del año.



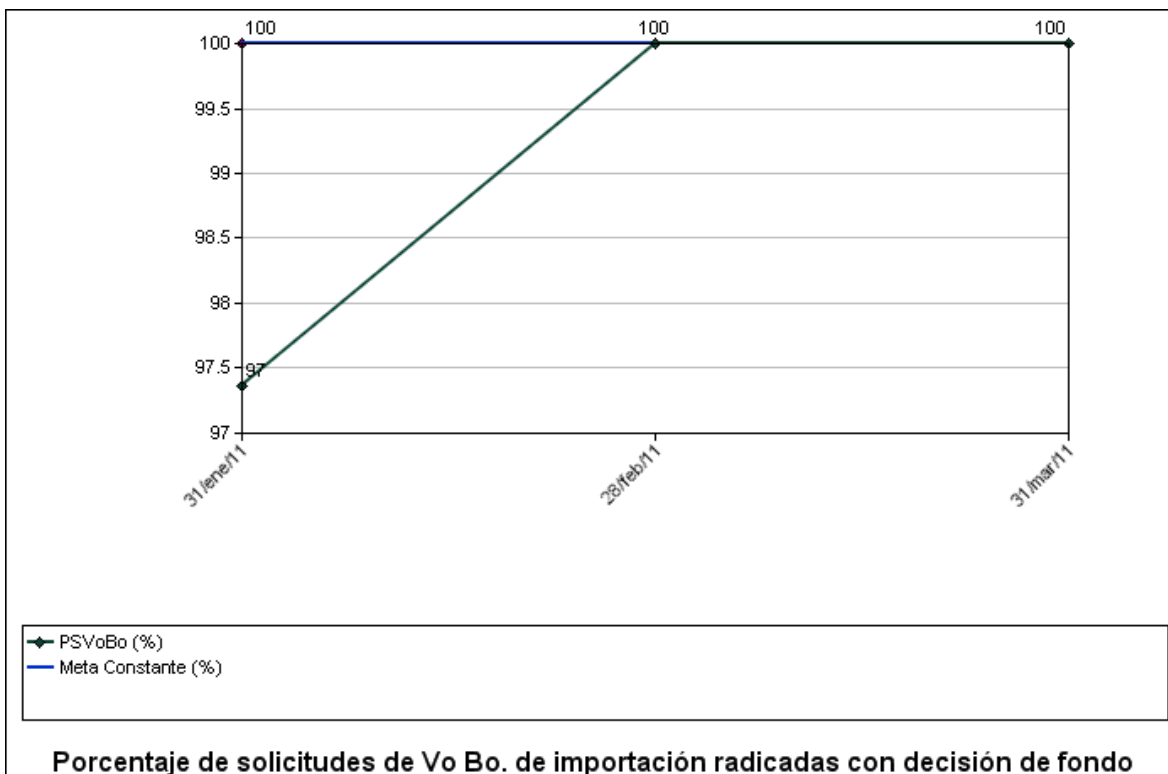
## Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo

El trámite de inscripciones en el registro presenta un balance positivo durante el primer trimestre del 2011, terminando el mes de marzo con una eficacia del 107% contribuyendo al desatraso de la entidad. Adicionalmente, se logró disminuir el tiempo de respuesta en un 20% comparado con el mes de febrero y en marzo se dio respuesta en 16,9 días hábiles a las solicitudes de los ciudadanos.



