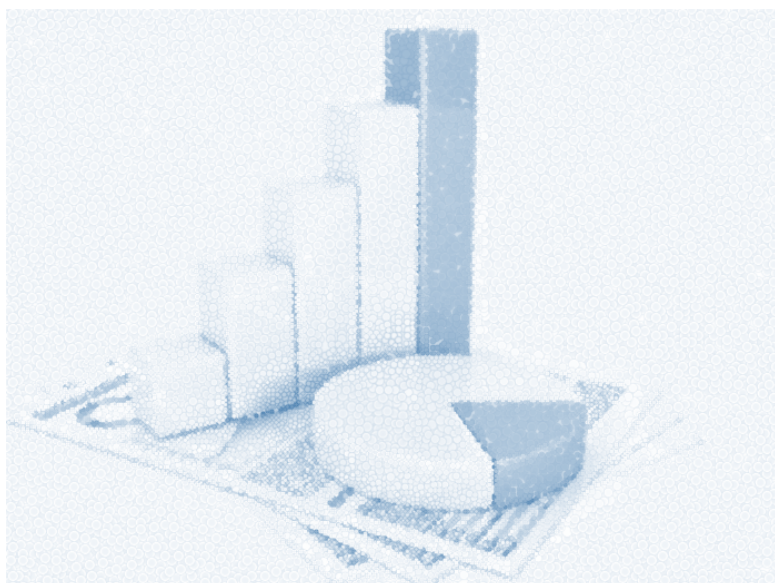




INDICADORES DE GESTIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA
Y SEGURIDAD PRIVADA

CUARTO TRIMESTRE 2019
Informe trimestral de los indicadores de
Gestión
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES.....

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....

1.1. Respuesta a solicitudes de comunicación.....

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....

2.1. Cumplimiento Objetivos Estratégicos.....

2.2. Cumplimiento del Plan de Acción.....

3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL.....

3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales.....

4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN.....

4.1. Efectividad del servicio operaciones.....

4.2. Servicio No Conforme.....

5. GESTIÓN DEL SERVICIO.....

5.1. Satisfacción del cliente.....

6. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS.....

6.1. Atención de los procesos disciplinarios.....

7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....

7.1. Efectividad en la capacitación.....

7.2. Eficacia en la ejecución de actividades.....

7.3. Eficacia en la capacitación.....

8. GESTIÓN FINANCIERA.....

8.1. Recaudo de cartera.....

8.2. Ingreso de contribución.....

9. GESTIÓN CONTRACTUAL.....

9.1. Cumplimiento en el trámite de certificaciones.....

9.2. Adjudicación de procesos por convocatoria pública.....

10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....

10.1. Impresiones.....

10.2. Pedidos perfectos.....

10.3. Consumo de papel.....

11. GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA.....

11.1. Cumplimiento Plan Anual de Auditoría.....

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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 aplicarlos a los procesos de 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, o la “CREMA”¹ de la selección de indicadores.

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 2019 con corte a septiembre, por lo que este documento recoge la información del tercer trimestre del año 2019.

PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

En el siguiente informe se presentan un total de 19 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 se para cuando el valor del indicador cumple con la meta, el amarillo cuando está próximo a cumplirla y el rojo cuando no cumple con la meta y no está cerca de cumplirla. En algunos casos se presenta un gráfico por área, cuando la unidad de medida y los valores lo permiten.

¹ Kusek y Risk (2005).

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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

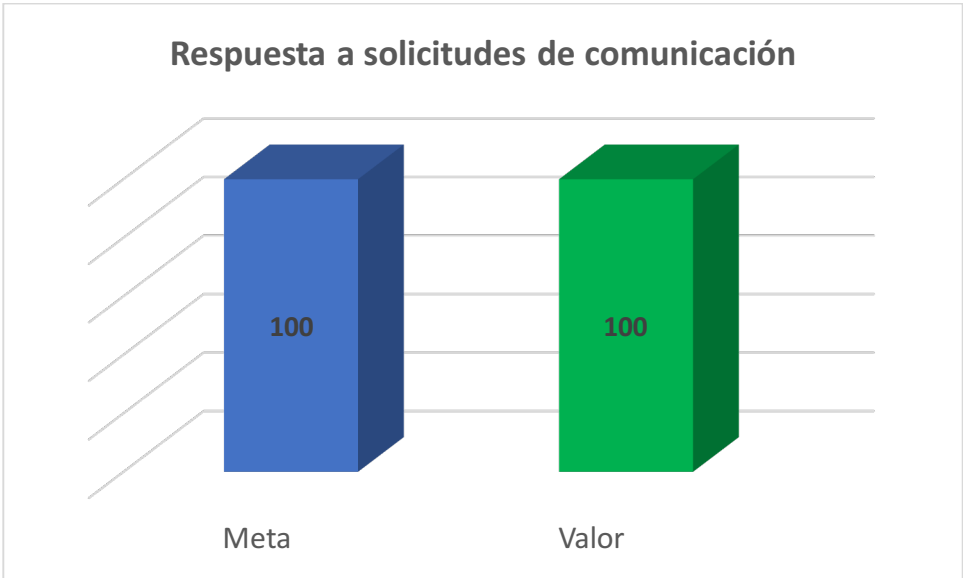
Gestión de Comunicaciones contempla tres indicadores, todos entran en el periodo de este informe.

Los indicadores 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%

El valor del indicador refleja un buen manejo de la información, así como una comunicación interna adecuada. Se recibieron 201 solicitudes de comunicación en el cuarto trimestre y todas se contestaron.



