



MEMORANDO
No.20191100146463

FECHA: 11/06/2019

PARA: **FERNANDO MARTÍNEZ BRAVO**
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

OLGA LUCIA MONJE ALVAREZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: **INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

Respetado doctor,

De manera atenta remito el informe del asunto, donde se evidencian resultados muy bajos para algunos de los procesos más importantes de la entidad, teniendo en cuenta que los resultados consignados son con corte a 30 de mayo de 2019 y están por debajo de la meta esperada. En consecuencia, esta Oficina se permite generar alerta su despacho, con el fin de que se adopten con urgencia las medidas por parte de los líderes de proceso para que los resultados del indicador mejoren para los próximos periodos de reporte, como quiera que los indicadores son elemento definitivo en la toma de decisiones de la entidad:

Proceso	Indicador	Resultado
Gestión Jurídica:	Efectividad de los trámites	De 232 solicitudes en trámite (187 de 2018 y 45 del 1 trimestre de 2019) A marzo 30 se reportan con decisión de fondo, 81 trámites, es decir un resultado de 34,9%.
Gestión del Servicio:	Oportunidad en la elaboración de comunicaciones:	31.15
	Efectividad del servicio	14.63
	Satisfacción del Cliente:	4.19 %
Gestión del Talento Humano:	Eficacia en la ejecución de actividades del plan de bienestar:	42.86 %
	Capacitación Técnica:	3
	Capacitaciones requisitos legales	6
Gestión Financiera:	Ejecución presupuestal:	39.01 %
	Recaudo de Cartera:	1.90 %. En el último periodo reportado se recuperó: \$44.848.908,49 de un total de \$2.364.691.388,38

Finalmente, es conveniente que la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de proceso, revise los resultados de la vigencia 2019 y los reportes de indicadores de la vigencia 2018 para inhabilitar todos aquellos indicadores que ya no se utilizan, una vez el registro de su seguimiento a diciembre 31 de 2018 quede completamente diligenciado en la Suite Visión Empresarial.

Cordialmente

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ

C.C. OLGA LUCIA MONJE ALVAREZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Anexo: lo anunciado en dos (2) folios.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	OMAR URREA ROMERO/ NATHALIA ANDREA PINEDA CAMELO
Revisado para firma por	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

Identificador: MWqY_rhpO_cPIS_En3T_iGxI_JBZZ_TsU= (Válido indefinidamente)
URL: http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN Corte a mayo 30 de 2019

OBJETIVO

Realizar seguimiento a los indicadores de gestión de la Superintendencia, de acuerdo con los datos tomados del aplicativo SUITE y los análisis efectuados por la Oficina de Control Interno con corte a mayo 30 de 2019.

ALCANCE

Se revisó información de indicadores desde enero 01 hasta mayo 30 de 2019, incluyendo los reportes generados por los líderes de proceso en la Suite Visión Empresarial en el periodo señalado.

METODOLOGIA

Para efectos del presente informe, se realizó revisión documental de la información de formulación y seguimiento de indicadores de gestión disponible en la Suite Visión Empresarial de la Superintendencia, así como verificación de evidencias reportadas por las áreas para soportar los avances en los indicadores de gestión con corte a mayo 30 de 2019.

RESULTADOS

A continuación, se resumen las principales situaciones evidenciadas como producto del análisis realizado, agrupadas en dos temas: Estado general de los Indicadores de Gestión por Proceso con corte a mayo 30 de 2019 y Recomendaciones para el mejoramiento de los indicadores.

1) ESTADO GENERAL DE LOS INDICADORES POR PROCESO

De acuerdo con los reportes generados con corte a mayo 30 de 2019 desde el aplicativo SUITE, se encuentra la siguiente cantidad de indicadores para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Superintendencia:

Proceso	Cantidad de Indicadores
Gestión de Comunicaciones	3
Direccionamiento Estratégico	3
Sistema Integrado de Gestión	2
Alianza Interinstitucional	2
Gestión de la Operación	2
Gestión de Control, Inspección y Vigilancia	4
Gestión Jurídica	5
Gestión del Servicio	3
Gestión Procesos Disciplinarios	1
Gestión Talento Humano	11
Gestión Financiera	3
Gestión Documental	1
Gestión Contractual	3
Gestión Administrativa	3
Gestión de Sistemas e Información	3
Gestión de Evaluación y Mejora	2
TOTAL:	51

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la SUITE. Mayo 30 de 2019.

