



SuperVigilancia
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

**Prosperidad
para todos**

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

INFORME AVANCE DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

TERCER 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.

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

2. ANALISIS GENERAL:

Para la vigencia 2011 los indicadores evaluados son los siguientes:

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	INDICADOR
SECRETARIA GENERAL	Certificaciones	Eficacia a otras solicitudes contestadas
		Eficacia en la respuesta de solicitudes de Certificaciones
	Disciplinarios	Porcentaje de procesos terminados
	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
TALENTO HUMANO	Formación, Capacitación y Desarrollo del talento Humano	Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación
		Cumplimiento diagnostico Plan Anual de Capacitación
	Bienestar Social	Cumplimiento del Plan de Bienestar Social
CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Quejas	Porcentaje de quejas eficazmente gestionadas
	Sanciones	Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos
	Inspección	Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas
		Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección realizadas
GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS	Atención al usuario Interno y Externos	Índice de respuesta a requerimientos internos
		Índice de respuesta a requerimientos externos
	Mantenimiento de Servicios TIC	Porcentaje de equipos informáticos en período de obsolescencia

	Contratación y Gestión de Proyectos para la Provisión de productos y Servicios TIC	Índice de disponibilidad de página web y correo electrónico de la entidad
CONTROL INTERNO	Elaboración de informes internos y externos	cumplimiento en la entrega de informes
	Auditorías internas	Porcentaje de auditorías eficientemente presentados
		Porcentaje de Seguimiento a las Observaciones realizadas en auditorías internas anteriores
		Evaluación del sistema de control interno
	Gestión de Calidad	Seguimiento acciones de mejora
PERMISOS DE ESTADO	Constitución Previa	Efectividad en la Resolución de Solicitudes de constitución previa
	Licencia de Funcionamiento	Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida
	Renovación Licencia de Funcionamiento	Porcentaje de 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	Porcentaje de 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 Delegada para la Operación
		Tiempo de trámite de solicitudes promedio
		Punto de equilibrio Delegada para la Operación
		Porcentaje de solicitudes con decisión de fondo
		Solicitudes con requerimiento de

		documentación / información
GESTION DOCUMENTAL	Procedimiento Correspondencia Oficial e interna	Promedio de entrega de distribución de correspondencia
	Procedimientos Préstamo de Documentos y Expedientes	Promedio de tiempo de entrega de expedientes
GESTIÓN JURÍDICA	Atención de Tutelas	Porcentaje de tutelas contestadas
	Recursos	Porcentaje de recursos efectivamente resueltos
	Consulta Derechos de petición	Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Contratación directa	Tiempo promedio de elaboración de contratos bajo la modalidad de contratación directa
	Selección Abreviada de menor cuantía	Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía
	Licitación Pública	Tiempo promedio de elaboración de contratos de mayor cuantía

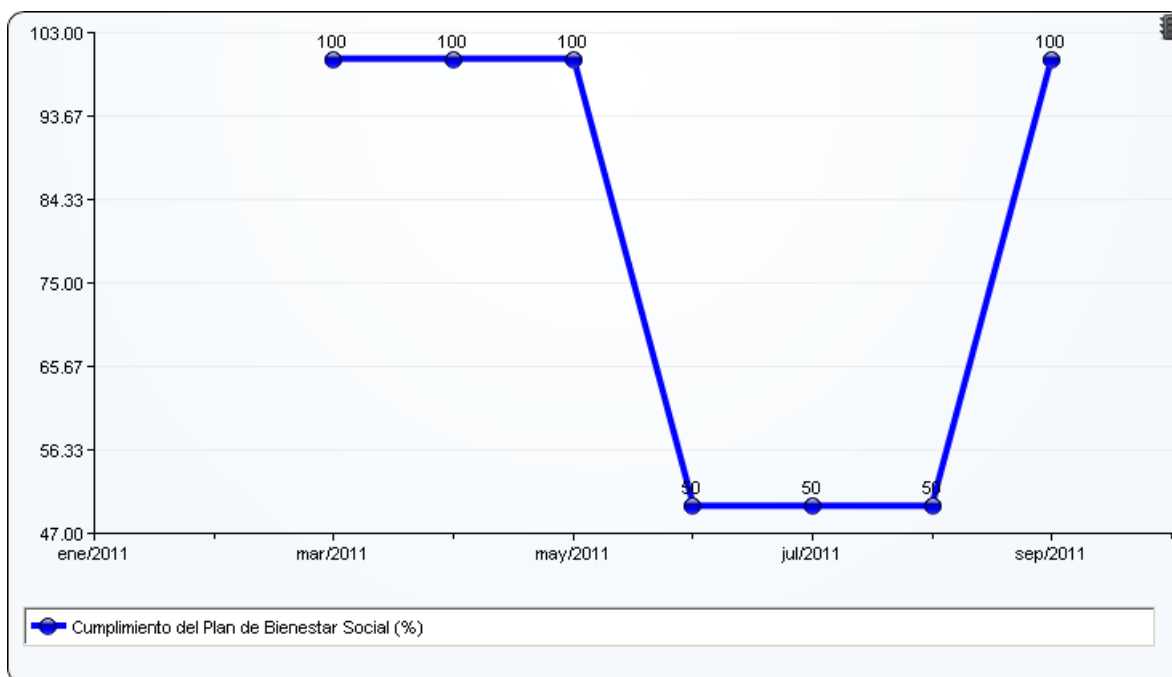
ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS

Talento Humano:

Cumplimiento del Plan de Bienestar Social

En el tercer trimestre se programaron seis actividades, de las cuales solo se realizaron tres. Las actividades pendientes por realizar fueron:

- Visita a la Presidencia de la República para los funcionarios y para los hijos de los funcionarios (Mes de julio) Esta actividad no se realizó porque la mayoría de los funcionarios salió de vacaciones durante el mes de julio.
- Torneo deportivo bolos (Mes de agosto) Dicha actividad no se realizó porque para la fecha señalada y hora señalada el club de suboficiales en donde se realiza el evento no tenía disponibilidad.
- Talleres de Desarrollo Humano (Mes de agosto) Esta actividad no se realizó por cuanto los costos eran muy elevados, pese a que se solicitó cotización con la Caja de Compensación Familiar.

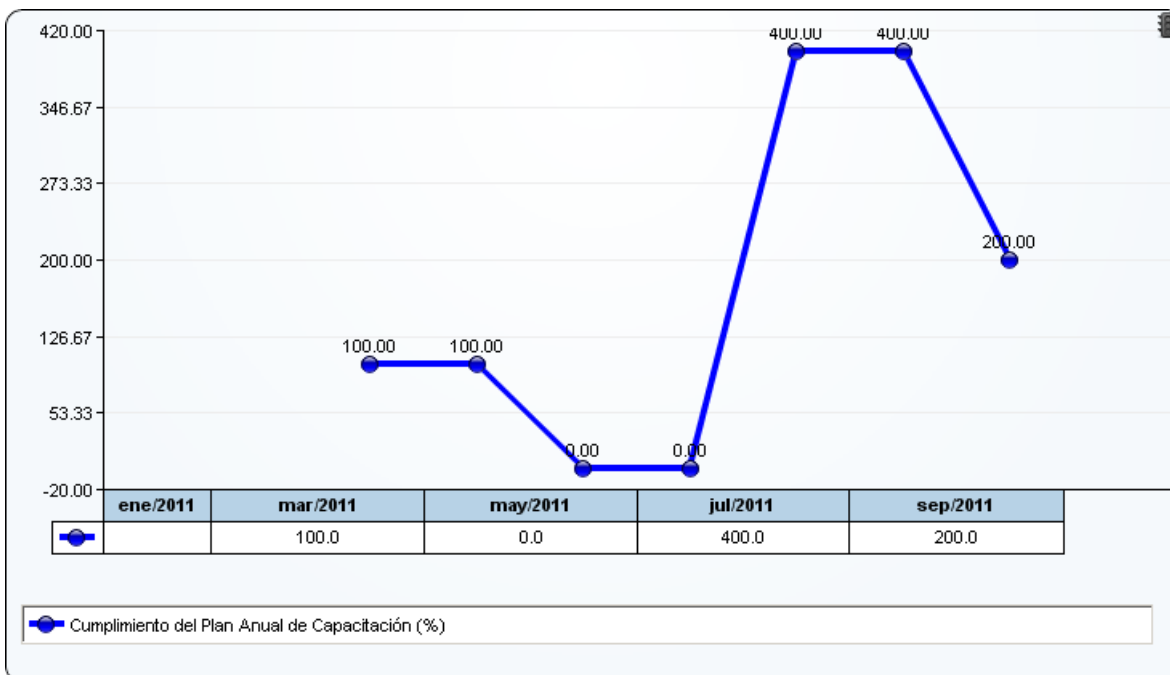


Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación

Durante el tercer trimestre, se pudo dar cumplimiento a las metas propuestas, ya que el desempeño en la ejecución del Plan de capacitación fue superior al 100%, se programaron cuatro capacitaciones, las cuales fueron:

análisis financiero "tes", gestión de talento humano; MECI y calidad, la única que no se realizó por cuanto fue aplazada por la ESAP fue autocontrol en el desempeño laboral. Además de esas capacitaciones se realizaron código disciplinario único, archivo - tablas de retención, copaso, conciliación en sentencias judiciales, primeros auxilios.

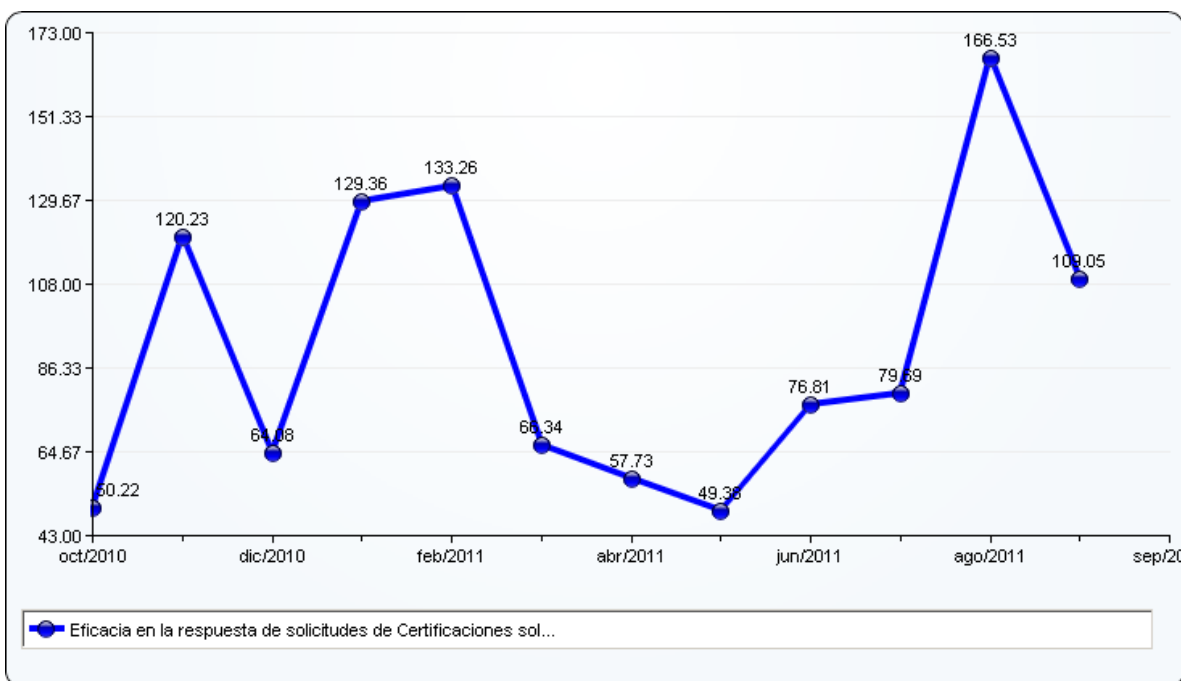
Es decir que de un total de cuatro capacitaciones programadas se realizaron un total de 8 capacitaciones.



Secretaría General

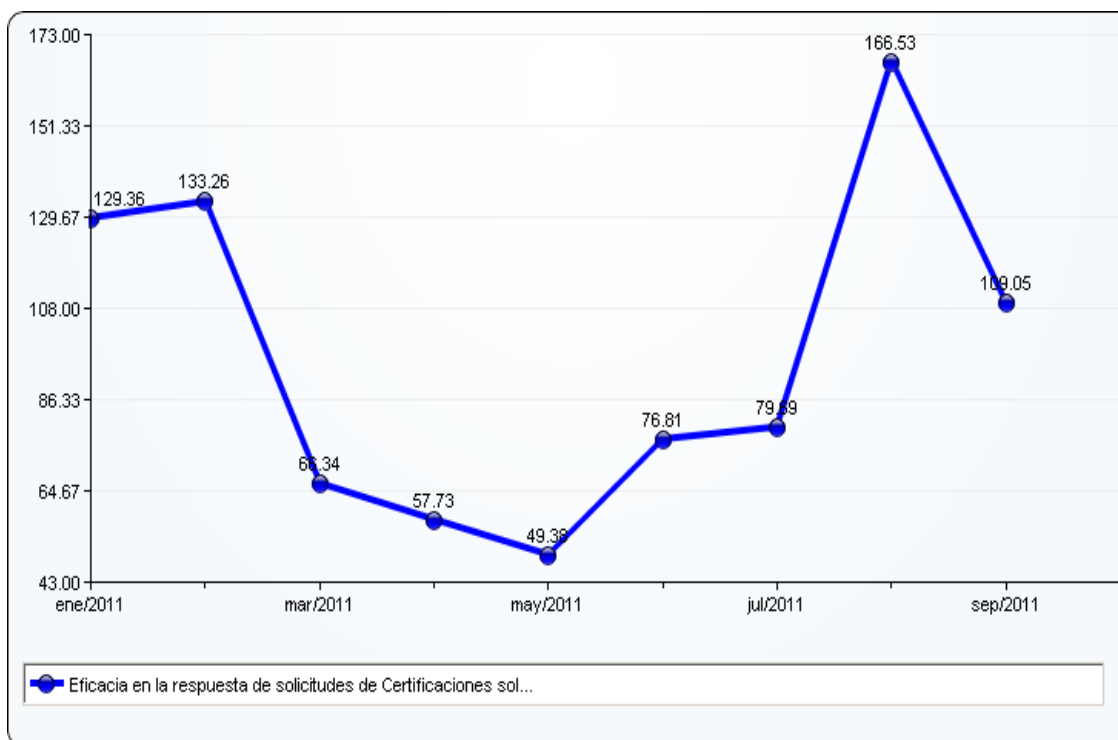
Solicitudes de Certificaciones contestadas

Durante el tercer trimestre de 2011, se expidieron un total de 1601 certificaciones, de las cuales 1340 habían sido solicitadas durante ese mismo período, y 261 que estaban pendientes por realizar de meses anteriores. Ese elevado número de certificaciones emitidas se debió a que los funcionarios de la Secretaría General desarrollaron una estrategia en la cual cada uno de ellos se especializaba en un tipo de certificaciones, y era el encargado de emitir todas las que llegaran de ese tema. Esta estrategia fue realizada durante el mes de agosto, mes en el cual se evidenció el mayor número de certificaciones emitidas.



Eficacia en otras solicitudes contestadas

Durante el tercer trimestre de 2011, se expidieron un total de 1601 certificaciones, de las cuales 1340 habían sido solicitadas durante ese mismo período, y 261 que estaban pendientes por realizar de meses anteriores. Ese elevado número de certificaciones emitidas se debió a que los funcionarios de la Secretaría General desarrollaron una estrategia en la cual cada uno de ellos se especializaba en un tipo de certificaciones, y era el encargado de emitir todas las que llegaran de ese tema. Esta estrategia fue realizada durante el mes de agosto, mes en el cual se evidenció el mayor número de certificaciones emitidas.

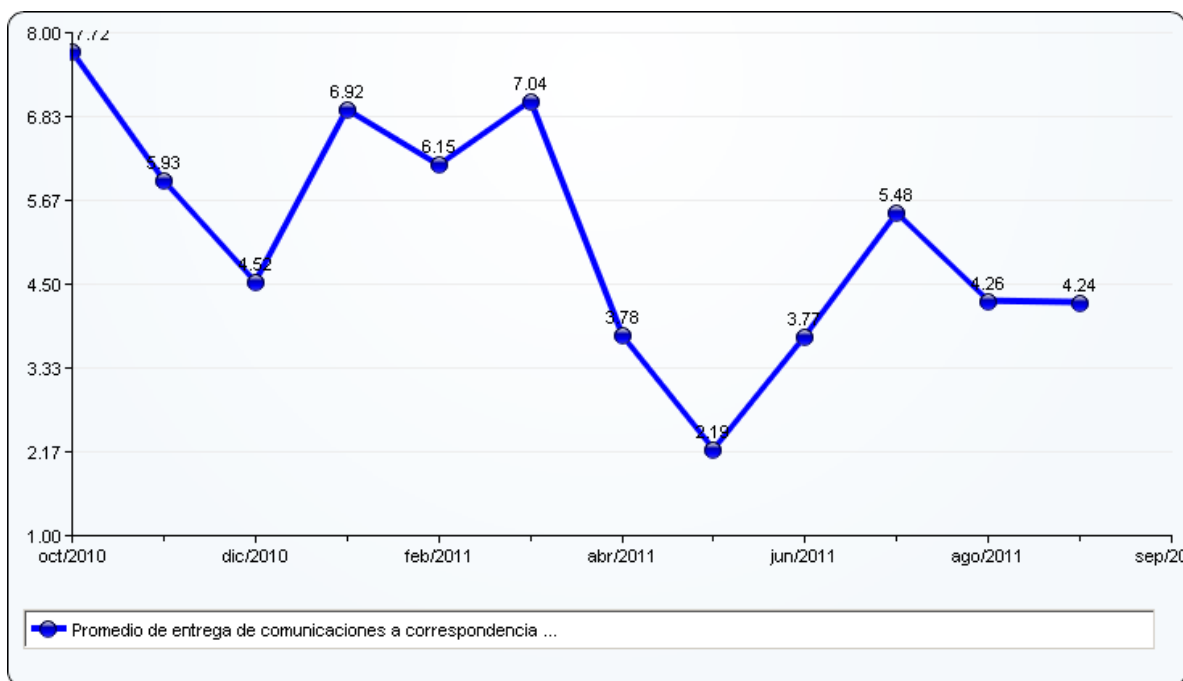


Tiempo promedio de respuesta a las certificaciones solicitadas

Durante los meses de Julio, agosto y septiembre de 2011 fueron emitidos 2429 actos administrativos, de los cuales 110 son de carácter administrativo. Razón por la cual se toman en cuenta 2319 resoluciones cuya publicidad se realiza mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo. Con base en lo anterior, se han realizado 1643 envíos de citaciones o comunicaciones de actos administrativos, considerando que a existen actos administrativos, ya que fueron notificadas el mismo día de su expedición, o antes de la entrega de la citación al proceso de correspondencia.