2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

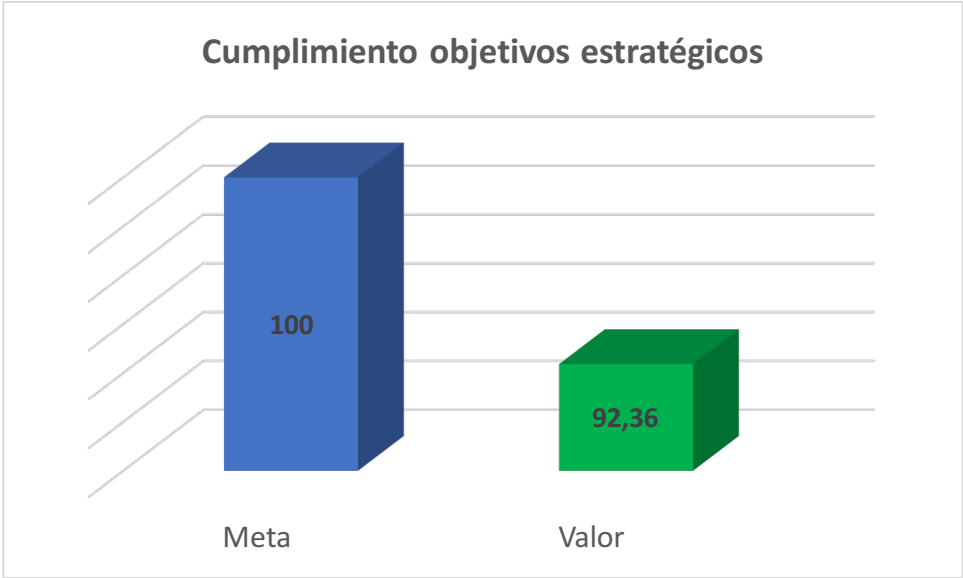
Direccionamiento estratégico tiene tres indicadores de gestión en uso, sin embargo, uno de estos tiene una frecuencia anual, por lo que no forma parte de este documento.

2.1. Cumplimiento Objetivos Estratégicos

Nos indica el nivel de efectividad estratégica de la entidad	
Frecuencia	Anual
Valor	92,36%

Este valor nos muestra la proporción de acciones realizadas por la Entidad sobre la totalidad de las propuestas.

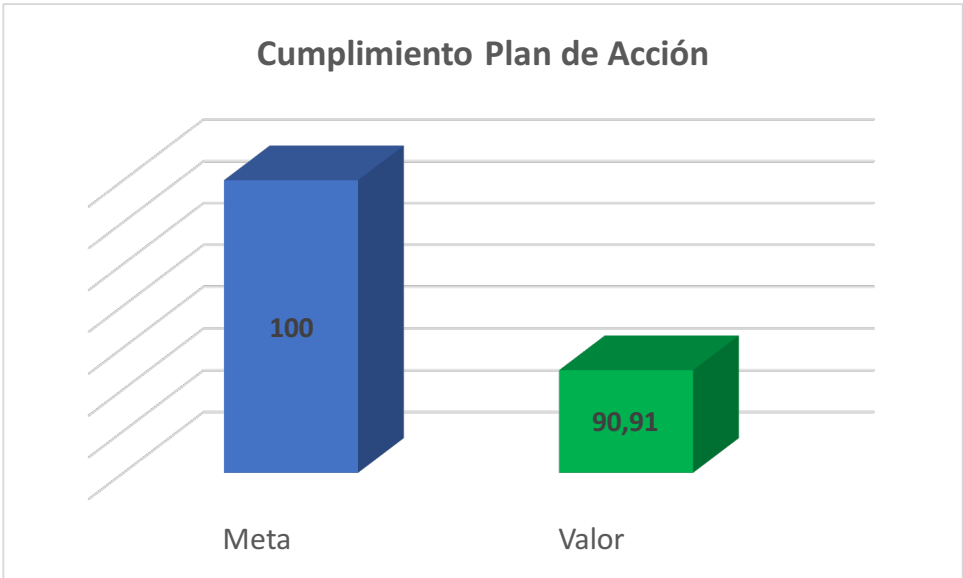
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra 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	90,91%

Mensualmente se realiza el comité de Gestión y Desempeño para informar a los directivos de la Entidad el avance de los planes institucionales, de esta forma se pueden tomar las acciones necesarias para fomentar el reporte oportuno de las tareas.



3. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL

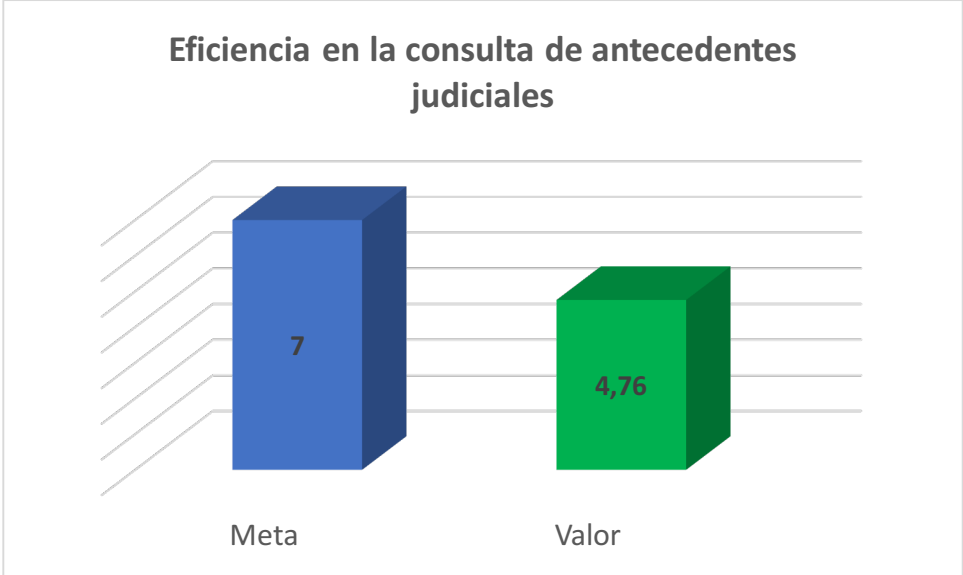
Alianza Interinstitucional implementó dos indicadores de gestión, ambos entran en el periodo del informe. Los indicadores son:

3.1. Eficiencia en la consulta de antecedentes judiciales

Este indicador mide el número promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a los antecedentes judiciales solicitados	
Frecuencia	Mensual
Valor	4,76

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	

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 del indicador es de 4,76, lo que significa que se le está dando trámite a cada una de las solicitudes en menos de 5 días hábiles, valor que está por debajo de la meta de cumplimiento, lo que habla muy bien de la gestión del Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional – GACIN en cuanto a la diligencia con la que se tramitan estas solicitudes.



