

**SUPERINTENDENCIA DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

TERCER TRIMESTRE 2020

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

FUENTE DE INFORMACIÓN:
SUITE VISIÓN EMPRESARIAL
MÓDULO DE INDICADORES

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	3
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	4
1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación	4
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
2.1. Cumplimiento plan anual de adquisiciones	5
2.2. Cumplimiento del Plan de Acción	6
3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL	6
3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales	7
4. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA	8
4.1. Caducidad	8
4.2. Eficiencia en la respuesta de quejas	8
4.3. Efectividad en la atención de procesos sancionatorios	9
5. GESTIÓN JURÍDICA	10
5.1 Efectividad de los trámites	10
5.2 Defensa Judicial	11
5.3 Derechos de petición	12
5.4 Recaudo de cartera	12
6. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS	13
6.1 Atención a los procesos disciplinarios	13
7. GESTIÓN FINANCIERA	14
7.1 Ejecución Presupuestal	15
7.2 Ingreso de contribución	16
8. GESTIÓN DOCUMENTAL	16
8.1 Entregas conformes	17
9. GESTIÓN CONTRACTUAL	17
9.1 Adjudicación de procesos por convocatoria pública	18

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	18
10.1 Impresiones	18
10.2 Consumo de Papel	19
10.3 Pedidos Perfectos	20
11. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN	21
11.1 Servicios de soporte	21
11.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio	22

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

INTRODUCCIÓN

Los indicadores de gestión tienen varias razones para ser implementados, aunque la principal y fundamental es la medición. Al aplicar los indicadores o la medición de la gestión de las entidades se derivan unas razones secundarias en orden, más no en importancia, entre ellas, la obtención de información de calidad para la toma de decisiones, el establecimiento de compromisos de desempeño, la facilitación de la evaluación y la mejora de la gestión institucional, entre otras. Estas razones u objetivos que se buscan dependen de la adecuada implementación de los indicadores, es decir, que estos cumplan unos requisitos, como los propuestos por el Banco Mundial y recomendados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, los cuales son: que sea claro, relevante, económico, mensurable y adecuado.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, organismo del orden nacional, de carácter técnico y adscrito al Ministerio de Defensa Nacional presenta el informe de los indicadores de gestión implementados para el año 2020 con corte a septiembre.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

En el siguiente informe se presenta un total de 21 indicadores de gestión. Cada indicador contiene una tabla de información en la que se encuentra la descripción, la frecuencia con la que se registra y el valor que adquirió en el último periodo, la tabla está seguida de un análisis del valor y un gráfico en el que se encuentra el valor de la meta y del indicador. Dentro de los gráficos se utilizan cuatro colores, el azul se usa para la meta, el verde indica que el valor del indicador cumple con la meta, el amarillo que está próximo a cumplirla y el rojo significa que no cumple con la meta y no está cerca de cumplirla. En algunos casos se presenta un gráfico por proceso, cuando la unidad de medida y la escala de valores lo permiten.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

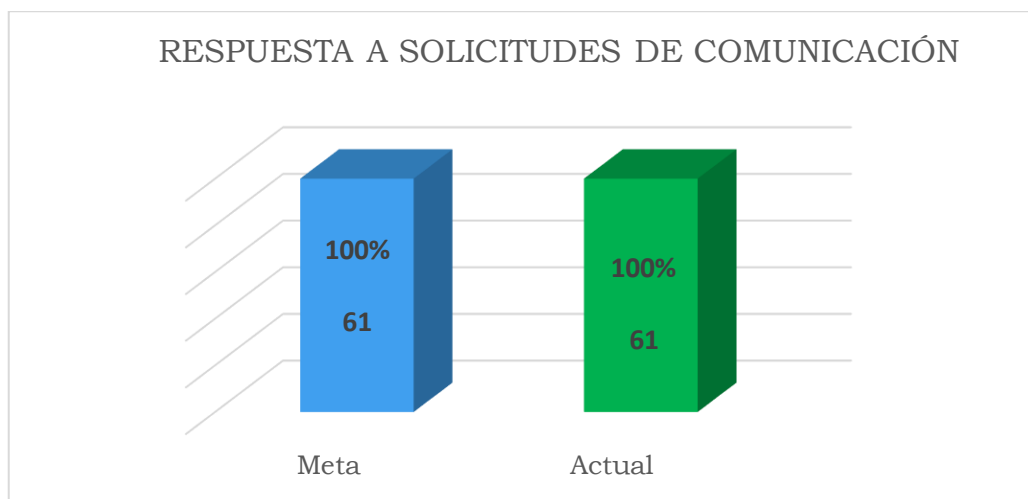
Gestión de Comunicaciones contempla dos indicadores para esta vigencia. Los indicadores que entran en este informe son los siguientes:

1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación

El indicador mide el cumplimiento en la creación y envío de boletines, comunicados y mensajes solicitados por los diferentes procesos de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Se les dio respuesta a todas las solicitudes de comunicación, que consisten en avisos, campañas, invitaciones a capacitaciones, noticias sobre la gestión de la Supervigilancia, entre otras. Los diferentes grupos de trabajo de la Entidad presentaron un total de 61 solicitudes en el tercer trimestre.

Acción de mejora: con base en los reportes anteriores, se realizó el ejercicio de medir los tiempos de respuesta (oportunidad) para que un indicador nuevo se incluya dentro de Gestión de Comunicaciones. Este indicador se presentará en el último informe de la vigencia 2020. Este indicador reemplazará “cumplimiento de campañas institucionales”, de acuerdo con lo propuesto en el informe anterior.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Direccionamiento estratégico tiene tres indicadores de gestión activos, sin embargo, uno de estos tiene una frecuencia anual, por lo que no forma parte de este documento.

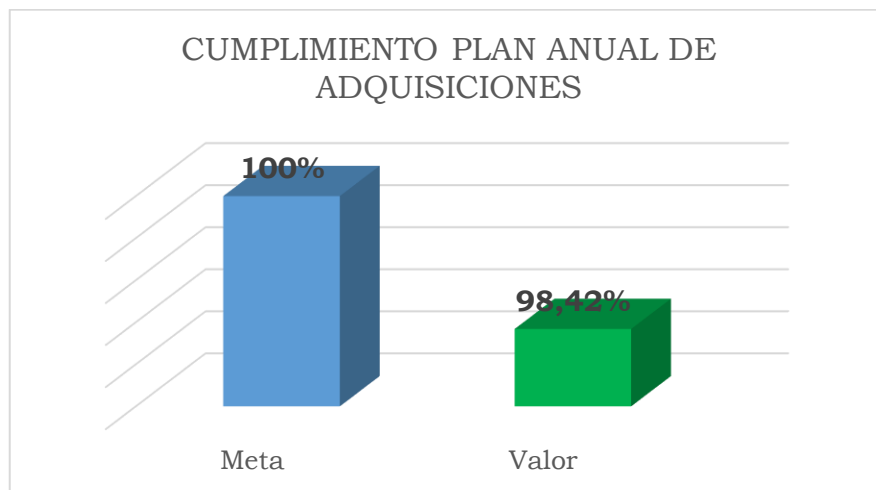
2.1. Cumplimiento plan anual de adquisiciones

Evalúa el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones con base en la ejecución de los procesos contractuales por parte de las áreas de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	98,42%

El valor que adquiere el indicador es adecuado. Debido a que la vigencia está llegando a su fin, el presupuesto que queda por ejecutarse no es tan significativo con respecto al resto de la vigencia.