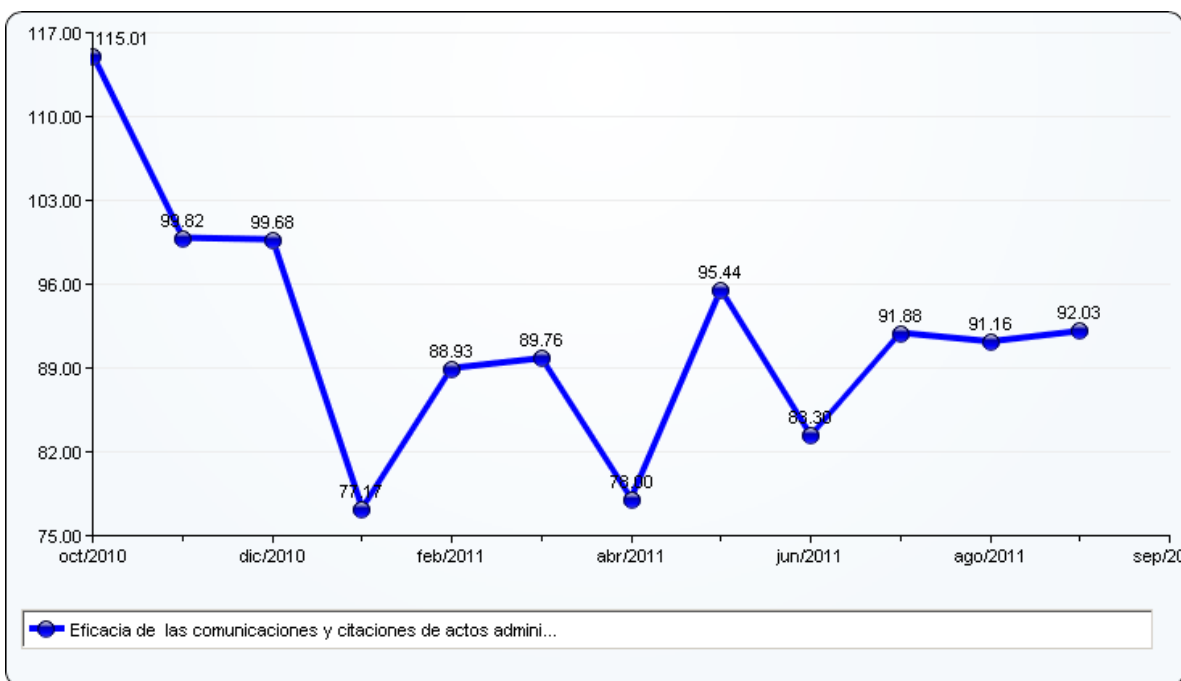
A partir del 23 de Marzo se implementó el uso de la firma digitalizada del secretario General en las citaciones y comunicaciones de actos administrativos, razón por la cual los tiempos promedio han disminuido entre la elaboración y la entrega de los mismos al proceso de correspondencia. Según se evidencia existe una disminución de un día en promedio comparando el tercer trimestre del 2010 con el de 2011, ya que se paso de tener un promedio de 5.82 a 4,66 días.

Sin embargo, y como puede observarse en la siguiente grafica durante el segundo y tercer trimestre del año se produjo un incremento de un día.



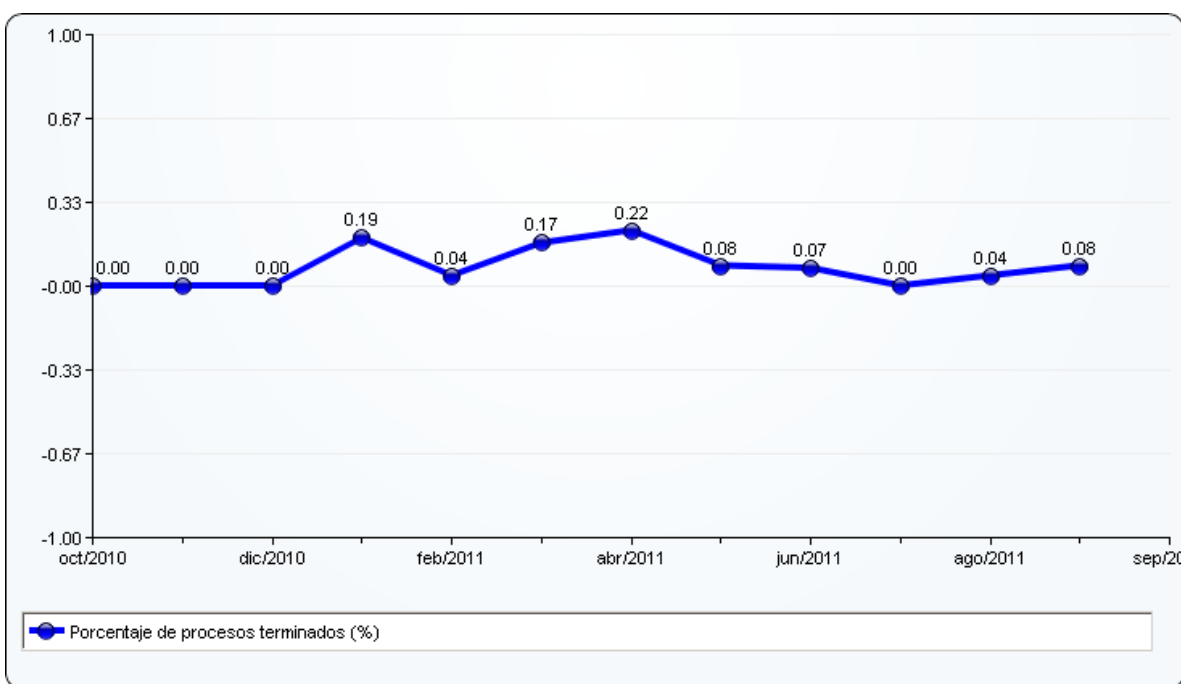
Eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos

Durante el tercer trimestre del año de 2011 fueron emitidos y numerados 2319 resoluciones, de las cuales 2123 se comunicaron mediante notificación (personal o por edicto) o por el envío de la comunicación del acto administrativo. lo que da como resultado un 91.5% en la eficacia de las comunicaciones y citaciones de actos administrativos expedidos.



Porcentaje de procesos terminados

Durante este período, el Grupo de Control Interno Disciplinario tomó un total de ocho (8) decisiones (un recurso de reposición, tres autos de archivo, un auto inhibitorio, dos pruebas de descargos y una que concedió la apelación), realizando la notificación de las mismas ocho decisiones y notificando una más que había quedado pendiente del período anterior.



Recursos Físicos y Financieros

Presupuesto

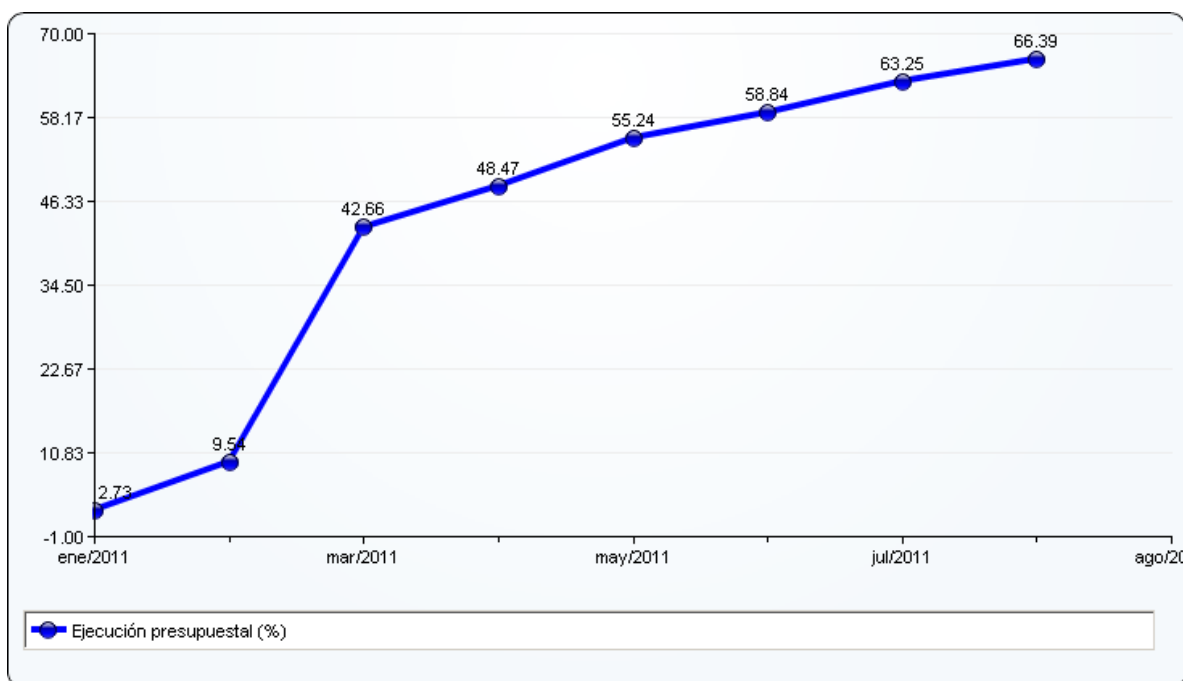
La ejecución presupuestal con corte agosto, fue del 66.39% presenta buen comportamiento en sus porcentajes, lo que permite prever un normal desenvolvimiento en el tercer semestre.

Los gastos de personal se han ejecutado en un 66% de acuerdo a la proyección de nómina mensual.

Los gastos generales se han ejecutado en un 79.37% de acuerdo a lo contenido en Plan de Compras, lo indica una buena ejecución.

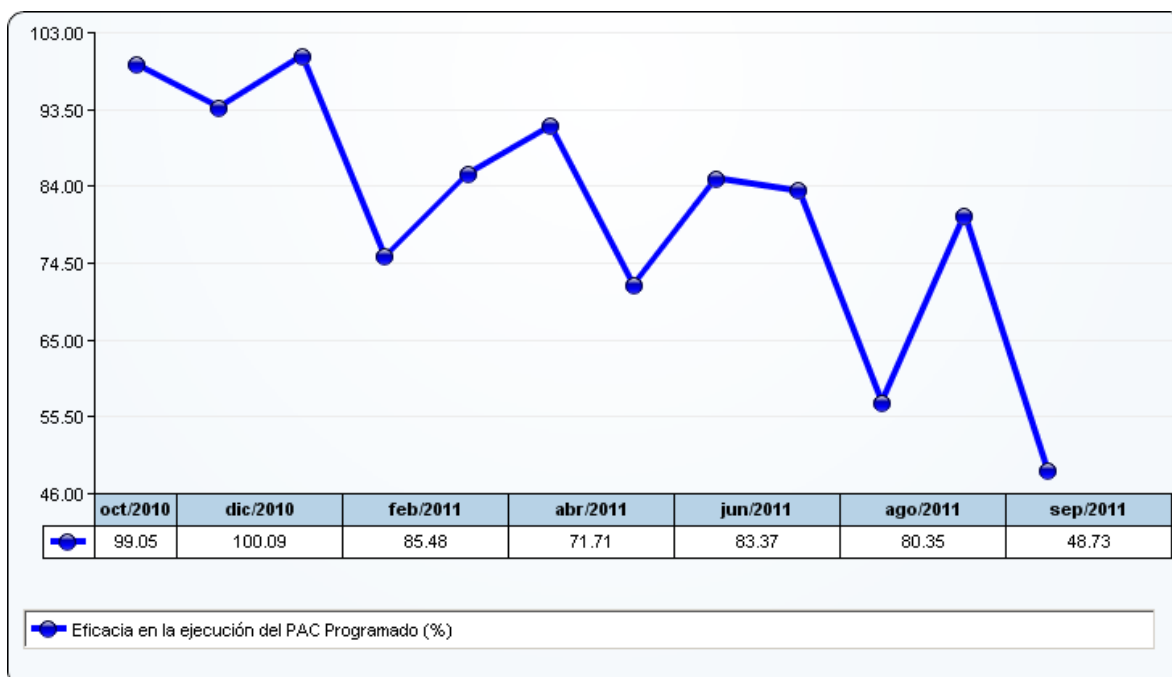
En transferencias la ejecución a septiembre 30 fue del 28.6%, se encuentra pendiente el pago de la cuota de auditeo de la contraloría y el pago de algunas sentencias. En Inversión la ejecución es de un 55.09%.

Es preciso aclarar que el resultado negativo obtenido en el mes de septiembre de 2011 se presenta por el Modificadorio N° 1 al Contrato Interadministrativo N° 027 de 2011 firmado entre Supervigilancia y la Agencia Logística de las FF.MM, con el cual se redujo en el rubro de Inversión la suma de \$ 1.141.915.769



Eficacia en la ejecución del PAC Programado

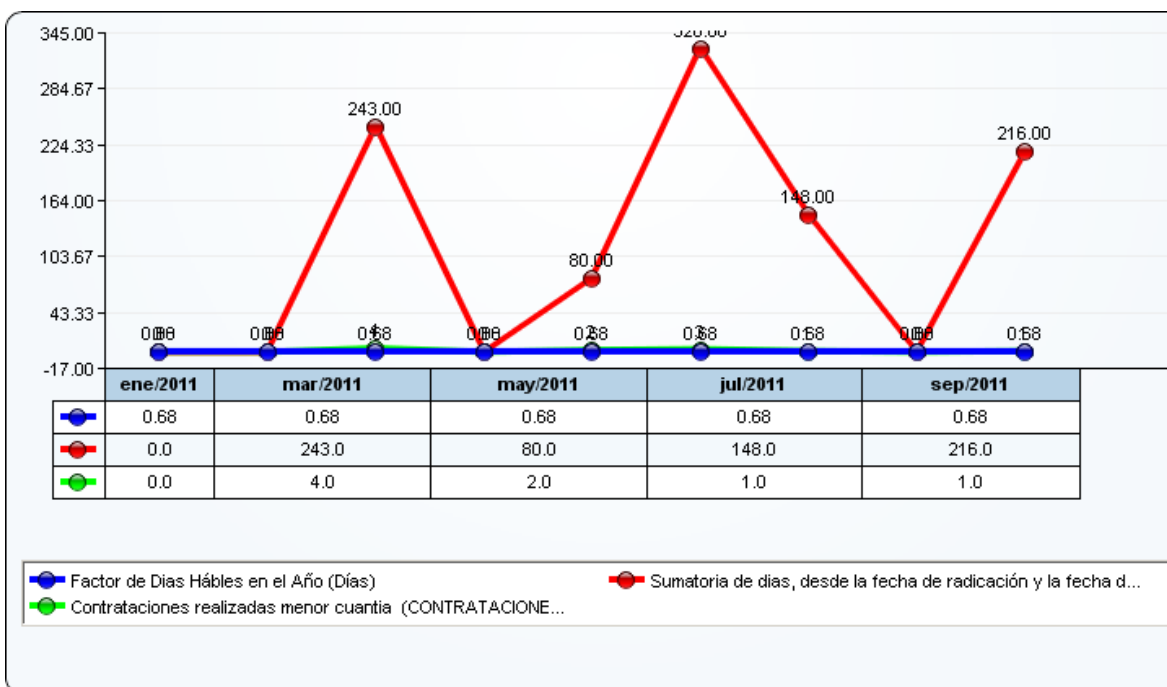
La ejecución del PAC para el mes de septiembre 2011 se presenta irregular producto de la programación de valores bastante representativos de \$ 400.000.000 por concepto de sentencias laborales, de acuerdo con solicitud de inclusión de programación de PAC realizado por la Oficina Jurídica, que finalmente al término del mes de septiembre no fue presentatado para su respectivo pago durante este periodo.



Adquisición de Bienes y Servicios:

Tiempo promedio de elaboración de contratos de menor cuantía

En el tercer trimestre del año 2011, se presentaron dos contrataciones por este tipo de modalidad, las cuales en promedio tuvieron un tiempo de elaboración 100.64 días.

