

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: 4

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: 5

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 5

3.1 MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD: 5

3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO:..... 5

4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL: 6

4.1. COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:..... 6

4.2. EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES: 6

4.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES: 7

5. GESTION DE LA OPERACIÓN..... 7

6. CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA..... 10

6.1. GRUPO DE QUEJAS: 10

6.1.1. EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:..... 10

6.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:..... 10

6.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES: 11

6.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES: 11

6.2.3 GESTION GRUPO DESCONGESTION DE SANCIONES:..... ¡Error!
Marcador no definido.

6.3. GRUPO DE INSPECCION:..... 11

6.4. VISITAS DE INSPECCION:..... 12

7. GESTION JURIDICA: 12

7.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:..... 12

7.2 CARTERA EFICACIA: 12

7.3 CARTERA EFICIENCIA:..... 13

7.4 DEFENSA JUDICIAL:..... 13

7.5 DERECHOS DE PETICION:..... 13

7.6 CONCEPTOS INTERNOS: 13

8. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO..... 13

8.1. AUTODETERMINACION DE PROCEDIMIENTOS Y QUE ORDENA ARCHIVO: 13

8.2. AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA: 14

8.3. AUTO DE PLIEGO DE CARGOS: 14

8.4. AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:..... 14

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

8.5. PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS
DISCIPLINARIOS EN CURSO: 14

9. GESTION DEL SERVICIO..... 14

9.1. EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:..... 15

9.2. EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES: 15

9.3. SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER: 15

9.5. EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES: 15

10. RECURSOS HUMANOS: 15

10.1. EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES: 16

11. RECURSOS FINANCIEROS: 16

11.2. INGRESO DE CONTRIBUCION: 17

11.3. RECAUDO DE CARTERA: 17

12. GESTION DOCUMENTAL: 17

12.1. PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES
SOLICITADOS:..... 17

12.2. CORRESPONDENCIA DEVUELTA: 17

12.3. PROYECTO DE INVERSION GESTION DOCUMENTAL:..... ¡Error!
Marcador no definido.

13. GRUPO DE CONTRATOS: 17

13.1. ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA
18

13.2. PROCESOS NO ADJUDICADOS: 18

13.3. CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES: 19

13.4. OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR
CONVOCATORIA PÚBLICA:..... 19

13.5. ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA: ..19

14. RECURSOS FISICOS:..... 20

14.1. IMPRESIONES:..... 20

14.2. CONSUMO DE PAPEL: 20

14.3. PEDIDOS PERFECTOS: 20

15. GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS: 20

15.1. SERVICIO DE SOPORTE: 20

15.2. CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL
SERVICIO ANS: 20

16. CONTROL INTERNO: 21

16.1. CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES: 21

16.2. CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIA: 22

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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 62 indicadores, de los cuales 33 miden la eficiencia, 19 miden la eficacia, 10 miden la efectividad.

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

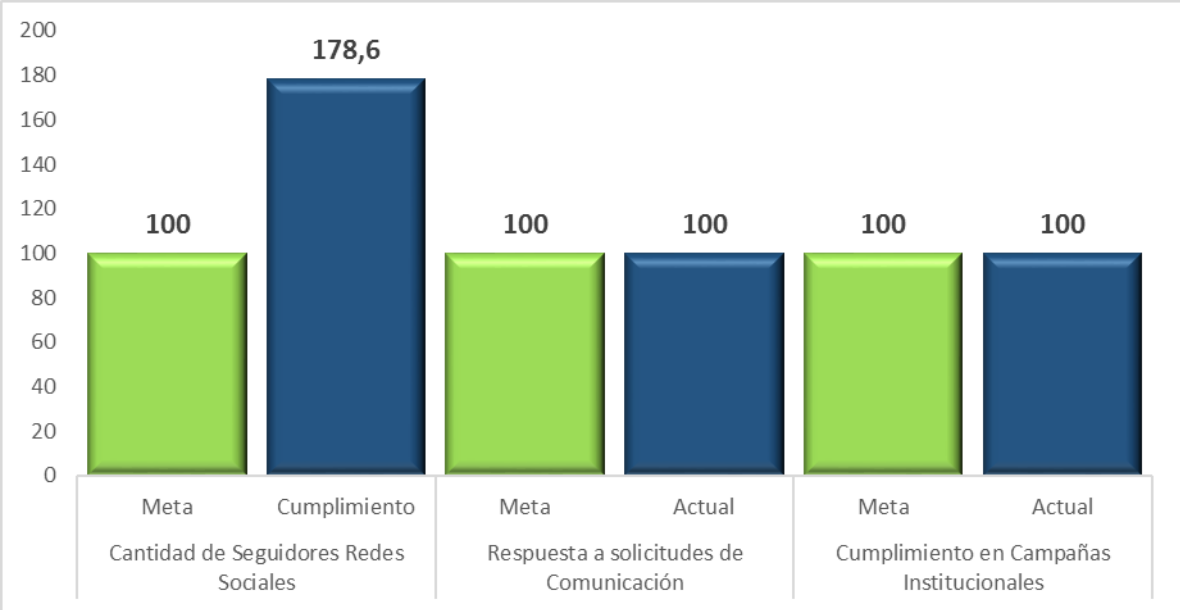
Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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 62

La presentación y análisis de los indicadores se realiza de acuerdo a lo reportado por cada proceso, mostrando el comportamiento presentado durante el tercer 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 desarrolló once (11) campañas durante el tercer trimestre, estas fueron; Campaña interna y externa de Rendicuentas 2018, Campaña interna y externa de Espacios de Participación Ciudadana, Campaña interna de Socialización del Código Único, Campaña externa de Vigilancia Persuasiva, Campaña interna y externa de Carta de trato digno a la ciudadanía, Campaña interna y externa de Servidor Público, Campaña interna de apropiación de valores institucionales y clima organizacional, Campaña interna de apropiación dirigido a funcionarios y colaboradores de las redes sociales de la entidad, Campaña interna de Responsabilidad Social y Campaña interna de EcoSuperVigilancia.

1.2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:

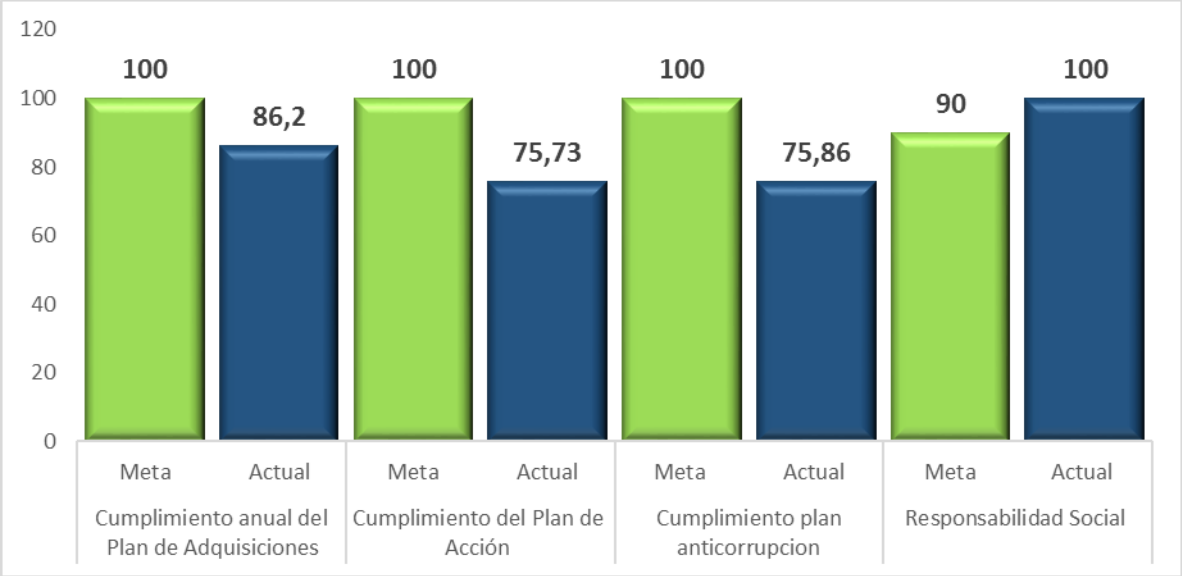
El Grupo de Comunicaciones emitió 146 solicitudes durante el tercer trimestre, cumpliendo a tiempo con cada una de las solicitudes internas o externas.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

1.3. CANTIDAD DE SEGUIDORES REDES SOCIALES:

La Oficina de Comunicaciones superó los 4000 seguidores proyectados para 2017. En el tercer trimestre de 2.018 hay un total de 7144 seguidores entre las redes sociales de Facebook y Twitter.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



2.1 CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:

El cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones no alcanzó la meta proyectada, toda vez que se encuentra en trámite una solicitud de vigencias futuras para poder comprometer los recursos correspondientes al proyecto de inversión de Gestión Documental. Esto nos permitirá hacer un uso más eficiente de los recursos y a su vez cumplir con las metas trazadas en el proyecto. En cuanto a los gastos de personal y gastos generales, estos se han venido ejecutando adecuadamente y no presentan ningún retraso.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:

Para el tercer trimestre del año se toma el número total de tareas programadas hasta dicho periodo, es decir un total de 144 tareas, de las cuales se reportaron y fueron aprobadas 117 de ellas, logrando un 56.80% de cumplimiento del 69.90% esperado.