Acción de mejora: se adoptó la propuesta de incluir como meta trimestral lo establecido para el periodo en lugar de el valor total del presupuesto para la vigencia, esto da un indicador más acertado en cuanto al estado del cumplimiento del PAA.

Acción de mejora: ya se encuentra en la Suite Visión Institucional el procedimiento oficial del Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con lo propuesto en el anterior informe.

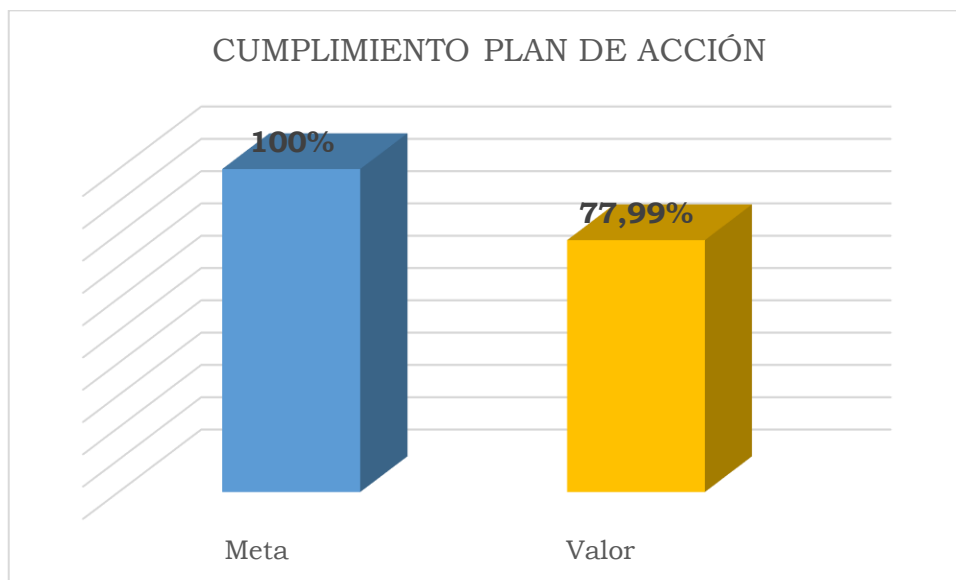


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2.2. Cumplimiento del Plan de Acción

Nos indica el nivel de cumplimiento de las tareas contempladas dentro del Plan de Acción de la Entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	77,99%

El cumplimiento presenta un incremento con respecto a los valores de los periodos pasados, esto se debe al punto en el que se encuentran los colaboradores de la Entidad dentro de la curva de aprendizaje con respecto al trabajo en casa. Tomando la tendencia positiva del indicador, se proyecta un cumplimiento muy cercano a la meta, si no cabal, para el último periodo de la vigencia 2020.



3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

Alianza Interinstitucional implementó un indicador de gestión que entra en el periodo del informe:

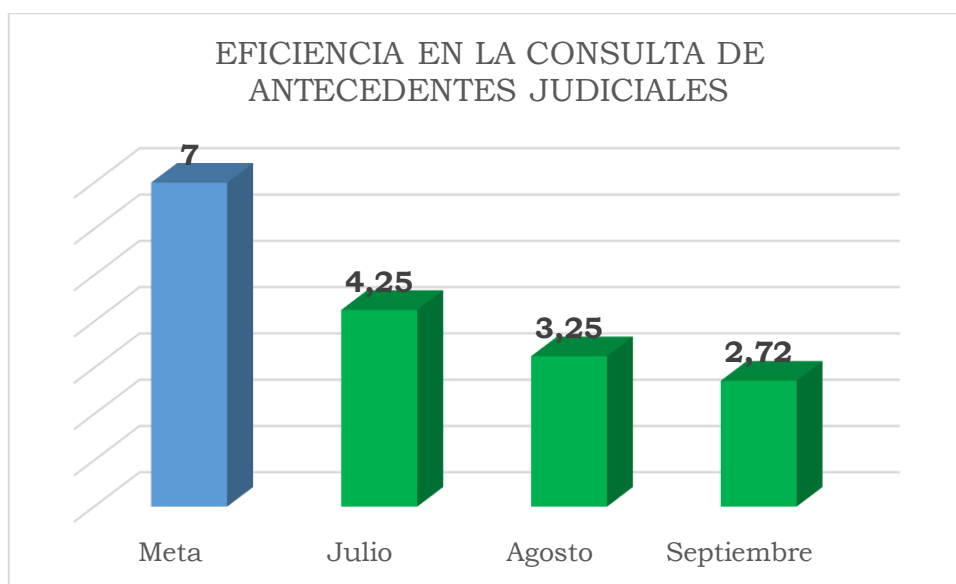
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales

Este indicador muestra el número promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a los antecedentes judiciales solicitados	
Frecuencia	Mensual
Valor Julio	4,25
Valor Agosto	3,25
Valor Septiembre	2,72

La meta de este indicador es 7, que es el número máximo de días hábiles en el que se debe dar respuesta a las solicitudes de consulta de los antecedentes judiciales. El valor promedio del indicador en el tercer trimestre es de 3,41 días, cumpliendo con la meta propuesta en los tres meses del periodo. En el mes de julio hubo un total de 43.064 solicitudes, para el siguiente mes este valor disminuyó a 30.352 solicitudes y, en el último mes del periodo, septiembre, las solicitudes aumentaron nuevamente, adquiriendo un valor de 59.975, lo que no permite correlacionar el número de solicitudes con los días promedio que tarda GACIN en dar respuesta.