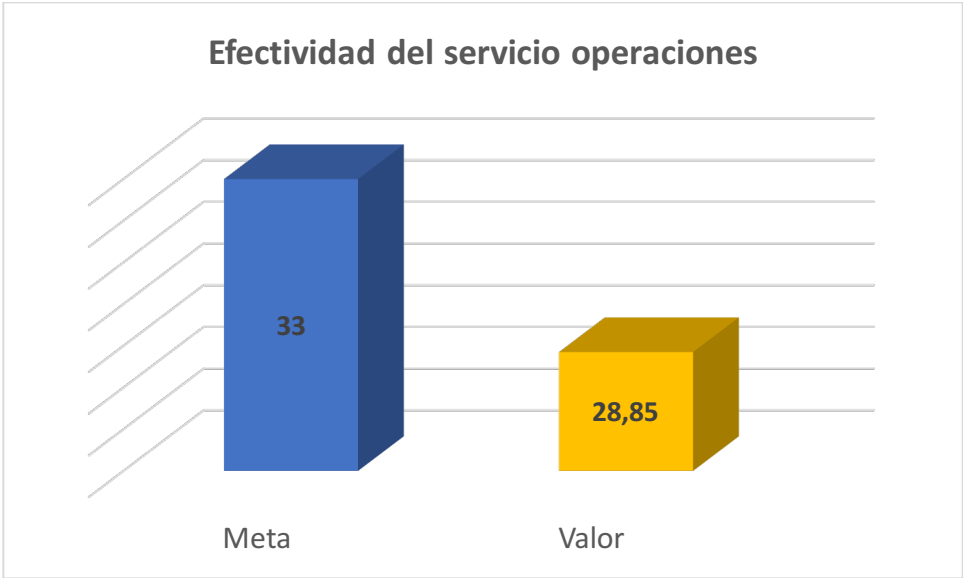
4. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Gestión de la operación conformó dos indicadores de gestión para el año 2019, cada uno de estos indicadores contiene la información de los grupos de Permisos de Estado, Consultoría y Esquemas de Protección. Ambos indicadores tienen una frecuencia trimestral, por esto, ambos se presentarán a continuación:

4.1. Efectividad del servicio operaciones

Demuestra el nivel de efectividad del servicio con base en el número de solicitudes con decisión de fondo en el periodo y la relación de este valor con el total de solicitudes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	28,85%

Durante este cuarto trimestre se puede explicar como una consecuencia de la curva de aprendizaje y la terminación de varios contratos de los colaboradores.

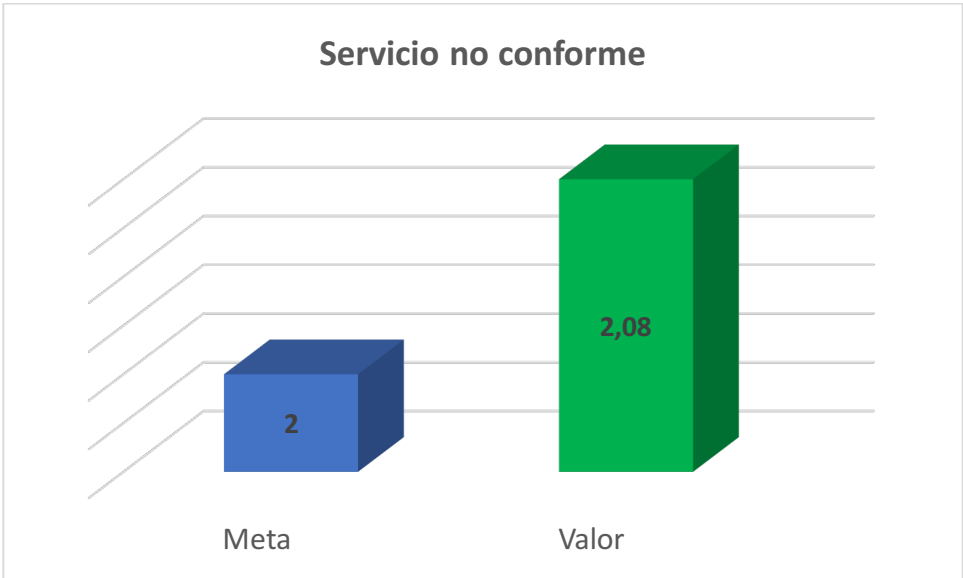


FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

4.2. Servicio No Conforme

Muestra el nivel de efectividad de los controles aplicados con el fin de evitar desviaciones que generen servicios no conformes	
Frecuencia	Trimestral
Valor	2,08%

Este indicador nos permite ver que la proporción de servicios no conformes identificados es pequeña.