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL:

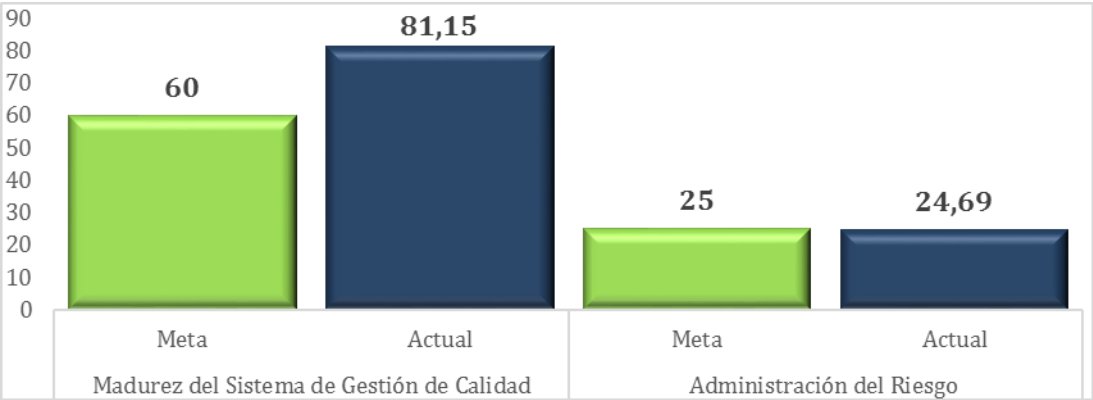
Durante el primer semestre del 2018 estaban programadas 37 actividades correspondiente a las diferentes categorías que contiene el plan de responsabilidad social: derechos humanos, prácticas laborales, transparencia y comportamiento ético, medio ambiente y pacto global de las cuales 37 actividades fueron cumplidas generando un porcentaje de cumplimiento del 100%.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:

Se evidencia un cumplimiento del 96% de acuerdo a las tareas planeadas y ejecutadas para el tercer trimestre de 2018, las tareas pendientes corresponden a la actualización de los trámites en el suit y sede electrónica, las cuales se ha venido trabajando con las mesas técnicas con el DAFP, sin embargo falta la aprobación de las fichas técnicas de cada trámite por parte de la Delegada para la Operación, y posteriormente a esto el registro de cada trámites en el SUIT y sede electrónica, como la expedición de la resolución de costos de los mismos.

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



3.1 MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

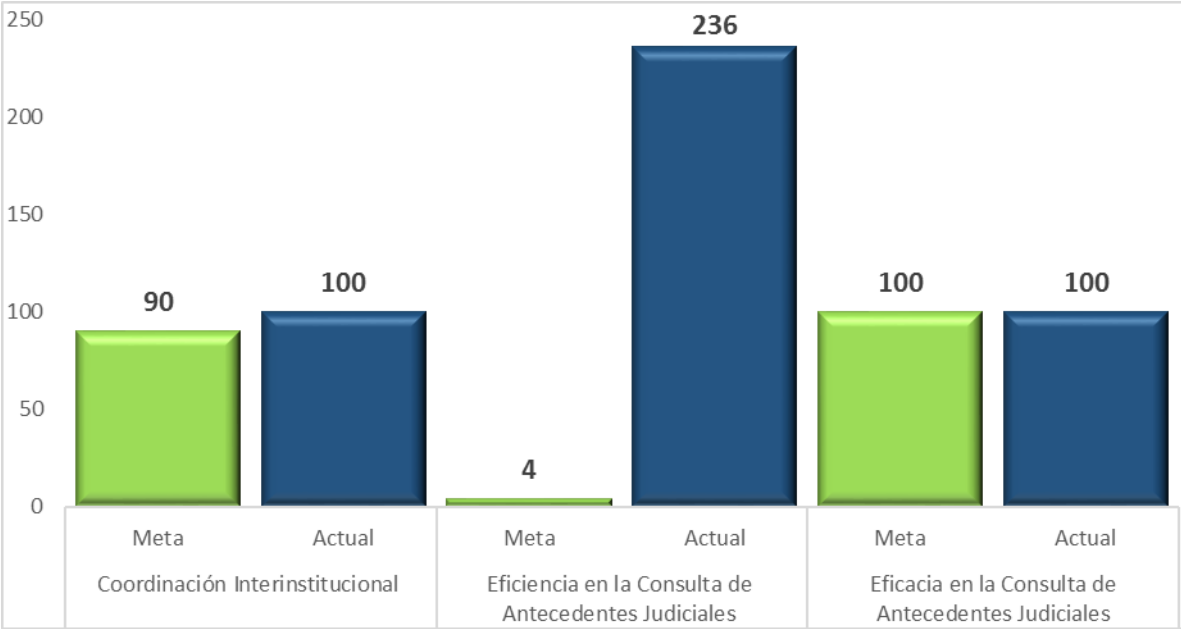
En el 2017 la oficina de planeación junto con el grupo mecí calidad, realizo diferentes actividades de acompañamiento a los líderes de proceso y gestores de calidad en la formulación de acciones correctivas y en el reporte oportuno. Las acciones preventivas en el 2017 se creó un plan de gestión de riesgo en el cual es el control de los riesgos identificados.

3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO

Durante la vigencia 2017 la oficina Asesora de Planeación junto con la oficina de control interno revisión y actualizo al mapa de riesgo lo cual quedaron identificados 64 riesgos quedando 2 en zona extrema, 30 en zona alta, 18 zona moderada y 14 en zona baja.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:



4.1. COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:

En el Tercer Trimestre del presente año se adelantaron 154 actividades de coordinación interinstitucional de 154 solicitadas; entre ellas verificación de novedades delictivas (63) reportadas en el aplicativo RENOVA utilizados como soportes ante procesos sancionatorios, apoyo a visitas de inspección (19), estudios de confiabilidad (64) a posibles servidores públicos, (8) apoyos especiales gestionados, correspondientes a verificaciones de instalaciones físicas con el apoyo de las Redes de Apoyo y Solidaridad ciudadana a servicios vigilados en la ciudad de Bogotá y gestión por parte de grupo AIN a inspectores de la SuperVigilancia en las ciudades de Pereira, Armenia y Manizales garantizando el apoyo de la Policía Nacional y de otras instituciones, que coadyuvaron al cumplimiento de las funciones de control, inspección y vigilancia de la Entidad.

4.2. EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

Durante el mes de julio solicitaron la consulta de 50.136 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 271 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, en un promedio de 2,36 días. Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto al mes de junio, debido a que se presentó un incremento de solicitudes por parte de la delegada para la operación por el grupo de permisos de estado, en el personal operativo de las empresas de vigilancia.

Durante el mes de agosto se solicitaron la consulta de 30.519 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 520 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, en un promedio de 3,3 días.

Durante el mes de septiembre solicitaron la consulta de 29.520 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 657 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, en un promedio de 2,29 días. Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto al mes de junio, debido a que se presentó una disminución de solicitudes por parte de la delegada para la operación por el grupo de permisos de estado, en el personal operativo de las empresas de vigilancia.

Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto al mes de junio, debido a que se presentó una disminución de solicitudes por parte de la delegada para la operación por el grupo de permisos de estado, en el personal operativo de las empresas de vigilancia.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

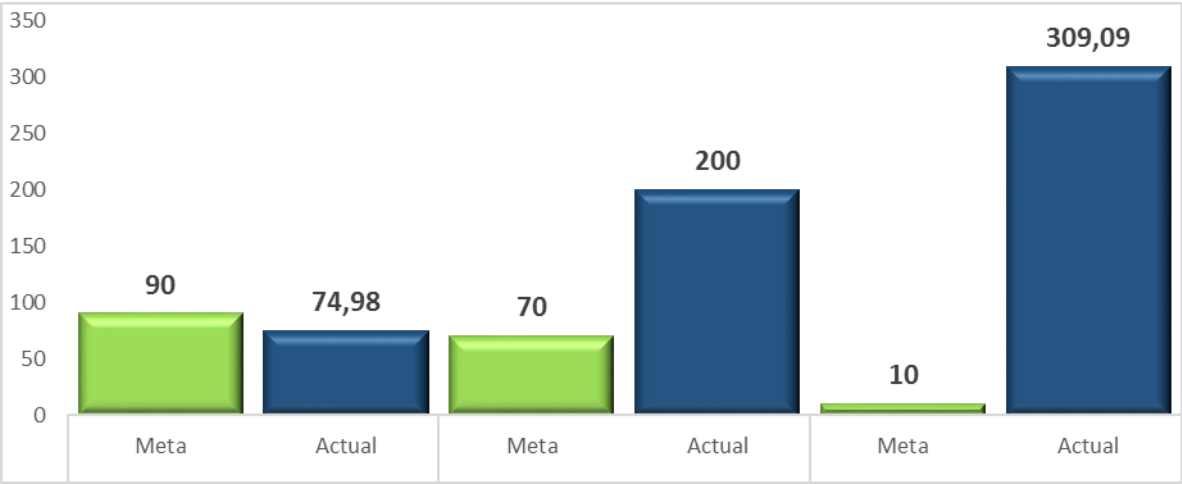
En abril se realizó la consulta de **22.969** antecedentes, solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad, previa a la obtención de permisos de estado y acreditación de personal operativo, lo que permitió identificar a **16** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

Análisis Indicador Eficacia: durante el presente mes de mayo se realizó la consulta de **34.115** 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 **22** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

Análisis Indicador Eficacia: durante el presente mes de junio se realizó la consulta de **35.073** 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 **24** personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

2. GESTION DE LA OPERACIÓN

5.1 GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO



5.1.1 PRODUCTIVIDAD:

Se observa que la entrada de tramites no aumento pero a causa de las finalización de contratos de dos colaboradores se ve afectada la productividad bajando así la cifra de tramites ejecutados para el grupo de permisos de estado es necesario este total de contratistas, debido a la cantidad de trámites que llegan, y es fundamental dar respuesta a los peticionarios en el tiempo esperado.

se evidencia que a causa de terminación de contratos el equipo sufre una baja evidenciando baja en los tramites resueltos

conforme a la cifra, se observa que a causa de terminación de contratos y el cambio de dirección en la delegatura para la operación se encuentran represados en la bandeja de la delegada en espera de firma

5.1.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Se está requiriendo en promedio un total de 100 días aproximadamente para dar respuesta a los tramites dado la complejidad de los mismos.

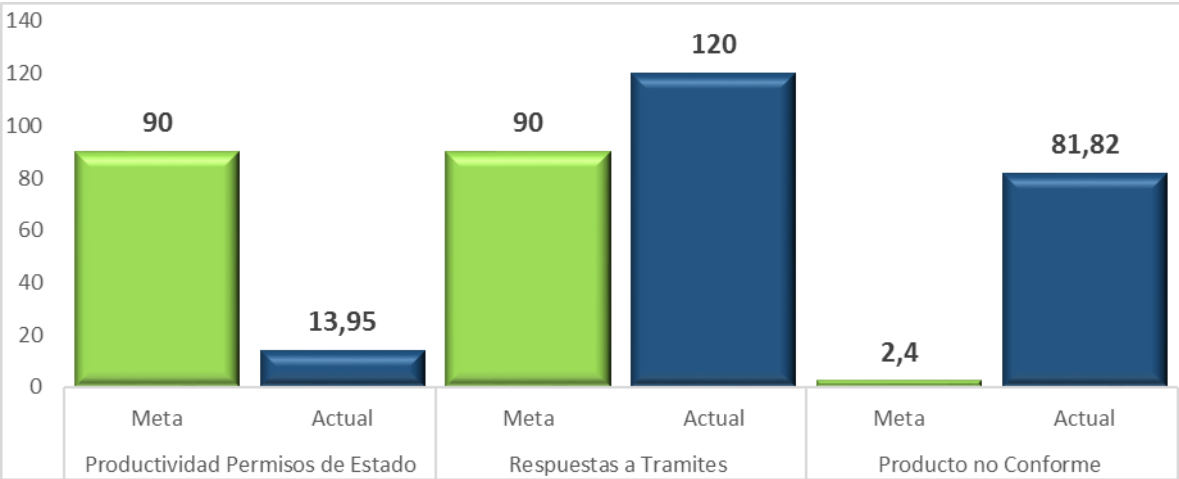
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

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

5.1.3 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.
CORRESPONDIENTE A 8,3%

5.2 GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION



5.2.1 PRODUCTIVIDAD

Teniendo en cuenta lo reportado por la plataforma Asigna se tiene que a la fecha ingresaron 1038 trámites para el grupo de Esquemas de Autoprotección

Para el grupo de consultoría y capacitación es necesario este total de contratistas, debido a la cantidad de trámites que llegan, y es fundamental dar respuesta a los peticionarios en el tiempo esperado.

Son 6 las personas contratadas, debido a que se entró en proceso de ley de garantías y para la Entidad estos son los contratistas necesarios para realizar las tareas referentes a los nuevos trámites de la vigencia 2018

En el segundo trimestre del 2018 solo se le dio respuesta al 829 de los tramites entrantes, correspondiente a un 79%, debido a que en el segundo trimestre se presentaron diversos acontecimientos. Uno fue el sistema E-signa funciono de manera interrumpida, de otro un lado, el cambio de Delegado hizo que se retuvieran varios trámites que estaban a la espera de firma.

Dentro del trimestre fueron decepcionadas 1038 solicitudes de los diferentes trámites, a los cuales se les dio respuesta con decisión de fondo a 829 que corresponden al 79% del total de trámites.

5.2.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

Para evacuar los diferentes tramites que llegan al grupo de esquemas de autoprotección se está requiriendo un promedio de 30 días en blindados; esto para poder

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

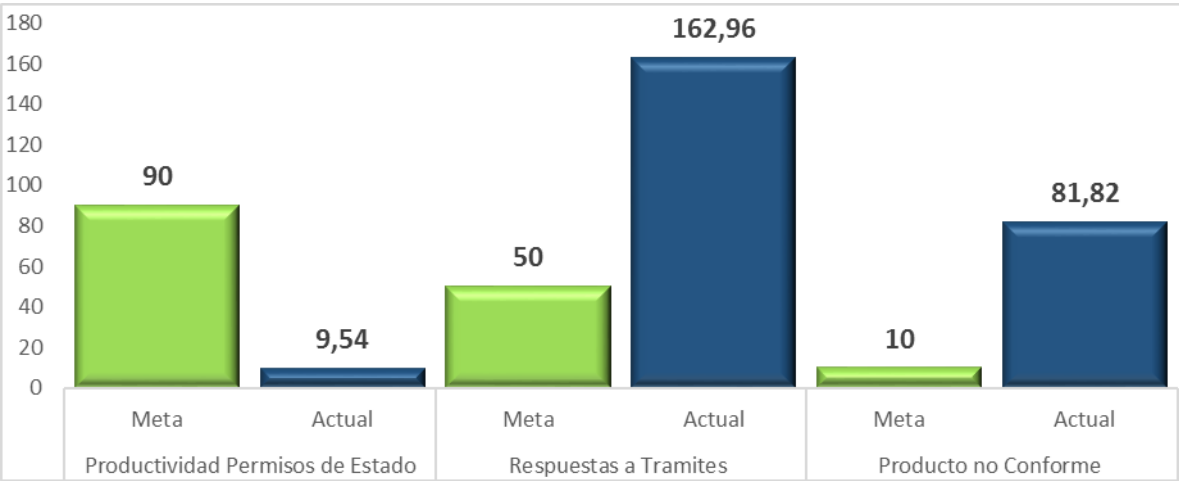
realizar el estudio, pedir antecedentes y llevar a comité. en cuanto a licencias y renovaciones el tiempo es respuesta es de 90 días es el tiempo esperado ya que son varios los tramites y su contenido es denso.

Los días esperados serían 50 ya que se considera que es el tiempo prudente para que el solicitante reciba una respuesta por parte de la Entidad.