Durante el trimestre se dio respuesta a la totalidad de las solicitudes de antecedentes presentadas por los diferentes grupos de trabajo de la Entidad.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

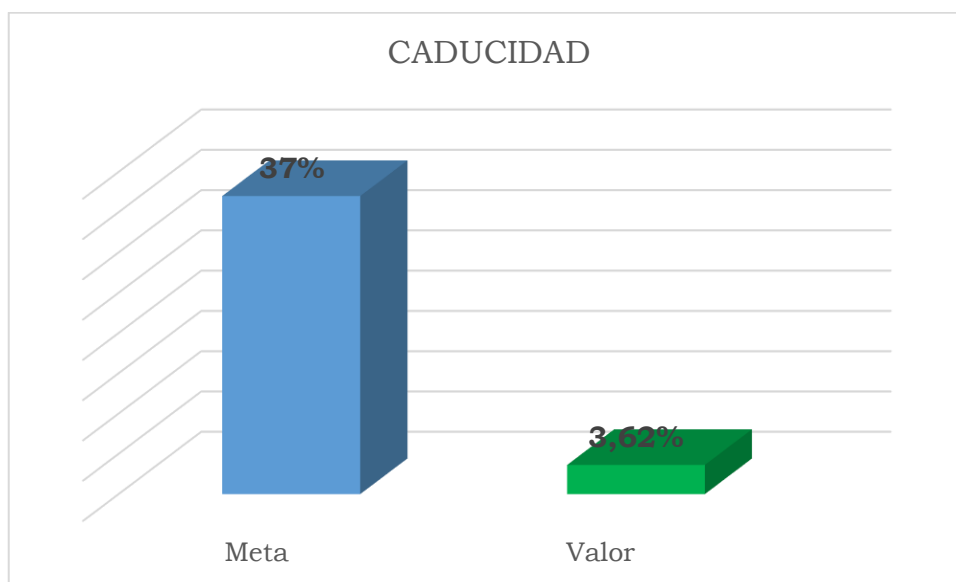
4. GESTIÓN DE CONTROL INSPECCION Y VIGILANCIA

4.1. Caducidad

Este indicador demuestra la efectividad de las acciones que buscan evitar la caducidad de las sanciones

Frecuencia	Trimestral
Valor	3,62%

En el tercer trimestre el Grupo de Sanciones emitió 109 actos declarando la caducidad, contando con 3.014 expedientes activos en el periodo. Pese a que el valor de expedientes activos aumentó con respecto al trimestre anterior, el valor disminuyó.



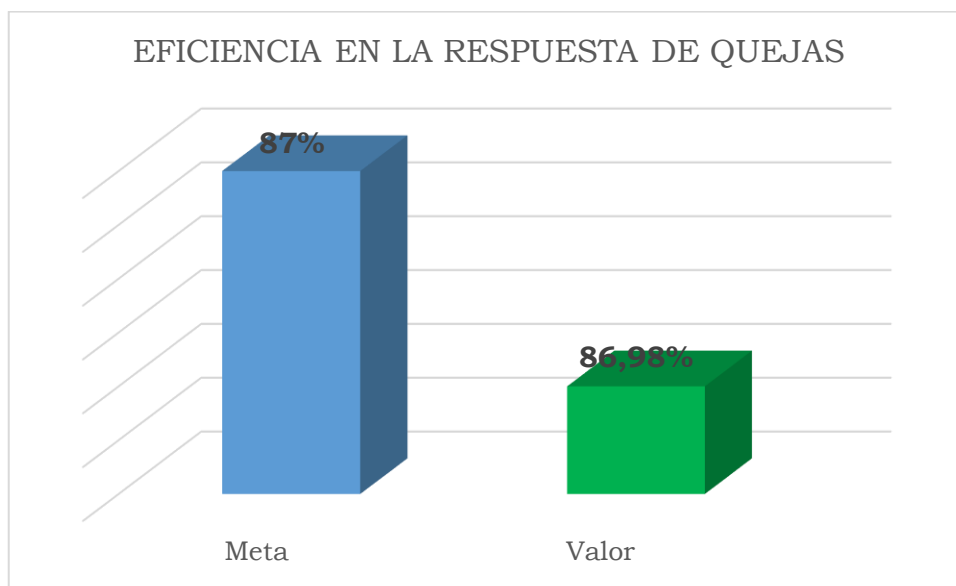
4.2. Eficiencia en la respuesta de quejas

El indicador mide la eficacia en el trámite de quejas que se reciben por medio físico o virtual

Frecuencia	Trimestral
Valor	86,98%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

En el periodo del informe, el tercer trimestre del año se dio cumplimiento a la meta del indicador, tramitando un total de 561 PQRS sobre 645 interpuestas en el periodo. Se puede tomar como causa del cumplimiento de la meta el nivel de adaptación al trabajo en casa de los colaboradores del grupo.



4.3. Efectividad en la atención de procesos sancionatorios

El indicador refleja la relación entre las actuaciones de impulso procesal y el número de expedientes activos.

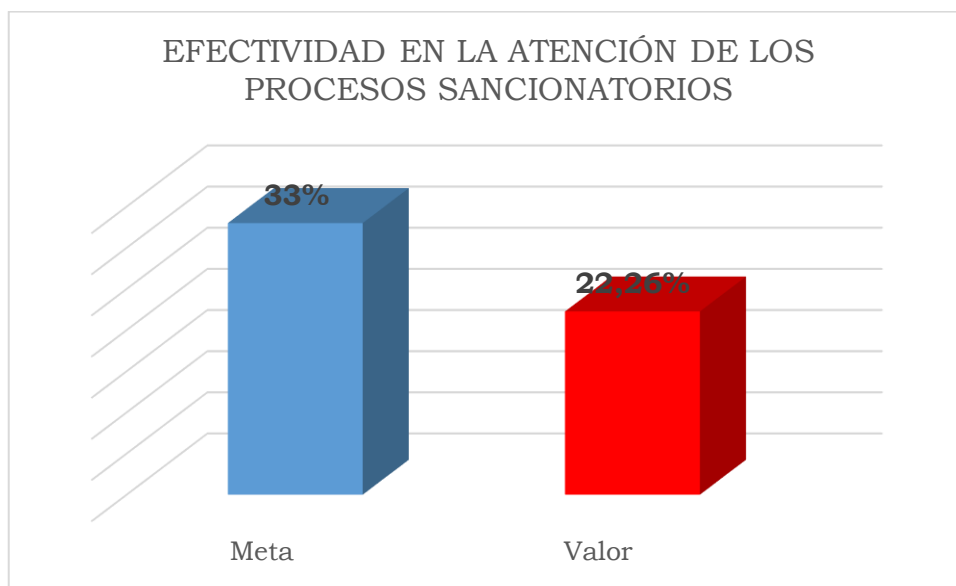
Frecuencia	Trimestral
Valor	22,26%

El grupo de sanciones reporta como causas del valor del indicador la cantidad de expedientes activos, se da impulso a 671 expedientes de un total de 3.014, también se tiene en cuenta que se suspendieron los términos desde el mes de marzo hasta el mes de agosto.

Acción de mejora: se estableció un cambio en el nombre del indicador para hacer referencia explícita a los procesos sancionatorios.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Acción de mejora: se realizó una mesa de trabajo para contemplar la posibilidad de realizar un cambio en la meta, sin embargo, al encontrar que el segundo trimestre del año 2020 fue un dato atípico, se decidió dejar la meta actual con el mismo valor.