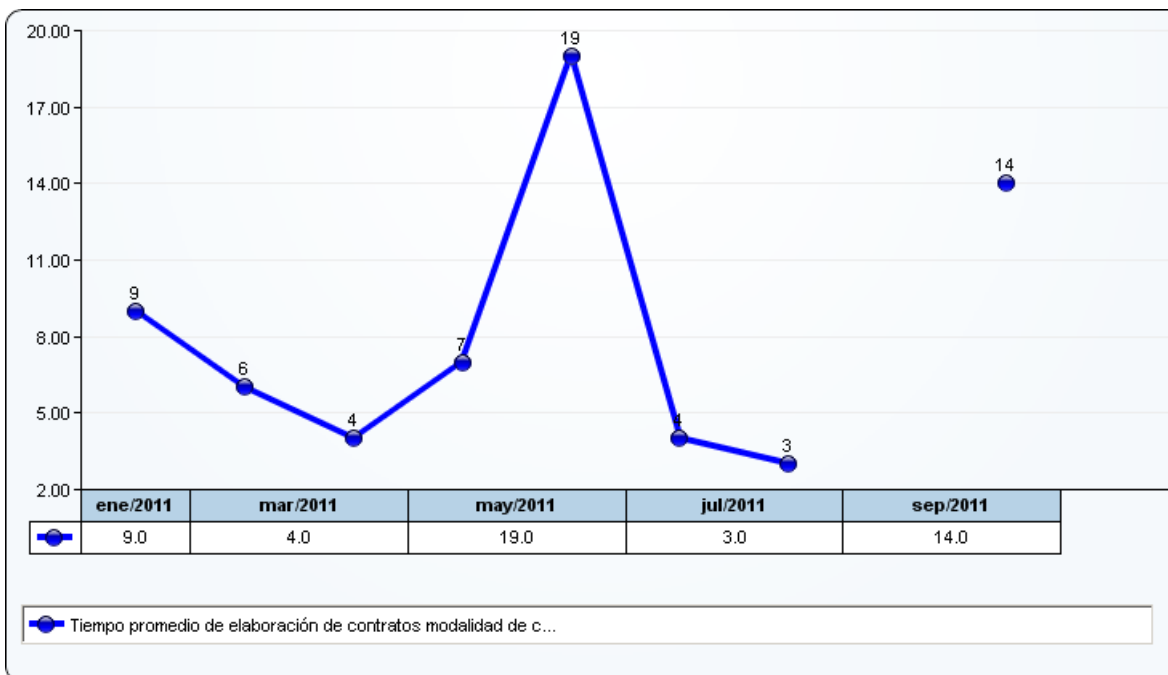


Tiempo promedio de elaboración de contratos de mayor cuantía

Durante este periodo no se presentó ningún contrato de mayor cuantía

Tiempo promedio de elaboración de contratación directa

Durante el tercer trimestre se realizaron 3 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 14 días hábiles para la celebración del contrato. En general se puede afirmar que se realizó la gestión de procesos de contratación directa de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente que la rige, dentro de los tiempos establecidos para la gestión.

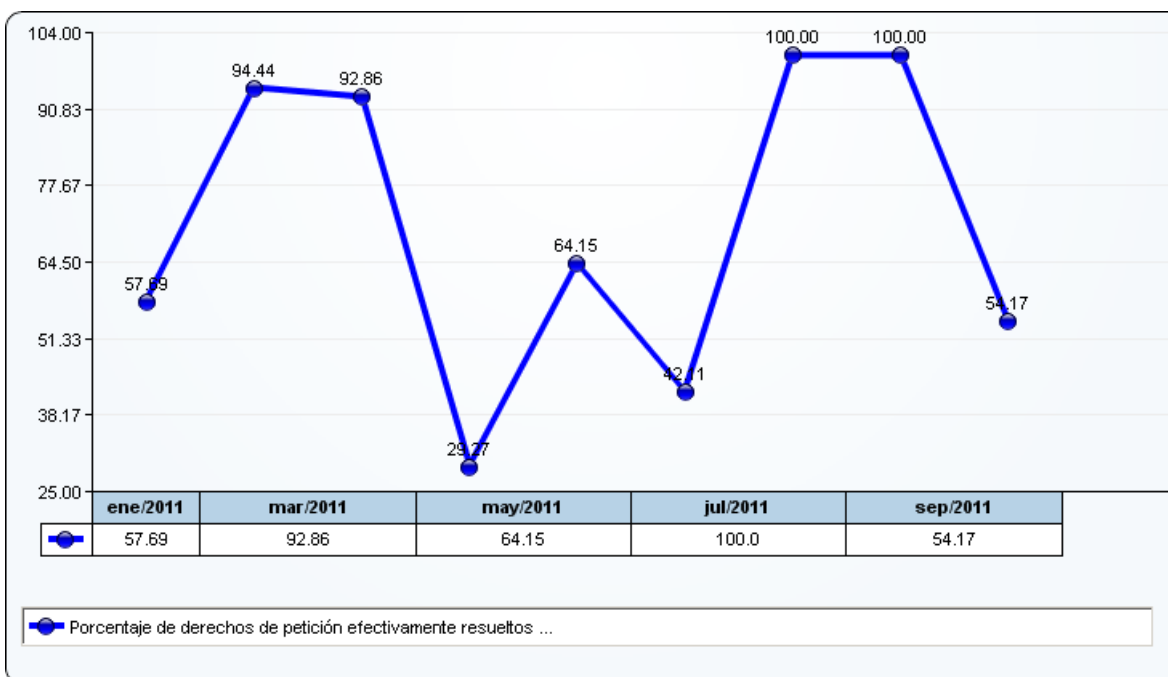


Gestión Jurídica

Porcentaje de derechos de petición efectivamente resueltos

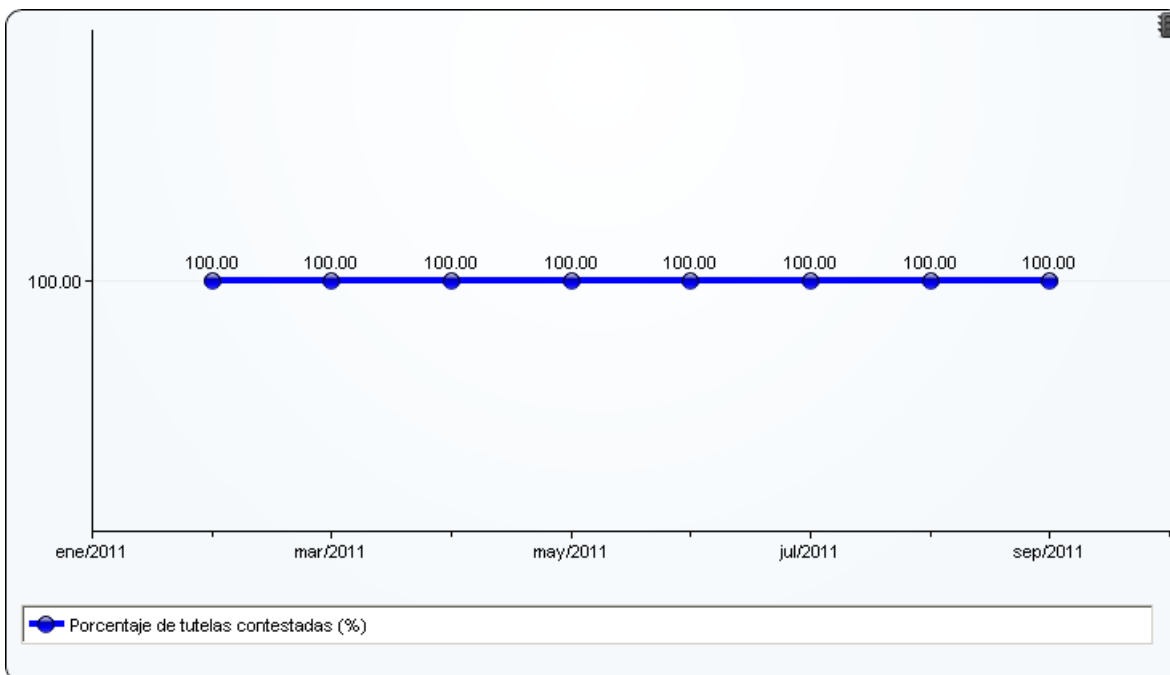
Durante el tercer trimestre de 2011, se absolvieron los derechos de petición, conforme orden de llegada y en los términos del Código Contencioso Administrativo.

En promedio se resolvieron efectivamente un porcentaje del 84%, presentándose un incremento considerable con respecto al periodo anterior que fue del 45%.



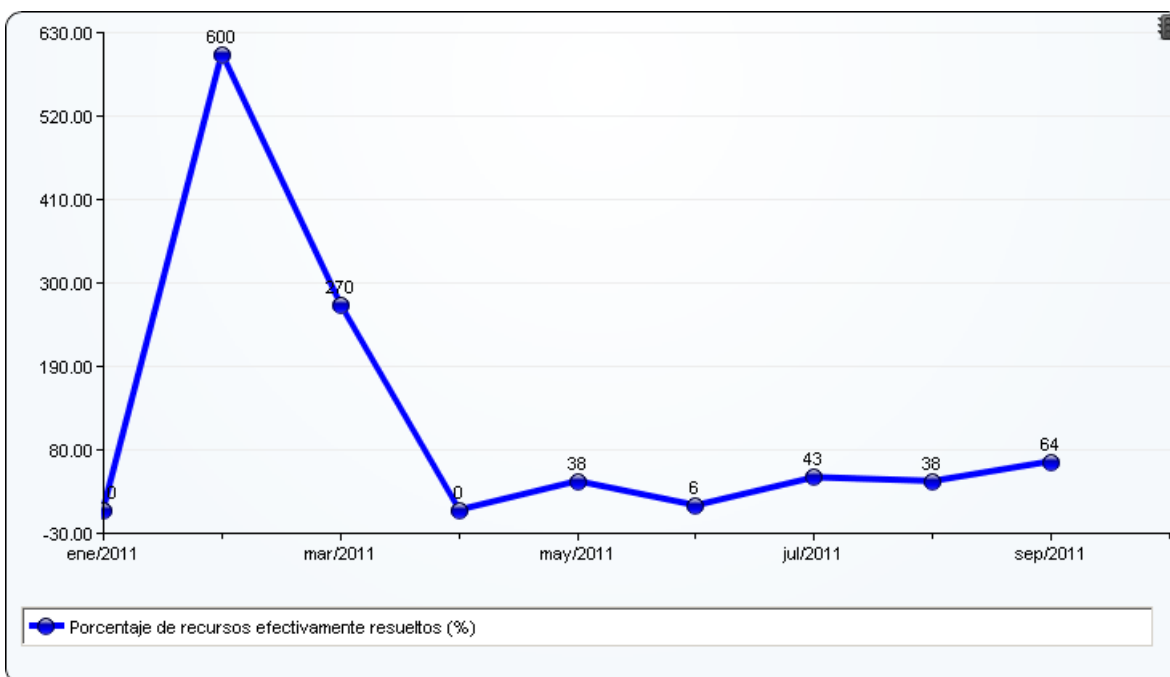
Porcentaje de tutelas contestadas

Las tutelas recibidas por la Oficina Jurídica en el tercer 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 16 tutelas en el tercer trimestre.



Porcentaje de recursos efectivamente contestados

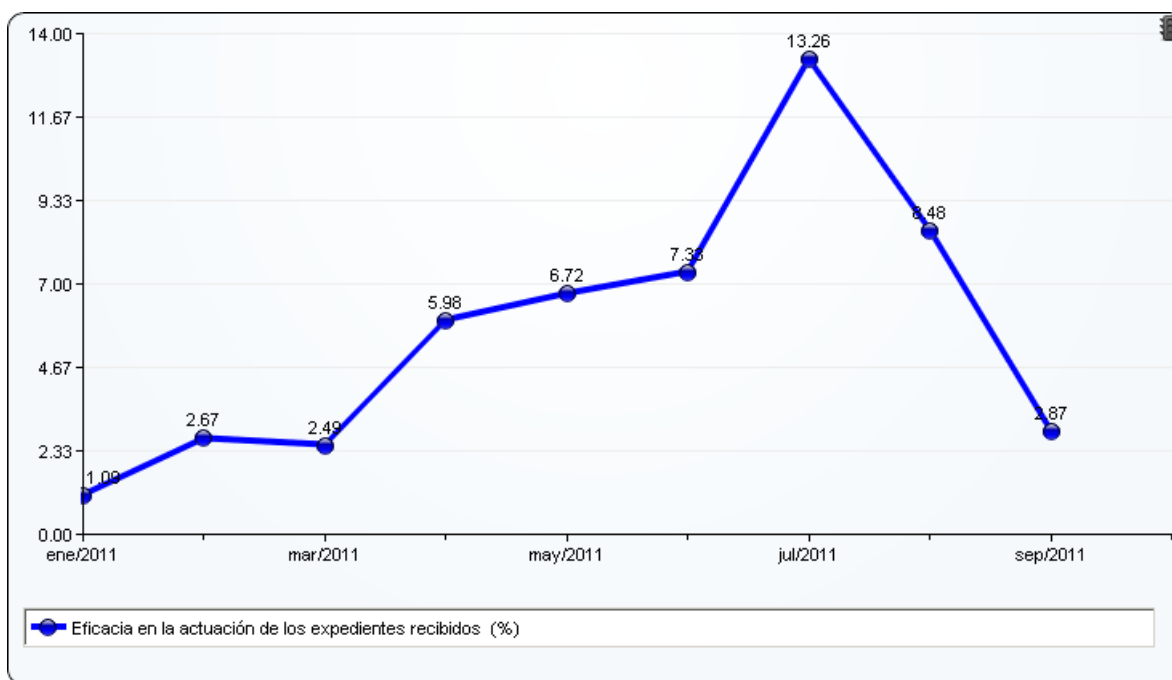
El porcentaje promedio para la elaboración de recursos para el tercer trimestre es en promedio del 48%, lo que indica que se está presentando un atraso considerable en la resolución de recursos. Se resolvieron 47 recursos de los 101 recibidos.



Control, Inspección y Vigilancia:

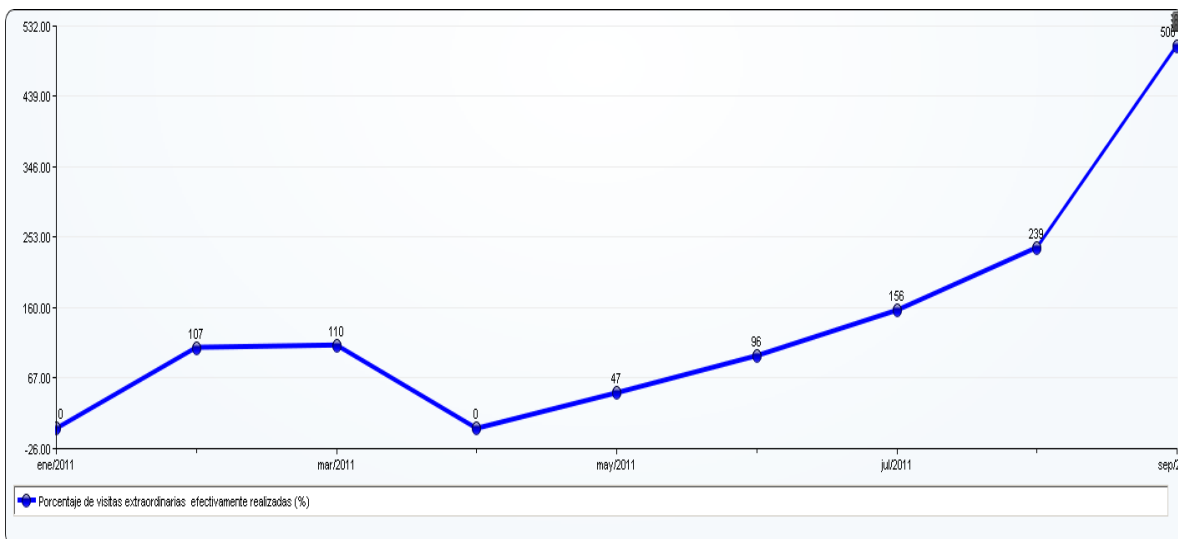
Eficacia en la actuación de los expedientes recibidos

Con corte al 30 de septiembre de 2011 se registra una tendencia a la baja producción de decisiones de fondo, en razón a que la gran mayoría de expedientes se encuentran en la etapa de espera de descargos.