5.2.3. PRODUCTO NO CONFORME:

Los actos administrativos devueltos al Grupo de Esquemas de Autoprotección, presentaron errores como el número de la placa, el número de cedula de ciudadanía, entre otros
Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la coordinación de Esquemas de Autoprotección y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 22 productos no conformes

5.3 GRUPO CONSULTORIA Y CAPACITACION



5.3.1 PRODUCTIVIDAD

Teniendo en cuenta lo reportado por la plataforma Esigna se tiene que a la fecha ingresaron 615 trámites para el grupo de consultoría y capacitación

5.3.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

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 11 productos no conformes

5.3. 3 PRODUCTO NO CONFORME:

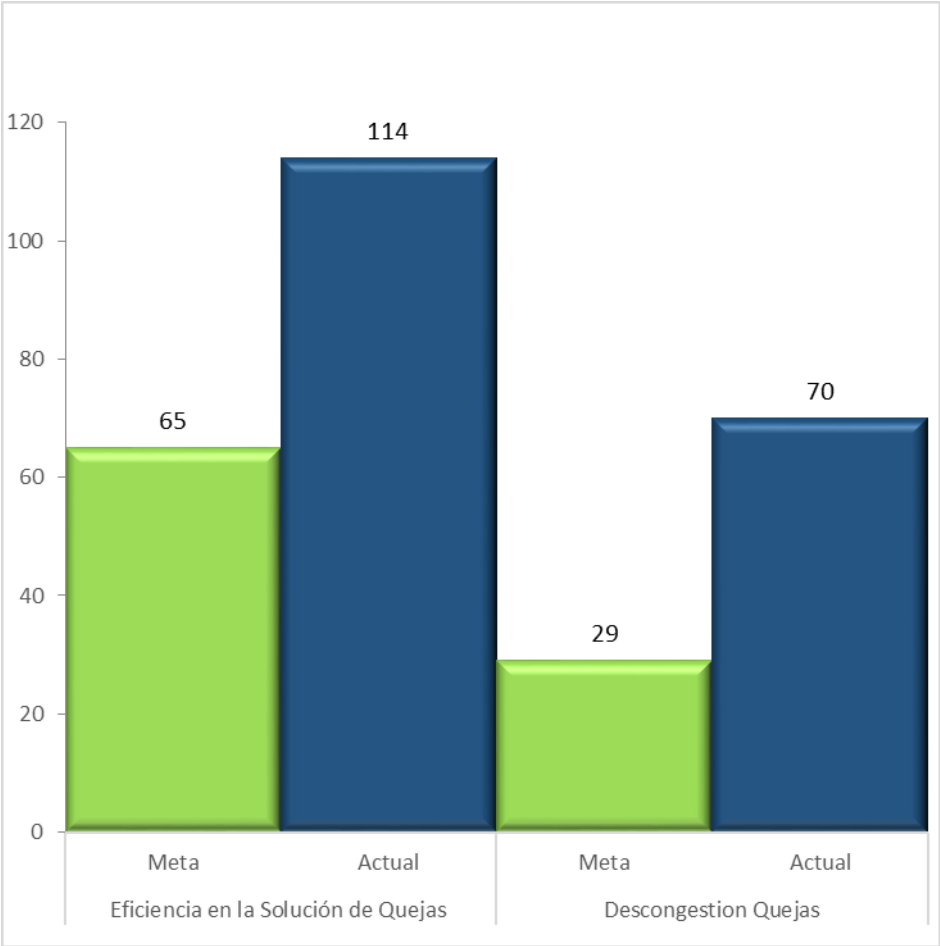
Los actos administrativos devueltos al grupo de Consultoría y capacitación, presentaron errores por diferentes variables como lo son el nombre, cedula de ciudadanía, dirección o errores de forma dentro del acto administrativo.

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 11 productos no conformes

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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. CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA

6.1. GRUPO DE QUEJAS:



6.1.1. EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:

Se respondió en un 70% por encima de la meta

6.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:

Este mes se avanzó en la descongestión de 230 expedientes resueltos de la siguiente manera:

- 5 desistimientos tácitos (expedientes de 2015).
- 13 desistimientos tácitos (expedientes de 2016).
- 11 desistimientos tácitos (expedientes de 2017).
- 33 Archivada con auto de activo (Expediente 2015).
- 13 Archivada con auto de activo (Expediente 2016).
- 3 Archivada con auto de activo (Expediente 2007).
- 11 Caducidad 2015
- 57 Remitido sanciones 2015
- 68 Remitido sanciones 2016

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

29 Remitido sanciones 2017

Causas: En este mes se evidencia cumplimiento con la meta, pero los días hábiles fueron cortos es decir que el avance no es superior al mes anterior

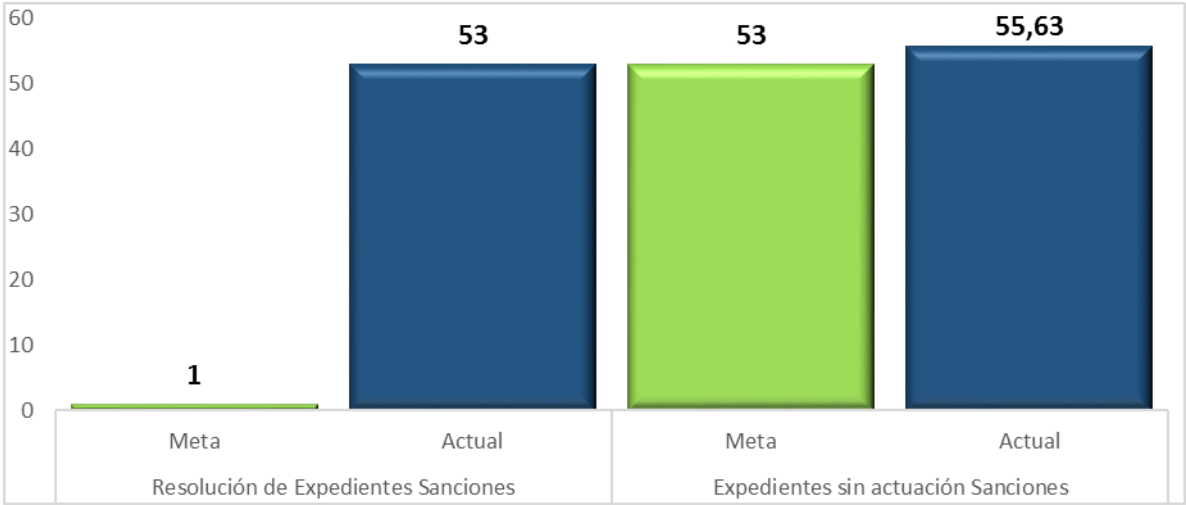
Efectos:

Con esto se da un avance a la descongestión en el mes de abril, aunque por debajo del mes anterior

Soluciones:

Los meses posteriores se trabajará como se ha venido trabajando, esperando que no intervenga ningún factor externo. Adicional los profesionales de pqrsc apoyan el equipo de descongestión.

6.2. GRUPO DE SANCIONES:



6.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:

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

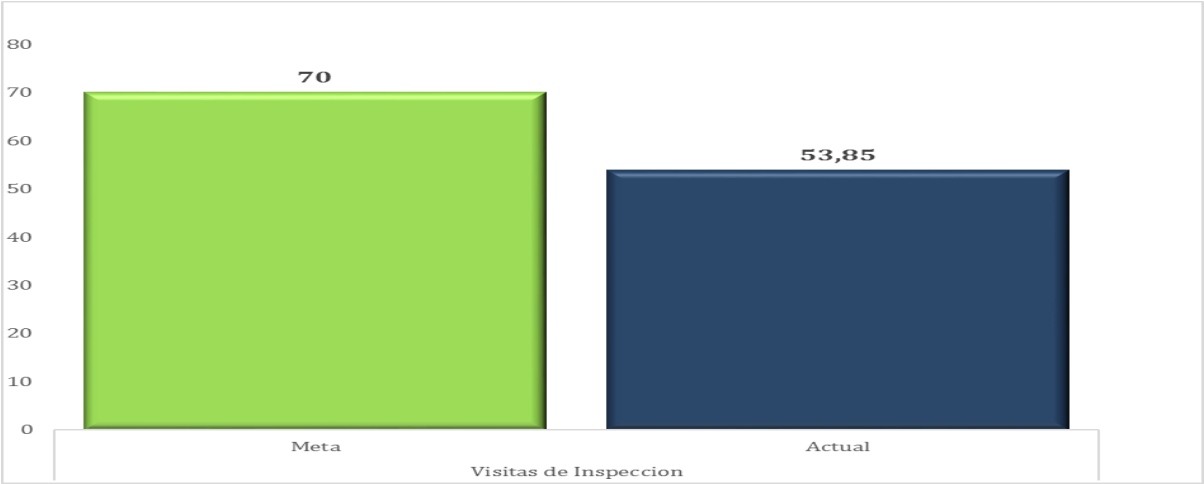
Dicho lo anterior es preciso señalar que se encontraron un total de 304 expedientes, de ese total 124 son objeto de caducidad y 180 se adelantaron con decisiones de fondo que finalizaron el PAS

6.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:

Para el tercer trimestre de 2018, se evidencio que la tendencia en el aumento de trámites en los expedientes transferidos desde los grupos inspecciones y quejas sigue constante y en aumento.