5. GESTIÓN JURÍDICA

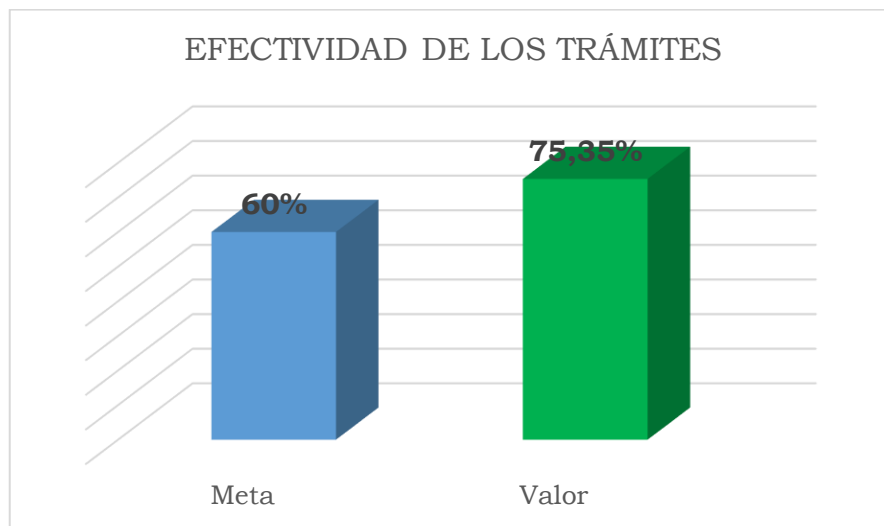
Esta oficina maneja y reporta un total de 6 indicadores de gestión, se presentarán 4 de estos indicadores.

5.1 Efectividad de los trámites

Demuestra el nivel de solicitudes hechas al Grupo de Recursos de la Oficina Asesora Jurídica con decisión de fondo	
Frecuencia	Trimestral
Valor	75,35%

El grupo de recursos reporta que hubo un total de 142 solicitudes en el periodo, incluyendo las de periodos anteriores, de este total, 107 tuvieron decisión de fondo, aumentando la descongestión del grupo.

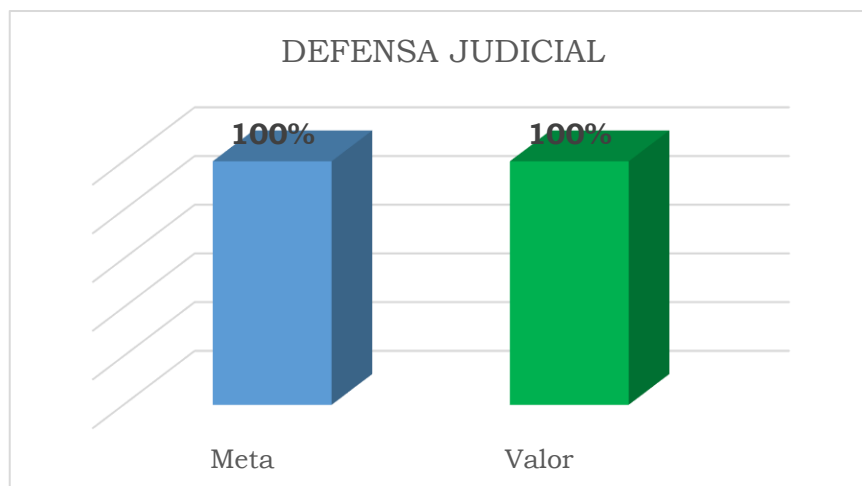
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



5.2 Defensa Judicial

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de conciliación en términos y el número total realizadas	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Se presentó una solicitud de conciliación, se inició el proceso respectivo de conciliación, su resultado favorable para las partes involucradas dependerá de la voluntad de estas.



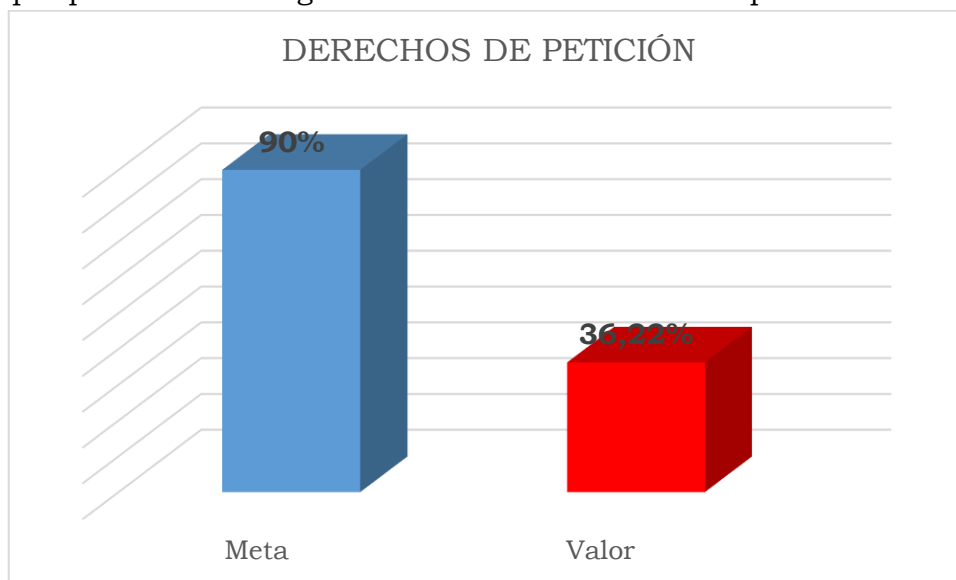
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

5.3 Derechos de petición

El indicador muestra los resultados logrados teniendo en cuenta las solicitudes de derechos de petición recibidos y el número total con respuesta dentro de los términos establecidos

Frecuencia	Trimestral
Valor	36,22%

En este indicador es el resultado de los 196 derechos de petición recibidos en el trimestre y su relación con los 71 a los que se les dio respuesta en los términos establecidos de acuerdo con la información consignada en el gestor documental de la Entidad, eSigna; adicionalmente, 57 derechos de petición se encuentran en proyección y revisión por parte de los abogados dentro del término de respuesta.



