

Contenido

PRESENTACIÓN INDICADORES 3

1. GESTION DE COMUNICACIONES..... 3

1.1 CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES: 3

1.2 RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN: 3

1.3 CANTIDAD DE SEGUIDORES REDES SOCIALES: 3

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 4

2.1 CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:..... 4

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN: 4

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL: 4

2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN: 4

3 ALIANZA INTERINSTITUCIONAL: 5

3.1. COORDINACION INTERINSTITUCIONAL: 5

3.2. EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES: 5

3.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES: 5

4 GESTION DE LA OPERACIÓN 6

4.1 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO..... 6

4.1.1 PRODUCTIVIDAD: 6

4.1.2 RESPUESTA A TRÁMITES: 6

4.1. 3 PRODUCTO NO CONFORME:..... 6

4.2 GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION 7

4.2.1 PRODUCTIVIDAD 7

4.2.2 RESPUESTA A TRÁMITES: 7

4.2.3. PRODUCTO NO CONFORME:..... 7

4.3 GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION 7

4.3.1 PRODUCTIVIDAD 8

4.3.2 RESPUESTA A TRÁMITES: 8

4.3.3 PRODUCTO NO CONFORME:..... 8

5 CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA 8

5.1. GRUPO DE QUEJAS:..... 8

5.1.1. EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS: 8

5.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:..... 8

5.2 GRUPO DE SANCIONES:..... 9

5.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES: 9

5.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:..... 9

5.3 GRUPO DE INSPECCION: 10

5.3.1 VISITAS DE INSPECCION:..... 10

6 GESTION JURIDICA: 11

6.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:..... 11

6.2 CARTERA EFICACIA: 11

6.3 CARTERA EFICIENCIA: 12

6.4 DEFENSA JUDICIAL: 12

6.5 DERECHOS DE PETICION: 12

6.6 CONCEPTOS INTERNOS: 12

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

12

7.1

AUTODETERMINACION DE PROCEDIMIENTOS Y QUE ORDENA ARCHIVO: .

12

7.2

AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA:.....

13

7.3

AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:.....

13

7.4

AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:.....

13

7.5

PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:

13

8

GESTION DEL SERVICIO.....

13

8.1

EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

14

8.2

EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:.....

14

8.3

SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:

14

8.5

EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:.....

14

8.6

SEGUIMIENTO PQRD:.....

14

9

RECURSOS HUMANOS:

15

9.1

EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:.....

15

9.2

SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

15

10

RECURSOS FINANCIEROS:.....

15

10.1

EJECUCION PRESUPUESTAL:.....

16

10.2

INGRESO DE CONTRIBUCION:.....

16

10.3

RECAUDO DE CARTERA:.....

16

11

GESTION DOCUMENTAL:

16

11.1

PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES SOLICITADOS: .

16

11.2

CORRESPONDENCIA DEVUELTA:.....

16

12

GRUPO DE CONTRATOS:.....

16

12.1

ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA

17

12.2

PROCESOS NO ADJUDICADOS:.....

17

12.3

CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:.....

17

12.4

OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:.....

17

12.5

ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:.....

17

13

GESTION ADMINISTRATIVA:

18

13.1

IMPRESIONES:.....

18

13.2

CONSUMO DE PAPEL:.....

18

13.3

PEDIDOS PERFECTOS:.....

18

14

GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:

19

14.1

SERVICIO DE SOPORTE:

19

14.2

CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:

19

15

CONTROL INTERNO:.....

19

15.1

CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:.....

19

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 59 indicadores, de los cuales 10 miden la eficiencia, 49 miden la eficacia.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

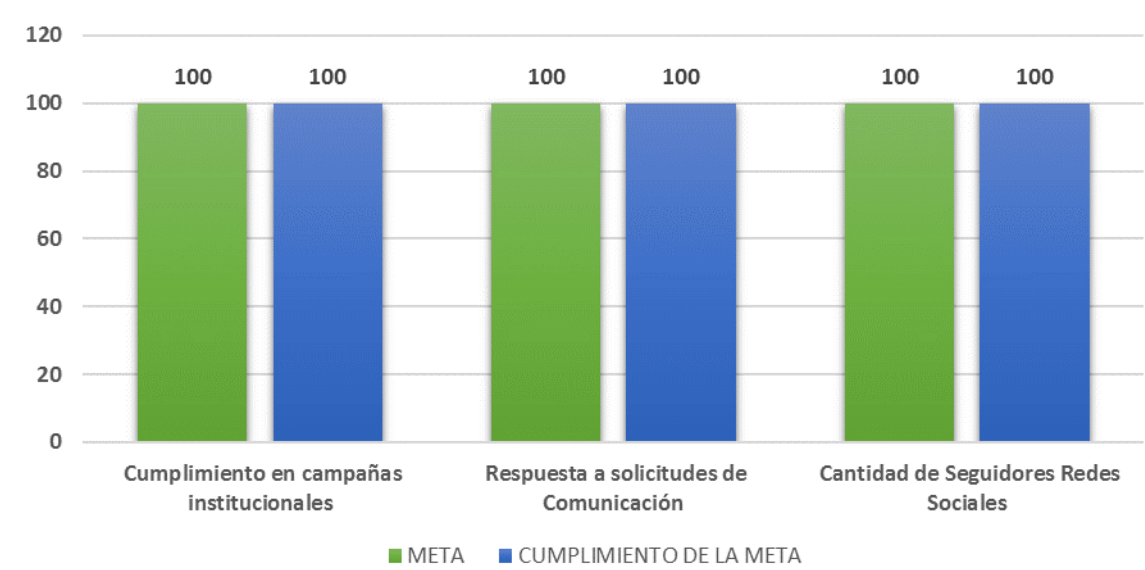
Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

INDICADORES SUPERVIGILANCIA TOTAL 59

La presentación y análisis de los indicadores se realiza de acuerdo a lo reportado por cada proceso, mostrando el comportamiento presentado durante el cuarto trimestre de 2018 teniendo en cuenta el análisis registrado por cada proceso.

1. GESTION DE COMUNICACIONES



1.1 CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:

El Grupo de Comunicaciones cumplió con las campañas de acuerdo a lo desarrollado, realizando las tres campañas programadas durante el cuarto trimestre de 2018.

1.2 RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:

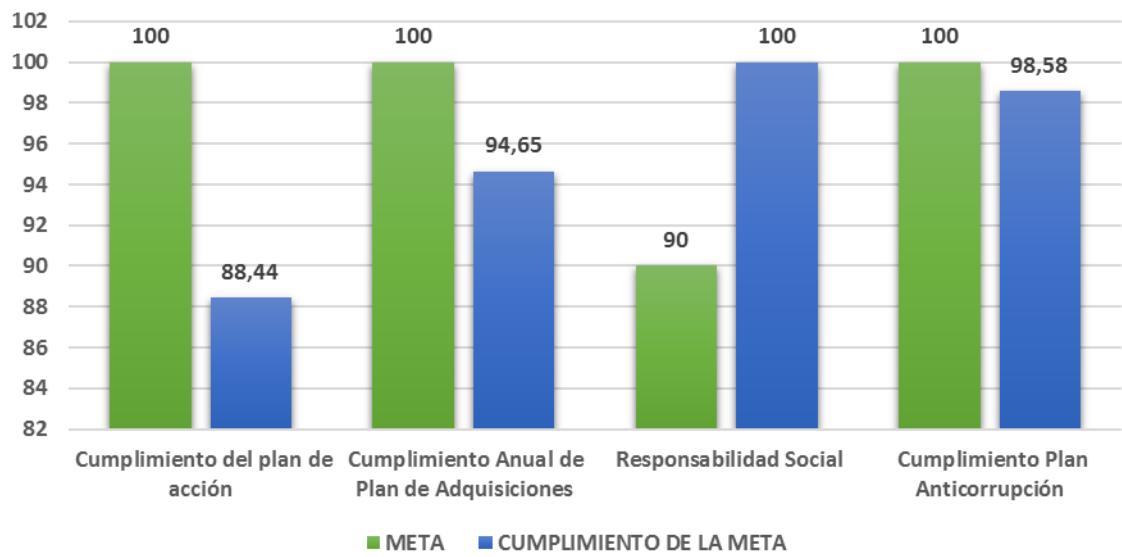
El Grupo de Comunicaciones emitió 119 solicitudes durante el cuarto trimestre, cumpliendo a tiempo con cada una de las solicitudes internas o externas.