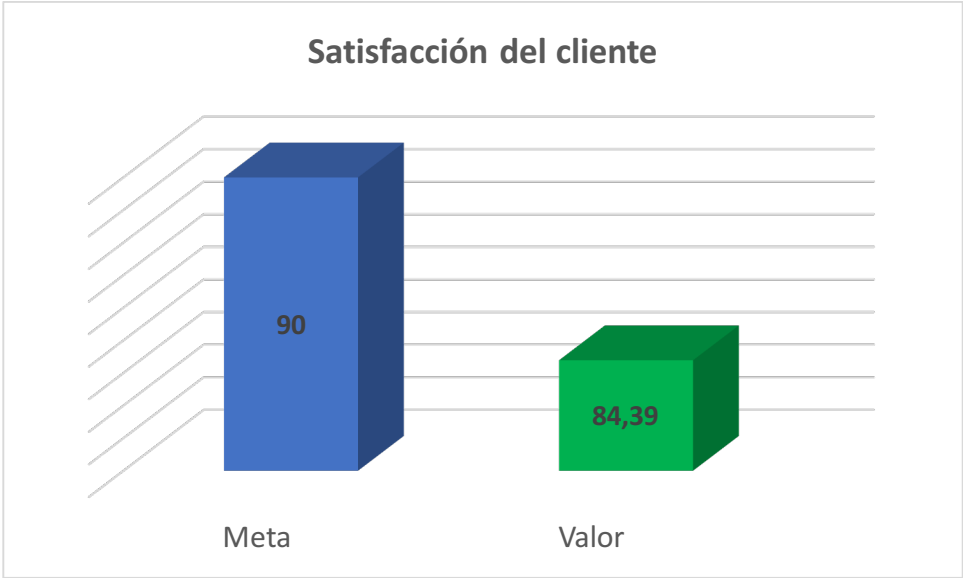
5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. Satisfacción del cliente

Nos muestra el nivel de percepción del cliente frente a los servicios prestados en los diferentes canales	
Frecuencia	Trimestral
Valor	84.39

Siendo este un indicador que califica la atención que se les da a los ciudadanos, se puede ver con claridad que las puntuaciones obtenidas por los agentes son buenas. Este valor trimestral es el promedio de las puntuaciones obtenidas durante los tres meses que comprende. El valor refleja satisfacción del cliente en cuanto a la atención recibida.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	



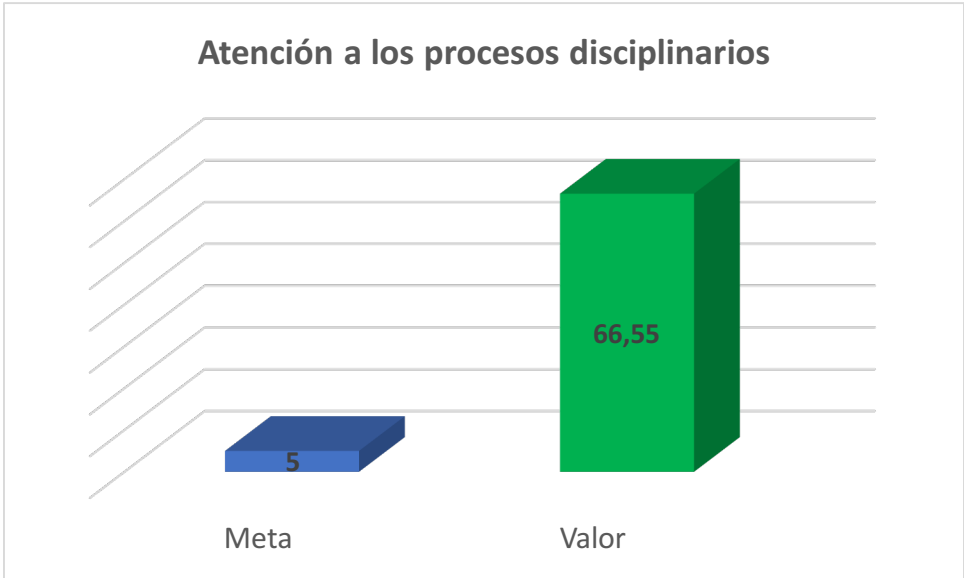
6. GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS

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 de los procesos disciplinarios

Mostrar que se han atendido los procesos disciplinarios de acuerdo con los plazos y términos definidos en la ley y normatividad	
Frecuencia	Trimestral
Valor	66.55%

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



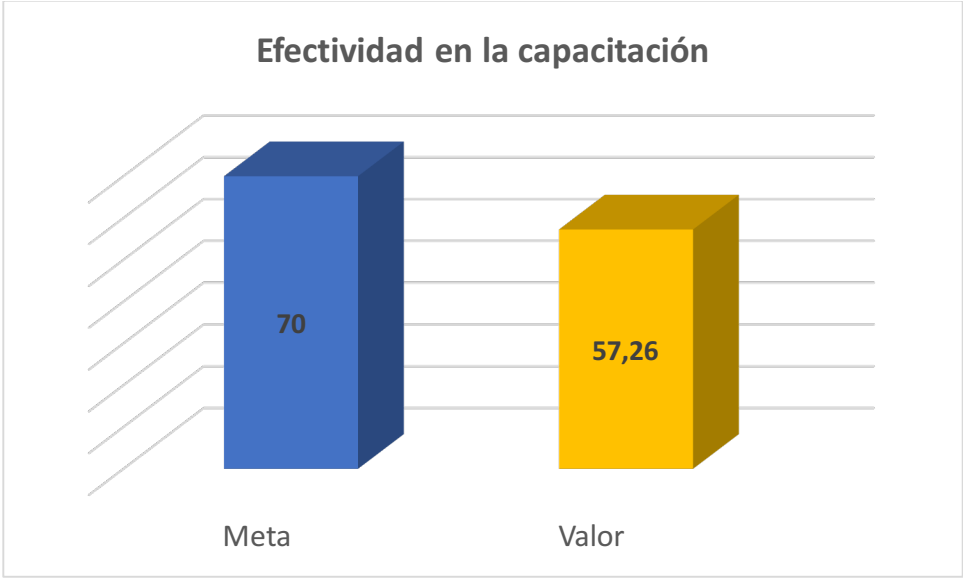
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El grupo de Recursos Humanos presenta tres indicadores de gestión para el presente informe:

7.1. Efectividad en la capacitación

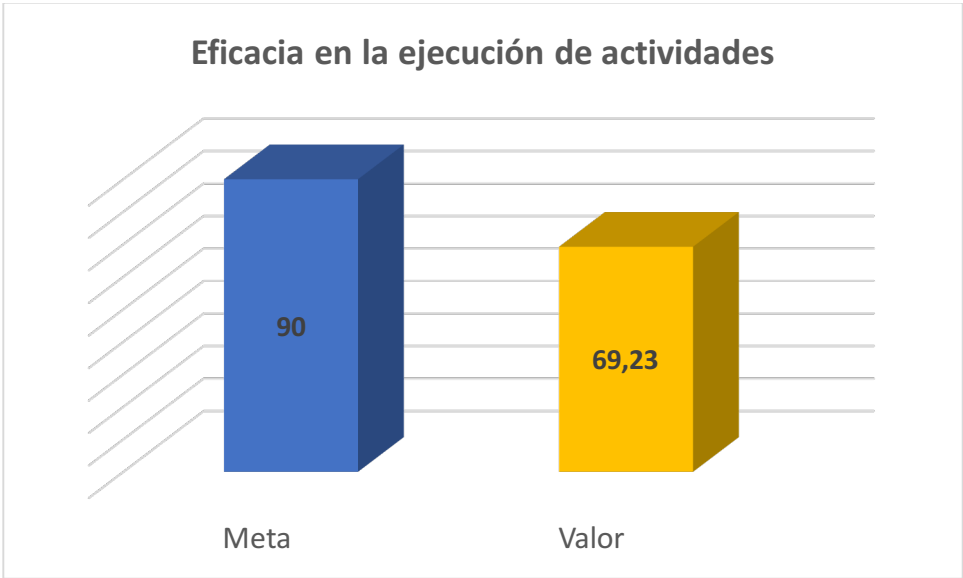
Nivel de conocimiento adquirido de los servidores de acuerdo con las capacitaciones recibidas para evidenciar que los objetivos se han alcanzado	
Frecuencia	Trimestral
Valor	57.26%



El indicador es el resultado obtenido por los funcionarios en las capacitaciones a las que asistieron.

7.2. Eficacia en la ejecución de actividades

Relaciona las actividades realizadas con las planeadas	
Frecuencia	Semestral
Valor	69.23%



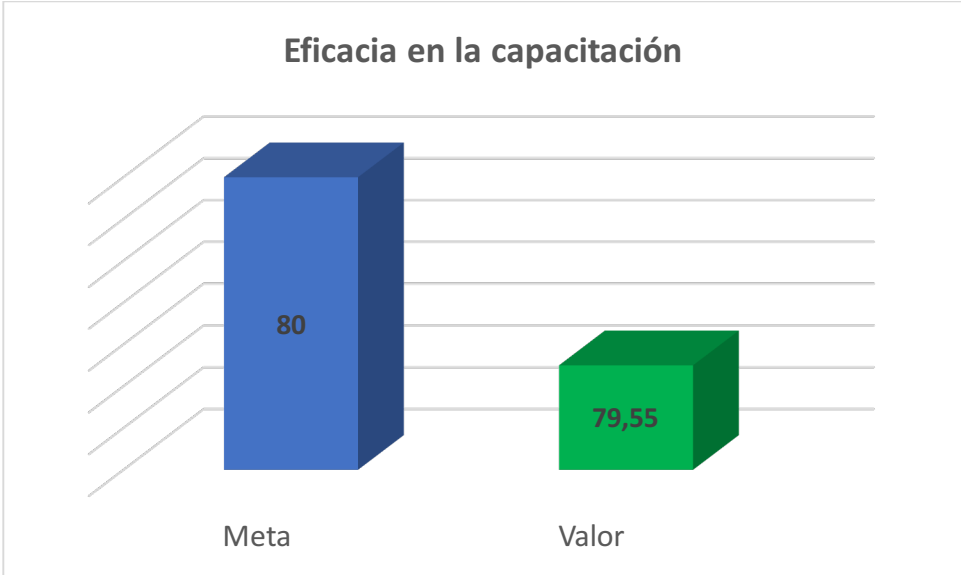
El indicador no alcanzó la meta propuesta del 90% de eficacia.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	

7.3. Eficacia en la capacitación

Permite definir el interés general de las personas acerca de las capacitaciones ofertadas.	
Frecuencia	Trimestral
Valor	79.55%

Por el valor obtenido por el indicador se puede ver un algo interés de los funcionarios sobre las capacitaciones propuestas por Talento Humano.



8. GESTIÓN FINANCIERA

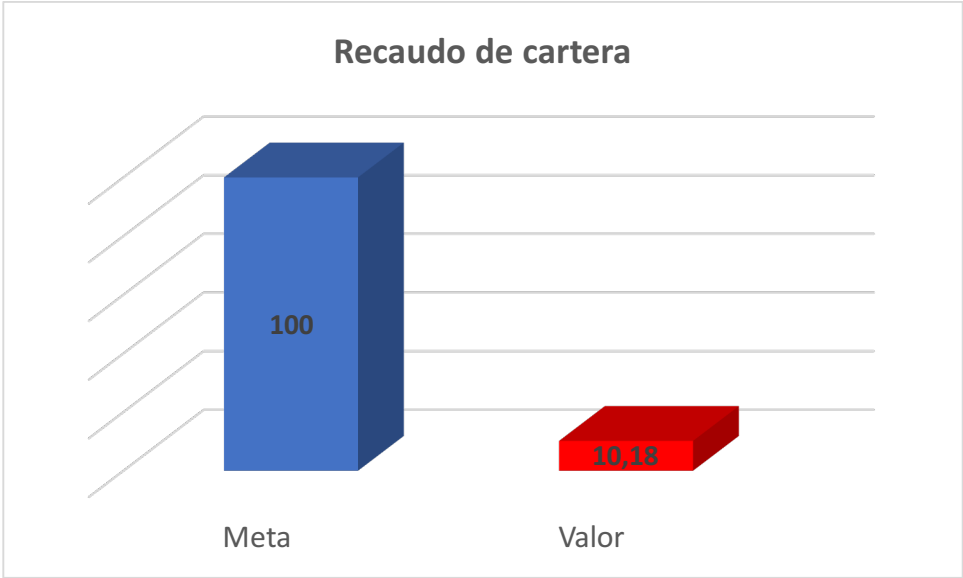
Gestión Financiera reporta tres indicadores, dos de ellos tienen una frecuencia trimestral de reporte, el faltante tiene una frecuencia mensual. Vale la pena establecer de antemano una condición de estos indicadores, y es que no tienen una meta constante, su desarrollo es progresivo, a medida que transcurre el tiempo, el valor de cada uno de estos indicadores irá aumentando, así mismo, su meta.