5.4 Recaudo de cartera

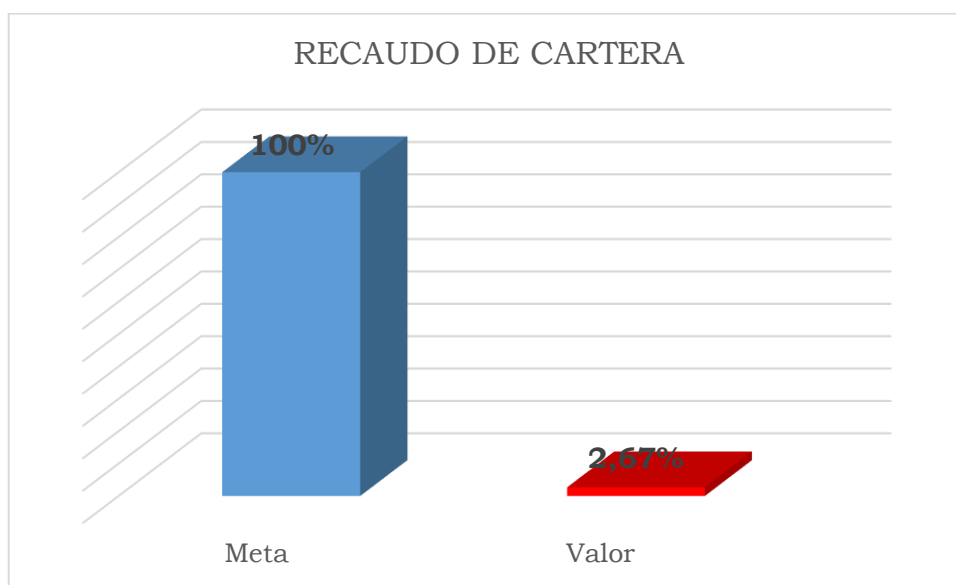
Evaluar la efectividad del proceso de recaudo coactivo más el recaudo persuasivo de la cartera establecida

Frecuencia	Trimestral
Valor	2,67%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay López
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.	

El valor de la cartera recuperada contiene el resultado de las acciones de cobro coactivo más el producto del cobro persuasivo, siendo una tarea mancomunada entre la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Recursos Financieros.

Adicional a lo que se ha recaudado y que hace parte de la cartera de la Entidad, se adelantaron acciones para gestionar la suscripción de 7 acuerdos de pago, 4 que corresponden a sanción y 3 a contribución. Por otro lado, se encuentran en proceso de suscripción 8 acuerdos de pago, de los cuales la mitad corresponden a sanción, la otra mitad a contribución.



6. GESTIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS

El Grupo de Procesos Disciplinarios cuenta con un único indicador que contiene información sobre la labor principal del mismo. Este indicador es:

6.1 Atención a los procesos disciplinarios

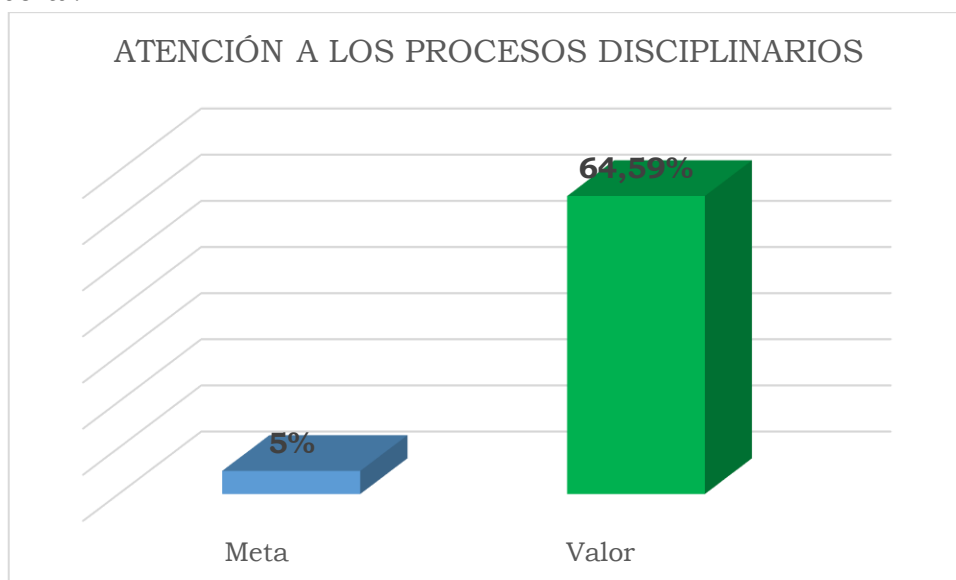
Mostrar que se han atendido los procesos disciplinarios de acuerdo con los plazos y términos definidos en la ley y normatividad

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Frecuencia	Trimestral
Valor	64,59%

Este valor se obtiene de la relación entre los procesos disciplinarios que se atendieron en el periodo, 374, y los que no se atendieron, 579.

Acción de mejora: se propondrá nuevamente reevaluar la formulación del indicador y el valor de la meta para que este sea más acertado al momento de medir la gestión del proceso en cuanto a la atención de los procesos disciplinarios, no se implementó esta acción de mejora con anterioridad por causa del COVID-19 y sus implicaciones en el ámbito laboral.



7. GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera reporta dos indicadores que tienen frecuencia trimestral de reporte, vale la pena establecer de antemano una condición de estos indicadores, y es que no tienen una meta constante, su desarrollo es progresivo, a medida que transcurre el tiempo, el valor de cada uno de estos indicadores irá aumentando mientras su meta sigue constante.

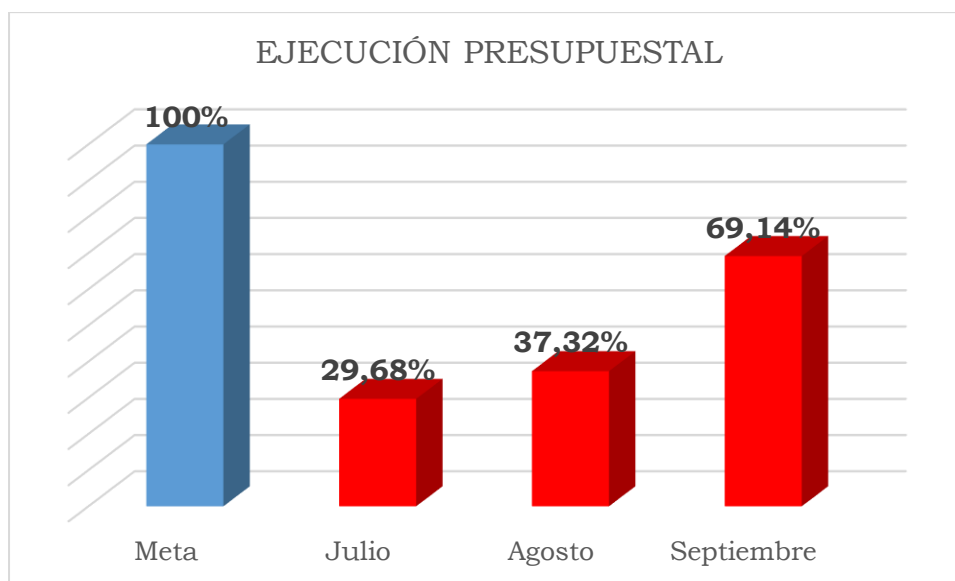
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

7.1 Ejecución Presupuestal

Es el registro de la ejecución presupuestal de la Entidad durante la vigencia.	
Frecuencia	mensual
Valor Julio	29,68%
Valor Agosto	37,32%
Valor Septiembre	69,14%

Este es un indicador progresivo, es decir, se acumula a lo largo de la vigencia y logra su punto máximo al final del periodo.