1.3 CANTIDAD DE SEGUIDORES REDES SOCIALES:

La Oficina de Comunicaciones reporta un total de 3463 seguidores en las redes sociales.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 ESTRATEGICO



2.1 CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:

Para el cuarto trimestre de 2018, el valor acumulado de los compromisos efectuados ascendió a un total de \$21.289.295.069 pesos, de los \$22.492.000.000 pesos planeados para la vigencia, alcanzando un cumplimiento del 94,65%

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:

Para el cuarto trimestre del año se toma el número total de tareas programadas hasta dicho periodo, es decir un total de 199 tareas, de las cuales se reportaron y fueron ejecutadas 176 de ellas, logrando un 88,44% de cumplimiento.

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Para el segundo semestre del 2018, se dio cumplimiento a las 64 actividades que fueron planeadas obteniendo un resultado de 100% de cumplimiento.

Se gestionó oportunamente las acciones para poder cumplir con todas las tareas formuladas para el segundo semestre lo que permitió obtener un resultado eficiente y optimo del Plan de Responsabilidad Social Institucional 2018. Adicionalmente se contó con el apoyo del Jefe Oficina de Planeación quien respaldo el desarrollo de las actividades y facilitó el logro de los objetivos planteados.

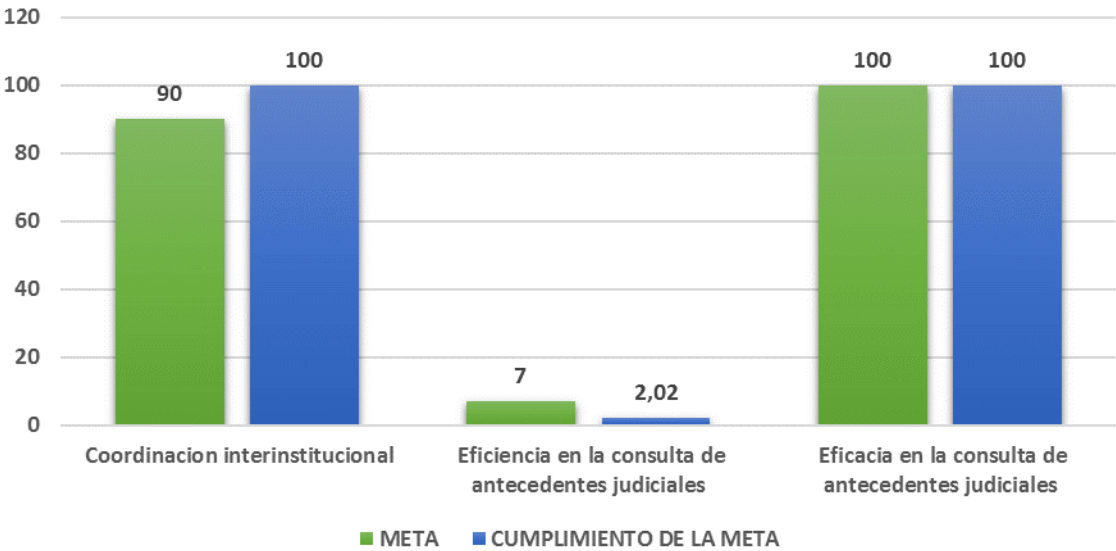
Con los resultados obtenidos, se fortalece nuestro compromiso con las buenas prácticas institucionales y el fortalecimiento de nuestra imagen institucional a través del liderazgo en la promoción y desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social.

2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:

El plan anticorrupción y de Servicio al Ciudadano cuenta con un total de 141 tareas para la vigencia 2018, cumpliendo 139 tareas y se cancelaron dos de ellas por que hacían parte del seguimiento al convenio interadministrativo firmado con la superintendencia de industria y comercio el cual no fue renovado impidiendo el cumplimiento de dichas tareas.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:



3.1. COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:

En el cuarto trimestre del presente año se adelantaron 228 actividades de coordinación interinstitucional de 228 solicitadas; entre ellas verificación de novedades delictivas (77) reportadas en el aplicativo RENOVA utilizados como soportes ante procesos sancionatorios, apoyo a visitas de inspección (10), estudios de confiabilidad (139) a posibles servidores públicos, (2) apoyos especiales gestionados, correspondientes a coordinaciones a través de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana en las cuales se brindó apoyo operativo y logístico para la realización de visitas de inspección a servicios autorizados y no autorizados en las ciudades de Pasto y Medellín, contribuyendo con esto al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad. Es de anotar que, al cierre de la presente vigencia, se dio respuesta a un total de 717 solicitudes de 717 requeridas ante esta dependencia, contribuyendo con esto, al logro del objetivo de los procesos misionas y estratégicos de la SuperVigilancia.

3.2. EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

Durante el presente mes solicitaron la consulta de 46.774 antecedentes judiciales, por parte de las diferentes áreas de la Entidad, previo a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, recibiendo un total de 533 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, respondiendo a los requerimientos solicitados en un promedio de 26 días. Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto al mes de diciembre del año inmediatamente anterior, debido a la alta solicitud del grupo de esquemas de autoprotección y permisos de estado, aunado a esto hubo un incremento significativo de solicitudes por parte de personal operativo

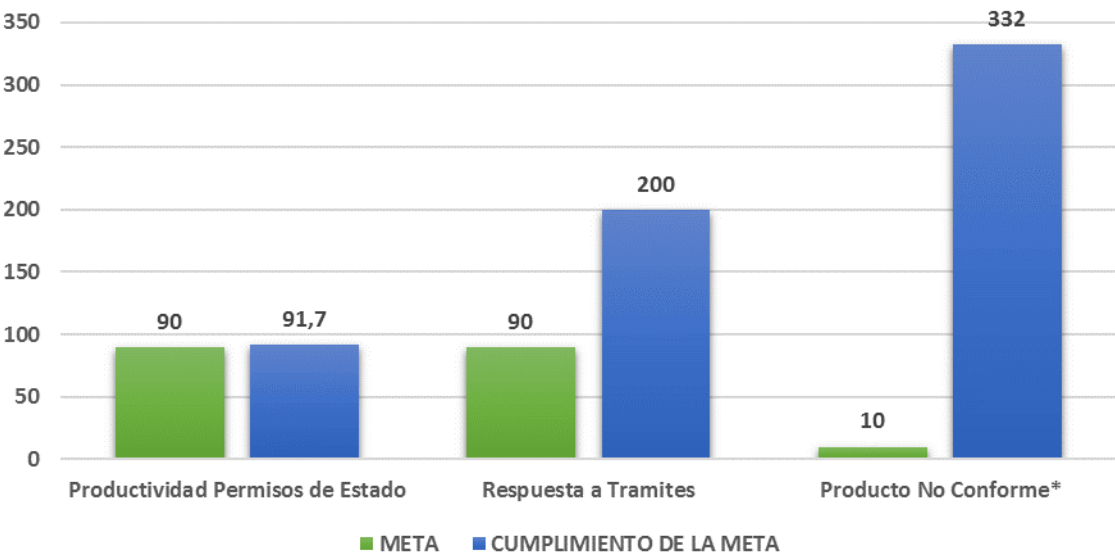
3.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

Durante el presente mes se realizó la consulta de 46,774 antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a 17 personas con antecedentes judiciales. Previeniendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 GESTION DE LA OPERACIÓN

4.1 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO



4.1.1 PRODUCTIVIDAD:

Se evidencia que conforme a la entrada de tramites siendo un total de 494 se evacuaron en el trimestre un total de 453, no obstante, y es de aclarar que debido a la terminación de contratos quedan trámites pendientes, pero aun así se ve reflejado un balance positivo en el cuanto al desarrollo y actividades del grupo para la resolución de tramites