6.3. GRUPO DE INSPECCION:

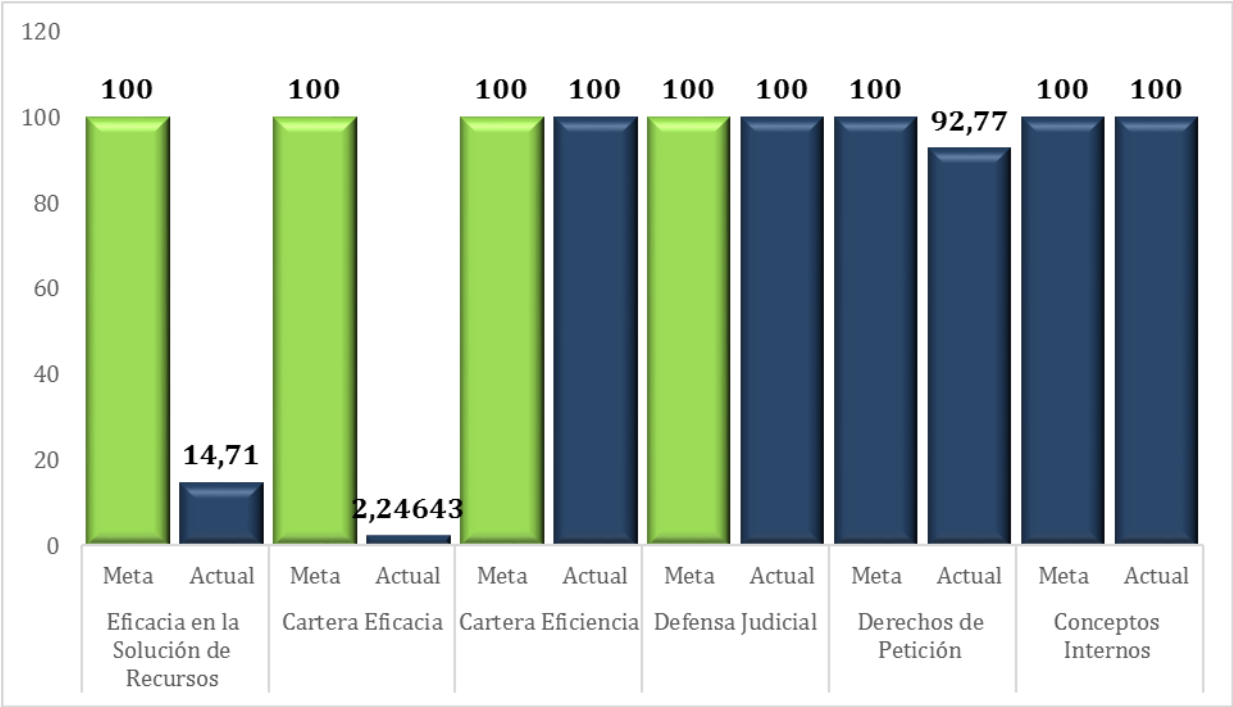
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



6.4. VISITAS DE INSPECCION:

Pudiéndose evidenciar que se está cumplimiento con los compromisos adquiridos por el Grupo de Inspección. Cabe resaltar que para la realización de visitas se han encontrado falencias por parte de apoyo operativo, si bien es cierto que se cuenta con el personal necesario para la realización de visitas, el grupo de GACIN no cuenta con disponibilidad de personal necesario para cubrir el apoyo a las respectivas visitas.

7. GESTION JURIDICA:



7.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:

El Grupo de Recursos de la Oficina Jurídica de la Entidad, los resultados obtenidos a partir de la implementación del citado plan a la fecha, son 45 recursos resueltos en el segundo semestre del año y 158 proyectados para revisión final.

7.2 CARTERA EFICACIA:

Este indicador dentro del tercer trimestre del año 2018, presenta una tendencia extremadamente positiva.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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 CARTERA EFICIENCIA:

Este indicador continúa con una tendencia positiva de cumplimiento del 100% como en los periodos anteriores, si bien es cierto que en la gráfica el periodo inmediatamente anterior muestra un cumplimiento del 0.0% no significa que este grupo no cumpliera con sus labores si no que se debe que dentro de este periodo de tiempo no llegaron procesos de cobro persuasivo, de esta manera el compromiso de dicho grupo es cumplir con la totalidad de estos procesos debido a que cuenta con el suficiente personal adecuado e idóneo para realizar esa primera acción de cobro y por ser la primera actividad que se realiza y no es un acción que dependa de otras actuaciones se realiza inmediatamente que llega.

7.4 DEFENSA JUDICIAL:

De acuerdo con lo registrado dentro de las bases de datos que se manejan en el grupo de defensa judicial para el periodo de tiempo del tercer trimestre del año 2018 las conciliaciones que fueron atendidas se contestaron en su totalidad lo cual genera un cumplimiento del 100% y el compromiso de continuar atendiendo estos temas tan pronto como lleguen.

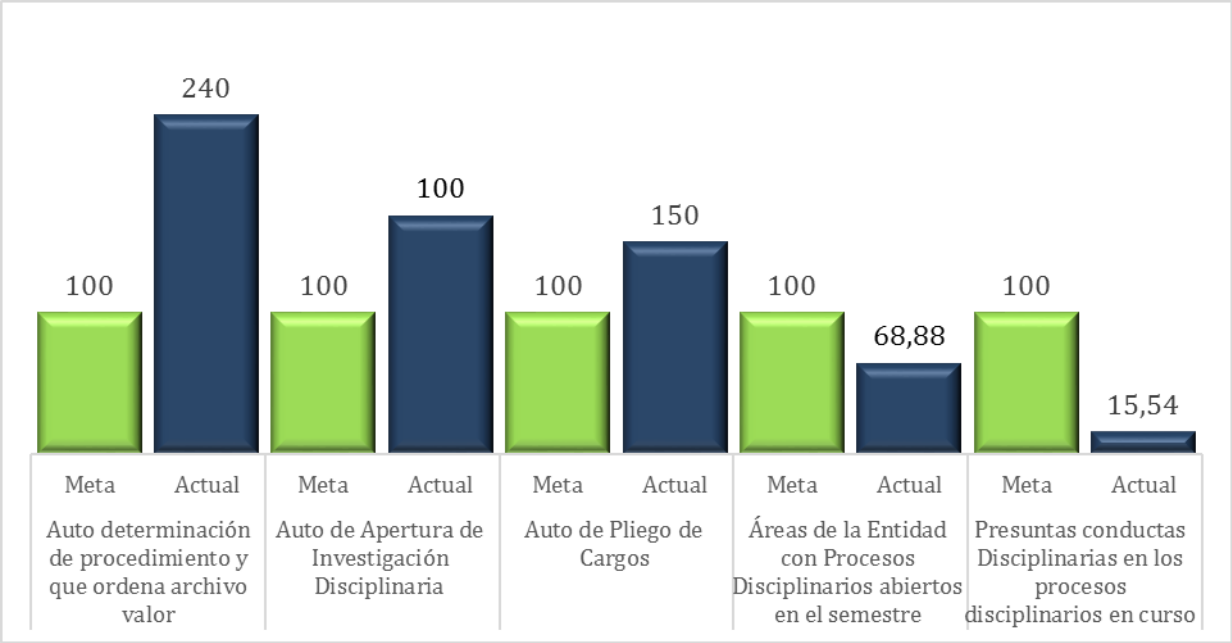
7.5 DERECHOS DE PETICION:

la meta de llegar a 0% de vencimientos en los tiempos de respuesta a los derechos de petición.

7.6 CONCEPTOS INTERNOS:

El comportamiento que mantiene este indicador, es de un cumplimiento del 100% debido a que todos los conceptos internos que se radicaron en el primer trimestre del presente año en la Oficina Asesora Jurídica, fueron resueltos de la mejor manera dentro del tiempo establecido

8. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO



8.1. 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:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

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

8.2. 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.