Con corte al 30 de septiembre del 2020, el indicador llega a un total de 69,14%, dejando casi el 30% del presupuesto por ejecutar en los tres meses restantes de la vigencia. El aumento no sólo se debe al periodo en el que se mide el indicador, el proceso de contratación se ha desarrollado con mayor relación a lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones.

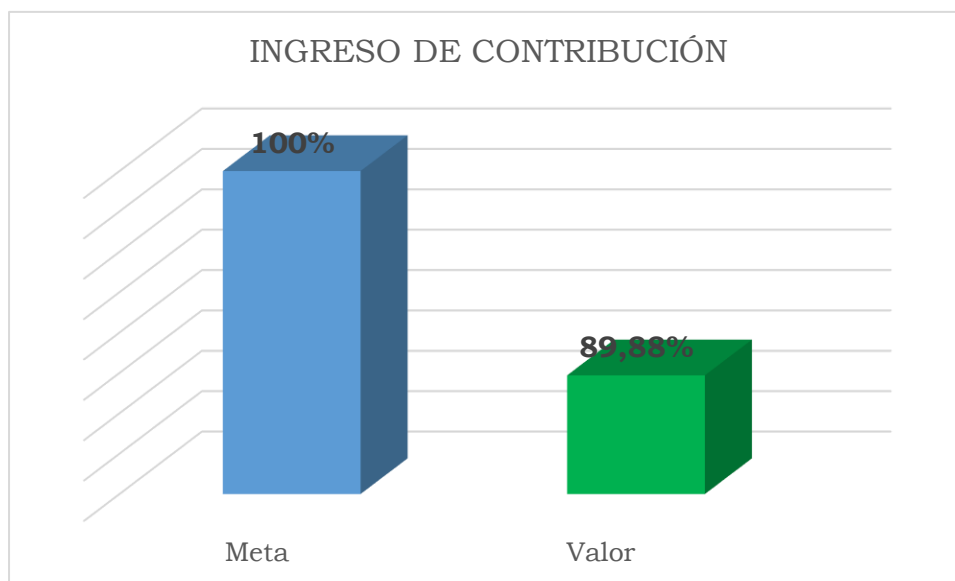


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

7.2 Ingreso de contribución

Recaudo de la contribución de cada vigencia, para cubrir los costos y gastos asociados al funcionamiento e inversión de la entidad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	89,88%

La contingencia generó aplazo en las fechas de reporte de información financiera, así como en el pago de la contribución, incluyendo la opción de realizar el pago hasta en tres cuotas, de acuerdo con la Resolución N°20203200028827. La Entidad no recibió lo proyectado en los tiempos estipulados inicialmente, también cabe la posibilidad de que no se reciba la totalidad de lo reportado por los vigilados. Estos factores también retrasan las acciones de cobro de la Entidad, sin embargo, falta el tercer trimestre del año y un valor cercano al 10% por recaudar por concepto de contribución.



8. GESTIÓN DOCUMENTAL

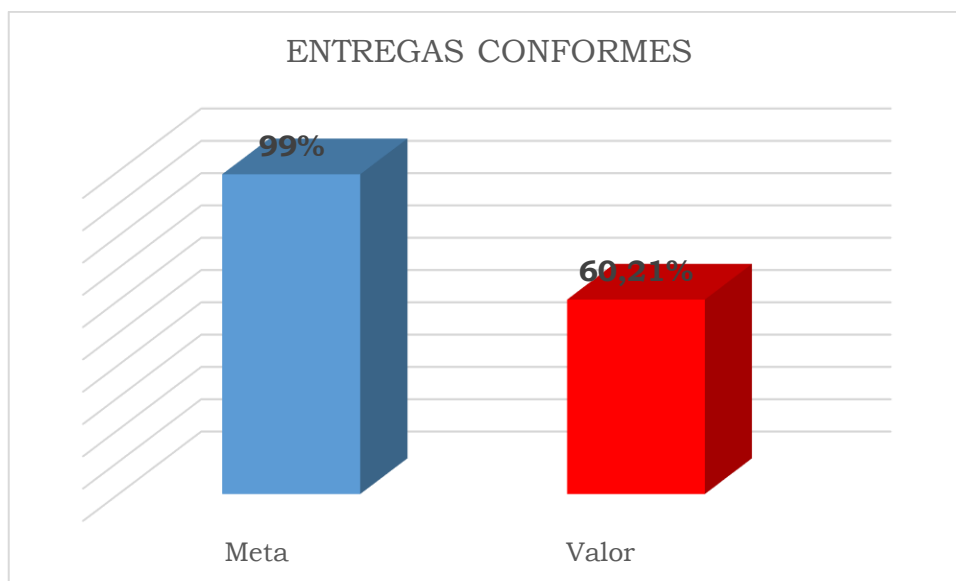
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay López
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

8.1 Entregas conformes

Demuestra el nivel de eficacia en la gestión documental, en cuanto a tiempo, lugar y persona	
Frecuencia	Trimestral
Valor	60,21%

El total de envíos del periodo fue de 671, ahora, el total de envíos entregados a conformidad es de 404, lo que se da por problemas con las bases de datos, que deriva en devoluciones de correspondencia.

Acción de mejora: aunque la acción de mejora propuesta anteriormente y adoptada por el proceso, la cual consiste en publicar las devoluciones en la página web de la Entidad, sí beneficia a los afectados por las bases de datos desactualizadas y a las devoluciones de correo. Esta medida implementada por Gestión Documental sigue vigente.



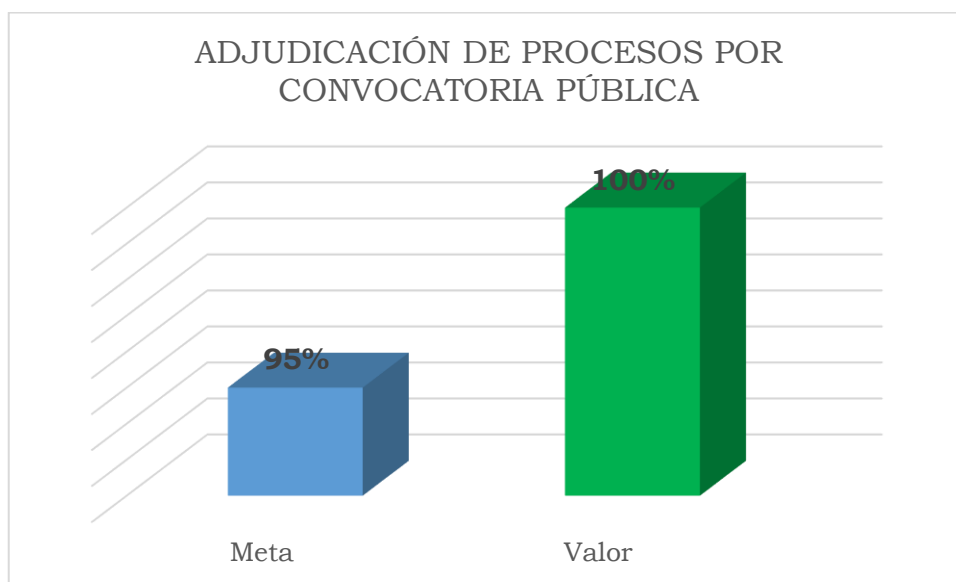
9. GESTIÓN CONTRACTUAL

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

9.1 Adjudicación de procesos por convocatoria pública

Evalúa el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de contratación por convocatoria pública	
Frecuencia	Trimestral
Valor	100%