4.1.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Se está requiriendo en promedio un total de 100 días aproximadamente para dar respues- ta a los tramites dado la complejidad de los mismos. Es el tiempo dado en días, teniendo en cuenta que todo sea remitido para su respuesta a tiempo, pues se considera como un tiempo prudente para dar respuesta a los tramites adelantados en el grupo de permisos de estado

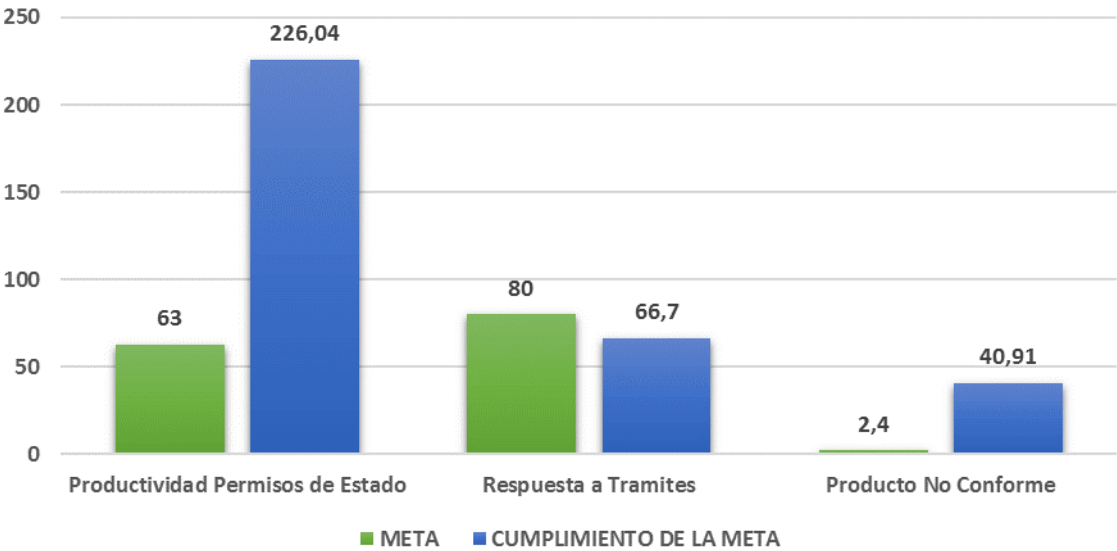
4.1.3 PRODUCTO NO CONFORME:

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de permisos de estado y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 11 productos no conformes

Los actos administrativos devueltos al grupo de Permisos de estado corresponde a 34 los cuales presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 presen- tamos para la firma.	

4.2 GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION



4.2.1 PRODUCTIVIDAD

Para el cuarto trimestre del año 2018 fue de 216,36, la meta se cumplió a pesar que no contábamos con el personal suficiente, teniendo en cuenta que se tenían tareas asignadas para dar cumplimiento al plan de descongestión.

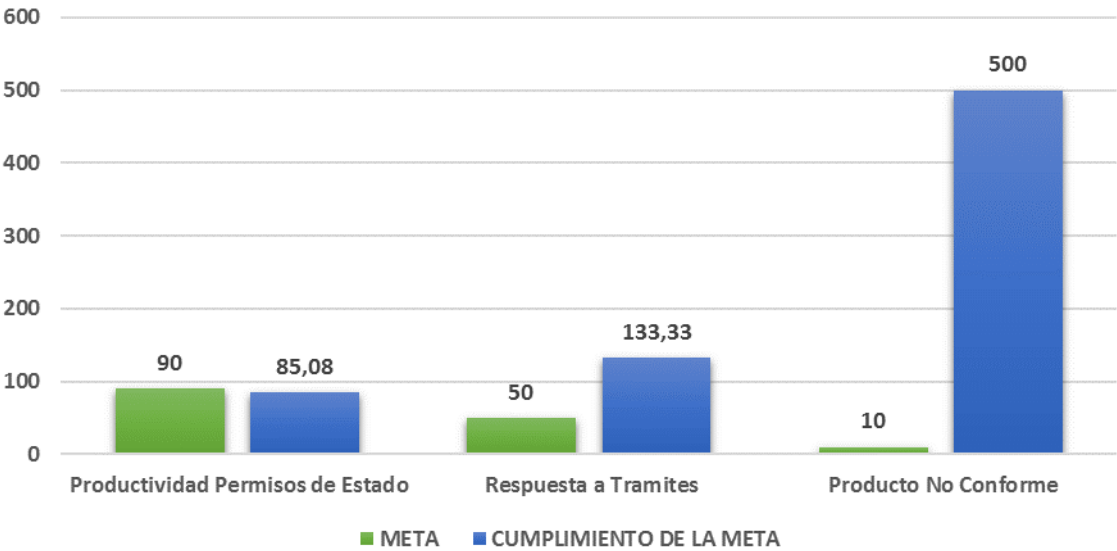
4.2.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Para el cuarto trimestre de 2018, se está dando respuesta dentro de los 90 días, el promedio esperando teniendo en cuenta el cumulo de trabajo y el personal asignado.

4.2.3. PRODUCTO NO CONFORME:

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de Esquemas de Autoprotección y manteniendo el margen de error se esperaba como meta un aproximado de 22 productos no conformes, donde la cantidad real de producto no conforme fue de 9.

4.3 GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

4.3.1 PRODUCTIVIDAD

Teniendo en cuenta lo reportado por la plataforma Esigna se tiene que a la fecha ingresaron 553 trámites para el grupo de consultoría y capacitación

4.3.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

El tiempo real de evacuación corresponde a 120 días dado que se han presentado diversas eventualidades, como por ejemplo la respuesta a los antecedentes, el cambio de delegado; mientras que el tiempo esperado para la respuesta de los trámites del grupo de consultoría corresponde a 90 días en promedio.

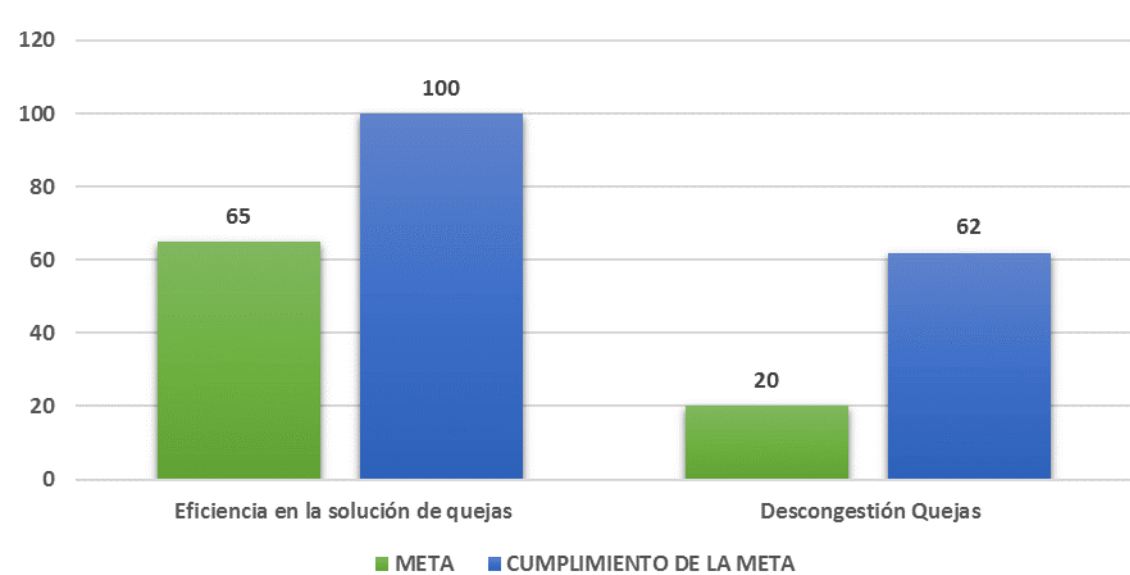
4.3.3 PRODUCTO NO CONFORME:

Los actos administrativos devueltos al grupo de Consultoría y capacitación, presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo.