Se observa que el sistema cuenta con un total de **51 indicadores vigentes**, que fueron revisados y actualizados por los líderes de proceso y la Oficina Asesora de Planeación en el corrido de la vigencia 2019.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Omar Urrea
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Todos los indicadores definidos cuentan con una Ficha Técnica completa que incluye la información básica sobre el nombre del indicador, definición de variables, identificación de la fuente de información de las variables, tipo de indicador, proceso asociado, información sobre interpretación del resultado y demás datos que resultan pertinentes para tener una idea clara del objetivo que se tiene con cada indicador.

Teniendo en cuenta que los indicadores fueron recientemente revisados y hasta ahora se cuenta con el primer reporte del primer trimestre de 2019, se considera prudente realizar por lo menos una medición más (con corte a junio 30), para efectos de determinar la pertinencia de las mediciones y su aporte como instrumentos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Una vez revisados los reportes que las áreas realizaron con corte a marzo 30 de 2019, se observan los siguientes casos que ameritan un análisis específico y la toma de medidas por parte de los líderes de proceso para que los resultados del indicador mejoren para los próximos periodos de reporte:

Gestión Jurídica:

Indicador: Efectividad de los trámites.

De un total de 232 solicitudes en trámite reportadas por el área Jurídica (187 que venían de la vigencia 2018 y 45 recibidas en el primer trimestre de 2019), a marzo 30 se reportan con decisión de fondo un total de 81 trámites, lo que significa un resultado del indicador de 34,9%. Teniendo en cuenta que la meta de este indicador es resolver por lo menos el 60% de las peticiones con decisión de fondo, se recomienda al área tomar las medidas necesarias para mejorar significativamente el porcentaje de trámites resueltos para el próximo corte.

Gestión del Servicio:

A la fecha, los tres indicadores de este proceso reportan resultados por debajo de lo esperado. Los mencionados indicadores son:

- Oportunidad en la elaboración de comunicaciones: 31.15 %
- Efectividad del servicio: 14.63 %
- Satisfacción del Cliente: 4.19 %

Se recomienda al líder del proceso revisar el estado actual de los mencionados indicadores y tomar las medidas necesarias para que los resultados de la atención al ciudadano se encuentren dentro de los límites esperados para cada una de las mediciones de gestión del proceso.

Gestión del Talento Humano:

Para este proceso se identifican tres indicadores que a la fecha no están alcanzando la meta propuesta, se trata de:

- Eficacia en la ejecución de actividades del plan de bienestar: 42.86 %
- Capacitación Técnica: 3
- Capacitaciones requisitos legales: 6

Al respecto, se recomienda avanzar en la ejecución de las actividades del plan de bienestar y del plan de capacitación, para que en el próximo corte a junio 30 la ejecución de acciones se encuentre acorde con lo inicialmente previsto.

Gestión Financiera:

Para este proceso se identifican dos indicadores que para el primer trimestre de 2019 muestran resultados por debajo de lo esperado, se trata de:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Omar Urrea
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

- Ejecución presupuestal: 39.01 %
- Recaudo de Cartera: 1.90 %

Para el primer caso, es comprensible que todavía es posible poner la ejecución presupuestal al día y que seguramente el porcentaje de ejecución subirá en los próximos meses una vez se avance en las contrataciones en curso en la Entidad.

Para el caso del indicador de recaudo de cartera, se requiere un esfuerzo mucho mayor, pues en el último periodo reportado se logró la recuperación de apenas \$44.848.908,49 de un total de \$2.364.691.388,38 (1,90%)

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda adelantar las siguientes actividades para efectos de contar con un tablero de indicadores permanentemente actualizado y mejorado:

- Es importante que cada líder de proceso revise permanentemente la pertinencia de los indicadores actualmente definidos para monitorear la ejecución de su proceso a cargo. Al respecto, es necesario considerar que los indicadores deben permitir monitorear el logro de los objetivos del proceso y que deben centrarse en mediciones estratégicas o claves del mismo, dejando por fuera mediciones innecesarias o superficiales que no aporten valor al seguimiento.
- Se recomienda que todas las áreas de la Superintendencia reporten oportunamente los resultados de los indicadores a través de la Suite Empresarial una vez se cumpla el periodo de corte de cada indicador. Lo señalado permitirá contar con información actualizada sobre cada una de las variables de los indicadores y aportar de manera significativa en el monitoreo a la gestión de la entidad.
- Finalmente, es conveniente que la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de proceso, revise los reportes de indicadores de la vigencia 2018 y se inhabiliten todos aquellos indicadores que ya no se utilizan, una vez el registro de su seguimiento a diciembre 31 de 2018 quede completamente diligenciado en la Suite Visión Empresarial.

PLAN DE MEJORAMIENTO SI APLICA

No aplica.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Omar Urrea
Revisado para firma por	Sandra Neira
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	