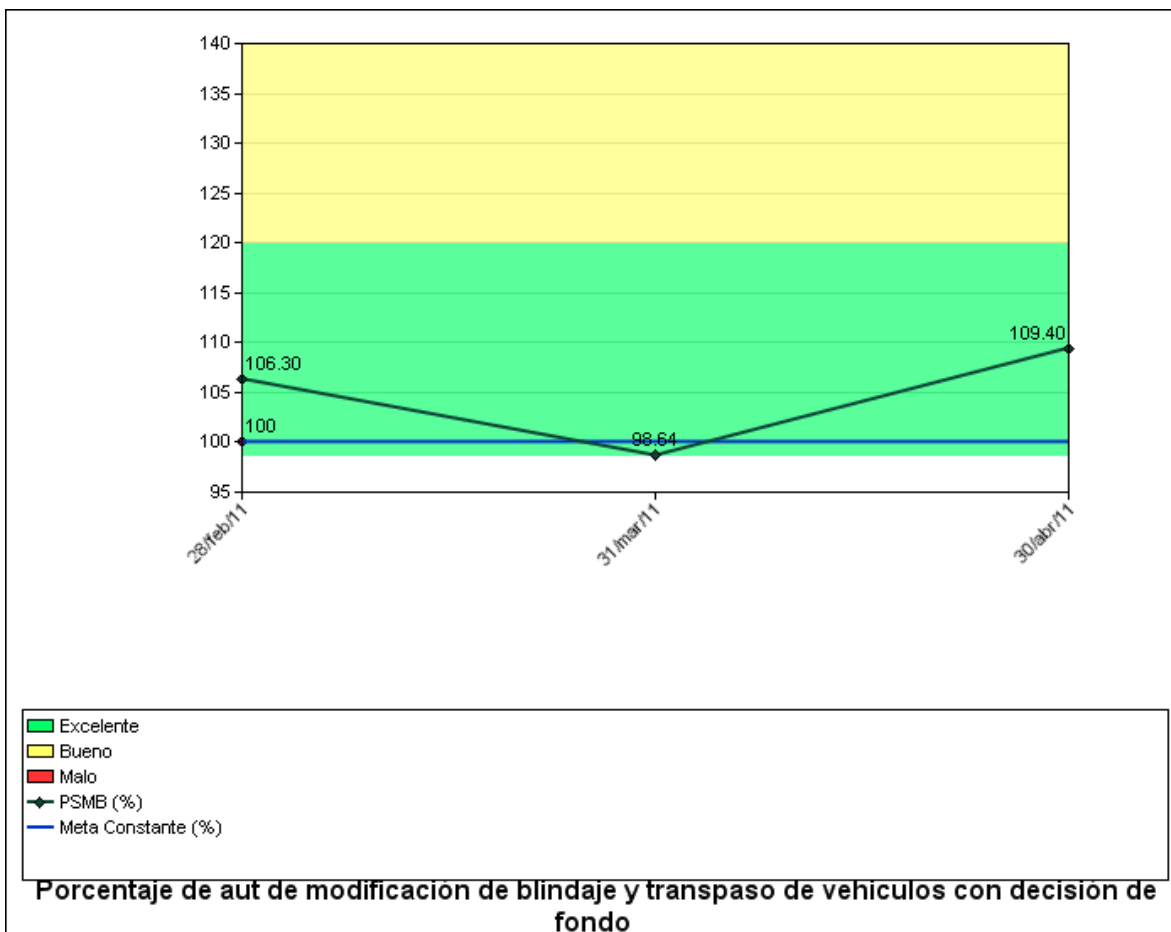
## Solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo

Este es el trámite más ágil de la entidad, teniendo en cuenta que es un trámite en línea, por lo que su tendencia es a alcanzar el punto de equilibrio. así mismo, ha logrado mejorar en los tiempos de respuesta en un 8%, con respecto al periodo anterior.



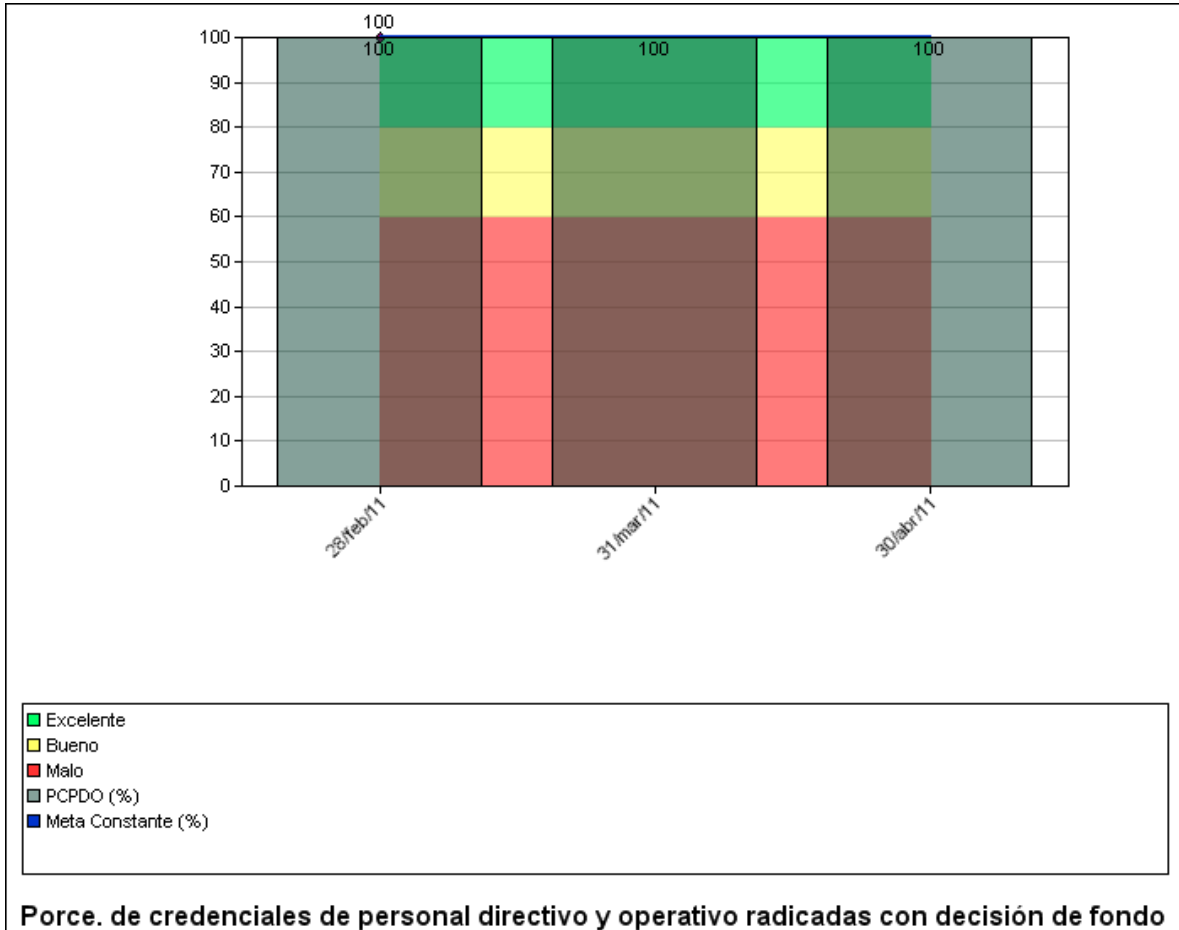
## Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo

Durante el primer trimestre se percibe un aumento en la radicación de las solicitudes de blindaje comparado con el año 2010 en un 58% sin embargo la Delegatura para la Operación mantiene el punto de equilibrio dando respuesta a 580 solicitudes de las 588 que se han recibido en el periodo. No obstante se ha aumentado el tiempo de respuesta en 12% comparando el mes de marzo con el mes de febrero. La delegatura implementara desde el mes de mayo unas estrategias que le permitan cumplir con el punto de equilibrio, disminuyendo los tiempos de respuesta a la ciudadanía.



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

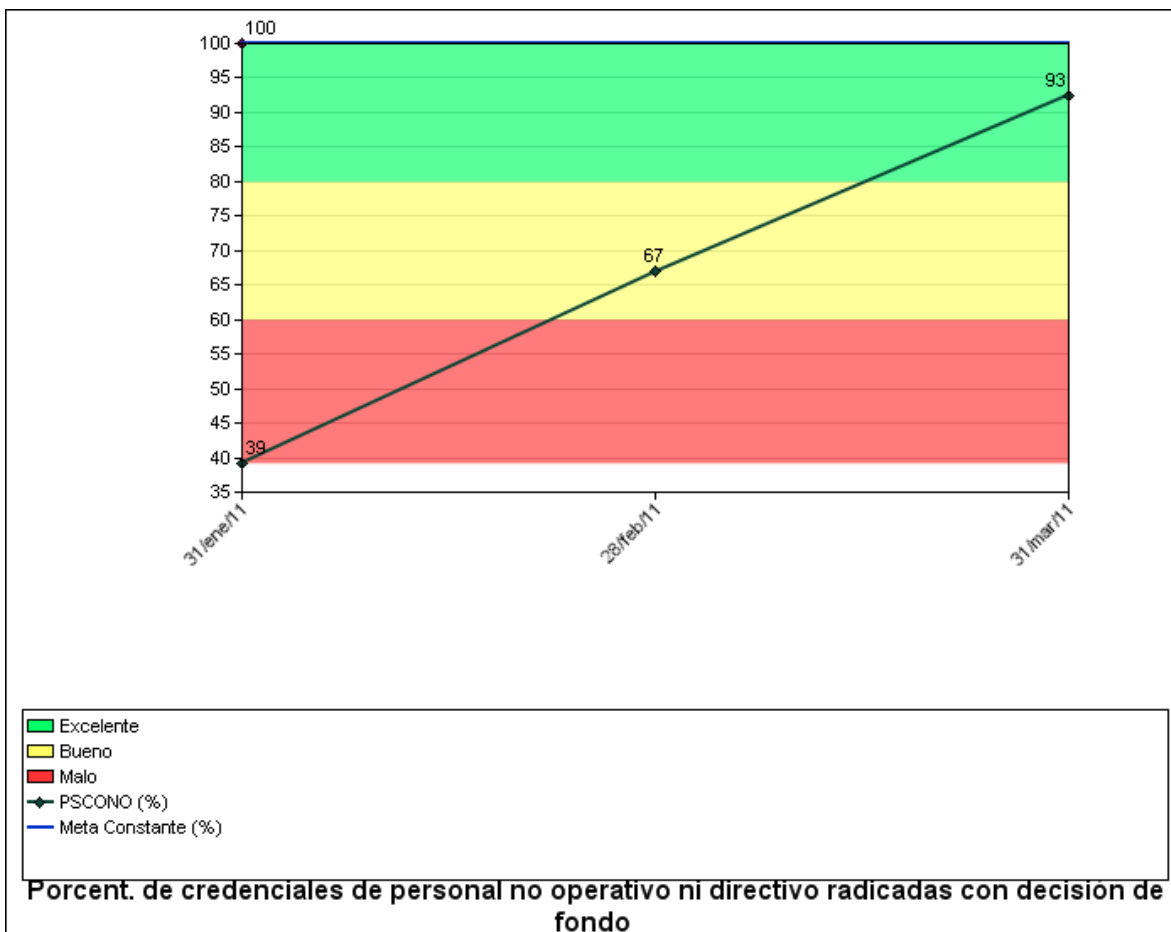
Durante el primer trimestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes. En promedio mensualmente se están registrando 16.754 Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo, las cuales en su totalidad han tenido decisión de fondo y han aumentado en relación con la vigencia anterior.