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de consultoría y capacitación y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 1 producto no conforme y la cantidad real de producto no conforme ascendió a 5.

5 CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA

5.1. GRUPO DE QUEJAS:



5.1.1. EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:

Para la vigencia del año 2018 se recibieron 1888 PQRS, a las cuales se dio respuesta o trámite a 1887. Con un cumplimiento del 99.9%, el indicador de eficiencia es muy favorable y cumple con las expectativas dela entidad.

5.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:

Para el mes de diciembre se dio respuesta a 60 quejas, logrando así la respuesta o trámite del 99.9% de las quejas del año, con un cierre de año muy favorable en el tema de eficiencia, el grupo de quejas obtiene los resultados esperados donde las quejas más recurrentes fueron:

Caninos0,1%

Hurtos27,9%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

Irregularidades

laborales

Peticiones Incompletas

preguntas generales

Servicios Ilegales

31,6%

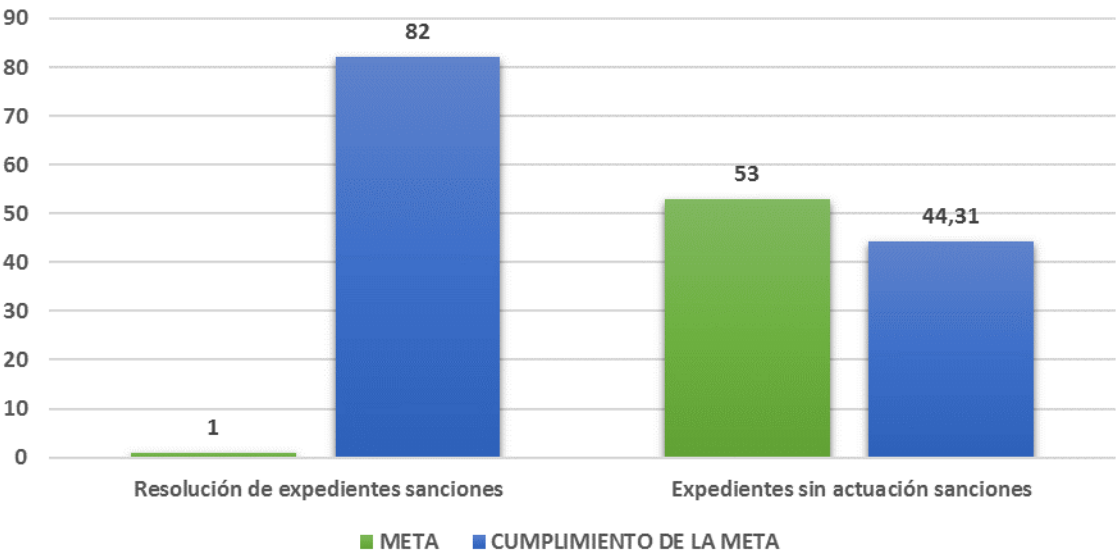
22,6%

1,6%

9,5%

6,7%

5.2 GRUPO DE SANCIONES:



5.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:

Para el cálculo de este indicador, se toman los expedientes del año 2015, ya que sobre estos podría acaecer el fenómeno de la caducidad de la facultad sancionatoria durante el segundo semestre del año 2018.

De acuerdo a la base de datos que reposa en el área de sanciones, se ha podido determinar que existe un total de 632 expedientes activos, de los cuales 520 se encuentran sin actuación. Esto refleja una disminución de los expedientes que a la fecha se encuentran sin alguna actuación inicial, ya que se realizaron diversas actividades comprendidas en aperturas de proceso sancionatorio, recursos de reposición entre otros.

5.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:

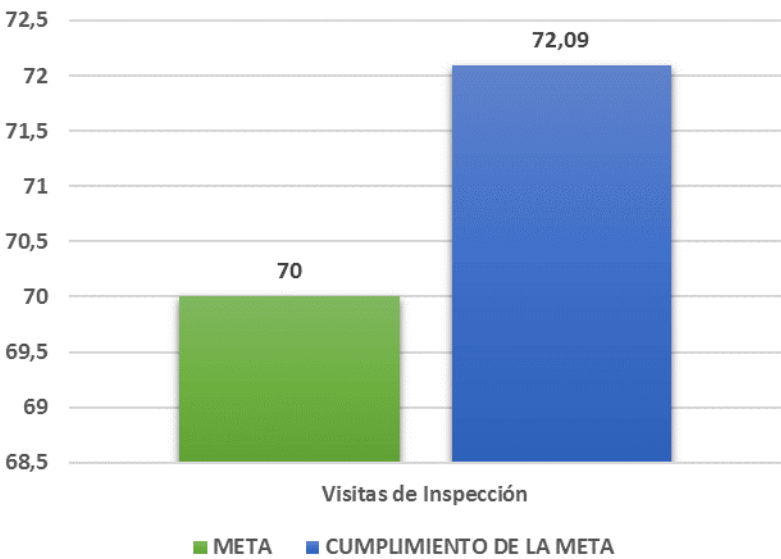
Para el total de expedientes activos durante el año 2018 se contemplaron los expedientes con vigencia de 2015 siendo estos los expedientes próximos a caducar.

En el total de expedientes sin actuación se presentó una disminución respecto al primer semestre del año debido al constante traslado de expedientes por parte del Grupo de quejas e inspección.

Se genera congestión en el debido proceso que se le debe aplicar a los casos. Se propone Mejorar la base de datos del Grupo de Sanciones incorporando un proceso que permita el seguimiento a los expedientes registrados inicialmente.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 GRUPO DE INSPECCION:



5.3.1 VISITAS DE INSPECCION:

Para los inicios del mes de Julio finalizaron los contratos de los profesionales de apoyo del Grupo de Inspección y la nueva contratación se firmó e iniciaron actividades a partir de la tercera semana del mes de agosto, por tanto, se perdido alrededor de un mes y medio del trimestre mencionado en labores de contratación.

Se reubicó a un profesional de planta en otro grupo de la entidad y la vacante de este profesional no ha sido subsanada.

De los 14 profesionales asignados a el grupo, dos de ellos se encuentran con funciones directas para el despacho del Delegado para el Control, en el Apoyo y seguimiento al plan de participación ciudadana y la implementación de LA/FT.

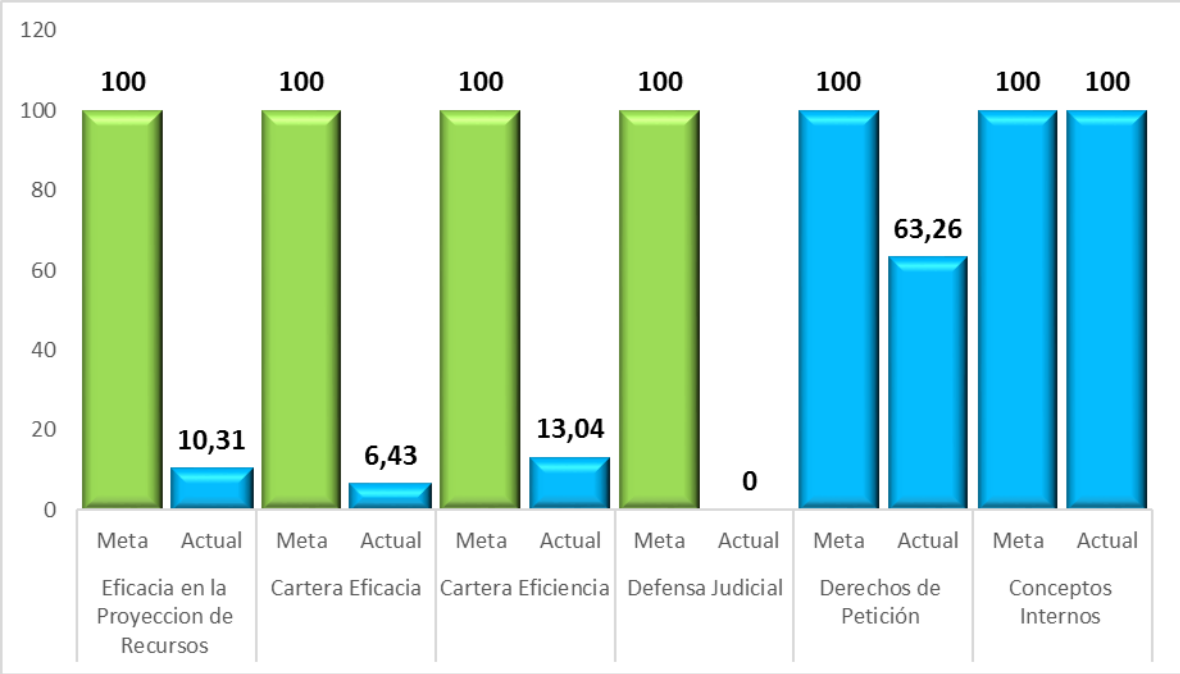
El apoyo operativo y el medio de transporte suministrado para la realización de las actividades inspectiva, se ha visto afectado por diferentes actividades de los grupos que lideran la coordinación de estos procesos.