8.3. 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

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

La compulsa de copias por el acaecimiento de los fenómenos jurídicos de la caducidad, prescripción, silencio administrativo positivo

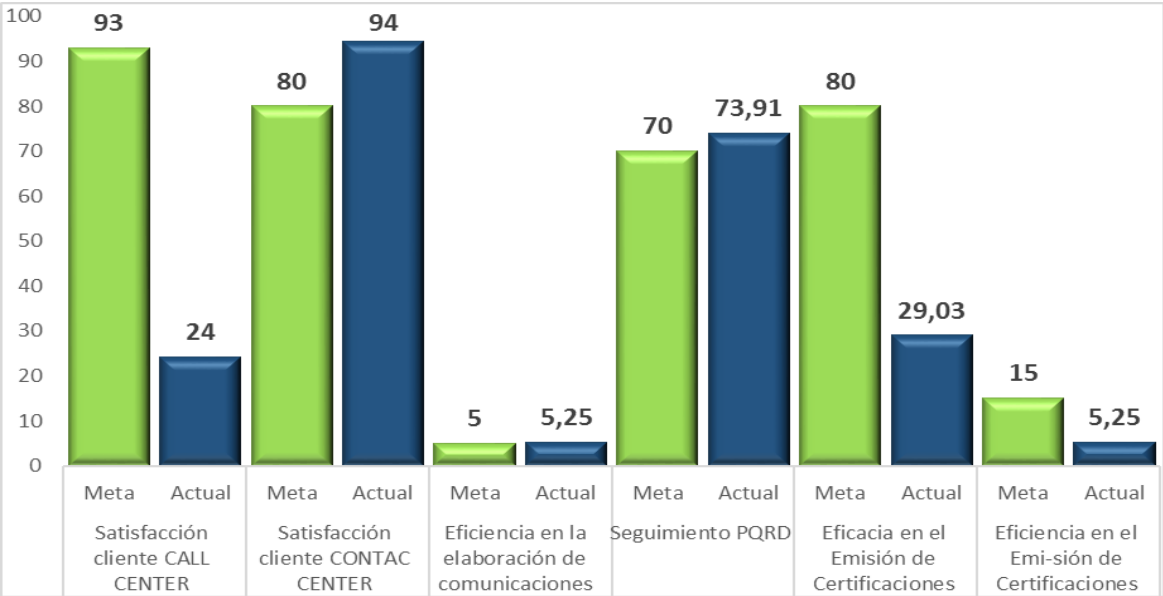
El incremento de quejas disciplinarias y no contar con el personal suficiente para evacuar las quejas disciplinarias e impulsar los procesos disciplinarios

Poner en funcionamiento el plan de contingencia y las actividades presentadas en el plan de mejoramiento.

8.5. PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:

Se presentan conductas por el acaecimiento de los fenómenos jurídicos de la caducidad, silencio administrativo, prescripción de la acción de cobro de la delegada para el control y la oficina asesora jurídica debido al alto número de compulsa de copias por parte de dichas dependencias

9. GESTION DEL SERVICIO



FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

9.1. EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

En este periodo se realiza un plan de choque con el cual se pone al día la entidad en cuanto a la emisión de las certificaciones. El indicador es elevado en consecuencia de la debida búsqueda y gestión de las certificaciones que habían sido desatendidas a lo largo de la vigencia 2018.

9.2. EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

Gracias a las directrices impartidas por la coordinación, el compromiso de los colaboradores y el constante desarrollo del grupo en general, el cual ya ha cumplido con todo un proceso de aprendizaje que le permite mejorar los tiempos de respuesta y acercarse al cumplimiento de los términos establecidos, es que se logra estar tan cerca del cumplimiento de los 5 días establecidos en el CPACA

9.3. SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:

El no reportar datos en un trimestre afecta el análisis del indicador y no nos permite observar el comportamiento objetivamente.

9.4. SATISFACCION DEL CLIENTE CONTAC CENTER:

Los usuarios se han mostrado satisfechos con la atención prestada por los asesores a cargo de este proceso.

9.5. EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:

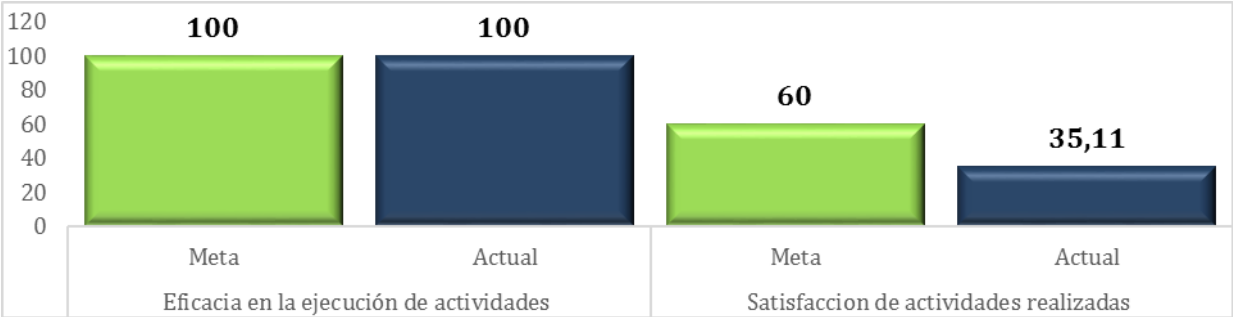
Gracias a las directrices impartidas por la coordinación, el compromiso de los colaboradores y el constante desarrollo del grupo en general, el cual ya ha cumplido con todo un proceso de aprendizaje que le permite mejorar los tiempos de respuesta y acercarse al cumplimiento de los términos establecidos, es que se logra estar tan cerca del cumplimiento de los 5 días establecidos en el CPACA.

9.6. 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. El control mensual y la revisión en la calidad de las respuestas por oficina o por funcionario a contribuyendo a mejorar los indicadores en este aspecto. La meta es llegar al 100 por ciento de respuestas, no obstante el atraso que existe en los derechos de petición tiene 2 causas:1. En los meses de junio y julio hubo ausencia de contratistas por la terminación de contratos de prestación de servicios profesionales, razón por la cual tuvimos que esperar un lapso de tiempo para la nueva contratación de personal. 2. Durante tres semanas en el mes de septiembre, el sistema ESIGNA no estuvo funcionando a cabalidad, el sistema estaba caído y sacar un documento implica un tiempo de demora grande. Adicionalmente presentó fallas el aplicativo para poder firmar documentos durante 2 semanas, lo que genero atraso en la salida de las respuestas a los derechos de petición.

10. RECURSOS HUMANOS:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	



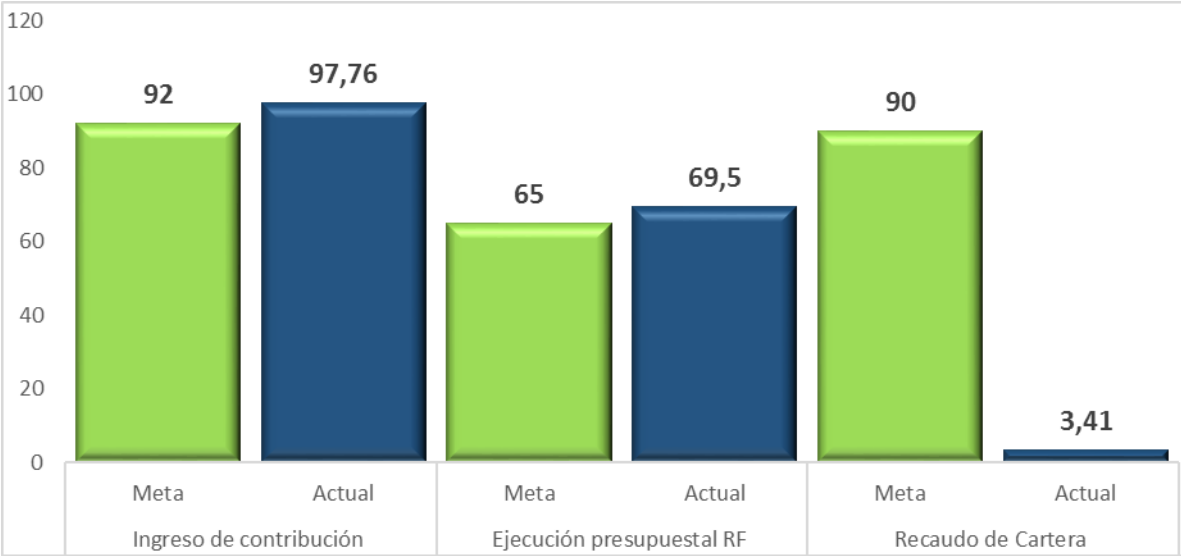
10.1. EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:

Dentro del plan de Bienestar para la vigencia 2018 se programaron en su totalidad 42 actividades durante el año entre las dimensiones de fortalecimiento del clima organizacional, seguridad y salud en el trabajo y actividades de Bienestar Social. Para el primer trimestre se programaron 29 actividades de estas en el primer trimestre del año se realizaron 8 actividades entre las cuales se encuentran día dela mujer, día del hombre, miércoles de ceniza, reconocimiento a cumpleaños de los servidores, entre otras, Para el segundo trimestre del año se realizó 16 actividades de las cuales se realizaron vacaciones recreativas, caminata ecológica, entre otras actividades programadas. Es decir, para el tercer trimestre se realizaron 24 actividades programadas.