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

Las credenciales a título personal muestran un aumento considerable en la eficacia durante los meses de febrero y marzo, estando cerca de alcanzar el punto de equilibrio, sin embargo el promedio del primer trimestre se ve afectado por el bajo rendimiento presentado en los meses de enero y febrero, lo que indica que a la fecha existe un atraso en este trámite.

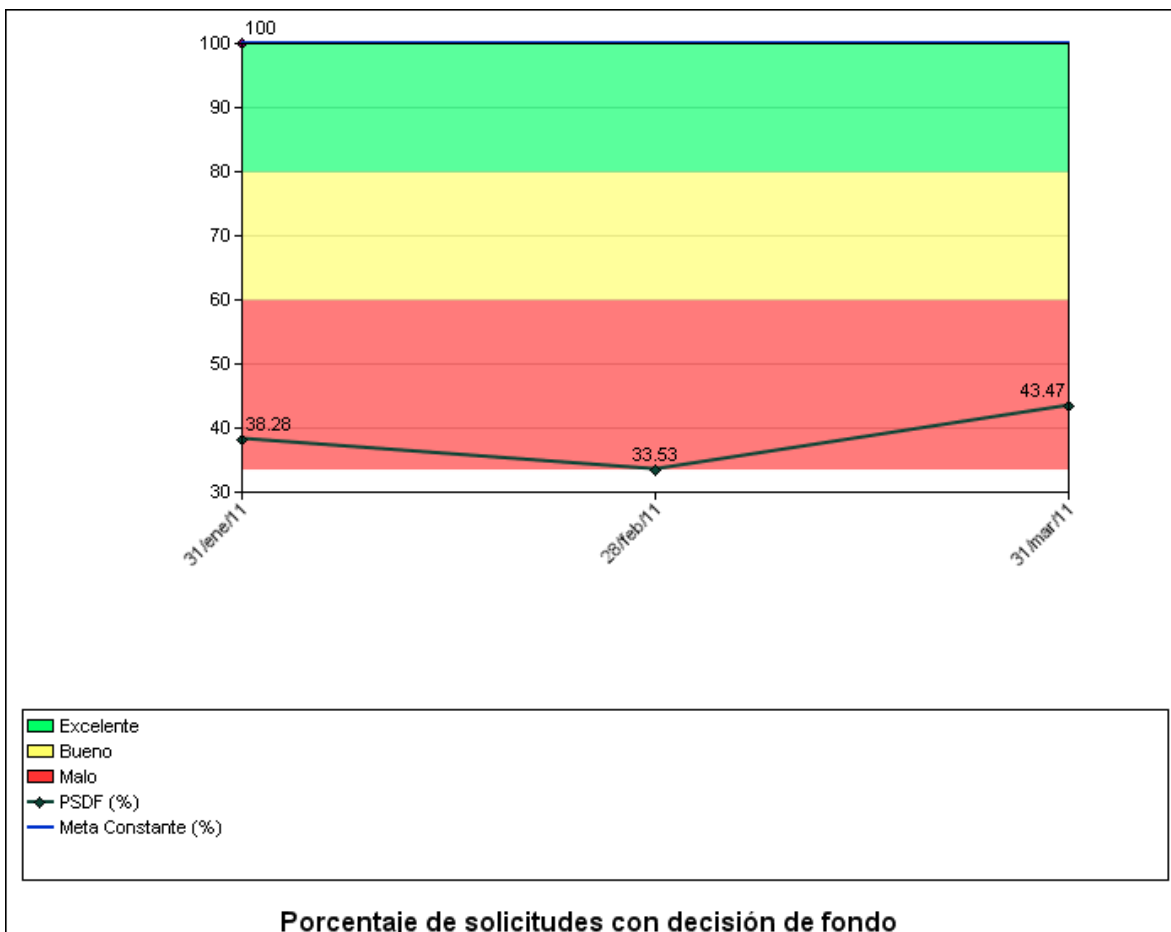
adicionalmente para el mes de marzo se disminuyen en un 10% los días de respuesta de las solicitudes lo que nos muestra un panorama alentador para el segundo trimestre.