Estos procesos se llevan a cabo por la necesidad de servicios que presenta la Supervigilancia, tanto en bienestar para funcionario y contratistas, como en servicios que son necesarios para el desarrollo y desempeño de actividades. Hubo un total de 2 procesos aprobados en Comité y estos fueron adjudicados.



10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El grupo de Recursos Físicos cuenta con tres indicadores, todos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, por lo mismo, los tres se presentan enseguida:

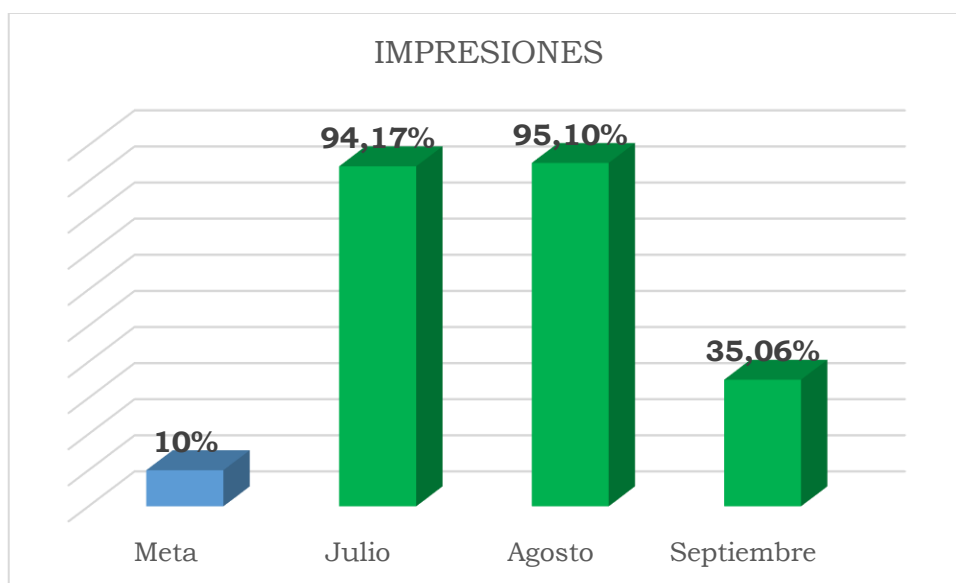
10.1 Impresiones

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Este indicador evalúa y mide el número de impresiones realizadas por los funcionarios, controlando el Consumo de Impresiones en concordancia con las regulaciones ambientales

Frecuencia	mensual
Valor Julio	94,17%
Valor Agosto	95,10%
Valor Septiembre	35,06%

Los valores han sido positivos, es decir, se redujeron las impresiones con respecto a los mismos periodos del año anterior. Este indicador se ve afectado de manera positiva por la modalidad de trabajo en casa, así que es bueno establecer estrategias que permitan mantener buenos niveles de eficiencia e implementar hábitos de consumo multimedia, como durante este tiempo de confinamiento.

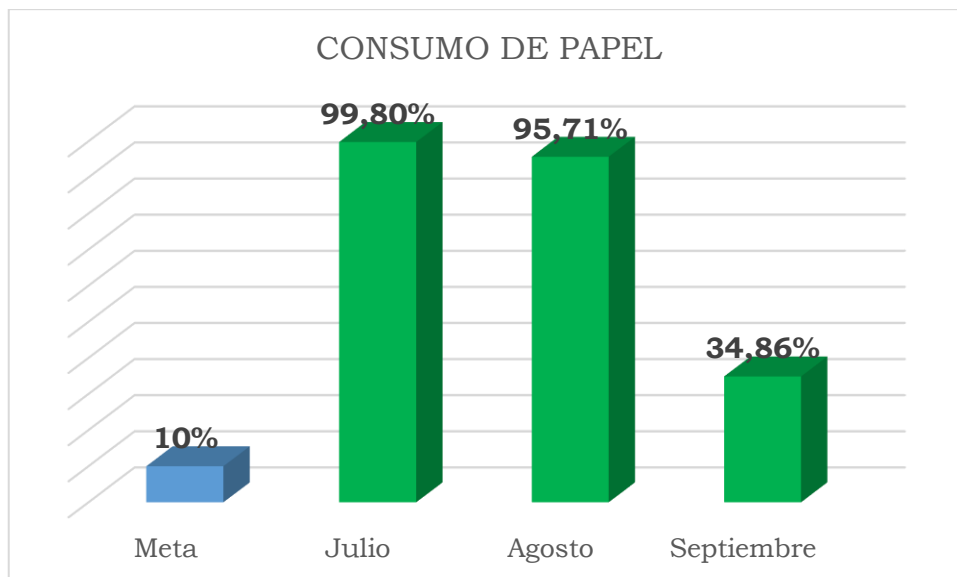


10.2 Consumo de Papel

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Este indicador evalúa el consumo total de papel en la Entidad haciendo un comparativo con el mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior	
Frecuencia	mensual
Valor Julio	99,80%
Valor Agosto	95,71%
Valor Septiembre	34,86%

Se da cumplimiento a la presente variable, en el marco de la ejecución de planes de ahorro de papel y publicidad respectiva. También se afecta positivamente por la modalidad de teletrabajo, que restringe el acceso a las instalaciones de la Entidad, así mismo, el consumo de los recursos físicos.