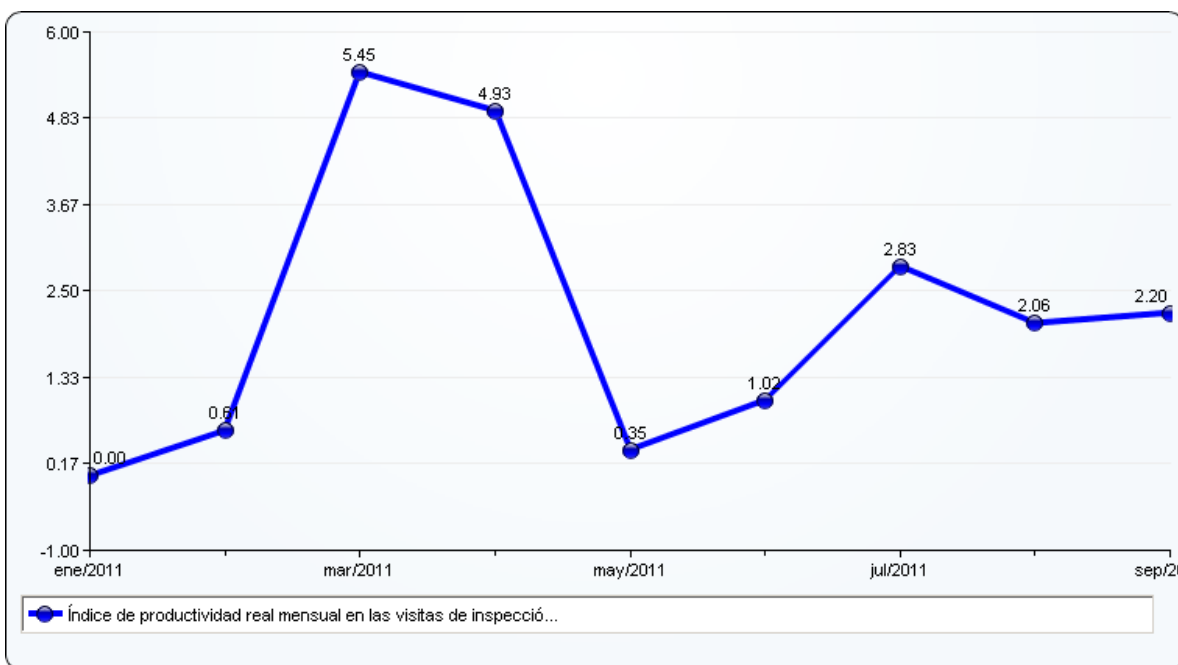
Porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas

Durante el tercer trimestre de 2011, el Grupo de Inspección cumplió con las visitas efectivamente programadas toda vez que se le solicitaron 254 vistas y realizó 249. Teniendo en cuenta que el grupo recibió 434 quejas de los años 2006 al 2010 la meta al final del año es resolver el 80% de quejas de estos años. Igualmente el Grupo realizó todo el proceso de gestión documental de estos expedientes, tanto de archivo comunicando al quejoso, como de medidas cautelares.



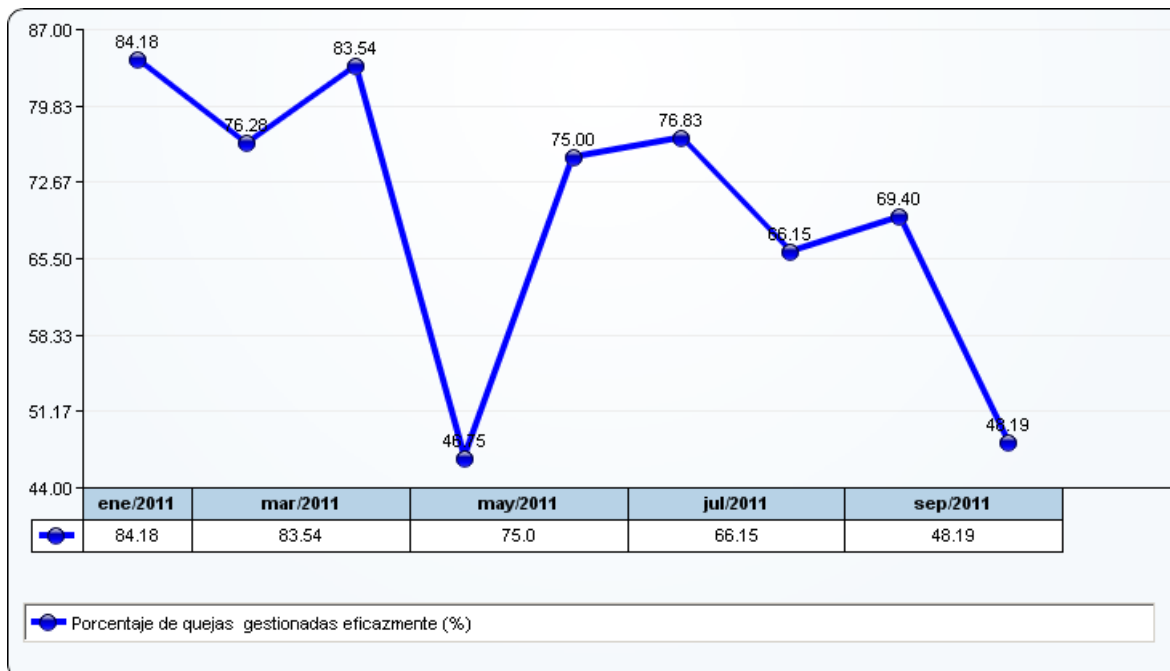
Índice de productividad real mensual en las visitas de inspección.

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



Porcentaje de quejas gestionadas eficazmente.

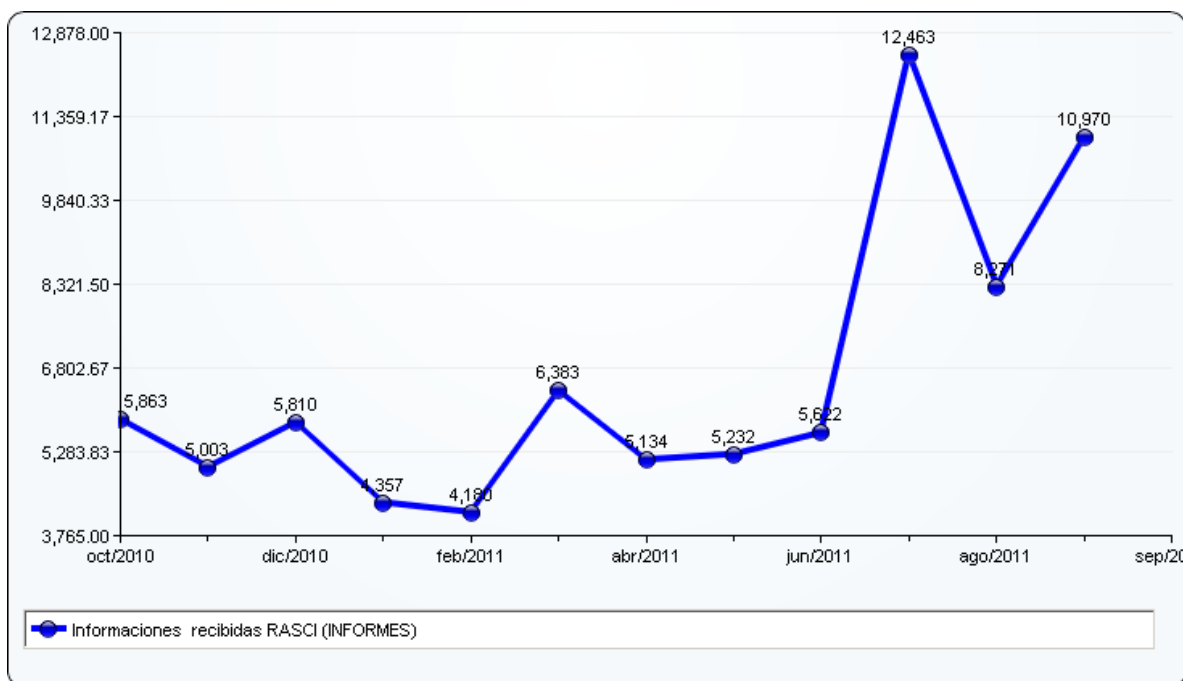
Para el tercer trimestre de 2011 el Grupo de Quejas gestiono 620 quejas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: 178 archivadas, 126 a otras entidades, remitidas a inspección 75 y para sanción 4. De las 178 quejas que pasaron para archivo se emitieron 129 autos de archivo los cuales se remitieron a las diferentes empresas comunicándoles el cierre de las investigaciones adelantadas.



Índice de informaciones reportadas a la RASCI

Durante el Tercer Trimestre del presente año, se recibieron 32.957 informaciones suministradas por la vigilancia privada a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, lo que permitió a la Policía Nacional la captura de 843 personas, la recuperación de 1.092 vehículos hurtados, la incautación de 81 armas de fuego, 388 gramos de cocaína, 284.764 gramos de marihuana y el conocimiento de 380 casos que permitieron la recuperación de mercancía evaluada en \$474.348.176.

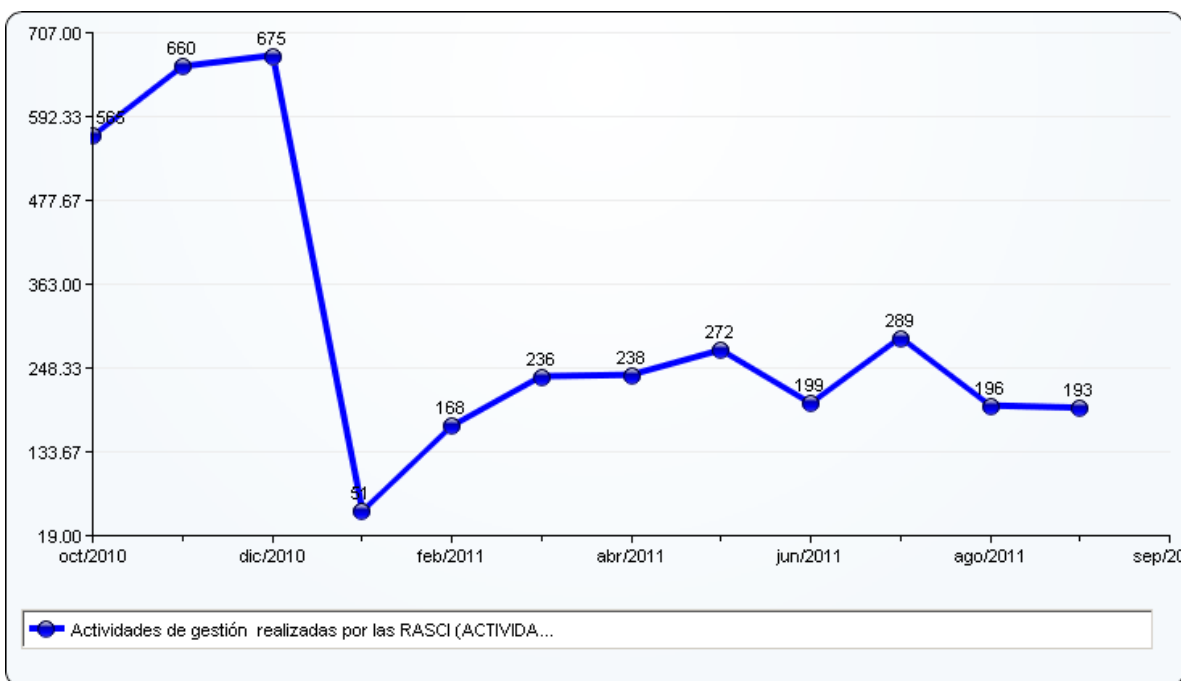
Las informaciones recibidas en el 3er Trimestre (32.957) presentaron un incremento de 16.958, comparadas a las del 2do trimestre del 2011 (15.999), reflejando un incremento del 48,55% en el apoyo que brinda los servicios de vigilancia y seguridad privada a la Policía Nacional.



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

Durante el Tercer Trimestre del presente año, se realizaron 934 actividades de gestión, entre los servicios de vigilancia y la Policía Nacional, con el propósito de fortalecer su colaboración a la seguridad pública a través de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana. Entre las actividades realizadas podemos destacar 342 reuniones de coordinación operativa, 456 capacitaciones a empresarios y vigilantes, 32 apoyos, entre otros; contando con la participación de 87.422 personas (empresarios de la seguridad y vigilantes).

Las actividades realizadas en el 3er Trimestre (934) presentaron un incremento de 225, comparadas a las del segundo trimestre del 2011 (709). Lo anterior debido a las directrices impartidas por el señor Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada y la Policía Nacional con el fin de alcanzar el apoyo de los servicios vigilados al los Comicios Electorales a realizarse el próximo 30 de Octubre "Elecciones de Gobernadores, Alcaldes, Asambleas Departamentales y Concejos Municipales" entre otras actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la Red.



Control Interno:

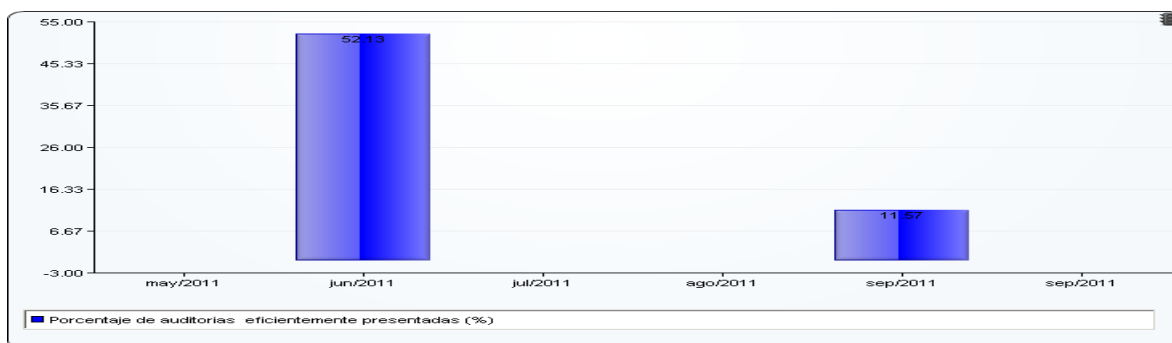
Porcentaje de auditorías eficientemente presentadas

De acuerdo al programa de auditorías de la vigencia 2011, el cual fue aprobado en comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, a 30 de septiembre de 2011, se programó el desarrollo de ocho (8) auditorías: 4 que se tenían previsto contratar (Jurídica-Grupo de contratos; Recursos Físicos-Recursos Financieros; Control, inspección y vigilancia; Permisos de Estado) y 4 que desarrollaría la OCI (Auditoría de Calidad; Gestión Documental; Procedimientos de Secretaria General; Talento Humano).

Las cuatro auditorías que programaron contratar, no se han desarrollado ya que no se ha adelantado la contratación por limitaciones presupuestales.

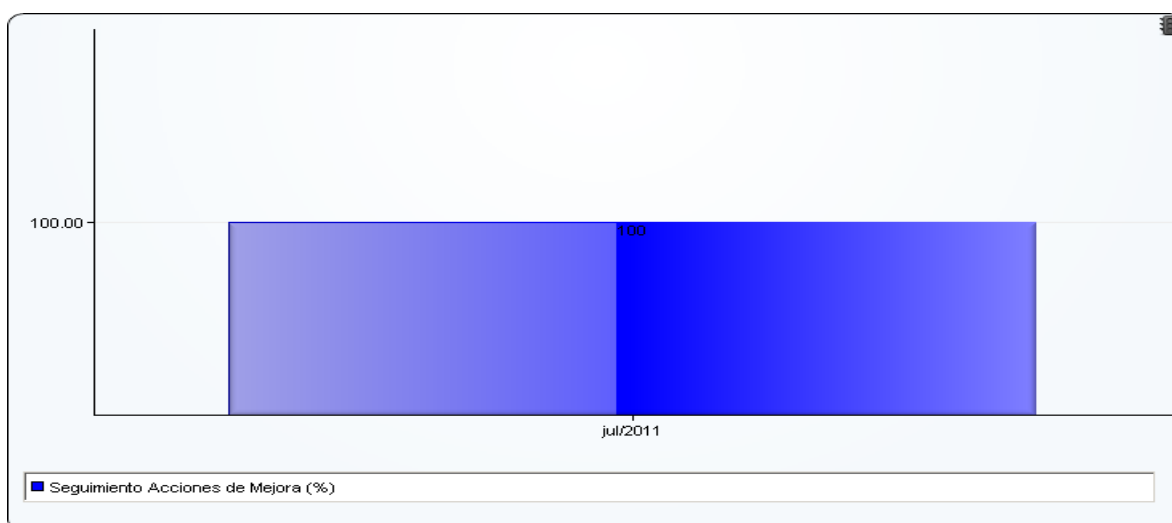
Las otras cuatro auditorías: una fue finalizada (Gestión Documental), dos se encuentran en desarrollo (Secretaria General; Talento Humano) y la otra fue aplazada (Auditoría de Calidad), aunque se finalizó una auditoría especial (Caso ICBF), es decir, que no se tenía programada.

De acuerdo a lo anterior, se finalizó una auditoría programada y una auditoría especial, en total se han realizado dos (2) auditorías.