En este trimestre se implementó el PLAN CHOQUE 100 DIAS (Ordenando directamente por Presidencia de la Republica) del cual ya se han realizado varias visitas, desplazando así, las programadas para el plan de descongestión y Plan Anual de Visitas.

El no cumplimiento frente a las visitas Ordinarias PAV 2018, obedece a la designación de las tareas señaladas como urgentes (Quejas o sucesos noticiosos que requieren de atención inmediata) o designadas por el Delegado para el Control o en su defecto el señor Superintendente.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 GESTION JURIDICA:



6.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:

Durante el cuarto trimestre del año 2018, se lograron resolver un total de 12 recursos correspondiente a las vigencias anteriores. Es importante mencionar que al iniciar el año 2018, este grupo contaba con 235 recursos represados correspondientes a las vigencias 2014, 2015, 2016 y 2017, los cuales se han venido atendiendo terminando la vigencia 2018, con un total acumulado de 162 recursos.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, si bien es cierto se realizó un avance importante en la gestión de los recursos correspondientes a vigencias anteriores, no fue posible lograr el cumplimiento del 100% de la meta propuesta, por cuanto como se mencionó en informes anteriores, existen recursos que a pesar de haber sido gestionados por la Oficina Asesora Jurídica, se encuentran pendientes de aprobación por parte del Despacho del Superintendente; estos factores de tipo procedimental, así como la disminución, en el último trimestre, del recurso humano asignado inicialmente no permitió alcanzar la totalidad de la meta planteada.

Finalmente es importante tener en cuenta que las cifras registradas en la base de datos del Grupo de Recursos de la Oficina Asesora Jurídica, puede tener una variación de un 10%, por cuanto los recursos y demás tramites de dicho grupo, no son allegados de manera inmediata y en algunas oportunidades han sido enviados a esta oficina, en meses posteriores a su radicación, situación está que genera cambios en las cifras que si bien no corresponden a un alto porcentaje, representan una diferencia en los informes ya presentados.

6.2 CARTERA EFICACIA:

Se registra el total de expedientes de sanciones y contribuciones, donde existe un alto porcentaje de cartera de difícil recaudo; alcanzando sólo el 6% de procesos con recaudo. Estos en su mayoría fueron allegados a Jurídica a finales del mes de diciembre, período en que esta dependencia no contaba con personal de contrato de prestación de servicios; y de planta sólo se contaba con 1 funcionario. Los oficios restantes se registrarán el 1er. trimestre de 2019.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

6.3 CARTERA EFICIENCIA:

Se registra el total de expedientes de sanciones y contribuciones, donde existe un alto porcentaje de cartera de difícil recaudo; alcanzando sólo el 6% de procesos con recaudo. Se registra los Expedientes de sanción, estos en su mayoría fueron allegados a Jurídica a finales del mes de diciembre, período en que esta dependencia no contaba con personal de contrato de prestación de servicios; y de planta sólo se contaba con 1 funcionario. Por lo tanto, el avance sólo fue del 13%. Los oficios restantes se registrarán el 1er. trimestre de 2019.

6.4 DEFENSA JUDICIAL:

En el cuarto trimestre de 2018, no hubo solicitudes de conciliación, según reporte del grupo de Defensa Judicial.

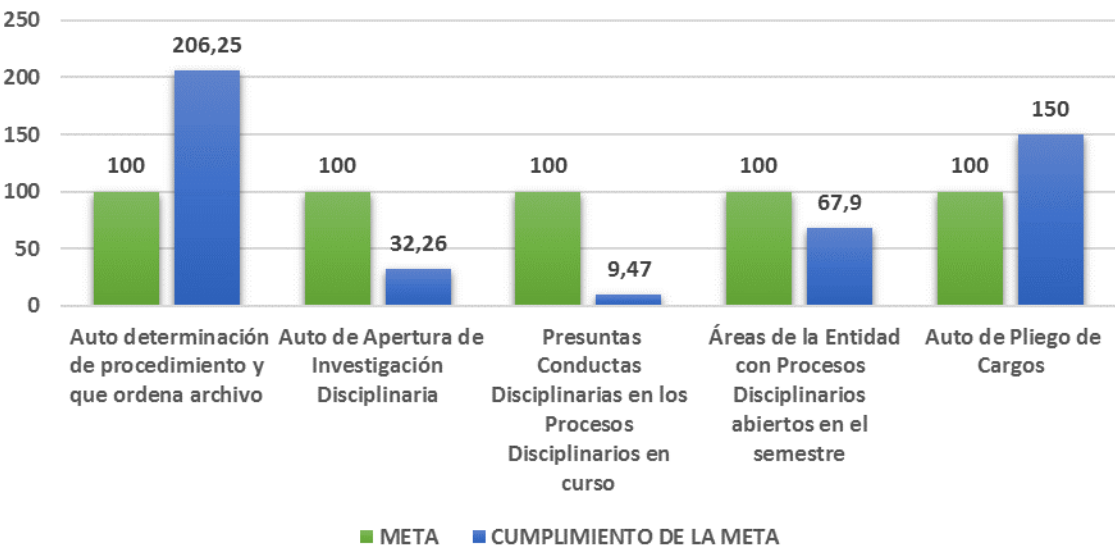
6.5 DERECHOS DE PETICION:

El total de PQRS recibidas es de 1554; de este total, hay resueltas a dic 21 de 2018: 983; pendientes por resolver vencidas: 314 y el porcentaje de pendientes por resolver vencidas: 20%, lo cual hace evidente el cumplimiento de la meta propuesta en esta actividad en el trimestre.

6.6 CONCEPTOS INTERNOS:

No hubo solicitudes de conciliación en el cuarto trimestre de 2018 y las nueve que llegaron en la vigencia, todas fueron atendidas.

7 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO



7.1 AUTODETERMINACION DE PROCEDIMIENTOS Y QUE ORDENA ARCHIVO:

La ley exige que el archivo definitivo de las actuaciones procede por la existencia de una de las causales previstas en el artículo 73 de la ley disciplinaria: cuando está plenamente demostrado:

- Que el hecho atribuido no existió
- Que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria
- Que el investigado no la cometió.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

Dentro de las causales de terminación se encuentra que el hecho atribuido no haya existido, que la conducta no este prevista en la ley como falta disciplinaria, que el investigado no la haya cometido, entre otras causales. Mediante decisión motivada se podrá llevar a cabo el archivo de la actuación.

7.2 AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA:

Cuando, con fundamento en la queja, en la información recibida o en la indagación preliminar, se identifique al posible autor o autores de la falta disciplinaria, el funcionario iniciará la investigación disciplinaria.

Verificar la ocurrencia de la conducta, establecer circunstancias de modo, tiempo y lugar, entre otras causales.

Para incrementar el número de investigaciones disciplinarias se requiere que al área le sea suministrado el personal de manera continua más no intermitente

7.3 AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:

El auto de formulación de cargos es una providencia que sienta los cimientos sobre los cuales se edifica el proceso destinado a establecer la responsabilidad disciplinaria del presunto disciplinado

7.4 AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:

Se encuentra materializado en gran medida en la Delegada para el control y la Oficina Asesora jurídica.