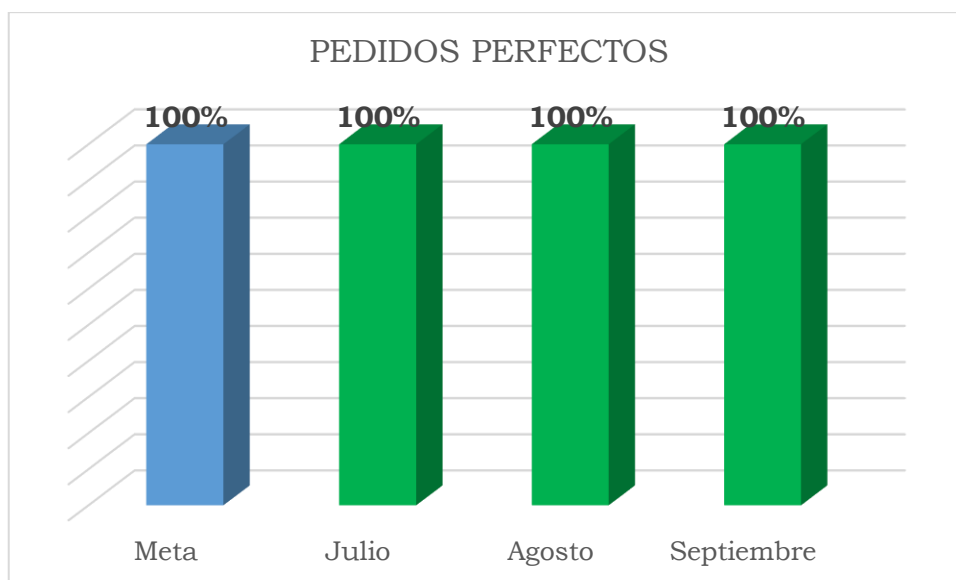


10.3 Pedidos Perfectos

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Este indicador mide el nivel de cumplimiento en el suministro de bienes y servicios a conformidad con los requisitos contractuales, legales, normativos y de la Entidad	
Frecuencia	mensual
Valor Julio	100%
Valor Agosto	100%
Valor Septiembre	100%

Se cumplió a cabalidad con el número de solicitudes de pedidos durante el segundo trimestre de la vigencia. El total de pedidos para julio, agosto y septiembre fue de 365, 187 y 158 respectivamente.



11. GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMACIÓN

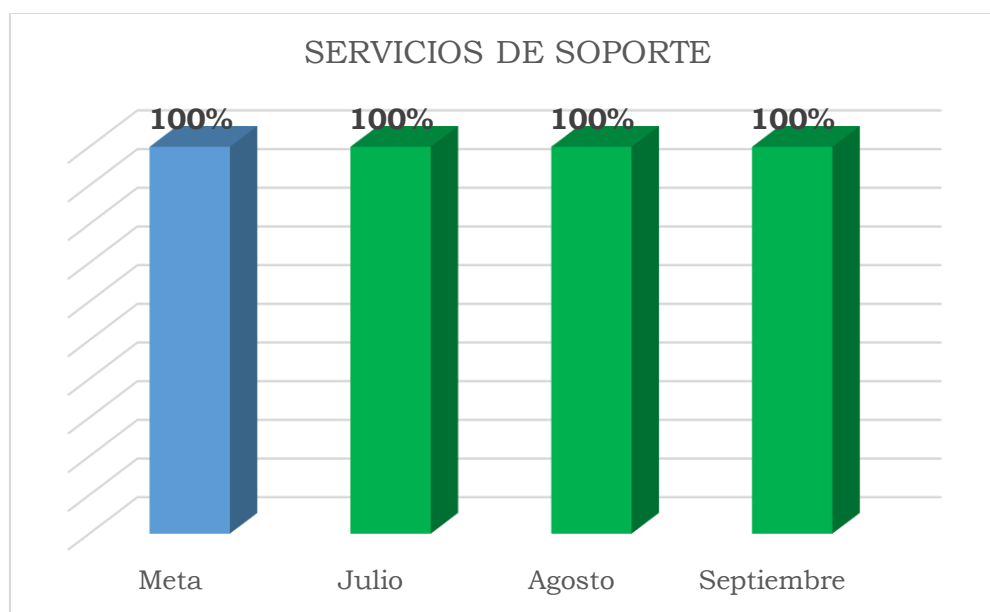
Este proceso ayuda a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. Muestra dos indicadores, ambos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, se presentan a continuación:

11.1 Servicios de soporte

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambucay López
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.	

Este indicador mide el nivel de efectividad en la atención de los servicios de soporte solicitados directamente a la Oficina de Informática y Sistemas.	
Frecuencia	mensual
Valor Julio	100%
Valor Agosto	100%
Valor Septiembre	100%

De acuerdo con los reportes, en la mesa de ayuda Super Ticket se recibieron y contestaron todas las solicitudes de soporte de los diferentes procesos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para los meses que componen el segundo trimestre. En julio se recibieron 401 servicios de soporte, en agosto fueron 250, para el mes de septiembre, el número ascendió a 407, manteniendo el nivel de atención de los servicios en el 100% durante todo el trimestre.



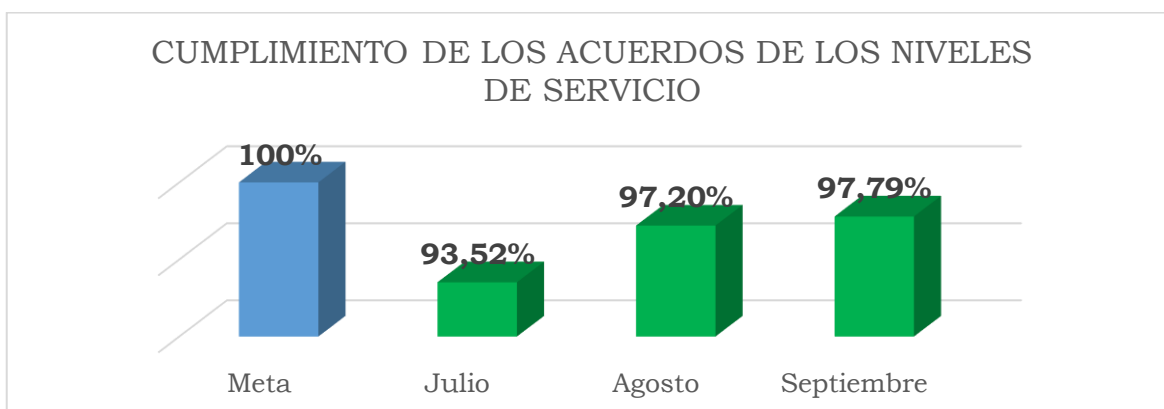
11.2 Cumplimiento de los acuerdos de los niveles del servicio

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	

Este indicador mide el nivel de apoyo técnico que da el proceso, la respuesta a tiempo de solicitud de incidentes	
Frecuencia	mensual
Valor Julio	93,52%
Valor Agosto	97,20%
Valor Septiembre	97,79%

El indicador presenta una tendencia ascendente desde el periodo de mayo, en el cual adoptó el segundo valor más bajo del año, después de enero. Este crecimiento se da por el seguimiento oportuno por parte de la administración de la mesa de ayuda.

Acción de mejora: se propone evaluar las similitudes de este indicador con “servicios de soporte” para, de ser posible, dejar sólo un indicador que refleje la gestión del proceso con respecto a la atención (y la oportunidad) de los servicios de soporte.



LUZ EMILCE MAMBUSCAY LÓPEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pirzón
Revisado para firma por	Luz Emilce Mambuscay López
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.	