Seguimiento acciones de mejora

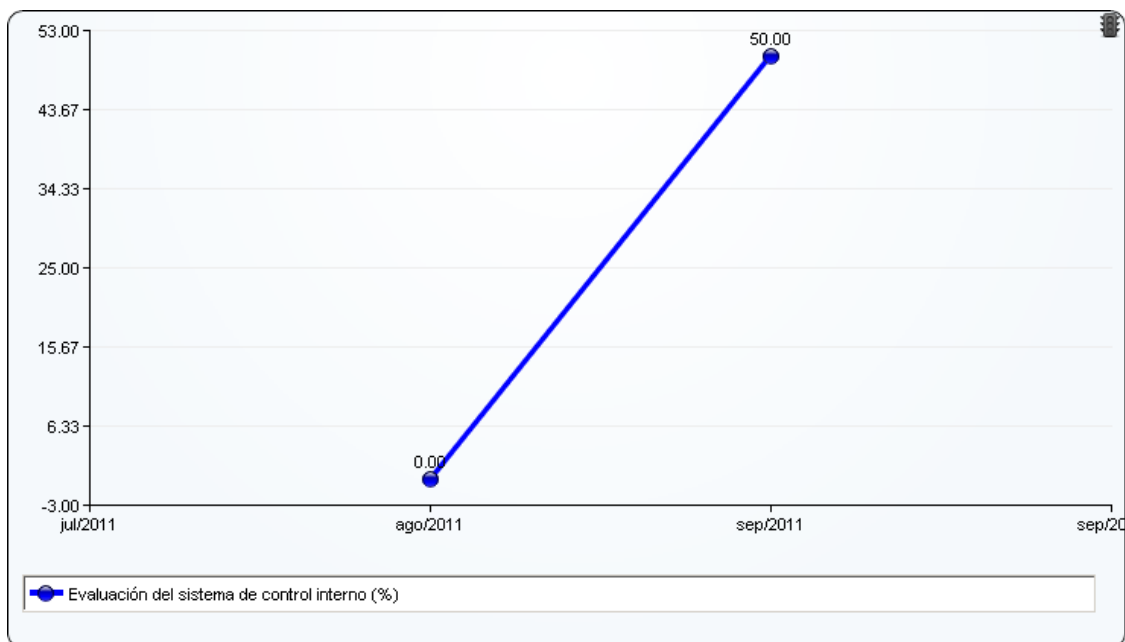
En el segundo trimestre de 2011, se realizó seguimiento a 168 metas que contiene el Plan de Mejoramiento vigencia 2009, aprobado por CGR el 17 de marzo/2011, sobre todo las 47 metas que no se consideraron 100% cumplidas en la evaluación realizada con corte a 31 de marzo de 2011 (30 metas pendientes o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



Evaluación del sistema de control interno

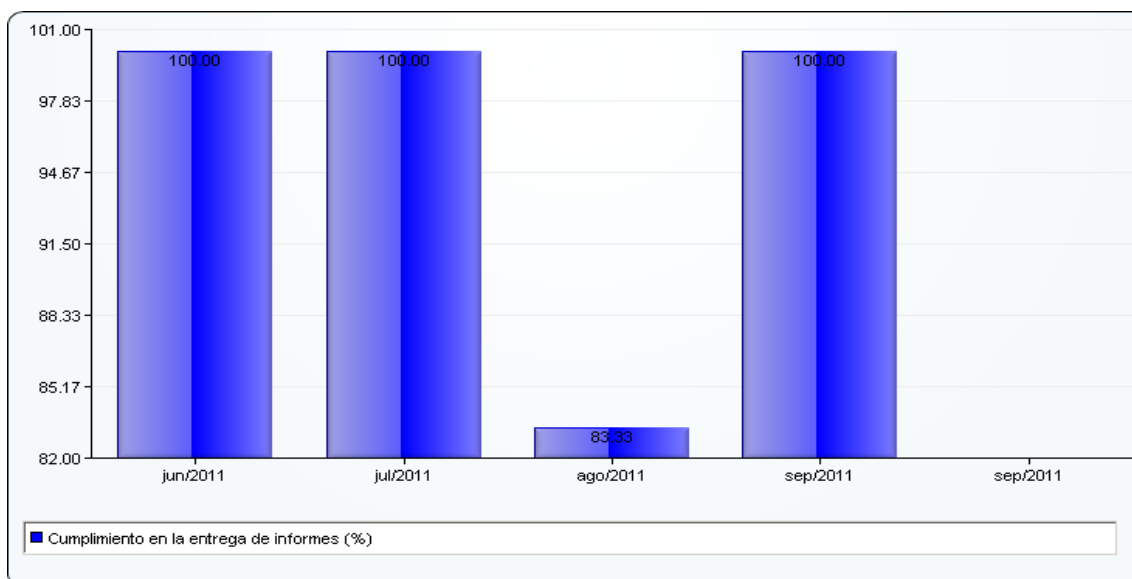
De acuerdo al programa de auditoría del 2011, el cual fue aprobado en Comité de Control Interno el 30 de diciembre de 2010 y modificado el 04 de marzo de 2011, se programó el desarrollo de una (1) auditoría en el segundo trimestre del presente año, la cual correspondía al proceso de Gestión Documental,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

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



Oportunidad en la entrega de informes

De acuerdo a lo programado en el cronograma de la Oficina de Control Interno, en el tercer trimestre de 2011, se presentaron 28 informes de los 29 informes tanto internos como externos que se debían presentar, es decir, durante los tres meses se cumplió con la entrega oportuna de los informes (julio: 16, agosto: 5 y septiembre: 7), excepto en el mes de agosto, donde de 6 se presentaron 5, es decir, no se presentó un informe, el cual correspondía al Informe de Seguimiento a las Funciones de Advertencia, esto debido a la falta de avances que debía desarrollar y reportar las áreas responsables.



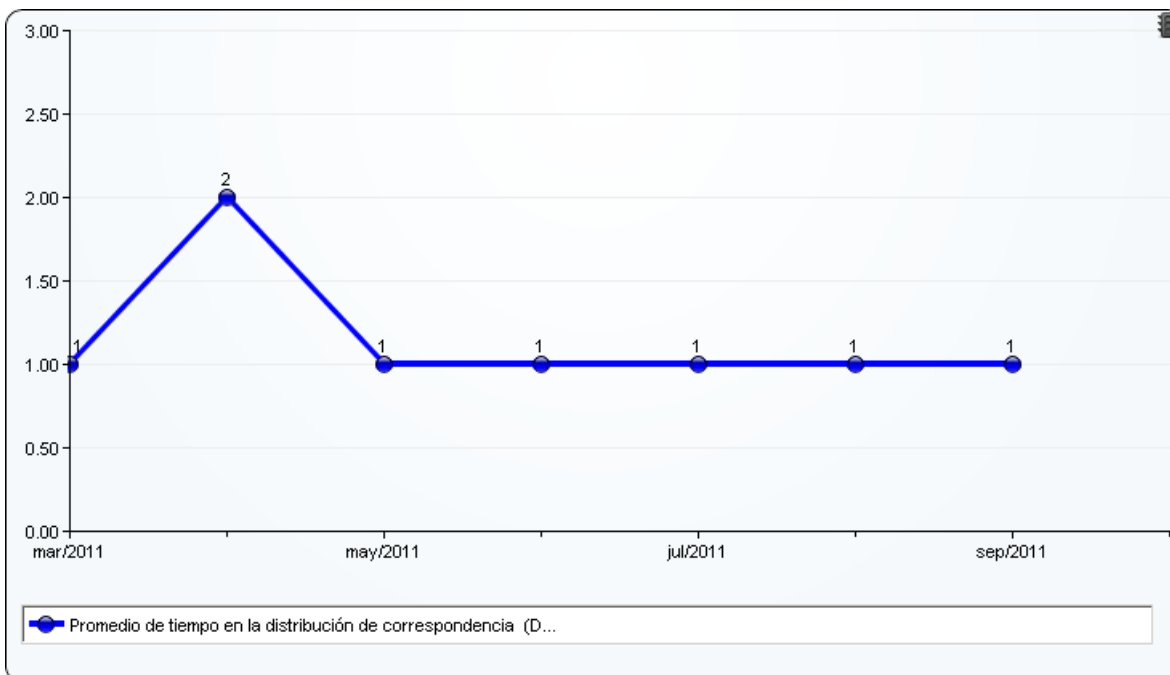
Porcentaje de observaciones subsanadas realizadas en auditorías internas anteriores

Los Planes de Mejoramiento por Procesos fueron evaluados con corte a marzo/2011, la evaluación con corte a Junio/2011, no fue posible ya que en su momento algunos procesos no remitieron la información, es decir, no reportaron los avances ni tampoco allegaron los soportes de los mismos, por tanto, se solicitó el reporte de avance con corte a 30 de septiembre de 2011, con la finalidad de poder evaluar todos los planes con la misma fecha de corte. Teniendo en cuenta lo anterior, la evaluación con corte a septiembre/2011 se realizará en el mes de octubre/2011 y los resultados se reportarán en el próximo trimestre.

Gestión Documental:

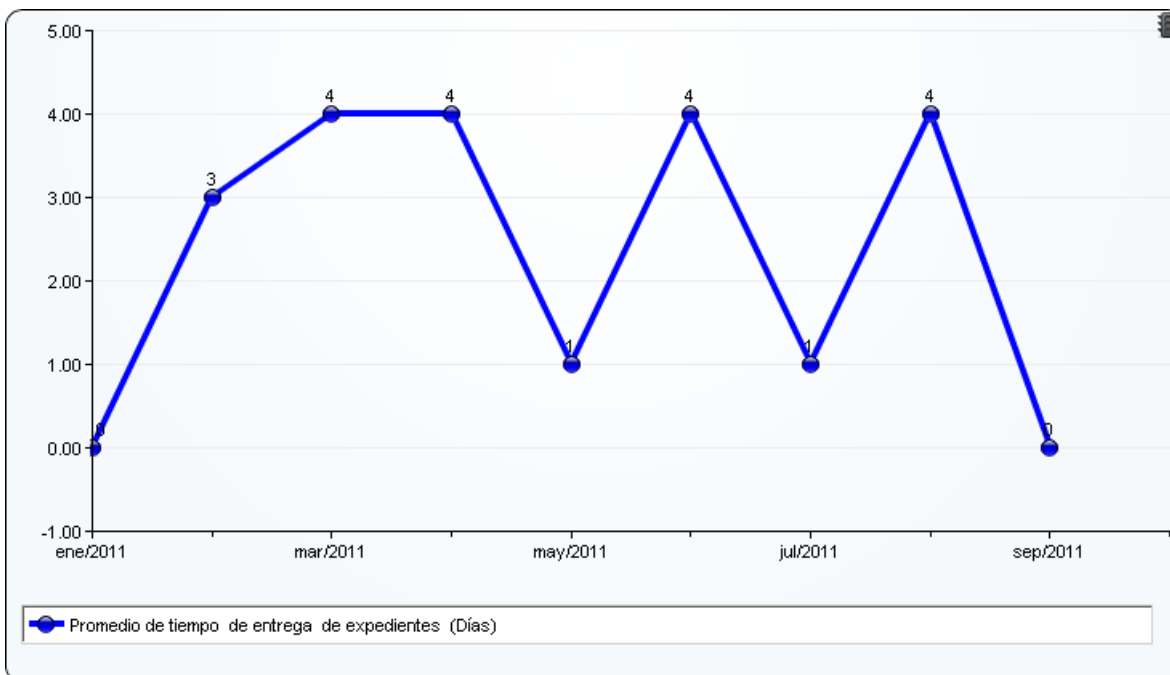
Promedio de entrega de distribución de correspondencia

Durante el tercer trimestre del 2011, el Grupo continuó realizando la distribución de la correspondencia que llega a la entidad, en un promedio de un (1) día, lo cual indica que los funcionarios del grupo, han estado comprometidos con los términos dados en la campaña de derecho al turno de la entidad, y por supuesto, en el mejoramiento de la gestión de todos los procesos y procedimientos de la SuperVigilancia, por lo menos en cuanto a disminución del tiempo en los trámites y diferentes solicitudes.



Promedio de tiempo de entrega de expedientes

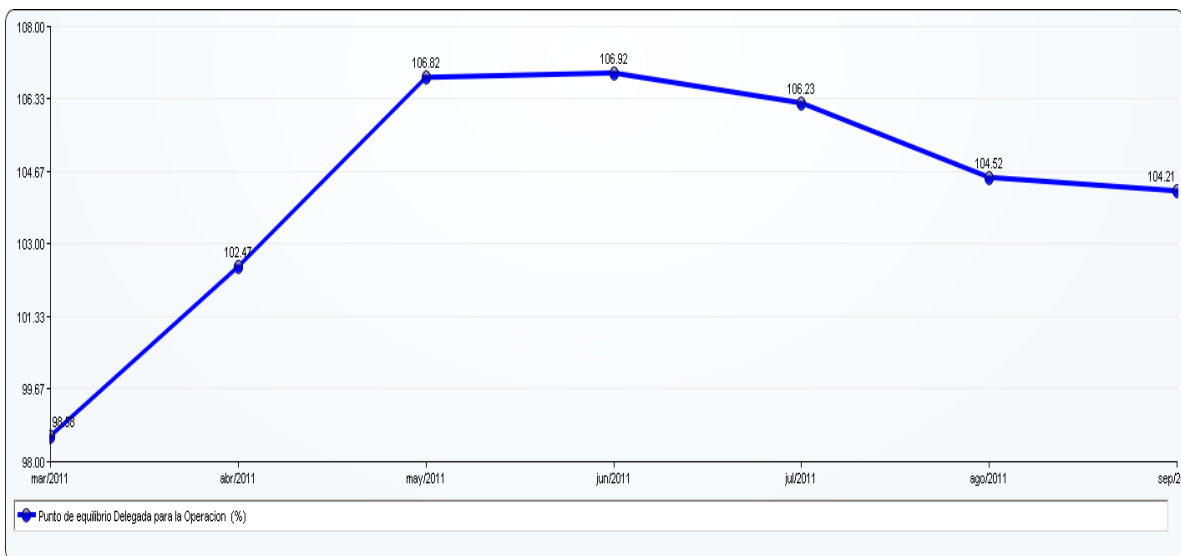
Durante el tercer trimestre del año 2011, el Grupo de Gestión Documental disminuyó notablemente el tiempo en que se tomaba prestar un expediente, debido a que el número de solicitudes de préstamos del mes de septiembre fue muy bajo, y en su gran mayoría fueron de blindajes, los cuales se encuentran en el Centro de Documentación de la entidad, por lo que su entrega se hizo inmediatamente.



Permisos de Estado:

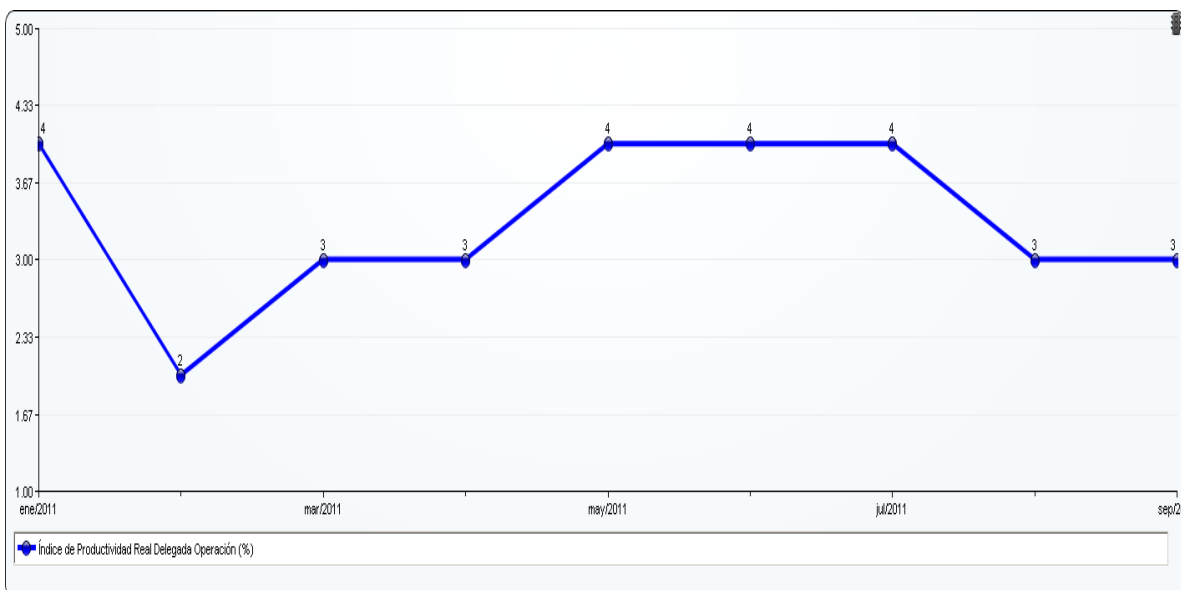
Punto de equilibrio Delegada para la Operación.

Durante el segundo trimestre del año 2011 la Delegatura para la Operación se mantuvo por encima del punto de equilibrio ya que se recibieron 2.821 solicitudes, y en el mismo periodo dio respuesta a 2.802 solicitudes., alcanzando un 105% de eficacia. Con respecto al segundo trimestre la Delegatura disminuyo su eficacia en 1%, sin embargo logro mantenerse por encima del punto de equilibrio.



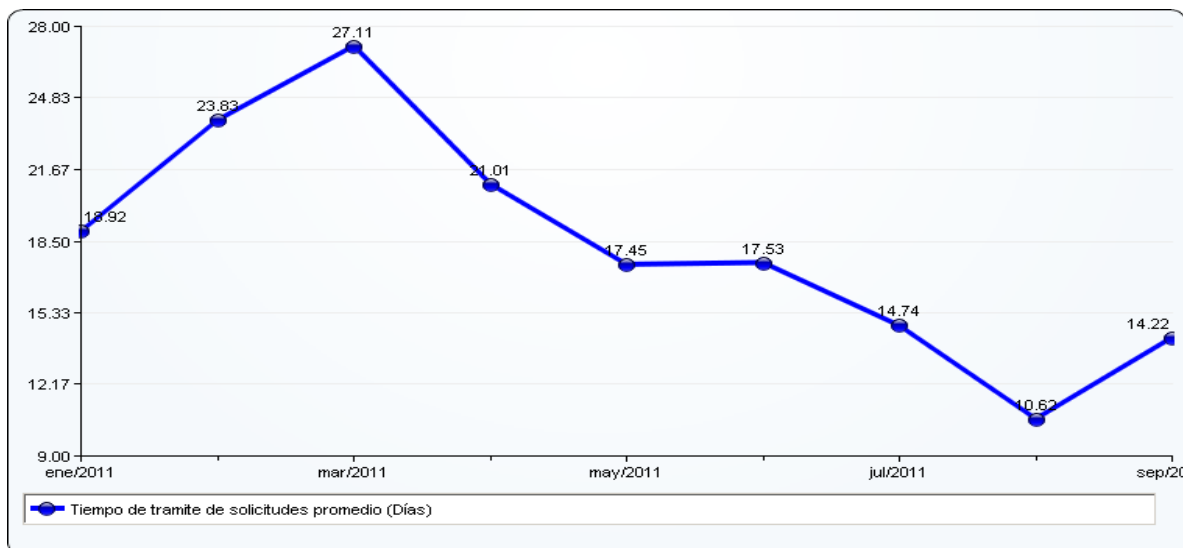
Productividad real

En el tercer trimestre del año de 2011, la Delegada para la Operación mantuvo la productividad en los niveles de la línea base de 2010, esto a pesar de que los meses de febrero, marzo y abril presentaron los niveles más bajos de productividad. Esto significa que la Estrategia de Derecho al Turno que implemento a partir de mayo de 2011, está dando resultados impactando la productividad de la Delegada para la Operación.