La pérdida de la facultad sancionatoria, la prescripción de la acción de cobro y el silencio administrativo positivo.

El incremento de las quejas conlleva a que sea necesario contar con personal que no sea intermitente

La asignación de personal de manera permanente y la puesta en marcha del plan de contingencia que fue discutido en comité con la coordinadora del área.

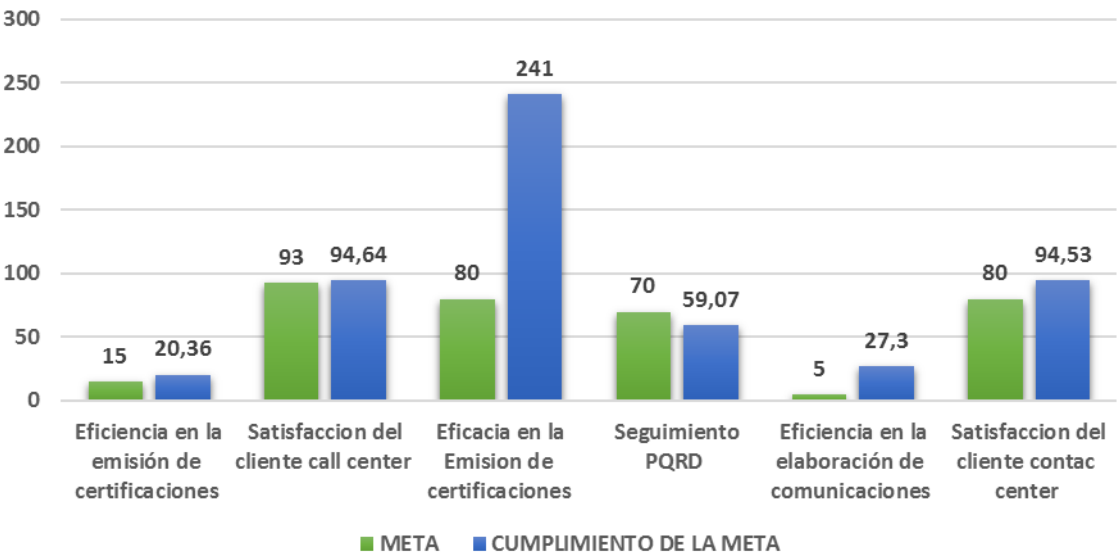
7.5 PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:

Se produce teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 162 del C.D.U.

Este indicador debe replantearse con el acompañamiento de Secretaría General, la coordinadora del área de disciplinario y el coordinador de MECI, ya que no todos los procesos disciplinarios conllevan a la formulación de pliego de cargos

8 GESTION DEL SERVICIO

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

Durante el periodo se realiza una depuración de la base de datos donde registran las certificaciones, donde se actualizan alrededor de 200 entradas reflejando la realidad de la situación actual de la gestión de las certificaciones.

8.2 EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

Se incumple con la ficha técnica ya que al depurar las bases de certificaciones se evidencian certificaciones sin gestionar que provienen de diferentes meses del año 2018 y algunos del año 2017, aun así se mitiga el impacte negativo gestionando las certificaciones pendientes.

8.3 SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:

La satisfacción percibida por los usuarios del Call center reflejan las decisiones acertadas de la coordinación lo cual se ve reflejado en el indicador.

8.4 SATISFACCION DEL CLIENTE CONTAC CENTER:

Se tiene un buen desempeño frente a la satisfacción percibida por los usuarios en lo corrido del periodo lo cual se evidencia en el indicador. esto responde a la buena gestión que se viene realizado bajo las directrices de la coordinación.

8.5 EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:

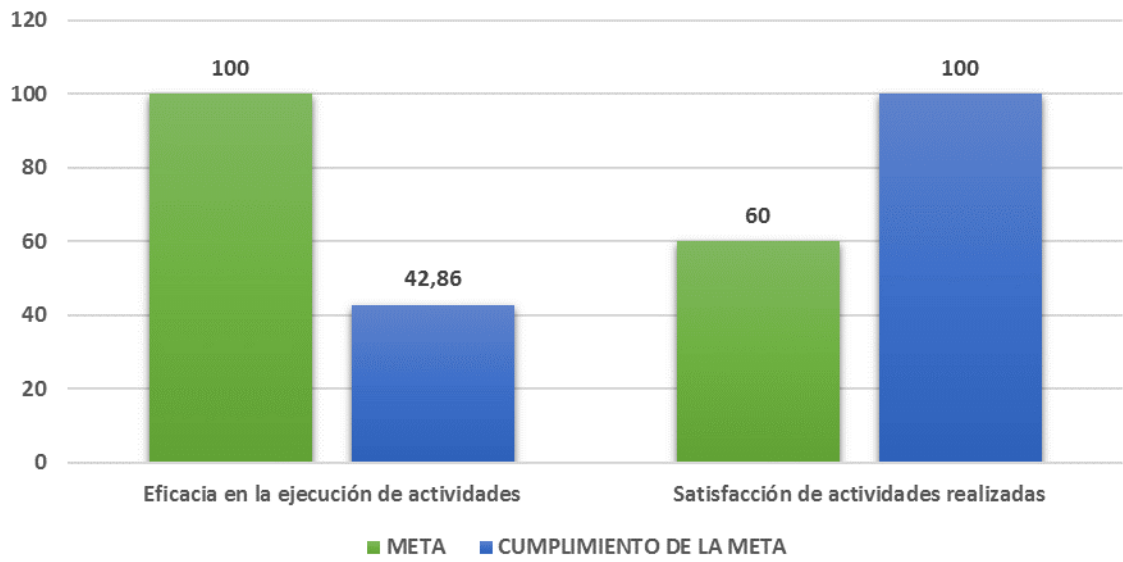
no se cumple con la meta establecida por la ficha técnica teniendo en cuenta que tan solo 195 de las citaciones corresponden al mes de diciembre y el resto corresponden a periodos anteriores

8.6 SEGUIMIENTO PQRD:

Con la creación del grupo de Derechos de Petición se evidencia cambios favorables en la dinámica a las respuestas a los derechos de petición por parte de los funcionarios de la Entidad, ya que se evidencia mayor conciencia y responsabilidad por parte de los funcionarios. Se reporta de acuerdo a los datos aportados por el grupo de respuesta a derechos de petición.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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 RECURSOS HUMANOS:



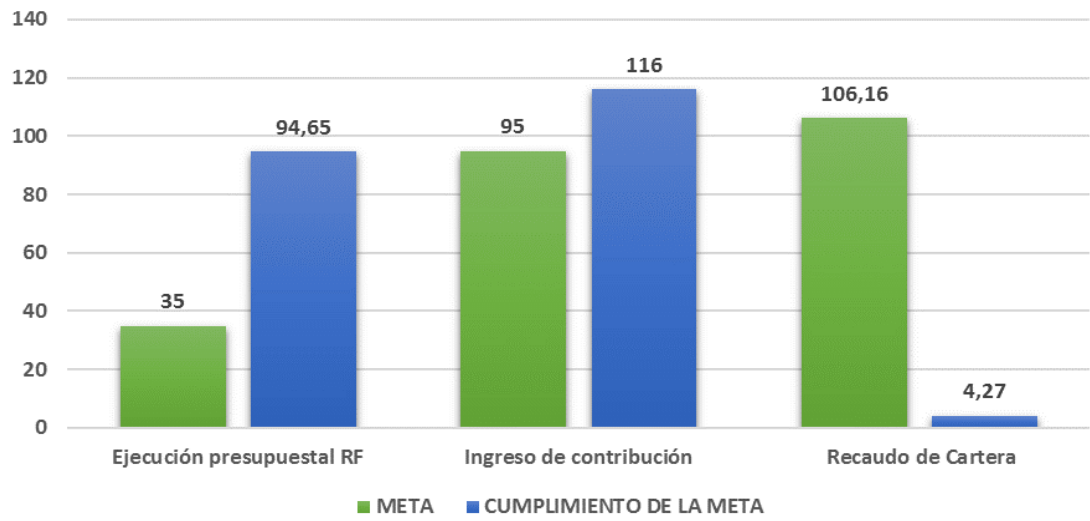
9.1 EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:

Para el cuarto trimestre se programaron 7 actividades para gestionar dentro del plan de bienestar, entre las cuales están: vacaciones recreativas, sesión de rumba, actividad de halloween para niños, halloween adultos, curso taller manualidades, cierre de gestión, novenas de aguinaldos; de las cuales se realizaron 3: Vacaciones Recreativas, actividad de Halloween de niños, novenas de aguinaldos.