## Indicador Delegada para la Operación incluyendo trámites pendientes

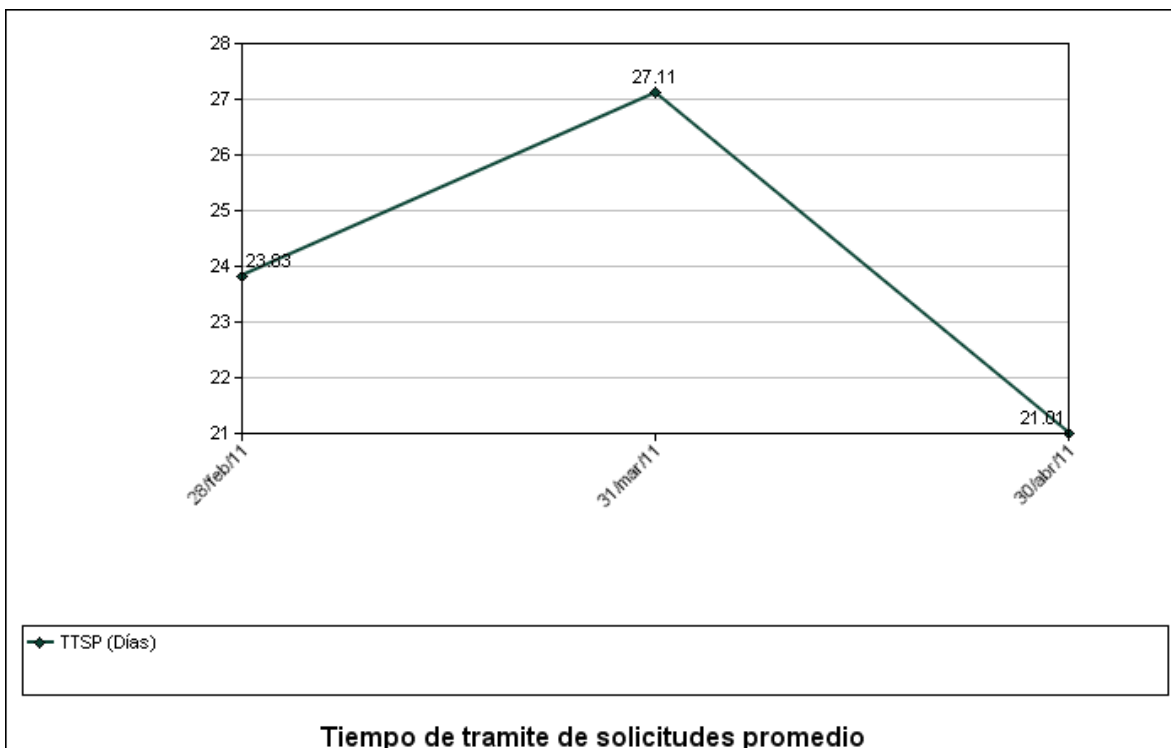
Para el primer trimestre del 2011, en promedio un 38% de todas las solicitudes se les ha realizado una decisión de fondo, lo que implica que existe un trazo considerable en este proceso.

Durante el mes de febrero se presentó el menor porcentaje de solicitudes con decisión de fondo, ya que en este periodo como se puede evidenciar en el indicador de productividad fue donde menos decisiones de fondo se realizaron.