10.2. SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

Dentro de las actividades de Bienestar y de acuerdo al procedimiento se estableció que las encuestas se realizarían a través del aplicativo de google encuestas que maneja el grupo de comunicaciones. Debido a la ausencia de personal del grupo de comunicaciones de la 5 encuesta programada se han realizado 2 Por lo anterior, de los 94 servidores que se les envió la encuesta solamente 36 de ellos dieron respuesta, de estos los servidores que contestaron excelente y buen fueron 32 lo que equivale al 90 por ciento de los servidores que contestaron la encuesta están satisfechos con las actividades. La meta para este segundo semestre es que el total de los servidores encuestados conteste las encuestas con el fin de conocer la totalidad de la percepción de los servidores y así poder realizar las mejoras en el proceso.

11. RECURSOS FINANCIEROS:



11.1. EJECUCION PRESUPUESTAL:

Se evidencia el cumplimiento de este indicador, al cerrar el tercer trimestre del año 69.50%, en lo que respecta a los compromisos adquiridos por la entidad en el plan anual.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

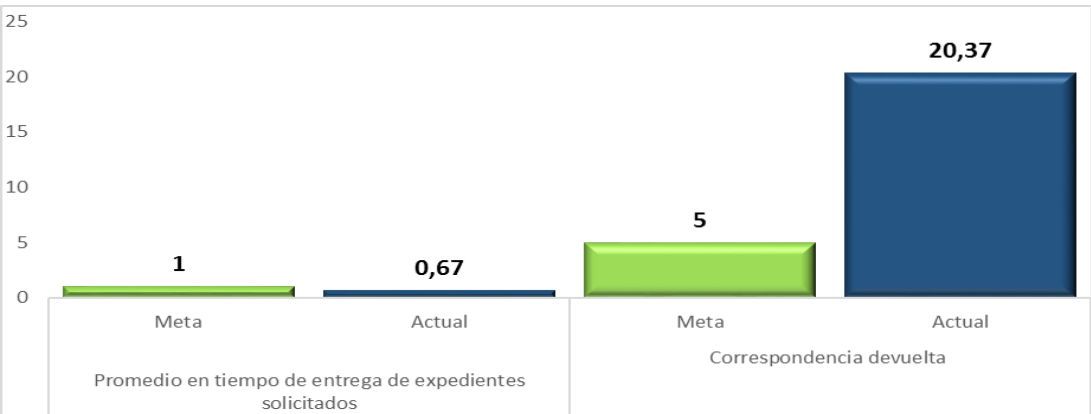
11.2. INGRESO DE CONTRIBUCION:

Durante la vigencia se proyectó un recaudo basados en el ejercicio realizado en la vigencia anterior, se proyectó una meta de \$ 19.827.000.000, la cual se cumplió en un 95,43% debido al esfuerzo realizado por el grupo de recaudo de contribución creado en 2015, con el fin de adelantar procesos de gestión de cobro y acompañamiento a la hora de gestionar el recaudo de la contribución.

11.3. RECAUDO DE CARTERA:

Durante el periodo reportado se evidenció una disminución considerable en el valor recuperado de la cartera con respecto a la vigencia anterior. Esto se debe en virtud a que las actividades de cobro coactivo se realizan en la oficina jurídica, actividades las cuales no son controladas por el grupo de recursos financieros. Sin embargo, el grupo de recursos financieros a implementado estrategias de cobro de carácter persuasivo con el fin de ayudar a recuperar la cartera que aún adeudan muchos supervisados, pero la cual no se pueden medir.

12. GESTION DOCUMENTAL:



12.1. PROMEDIO EN TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES SOLICITADOS:

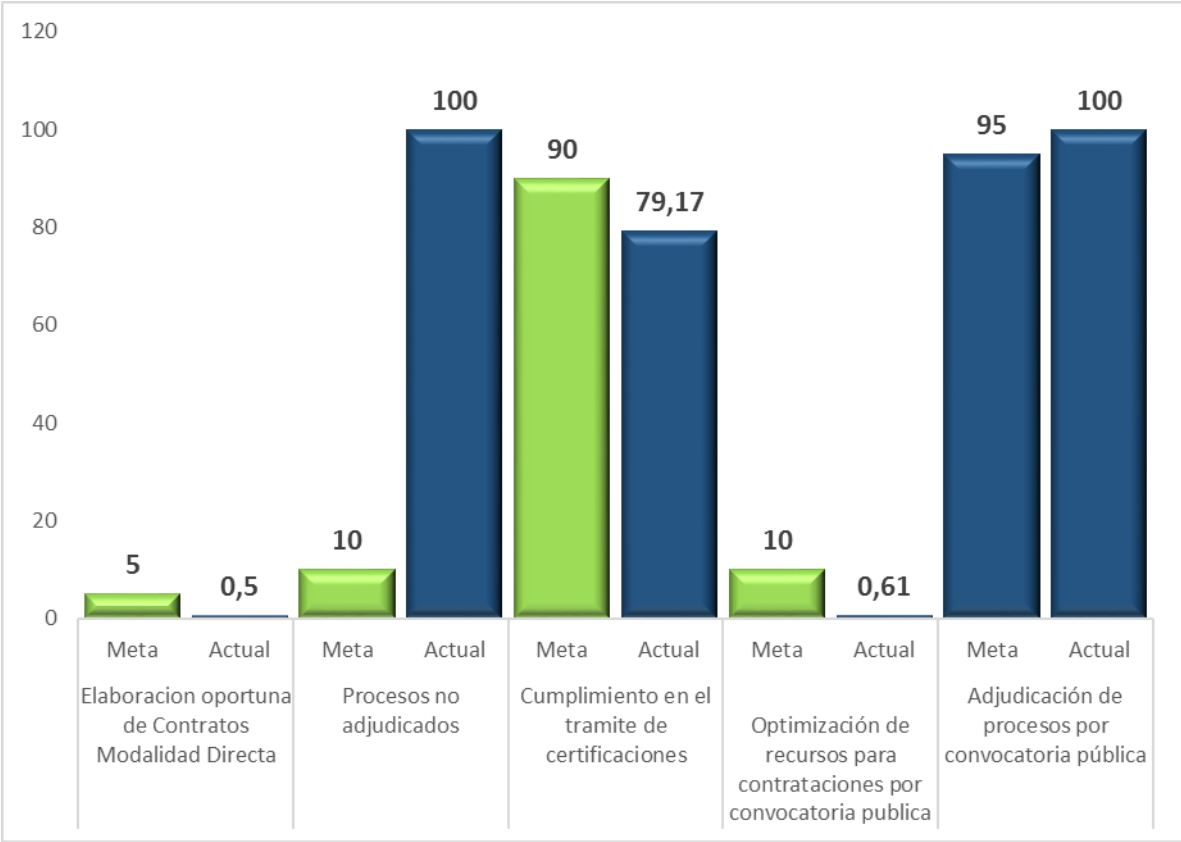
El comportamiento del indicador promedio en tiempo de entrega de expedientes solicitados va mejorando.

12.2. CORRESPONDENCIA DEVUELTA:

para este mes se enviaron 1802 comunicaciones oficiales, de los cuales se devolvieron 637 con 31.9% de no reside y 24,5% de no existe numero como mayor motivo de devolución.

13. GRUPO DE CONTRATOS:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	



13.1. ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA

En el trimestre se elaboró un .5 de contratación.

13.2. PROCESOS NO ADJUDICADOS:

Durante el periodo reportado se declaró una terminación anormal del proceso a continuación se presenta la justificación de la misma:

TERMINACIÓN ANORMAL DEL PROCESO LICITATORIO 01-2018
Se recibió observación de: NEXURA INTERNACIONAL S.A.S., en el siguiente sentido:
Señores
SUPERVIGILANCIA
ASUNTO: OBSERVACIONES AL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. 01 DE 2018.