9.2 SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

Dentro de las actividades de Bienestar y de acuerdo al procedimiento se estableció que las encuestas se realizarían a través de la intranet de acuerdo a lo establecido en el procedimiento. Se realizaron para el cuarto trimestre 4 actividades de Bienestar (vacaciones recreativas, campañas y visitas de entidades prestadoras de servicios y 2 actividades de clima organizacional. Se realizó encuesta únicamente a la actividad de vacaciones recreativas.

10 RECURSOS FINANCIEROS:



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

10.1 EJECUCION PRESUPUESTAL:

Lo ejecutado durante el periodo (Diciembre de 2018) fue \$21,289,295,069, que resulta de suma de Funcionamiento e Inversión. Se evidencia el cumplimiento de este indicador, al cerrar el año con 88,34%, en lo que respecta a los compromisos adquiridos por la entidad en el plan anual.

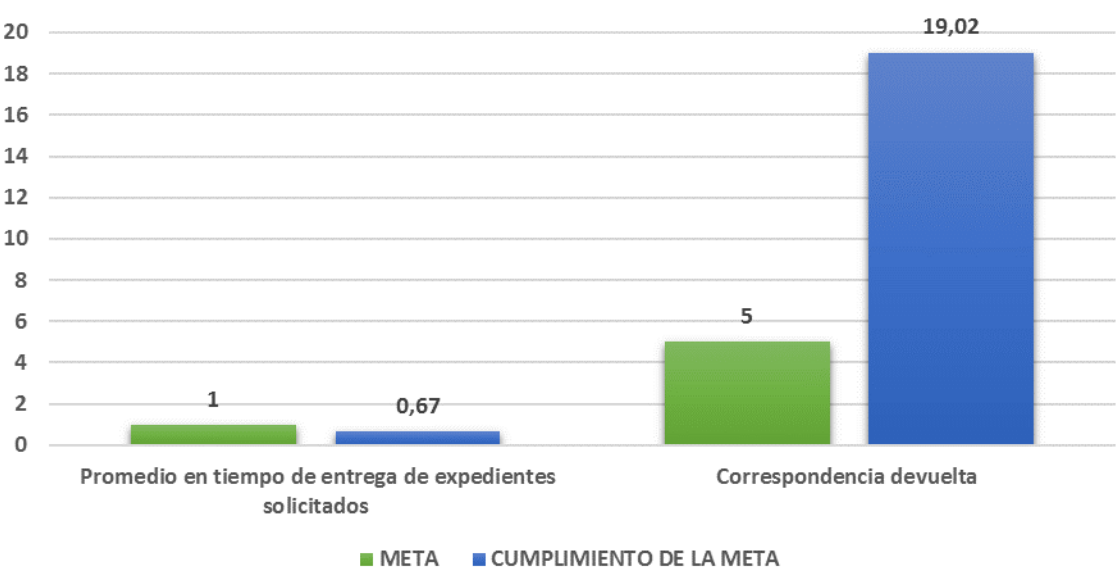
10.2 INGRESO DE CONTRIBUCION:

Los Ingresos de contribución percibidos en la vigencia = \$22.607.787.352,85 y el Valor ingresos de contribución presupuestados en la vigencia = \$19.488.825.622

10.3 RECAUDO DE CARTERA:

Cartera Recuperada equivale a 103.244.509,87 de un total de 2.415.526.579,23

11 GESTION DOCUMENTAL:



11.1 PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES SOLICITADOS:

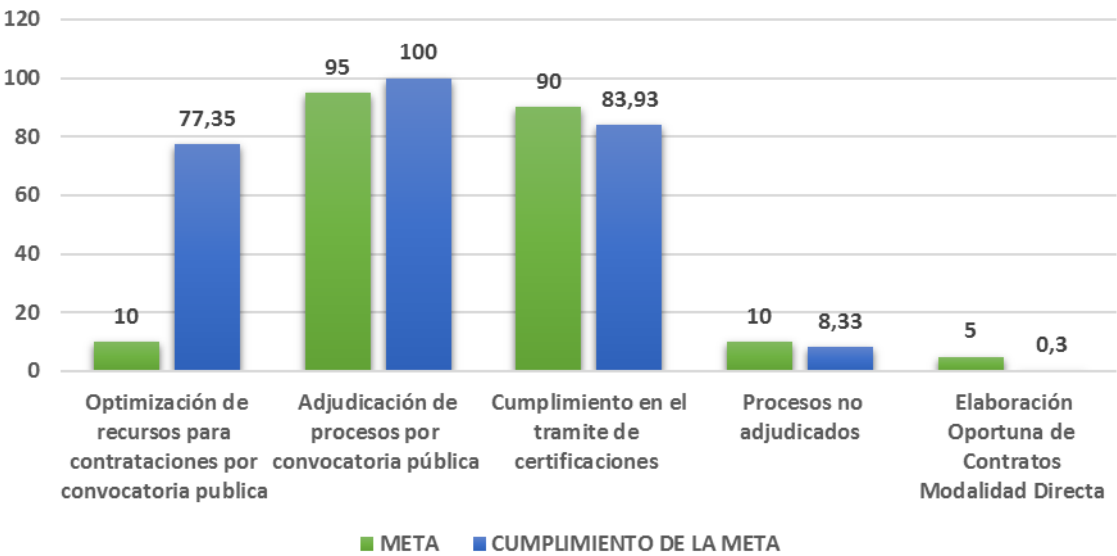
Para este mes se atendieron las consultas realizadas por los funcionarios y contratistas, se mantuvo el tiempo de entrega de los expedientes, adicional se atendieron solicitudes de manera digital lo que agilizó el proceso de entrega de la información.

11.2 CORRESPONDENCIA DEVUELTA:

Para este mes enviaron 2455 comunicaciones oficiales de las cuales se devolvieron 465 con no existe 29.7% y no reside 29.7% como los motivos con mayor porcentaje de devolución.

12 GRUPO DE CONTRATOS:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	



12.1 ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA

De los 9 contratos de modalidad directa firmados en diciembre, se realizaron 4 CDP en el mismo mes. Los demás CDP fueron realizados en noviembre o en otros periodos de tiempo.

12.2 PROCESOS NO ADJUDICADOS:

En el cuarto trimestre de 2018 se realizaron 12 solicitudes de elaboración de contrato bajo modalidad de convocatoria pública de los cuales solo uno declarado desierto

12.3 CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:

Durante el periodo se recibieron 56 solicitudes de las cuales se realizaron 47 dentro de los días hábiles estipulados.