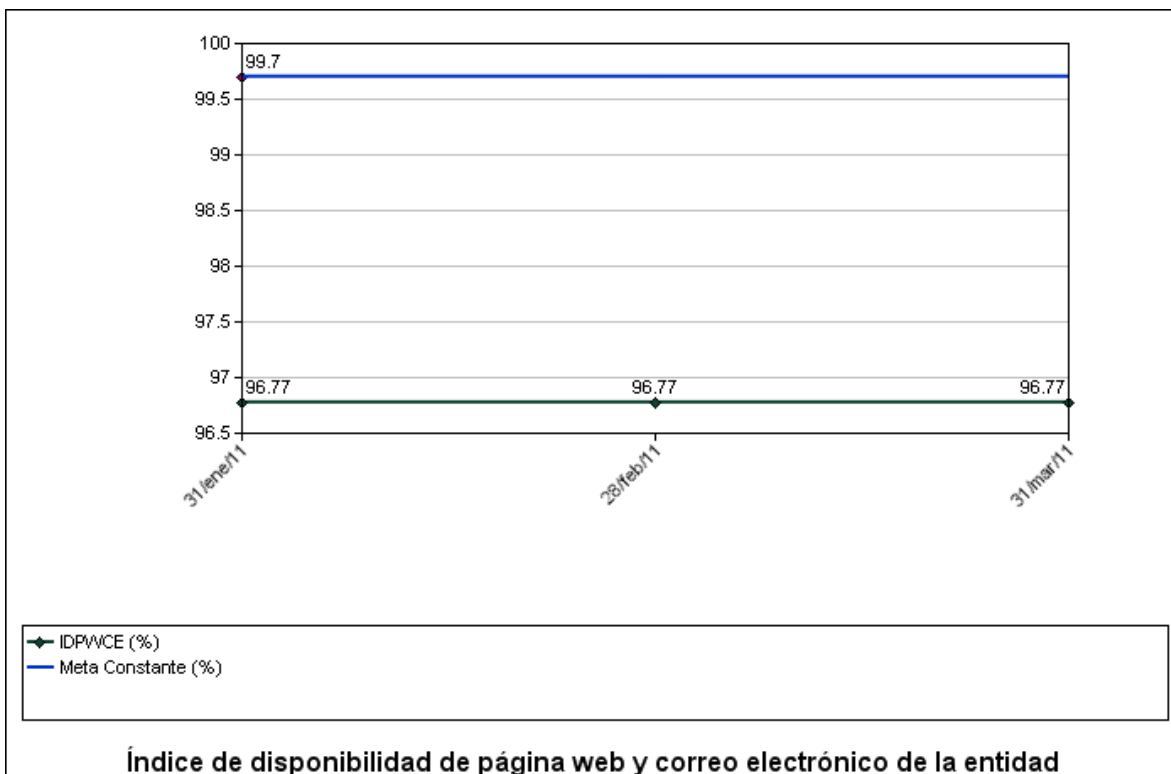
## Tiempo promedio de trámite de solicitudes

El promedio en tiempo de todos los trámites de la delegada es de 23 días, presentándose el menor tiempo en el mes de marzo donde se respondieron en promedio 948 solicitudes, la mas alta en todo el trimestre.



## SISTEMAS

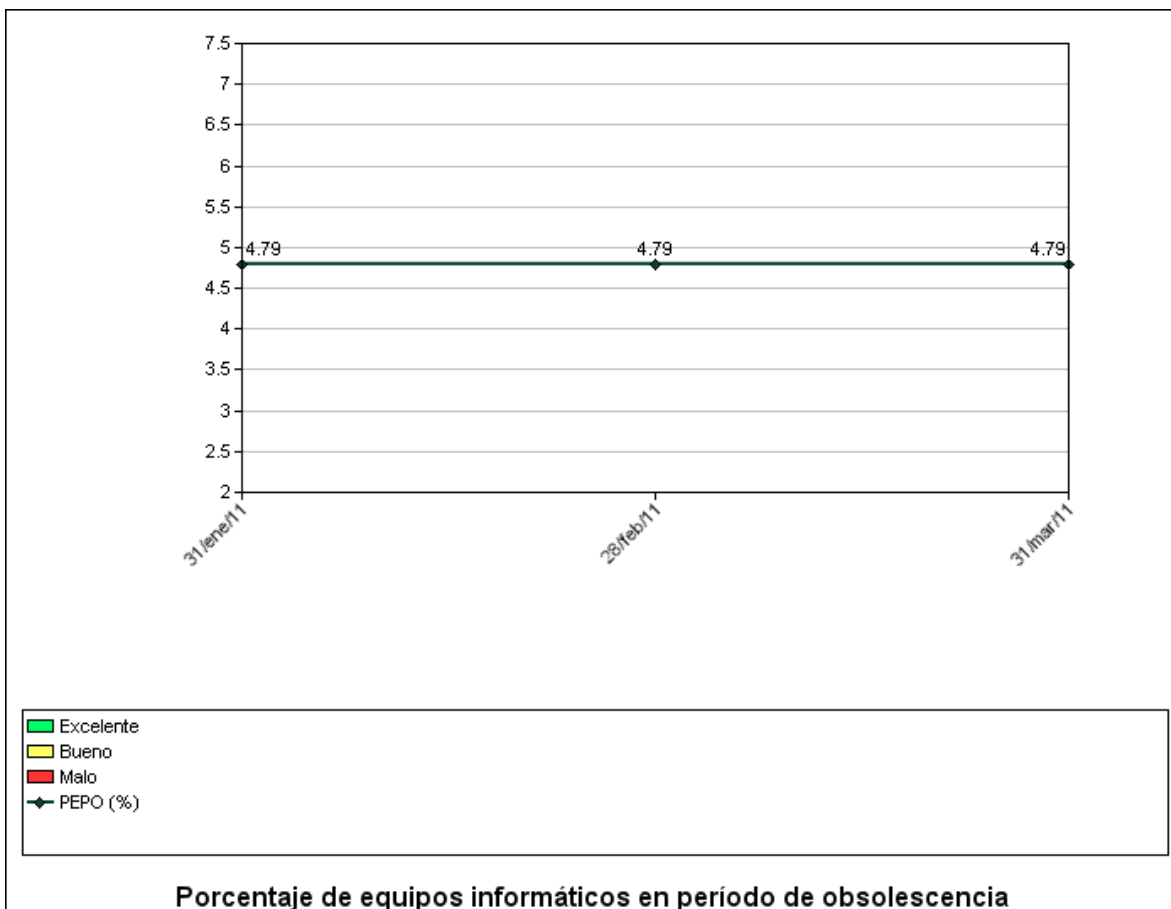
Índice de disponibilidad pagina web y correo electrónico