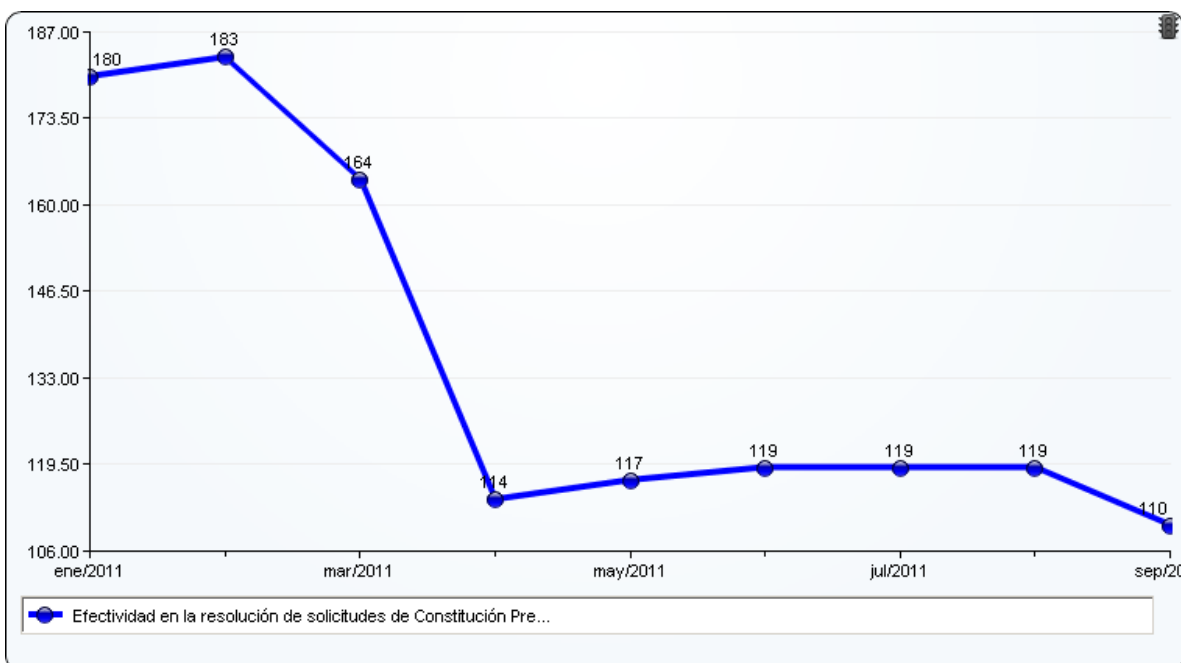
Tiempo de trámite de solicitudes promedio

El resultado acumulado de 2011 muestra que el tiempo promedio de respuesta a los trámites se encuentra en 18,12 días hábiles, siendo este el valor más bajo alcanzado por la Delegada durante el presente año. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 30 % menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios comparado con el tiempo promedio alcanzado en el 2010, el cual fue de 25,81 días hábiles por trámite.



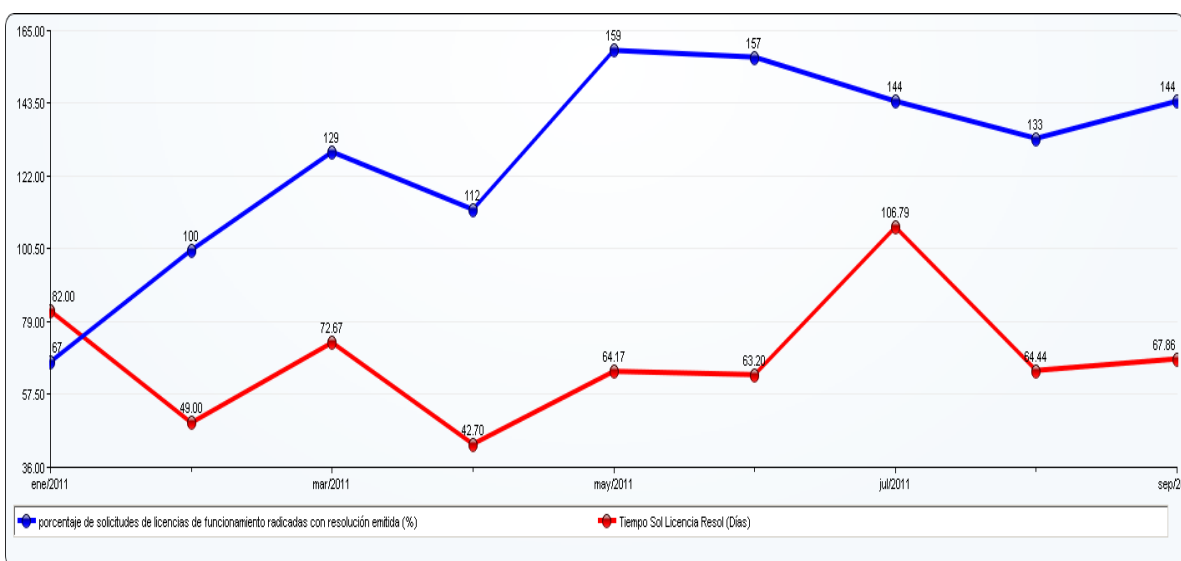
Solicitudes de constitución previa con decisión de fondo

El dato acumulado para el tercer trimestre muestra que el grupo de Registro y Atención al Usuario dio respuesta al 10% más de las solicitudes recibidas, dando respuesta a 164 solicitudes en el periodo enero - septiembre de 2011 de las 149 solicitudes recibidas en el mismo periodo. Así mismo, el dato acumulado del tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de Constitución previa, muestra un aumento en el promedio de días hábiles, producto de la respuesta dada durante el mes de septiembre a varias solicitudes que se encontraban pendientes por visita de verificación si las empresas se encontraban prestando servicio de vigilancia sin la respectiva autorización por parte de la Superintendencia.



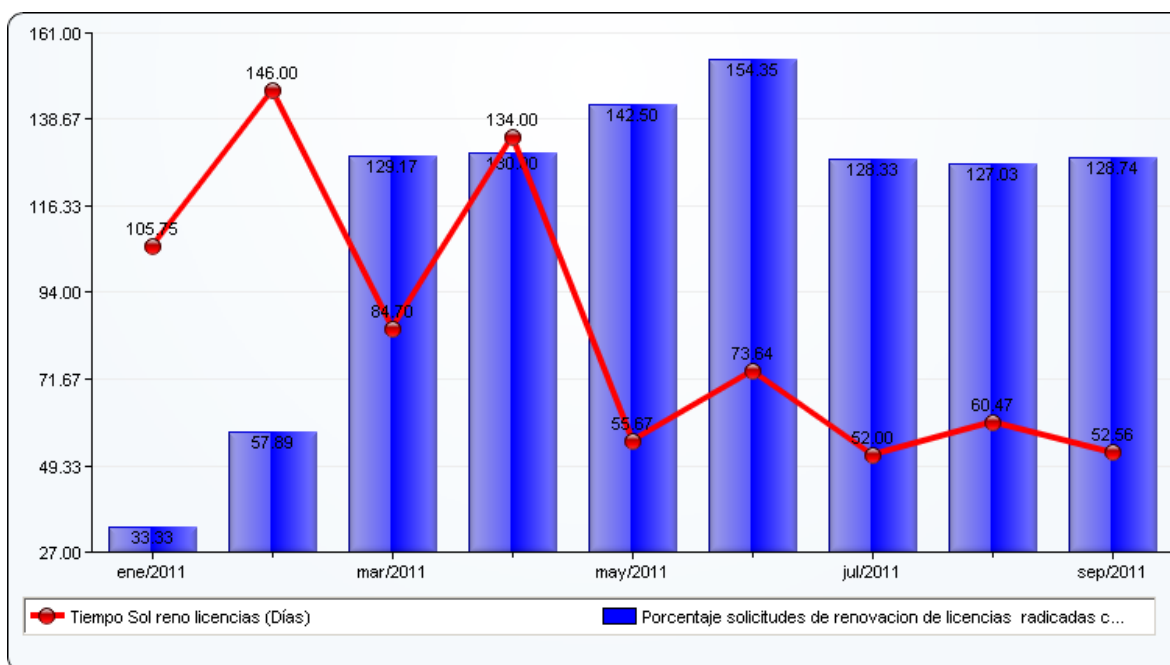
Solicitudes de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

El Tercer trimestre termina con una eficacia del 144%, gracias a que para el mes de septiembre el grupo acumula 135 Solicitudes con respuesta de fondo de las 94 solicitudes recibidas en el mismo periodo, contribuyendo a que la Delegada para la operación continúe disminuyendo el número de trámites pendientes por respuesta. En cuanto al tiempo de respuesta promedio mensual para el tercer trimestre fue de 79.4 días hábiles, como consecuencia del incremento en días en el mes de julio. Sin embargo, el acumulado del año está en 68 días.



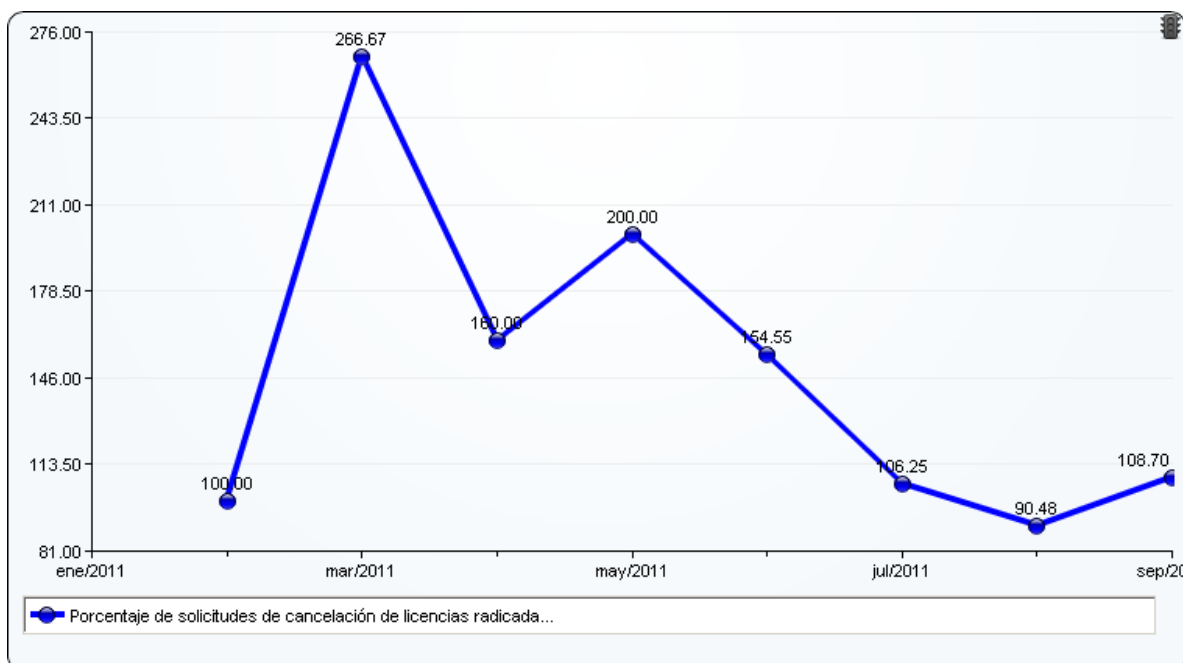
Solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

Para el tercer trimestre, se mantiene la dinámica de la Delegada para la Operación que desde el mes de marzo está dando respuesta de fondo a más solicitudes de las que se reciben mensualmente, contribuyendo a que sean menos cada vez los trámites pendientes en la Delegada. En la misma dinámica, el tiempo acumulado es de 76,2 días hábiles, y para el tercer trimestre el promedio fue de 54 días el promedio más bajo de todo el año.



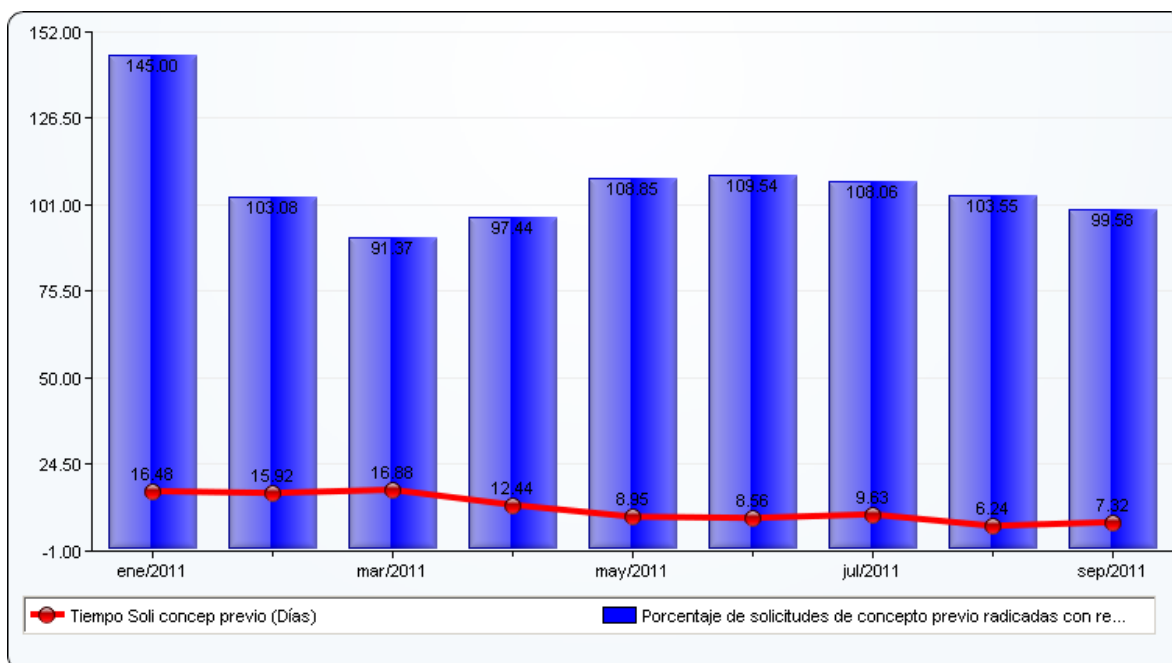
Solicitudes de cancelación de licencias de funcionamiento radicadas con resolución emitida

A pesar de que este trámite está supeditado a la solicitud de cancelación por parte de los servicios, en el tercer trimestre se logra un buen resultado al lograr un promedio del 102%, aunque no es el mayor promedio presentado durante el año, si indica una disminución en el atraso.



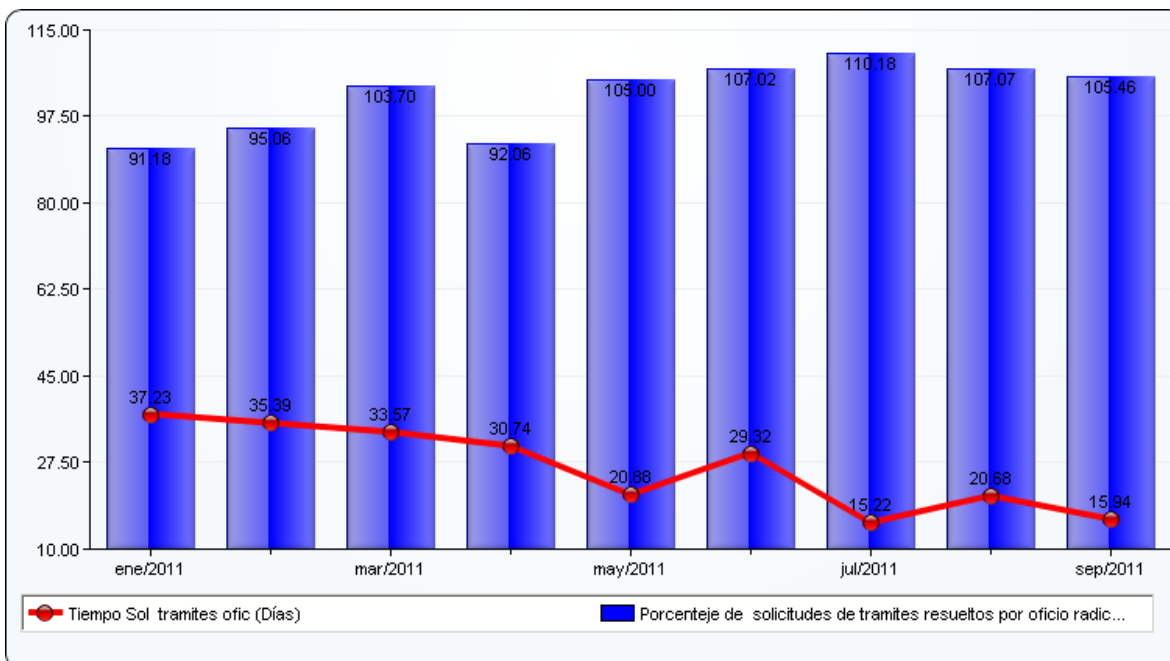
Solicitudes de concepto previo radicadas con resolución emitida

El acumulado al mes de septiembre de 2011, nos permite analizar que el grupo ha alcanzado el punto de equilibrio en la respuesta a las solicitudes de Conceptos de Armas, teniendo en cuenta que se han recibido 453 solicitudes y se le ha dado respuesta a 475. Adicionalmente el trimestre termina con el numero de días hábiles de respuesta más bajo de todo el 2011, con 11,1 días hábiles, 30% menos tiempo que al iniciar el año.