12.4 OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

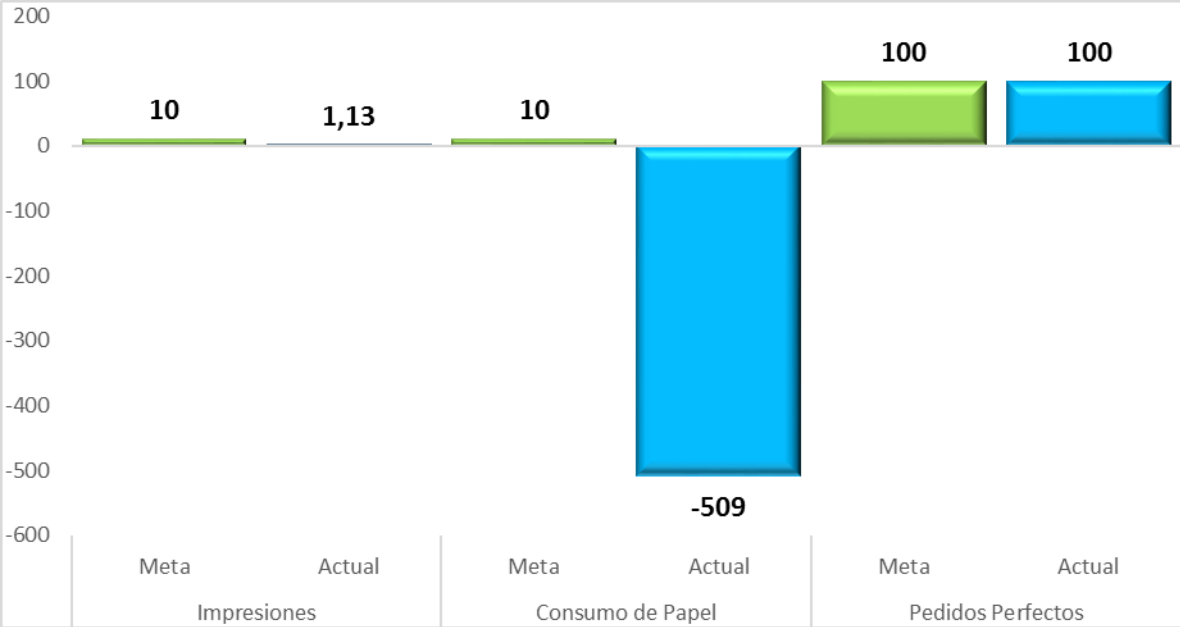
El valor del presupuesto no ejecutado de funcionamiento e inversión (Presupuesto menos compromisos (contrataciones)) equivale a \$1.202.704.931 y el valor de los contratos por convocatoria pública asciende a \$1.554.799.393.

12.5 ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

Se incrementó la adjudicación en el mes de octubre un 300 por ciento se mantuvo en noviembre en un 100 por ciento y en el último mes de Diciembre no se adjudicaron procesos por convocatoria publica

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

13 GESTION ADMINISTRATIVA:



13.1 IMPRESIONES:

El número de impresiones del periodo equivalen a 39.772, 63.065 y 55.447 para los tres últimos meses, y el número de impresiones del periodo anterior fue de 51.410, 51410 y 49.034 respectivamente.

13.2 CONSUMO DE PAPEL:

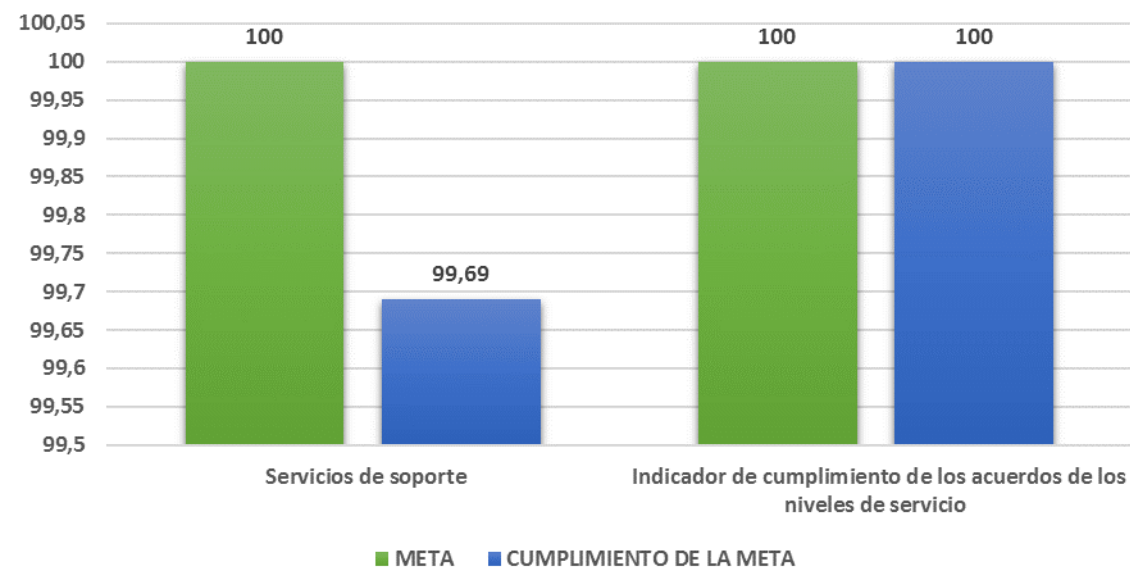
Se incrementó en este trimestre, teniendo en cuenta que en el mes de diciembre bajo a cero.

13.3 PEDIDOS PERFECTOS:

De acuerdo con las solicitudes realizadas por las demás áreas de la Entidad, para que se les sean suministrados de forma correcta y oportuna los elementos necesarios de consumo diario, el comportamiento en el último mes del año (diciembre), con este indicador continua con una tendencia de cumplimiento del 100%, de lo que se solicita vs lo que se entrega a las diferentes áreas que lo solicitan.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

14 GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:



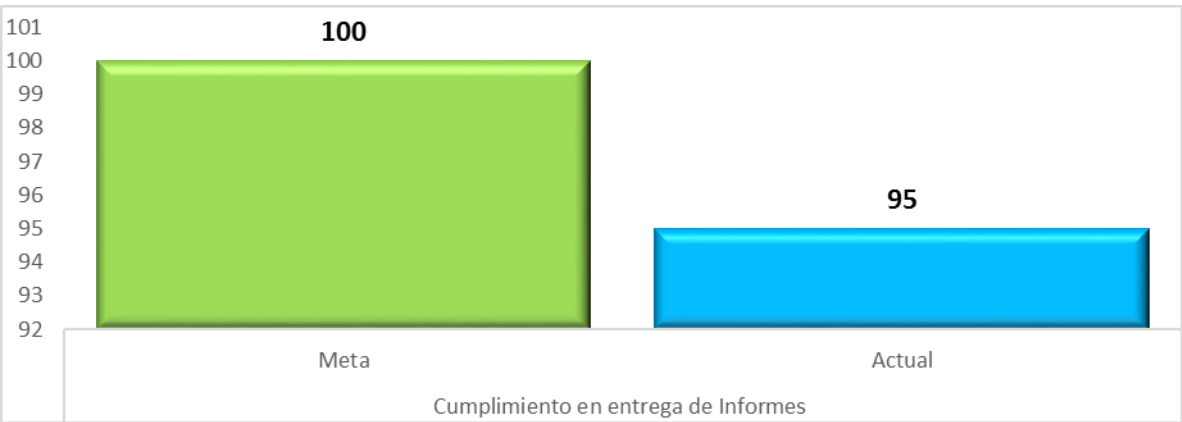
14.1 SERVICIO DE SOPORTE:

El indicador para el mes de Diciembre se refleja de la siguiente manera tickets solicitados 1.284 cerrados 1.282 y en espera 2, por lo que se evidencia el incremento de solicitudes ya que para el mes de Diciembre se da por terminado una gran mayoría de contratos de prestación de servicios.

14.2 CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:

Dada la información suministrada en las estadísticas de la oficina de informática y sistemas, nos permitimos reportar el indicador ya que para el mes de diciembre se recibieron 1977 ticket cerrados frente a 1814 cerrados cumplidos

15 CONTROL INTERNO:



15.1 CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:

En el último trimestre de la vigencia 2018 se realizaron 20 informes de los 21 que estaban previstos, por lo cual se refleja una ejecución trimestral del Plan Anual de Auditoria de un 95%. Es preciso aclarar que este resultado se da porque la Oficina realizó 2 informes más de los previstos, y restan por realizar e incorporar en la vigencia 2019, el informe de seguimiento al SUIT por error quedo relacionado en el mes de diciembre y debía emitirse en enero de 2019, la auditoria del proceso de evaluación y mejora que fue solicitada al Minis-

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	

terio, pero no se recibió colaboración y la auditoria al sistema SGSST, a cargo del área de recursos humanos, que no fue realizada.

Consolidó: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JUAN GABRIEL PÉREZ TOBARÍA

Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Waldo Alejandro Mendieta Pinzón
Revisado para firma por	Juan Gabriel Pérez Tobaría
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.	