Con relación al servicio de canal de acceso a internet no hubo interrupción del servicio. Sin embargo, se han presentado pequeñas interrupciones aleatorias en el servidor interno.

lo que se evidencia en el índice de disponibilidad de los servicios que fue de 96.7 % equivalentes a 44640 minutos.

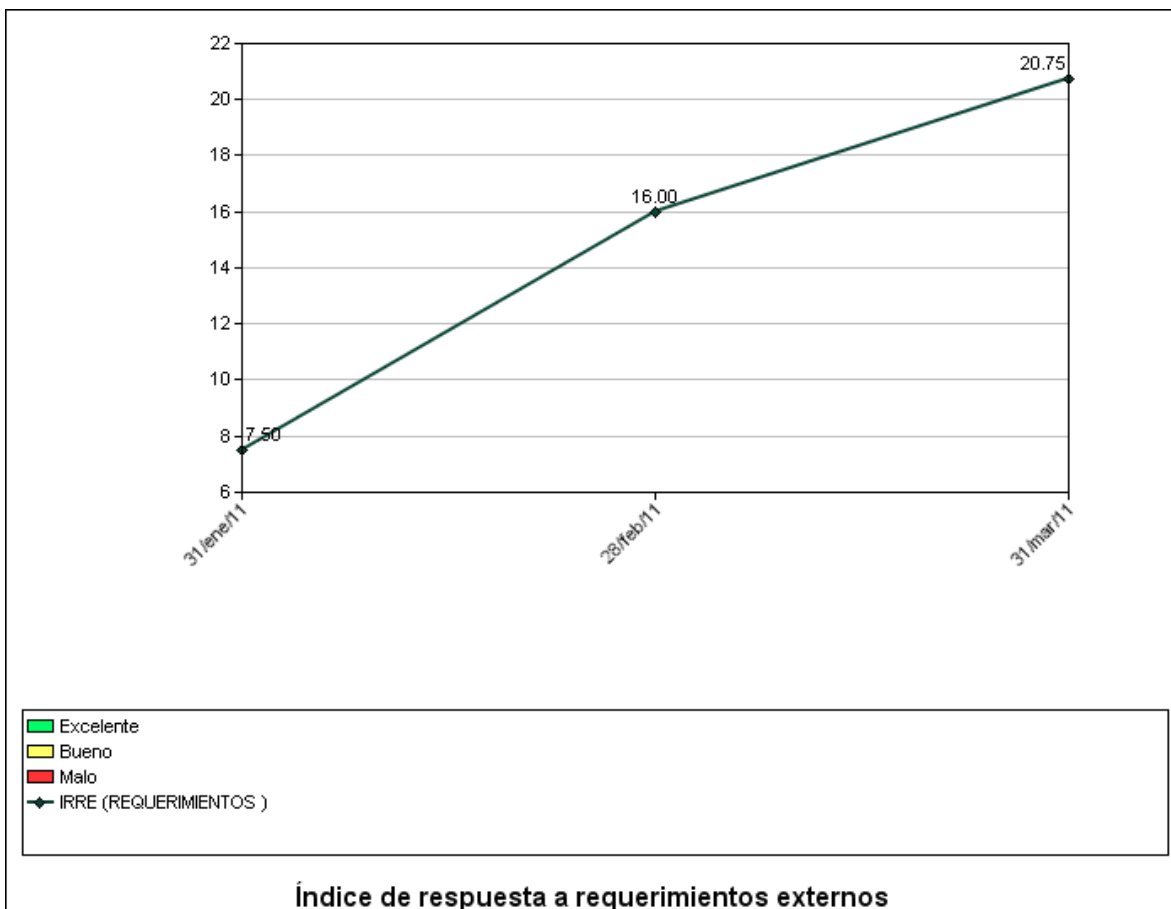
**Porcentaje de equipos informáticos en periodo de obsolescencia**



Actualmente la planta tecnológica se encuentra en un 95% de manera óptima, lo que indica que tan solo un 4.79 del total de equipos se encuentra en obsolescencia..