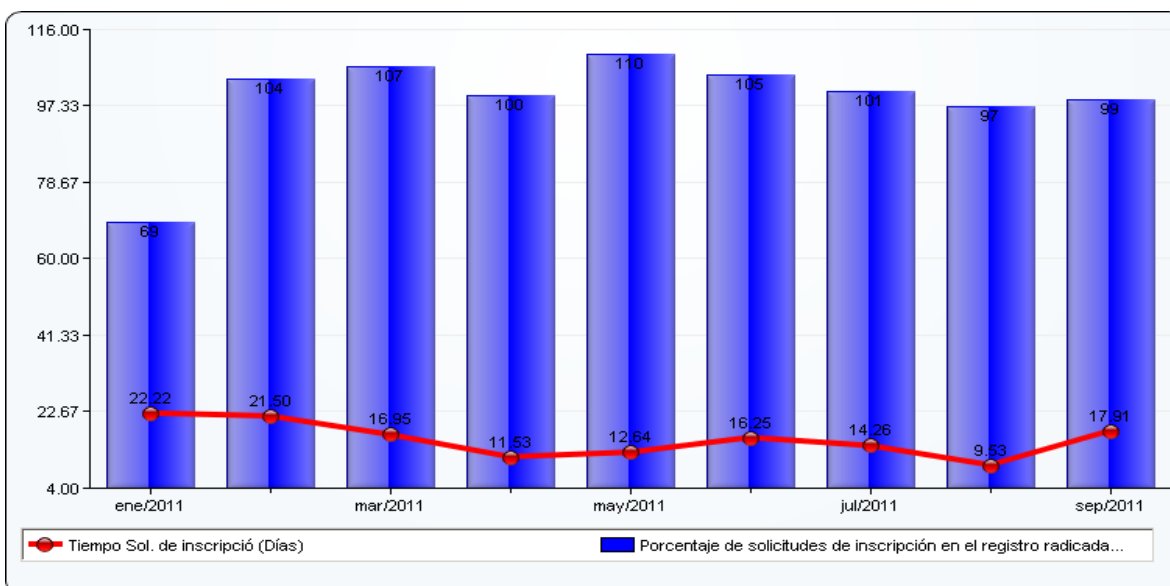
Solicitudes de trámites resueltos por oficio radicadas con decisión de fondo

Estos trámites, mantienen una eficacia por encima del 100% (106% acumulado a Septiembre de 2011) producto de la Estrategia de Derecho al Turno, consolidando el punto de equilibrio de estas solicitudes. Adicionalmente la estrategia ha permitido disminuir el tiempo de respuesta en un 31%, es decir en el mes de enero a los trámites resueltos por oficio se les daba respuesta en un tiempo promedio de 37,24 días hábiles y para septiembre del mismo año en 15,94 días hábiles, el valor más bajo de todo lo corrido del presente año.



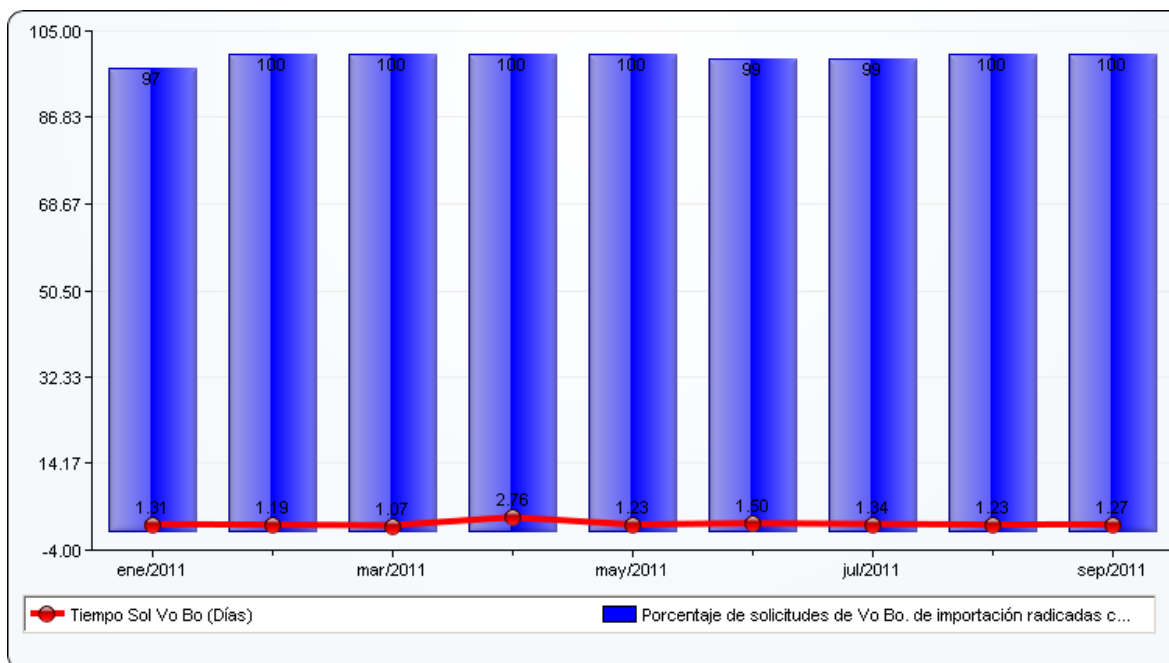
Solicitudes de inscripción en el registro radicadas con decisión de fondo

Las inscripciones en el registro es otro de los trámites que alcanzan el punto de equilibrio, esto es, que la Delegada para la Operación da respuesta a igual número de solicitudes recibidas, sin atraso. Adicionalmente la estrategia ha permitido dar respuesta en 15,5 días hábiles en promedio.



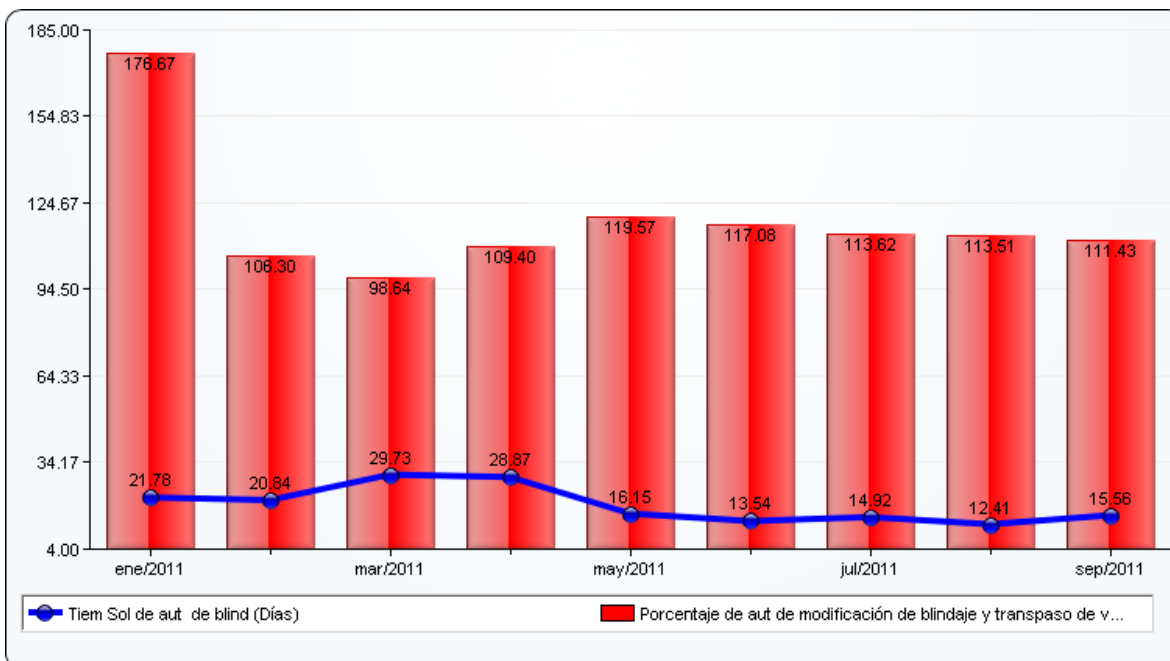
Solicitudes de Vo Bo. de importación radicadas con decisión de fondo

Durante el año 2011, se han recibido 3,113 solicitudes de vistos buenos de importación y durante el mismo periodo, la Delegada para la Operación dio respuesta de fondo a 3,109 manteniendo el punto de equilibrio. Adicionalmente el tiempo promedio de respuesta se mantiene por debajo dos días hábiles en promedio.



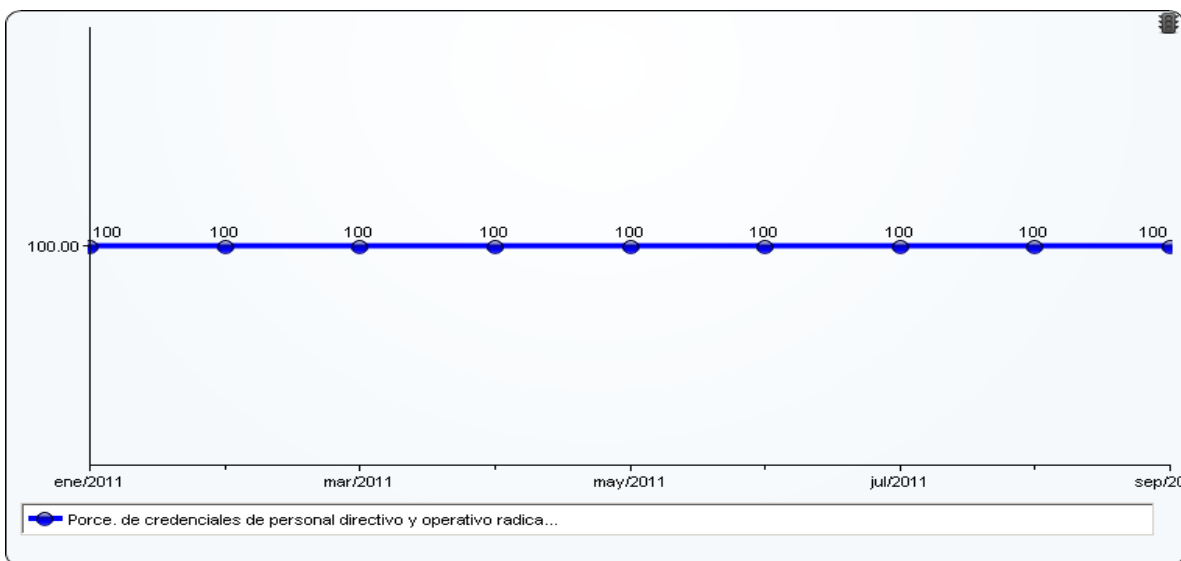
Solicitudes de autorización de modificación de blindaje y traspaso de vehículos radicadas con decisión de fondo

acumulado al tercer trimestre muestra que el grupo de Esquemas de autoprotección ha mantenido la eficacia por encima del 100% y que dicho porcentaje viene disminuyendo desde el mes de mayo, situación que demuestra que la Delegada para la Operación se esta desatrasando y que cada vez son menos los tramites atrasados y se está alcanzando el punto de equilibrio, adicionalmente el tiempo de respuesta a los trámites también presenta una disminución consistente desde el mes de mayo y se ubica en el dato más bajo en el mes de septiembre con 19,13 días hábiles acumulado por solicitud.



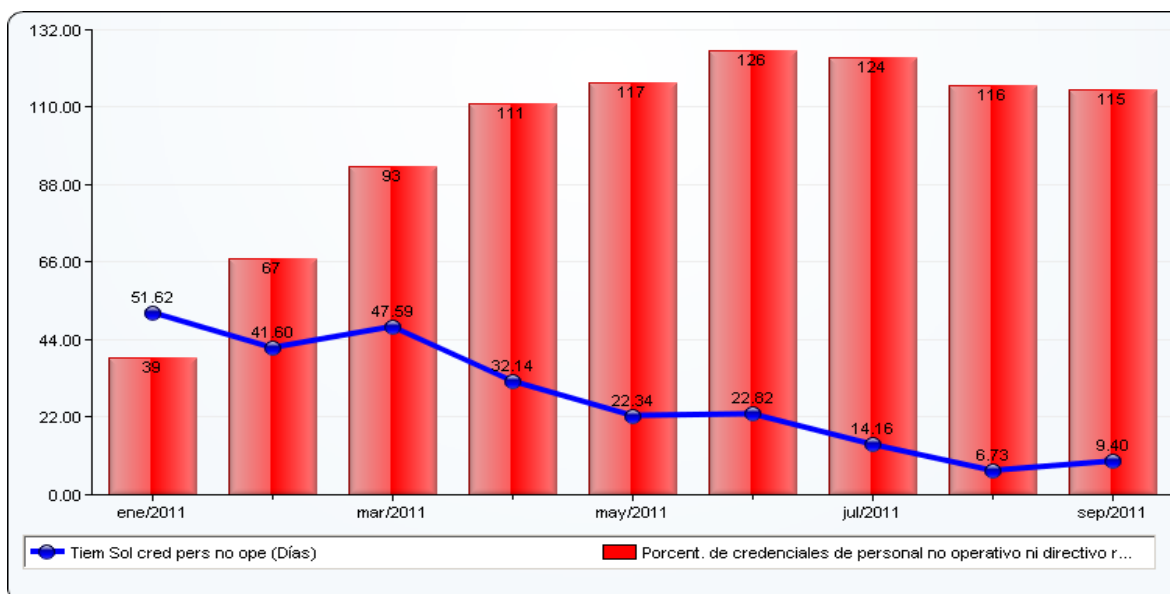
Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo radicadas con decisión de fondo

Durante el tercer trimestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes. En promedio mensualmente se están registrando 16.217 Solicitudes de credenciales de personal directivo y operativo, las cuales en su totalidad han tenido decisión de fondo y han aumentado en relación con la vigencia anterior.



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

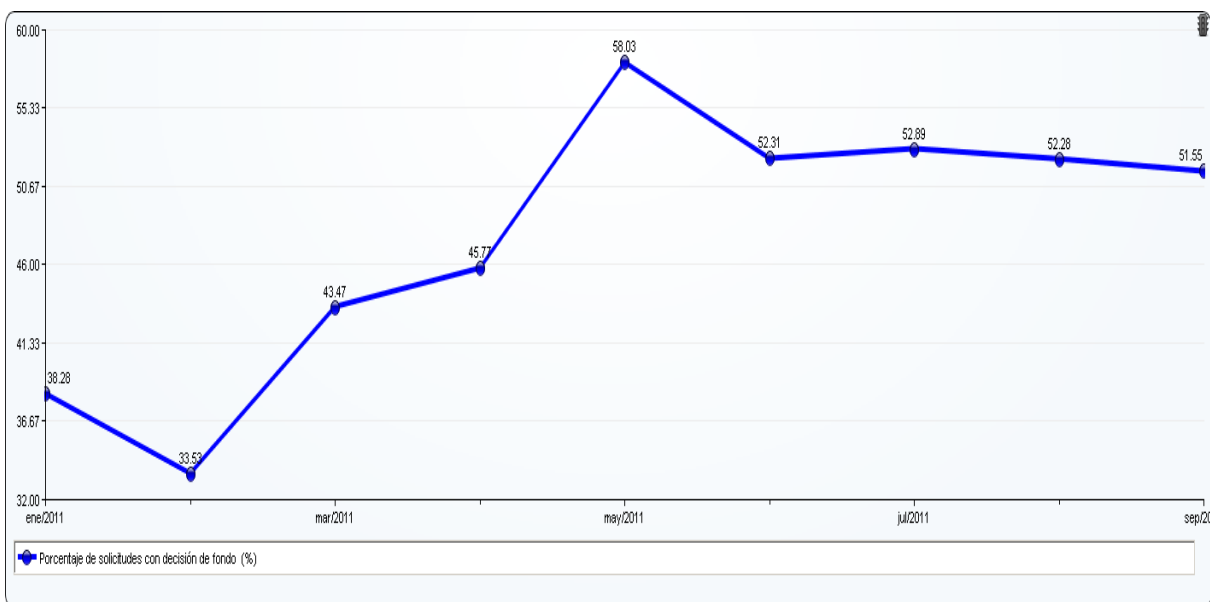
El tercer trimestre de 2011, finalizó con una eficacia del 115% producto del trabajo realizado con miras a disminuir el atraso presentado durante los primeros meses del año. La eficacia no es inferior al 100% desde el mes de marzo, lo cual consolida el punto de equilibrio de este trámite. Adicionalmente se viene presentando una disminución en el tiempo de respuesta comparando los resultados de enero y septiembre en un 48,4%, esto debido a la implementación de la estrategia de Derecho al Turno que inicio en el mes de mayo de 2011.