8.1. Recaudo de cartera

Evaluar la efectividad del proceso de recaudo que garantice el ingreso que la Entidad requiere	
Frecuencia	Trimestral
Valor	10,18%

Este valor contiene el valor que se recupera entre el cobro coactivo y la recuperación de cartera persuasiva, el primero corresponde a la labor realizada por el Grupo de Cobro Coactivo de la Oficina Asesora Jurídica, el segundo proviene de la gestión realizada por el Grupo de Recursos Financieros mediante llamadas, correos electrónicos, emplazamientos y liquidaciones de aforo y oficiales, en las cuales se informa la deuda al vigilado.

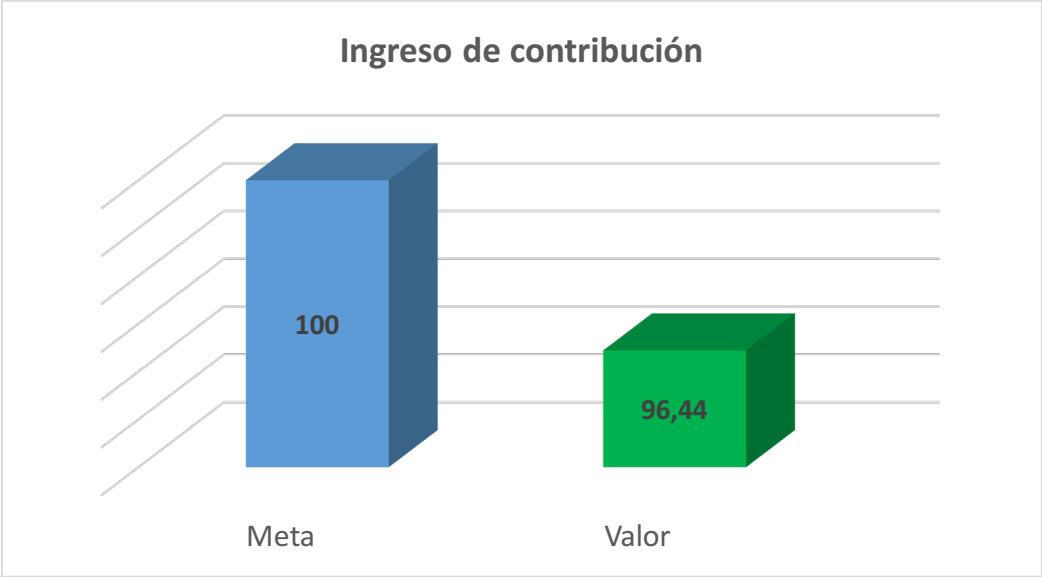
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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



8.2. 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	96,44%

De acuerdo con lo esperado por la estacionalidad del indicador, el valor aumentó considerablemente teniendo en cuenta que la fecha final de pago era el 30 de agosto.



9. GESTIÓN CONTRACTUAL

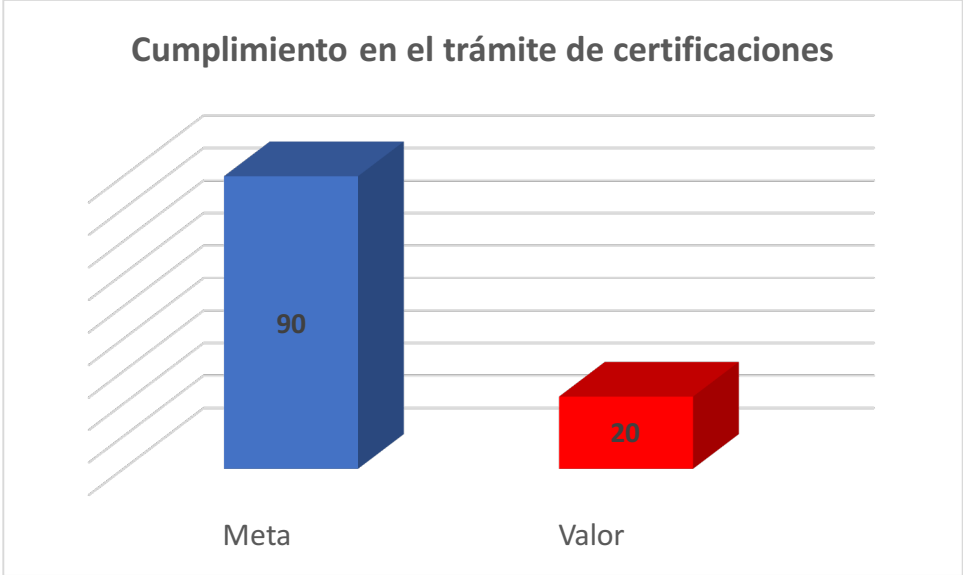
Gestión Contractual reporta tres indicadores de gestión, los tres entran dentro del periodo de este informe al tener frecuencias de reporte mensual y trimestral. Se exponen a continuación:

9.1. Cumplimiento en el trámite de certificaciones

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos a la hora de tramitar las certificaciones solicitadas por los contratistas (persona natural, persona jurídica)	
Frecuencia	Mensual
Valor	20%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	

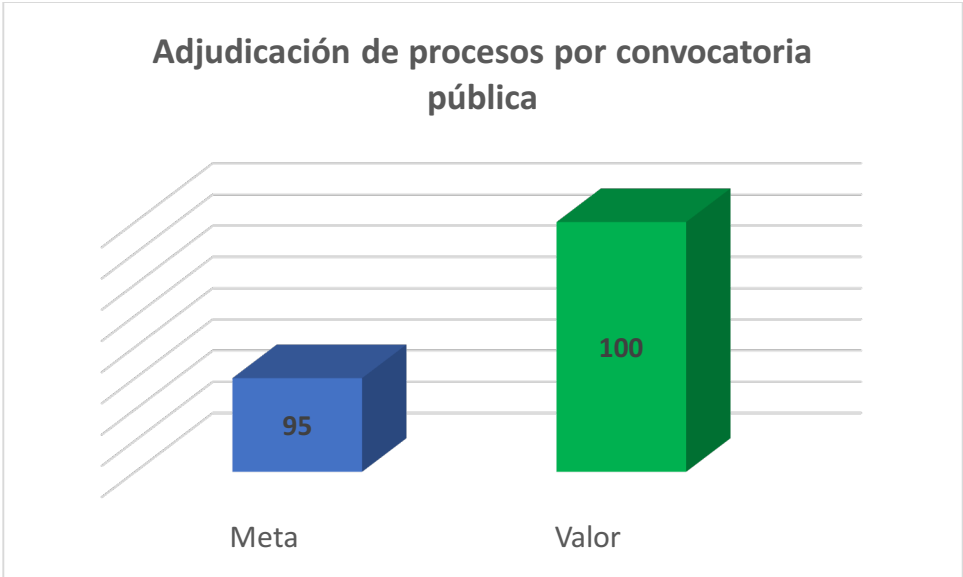
Acá juega un papel importante la curva de parentizaje y los cambios en la contratación del área de Contratos.



9.2. Adjudicación de procesos por convocatoria pública

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de contratación por convocatoria pública	
Frecuencia	Mensual
Valor	100

Se cumplió a cabalidad con la adjudicación de procesos por convocatoria pública.

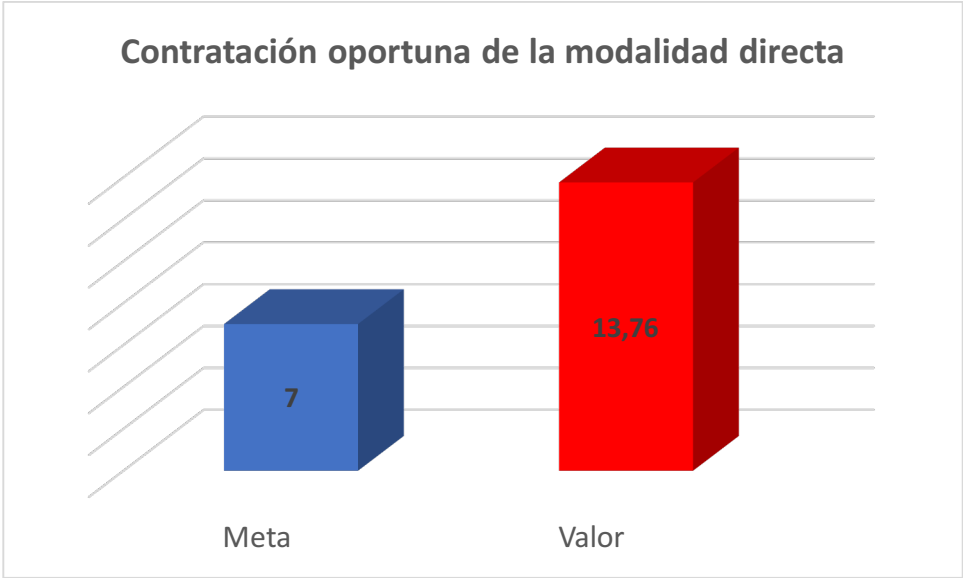


9.3. Contratación oportuna de la modalidad directa

Evaluar el cumplimiento del grupo de contratos en los procesos de modalidad de contratación directa, desde la fecha de radicación de la solicitud hasta la firma de contrato	
Frecuencia	Mensual
Valor	13.76

El valor refleja los problemas derivados de los cambios en la contratación, tiempos muertos en la contratación de los colaboradores y curvas de aprendizaje, entre otros.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	



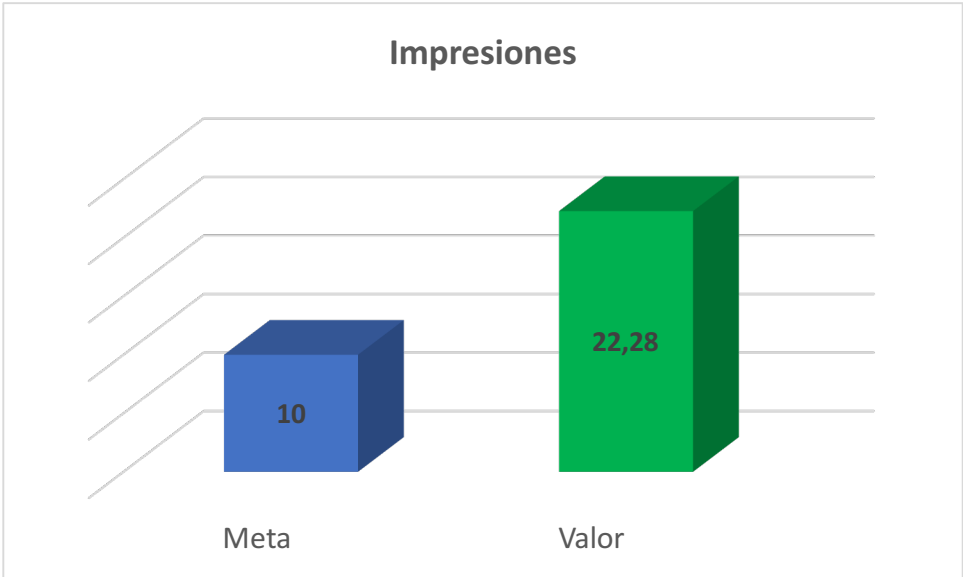
10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En este grupo se cuenta con tres indicadores, todos tienen frecuencia mensual dada la naturaleza de la información, por lo mismo, los tres se presentan en seguida:

10.1. Impresiones

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	22.28%

Los valores han sido positivos, es decir, se ha reducido el consumo con respecto a los mismos periodos del año anterior.



10.2. Pedidos perfectos

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	100%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	

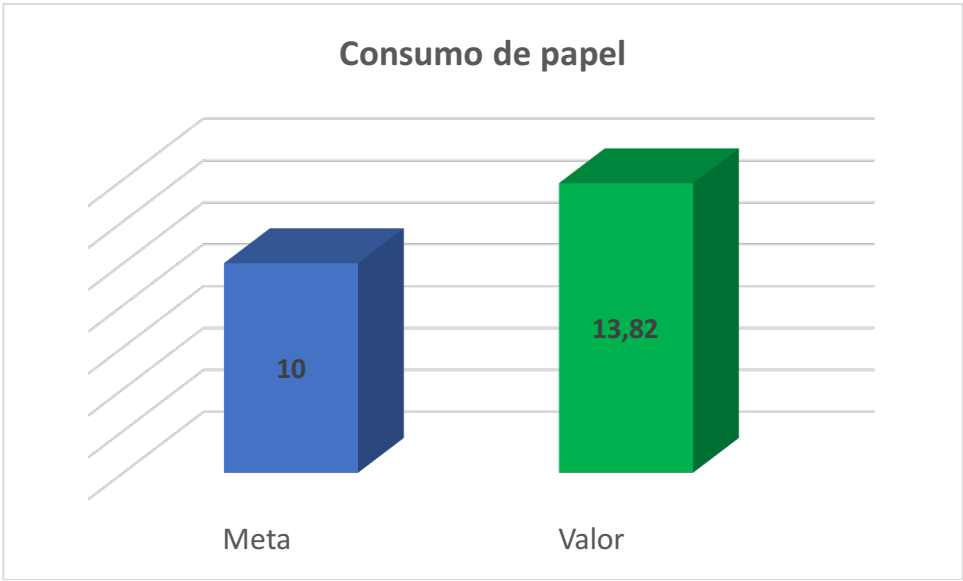
Los valores que toma este indicador mes a mes demuestran la diligencia de Gestión Administrativa con respecto a la entrega de los pedidos solicitados por las demás dependencias de la Entidad.



10.3. Consumo de papel

Evalúa el consumo total de papel en la Entidad mensualmente, controlando el consumo del mismo en concordancia con las regulaciones ambientales	
Frecuencia	Mensual
Valor	13.82%

El consumo de papel disminuyó con respecto a los mismos meses del año anterior.



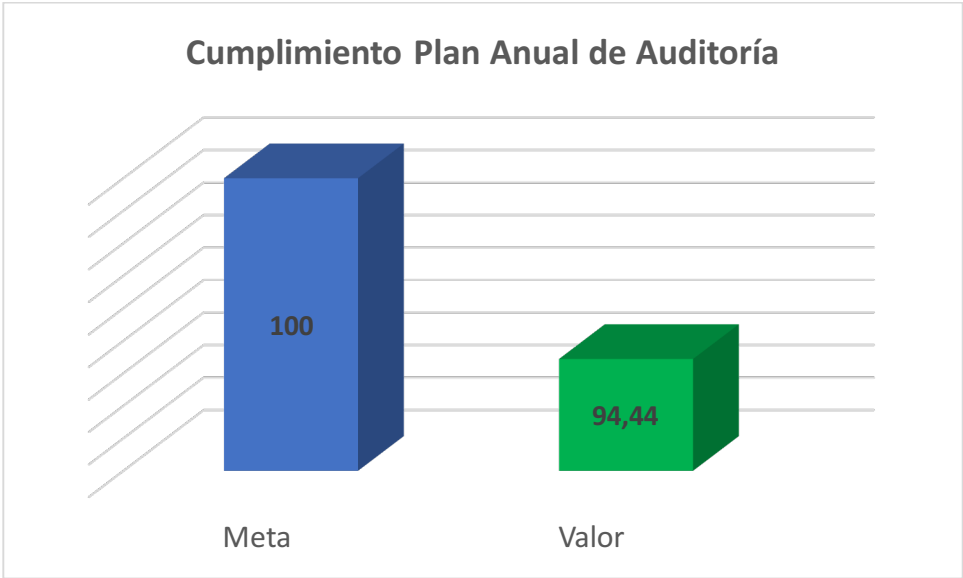
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

11. GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

11.1. Cumplimiento Plan Anual de Auditoría

Este indicador permite medir el nivel de eficiencia en la atención de servicios de soporte que solicitan directamente a la oficina de informática y sistemas los usuarios	
Frecuencia	Semestral
Valor	94.44%

El plan anual de auditoría se cumplió en un porcentaje alto, si bien no se cumplió la meta del 100%, el valor estuvo bastante cerca.



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Levinson Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Diana Marcela Medina Saavedra
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.	