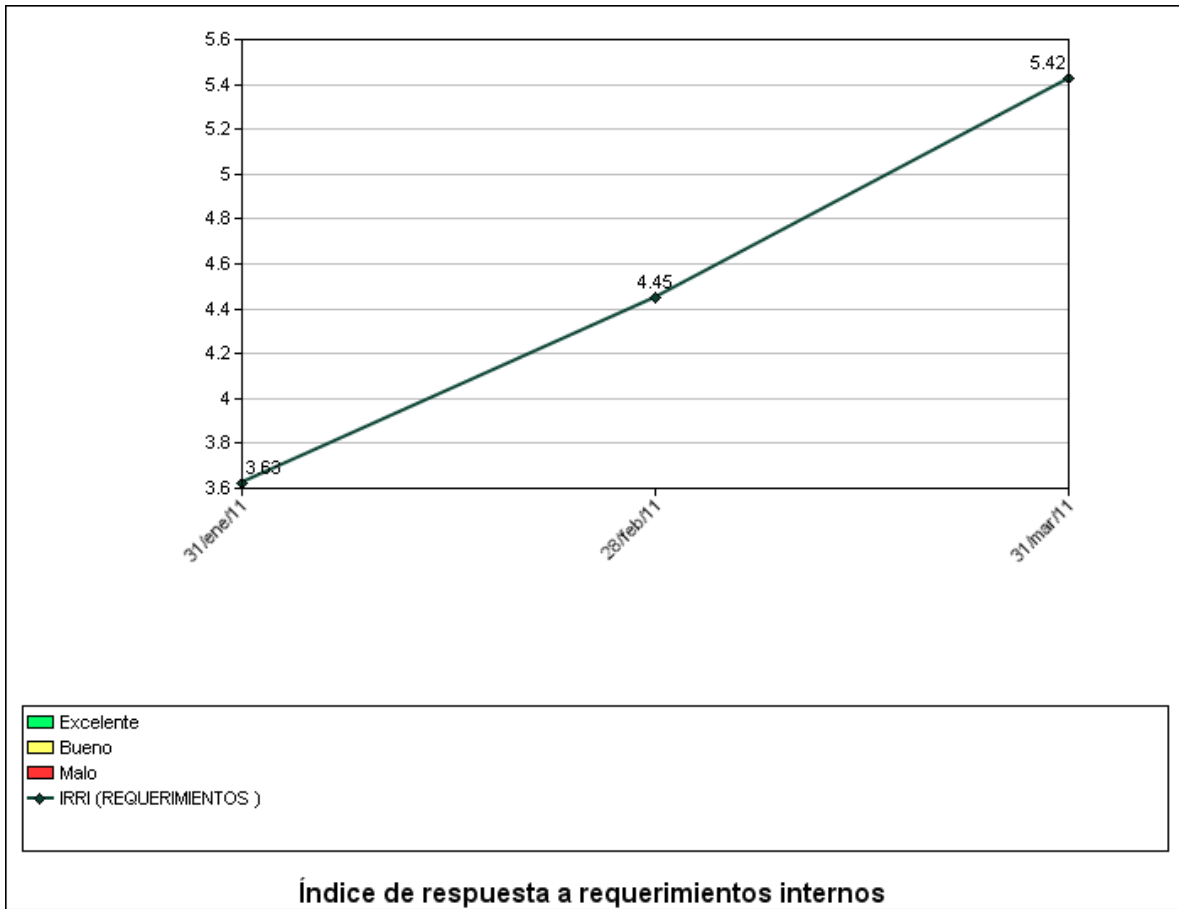
### Índice de respuesta a requerimientos externos

En este periodo se atendieron las solicitudes de requerimiento por parte de los vigilados para el pago de la cuota de la contribución de aquellos que no cancelaron a tiempo y envío de NRO; Como también para el envío de la información de las novedades mensuales y parafiscales.



## Índice de respuesta a requerimientos internos

Durante el primer trimestre del año, el índice de respuesta a requerimientos internos a venido presentando un crecimiento en un 49%





## 4. Conclusiones

- El plan de desatraso implementado por Secretaria General en conjunto con Recursos Humanos durante los dos primeros meses del año, generó un impacto positivo en la gestión del proceso, mostrando indicadores por encima de la meta establecida, se espera que con la implementación de la firma digital se incremente la productividad del proceso y pueda alcanzarse el punto de equilibrio en los trámites realizados por este proceso.
- El Proceso de Permisos de Estado, liderado por la Delegada para la Operación presentó en todos sus indicadores un comportamiento muy similar, donde en los meses de enero y febrero sus rendimientos fueron muy inferiores al presentado en el mes de marzo. Este comportamiento puede obedecer a que la mayoría de funcionarios se encuentran de vacaciones al iniciar la vigencia.

### OFICINA DE PLANEACIÓN

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