Indicador Delegada para la Operación incluyendo trámites pendientes

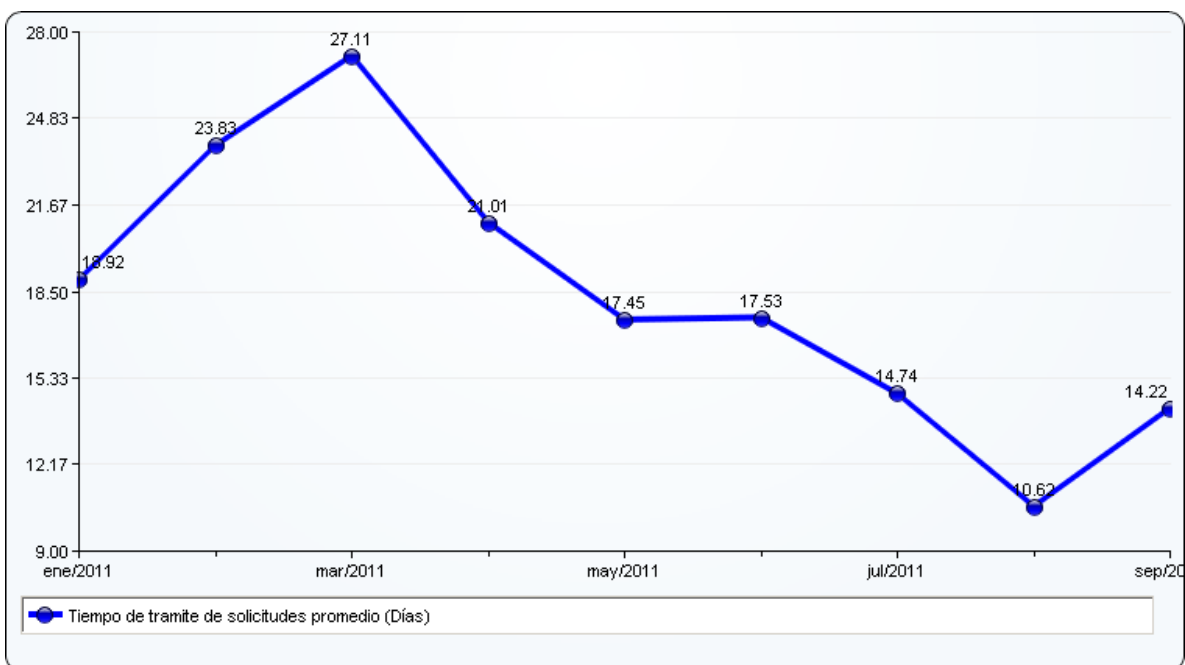
Para el tercer trimestre del 2011, en promedio un 51% de todas las solicitudes se les ha realizado una decisión de fondo, lo que implica que existe un atraso en este proceso. Sin embargo, se presenta un incremento considerable en comparación con el primer trimestre del año.

A septiembre de 2011, existe un total de 1779 solicitudes pendientes y radicadas, de las cuales 917 obtuvieron decisión de fondo.



Tiempo promedio de trámite de solicitudes

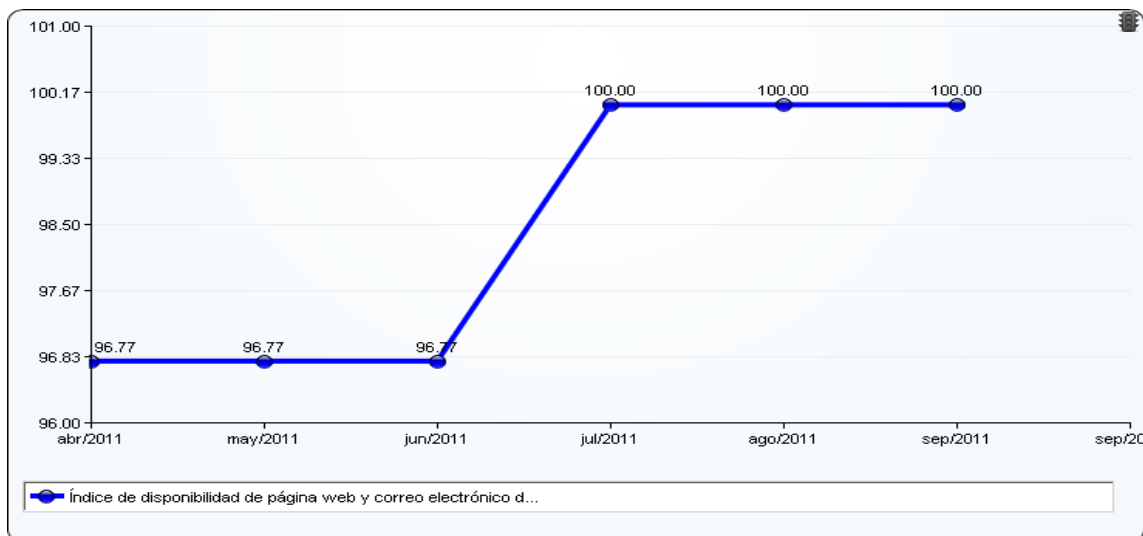
El resultado el tercer trimestre de 2011 muestra que el tiempo promedio de respuesta a los trámites disminuyó en 4 días hábiles comparado con el resultado del segundo trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 12 % menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios. Así mismo se observa como la estrategia de Derecho al Turno que inicio en el mes de mayo contribuyó para que el tiempo en resolver los trámites disminuyera en 4.8 días.



SISTEMAS

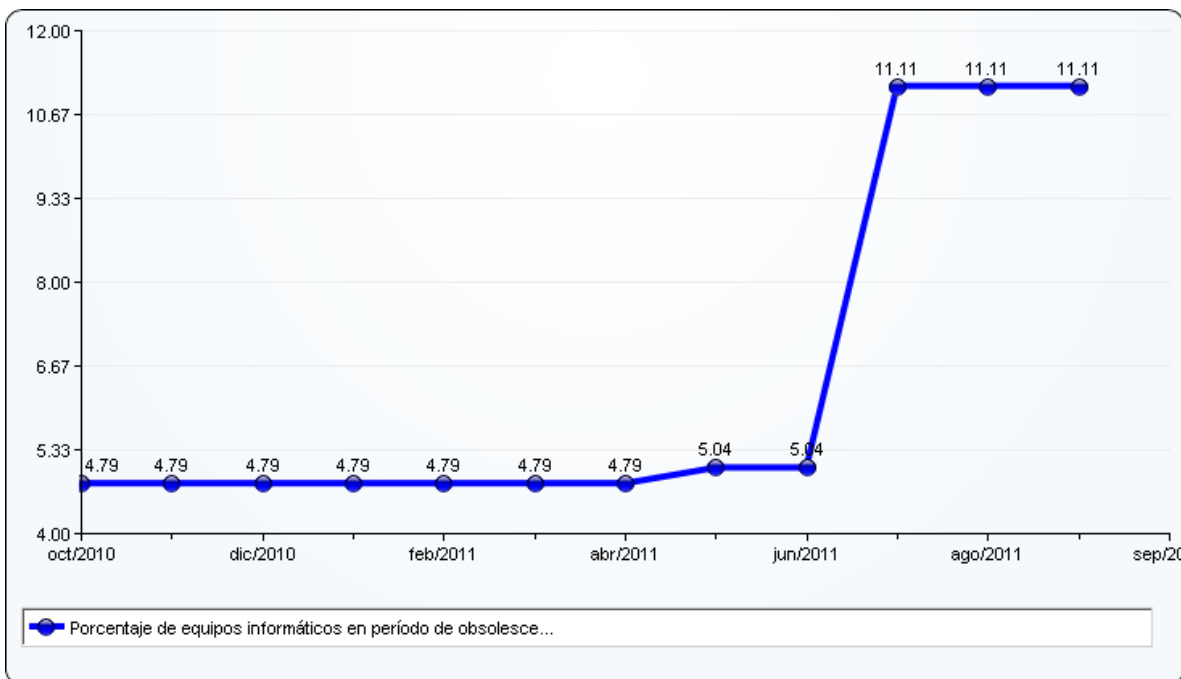
Índice de disponibilidad pagina web y correo electrónico

Durante el tercer trimestre el servicio de la página web y del servicio del correo electrónico de la entidad se mantuvieron por encima de los porcentajes esperados, para los tres meses el índice de disponibilidad fue del 100%.



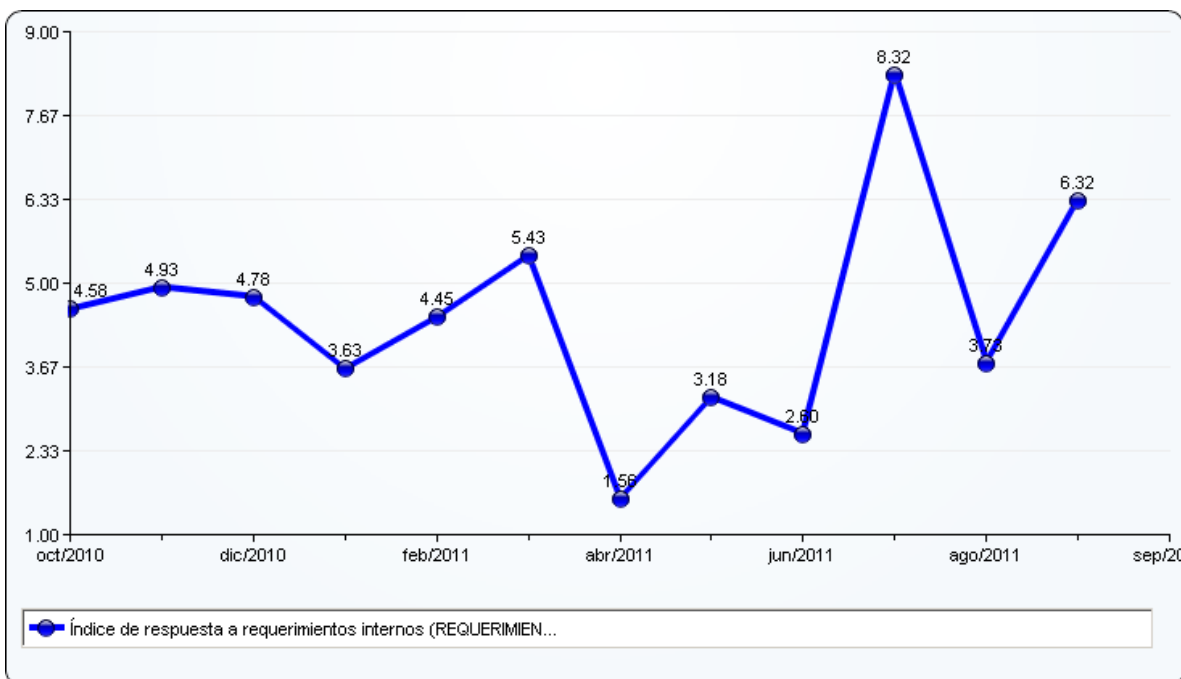
Porcentaje de equipos informáticos en periodo de obsolescencia

Actualmente la planta tecnológica se encuentra en un 88.8% de manera óptima, lo que indica que al finalizar el mes de septiembre, un 11% del total de equipos se encuentra en obsolescencia.



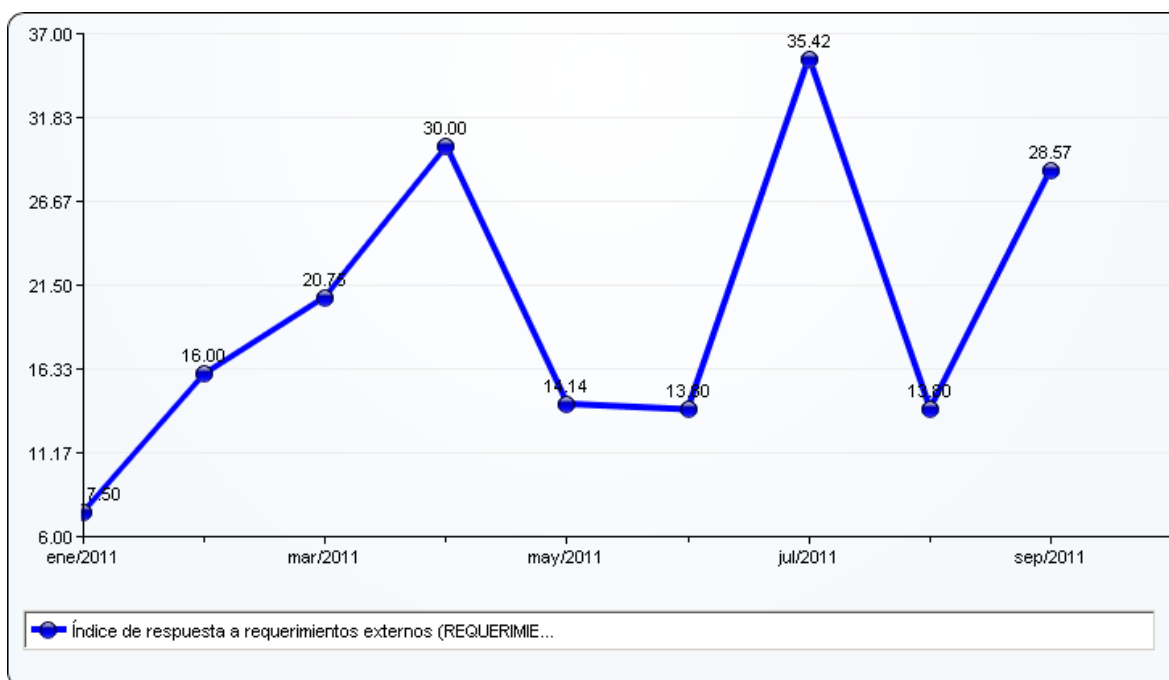
Índice de respuesta a requerimientos internos

Para el mes de julio se atendieron 158 solicitudes, las cuales fueron gestionadas por un solo funcionario; en el mes de agosto se incremento a 164 solicitudes que fueron atendidas por dos (2) funcionarios; en el mes de septiembre se dió un descenso registrándose 139 solicitudes que fueron atendidas por un funcionario.



Índice de respuesta a requerimientos externos

Para el mes de julio se incrementó a 673 solicitudes por efectos de la contribución, las cuales fueron atendidas por un funcionario; en el mes de agosto el nivel de requerimiento se mantuvo en un número similar con 607 solicitudes que fueron atendidas por dos (2) funcionarios para dar un buen nivel de respuesta a los usuarios; en el mes de septiembre se dio un aumento del 100% producto del vencimiento del plazo para el pago de la contribución y la circular No. 15 registrándose 1257 solicitudes que fueron atendidas por dos (2) funcionario.



4. Conclusiones

- La Estrategia de Derecho al Turno que implemento la Delegada para la Operación a partir de mayo de 2011, ha tenido una incidencia positiva en la disminución en los tiempos de los trámites ya que el promedio de respuesta disminuyó en 4 días hábiles comparado con el resultado del primer trimestre. Esto significa que actualmente la entidad se demora un 25% menos en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los vigilados y usuarios, en comparación con enero del 2010 la disminución es de un 65%.
- El índice de Productividad real de la Delegada para la Operación, en el tercer trimestre del año de 2011, alcanzo un valor de 3 trámites promedio por persona diarios, valor que se encuentra por debajo del alcanzado durante el año 2010. Sin embargo, comparando el primer trimestre se observa un aumento en la productividad del 14%, y con respecto al segundo trimestre se evidencia una disminución del 30%.
- Los indicadores del proceso financiero presentaron un comportamiento singular durante el mes de septiembre, tal es el caso del indicador sobre la ejecución del PAC, pues presenta una disminución de un 31% producto de la programación de valores bastante representativos de \$ 400.000.000 por concepto de sentencias laborales, de acuerdo con solicitud de inclusión de programación de PAC realizado por la Oficina Jurídica, que finalmente al término del mes de septiembre no fue presentado para su respectivo pago durante este periodo. Así mismo, el resultado negativo obtenido en el mes de septiembre en la ejecución del presupuesto se presentan por el Modificadorio N° 1 al Contrato Interadministrativo N° 027 de 2011 firmado entre Supervigilancia y la Agencia Logística de las FF.MM, con el cual se redujo en el rubro de Inversión la suma de \$ 1.141.915.769.
- El Proceso de Control, Inspección y vigilancia durante el tercer trimestre presento un notable incremento en el indicador de porcentaje de visitas extraordinarias efectivamente realizadas. Sin embargo, en los indicadores del grupo de quejas y sanciones se evidencio un notable descenso con respecto al trimestre anterior de un 8% y un 22% respectivamente.
- Durante el mes de agosto, la Secretaría General desarrolló una estrategia en la cual cada uno de ellos se especializaba en un tipo de certificaciones, lo que permitió que se expidiera un total de 1601 certificaciones, de las cuales 1340 habían sido solicitadas durante ese mismo período, y 261 que estaban pendientes por realizar de meses anteriores.

OFICINA DE PLANEACIÓN

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



SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Prosperidad
para todos