Según el literal A del numeral 5.1. del proyecto pliego de condiciones se otorgará hasta 200 puntos por acreditar experiencia en fábrica de software/aplicaciones de movilidad. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015 se debe establecer los criterios ponderables de las licitaciones públicas así:

“(…)
En la licitación y la selección abreviada de menor cuantía, la Entidad Estatal debe determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta: (a) la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas; o (b) la ponderación de los elementos de calidad y precio que representen la mejor relación de costo beneficio.
Si la Entidad Estatal decide determinar la oferta de acuerdo con el literal (b) anterior debe señalar en los pliegos de condiciones:
1. Las condiciones técnicas y económicas mínimas de la oferta.
2. Las condiciones técnicas adicionales que representan ventajas de calidad o de funcionamiento, tales como el uso de tecnología o materiales que generen mayor eficiencia, rendimiento o duración del bien, obra o servicio.
3. Las condiciones económicas adicionales que representen ventajas en términos de economía, eficiencia y eficacia, que puedan ser valoradas en dinero, como por ejemplo la forma de pago, descuentos por adjudicación de varios lotes, descuentos por variaciones en programas de entregas, mayor garantía del bien o servicio respecto de la mínima re-

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

querida, impacto económico sobre las condiciones existentes de la Entidad Estatal relacionadas con el objeto a contratar, mayor asunción de los Riesgos, servicios o bienes adicionales y que representen un mayor grado de satisfacción para la entidad, entre otras. (...)” NEGRILLA Y SUBRAYADO FUERA DE TEXTO
En atención a lo establecido en la norma jurídica antes expuesta solicitamos amablemente a la Administración elimine el criterio ponderable establecido en el literal A del numeral 5.1 del pliego de condiciones pues la experiencia específica no puede ser objeto de ponderación en esta modalidad de contratación.

RESPUESTA POR PARTE SUPERVIGILANCIA:

Una vez analizado en su integralidad el Proyecto de pliego, El Estatuto de Contratación de la Administración Pública y los principios que rigen la Contratación Estatal, se ha colegido que le asiste razón al observante, por tal motivo la entidad terminará anormalmente el presente proceso licitatorio 01-2018, realizará los ajustes respectivos y procederá a publicar un nuevo proceso de selección con requisitos ponderables ajustados en condiciones armónicas para todos los interesados.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007:

“La publicación de los proyectos de pliegos de condiciones o sus equivalentes no genera obligación para la entidad de dar apertura al proceso de selección”.

En consecuencia, No se dará apertura al presente proceso de selección

13.3. CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:

Durante el periodo se recibieron 10 solicitudes de las cuales se realizaron 10 dentro de los días hábiles estipulados para así cumplir con la meta de 3 días hábiles para la entrega de certificaciones

13.4. OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

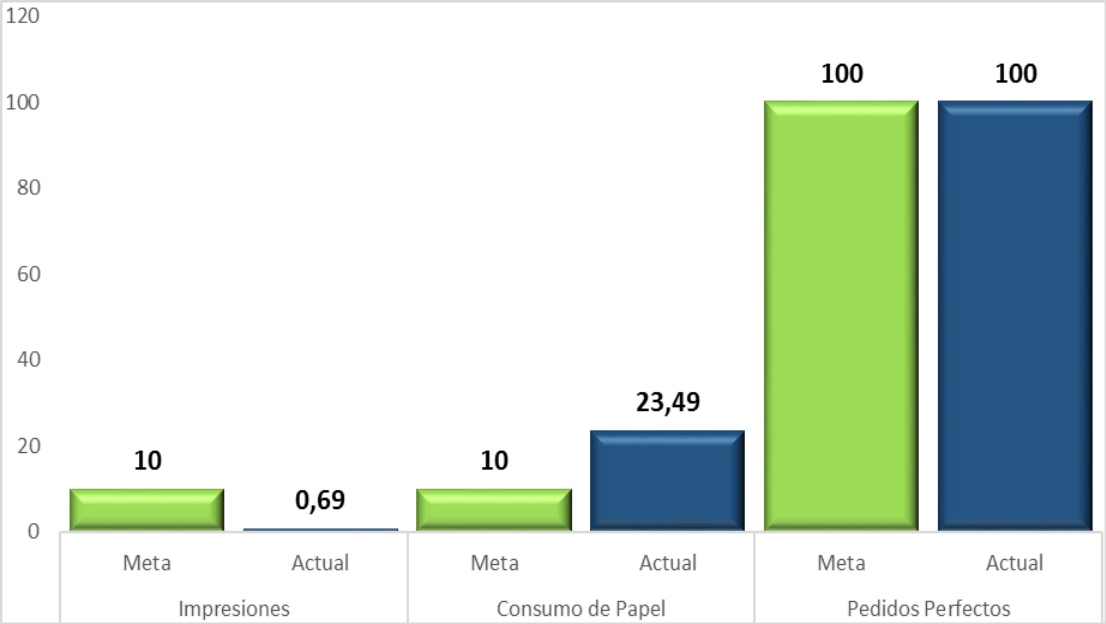
Se optimizaron recursos en un 0.6% dado que se realizó el esfuerzo en el estudio de mercado realizado para cada proceso

13.5. ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

Se incrementó notablemente mostrando un comportamiento adecuado del indicador .

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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 ADMINISTRATIVA:



14.1. IMPRESIONES:

Se incrementó en este trimestre

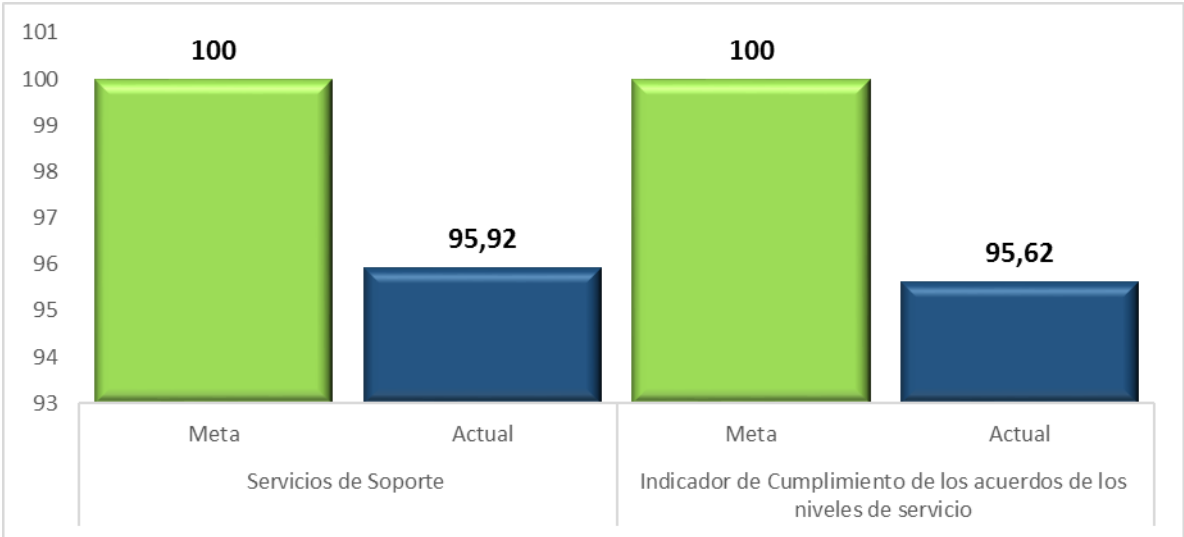
14.2. CONSUMO DE PAPEL:

Se incrementó en este trimestre

14.3. 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 de ese indicador continúa teniendo un comportamiento excelente con un cumplimiento del 100%, de lo que se solicita vs lo que se entrega.

15. GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:



15.1. SERVICIO DE SOPORTE:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

De acuerdo con la sabana de datos del aplicativo Súper tickets para el mes de agosto, en el cual se puede denciar las solicitudes realizadas a la oficina de Informática y Sistemas de los soportes atendidos en el mes agosto fueron de (144) solicitudes de las cuales cerradas fueron atendidos a tiempo es de (139) así mismo mes anterior que habían quedado pendiente fueron de (10) correspondiente al mes de julio del 2018, Lo cual como resultado para el mes de agosto es de un 90% de nivel de eficiencia en la atención de servicios de soporte que solicitan directamente a la oficina de informática y sistemas los usuarios. Observándose que nos encontramos en un rango para los ANS de un “91%”

De un total de 144 tickets solicitados para el mes de agosto, en la cual se puede reflejar en los soportes del aplicativo, correspondiente a los siguientes componentes;

APO	3
Correo	8
ESIGNA BPM	24
INFODOC	1
Orfeo	6
Portal Web	1
RENOVA	20
Reporte Información Financiera Seven XBRL	1
Sistemas	5
Soporte	74
Suite Visión Empresarial	1

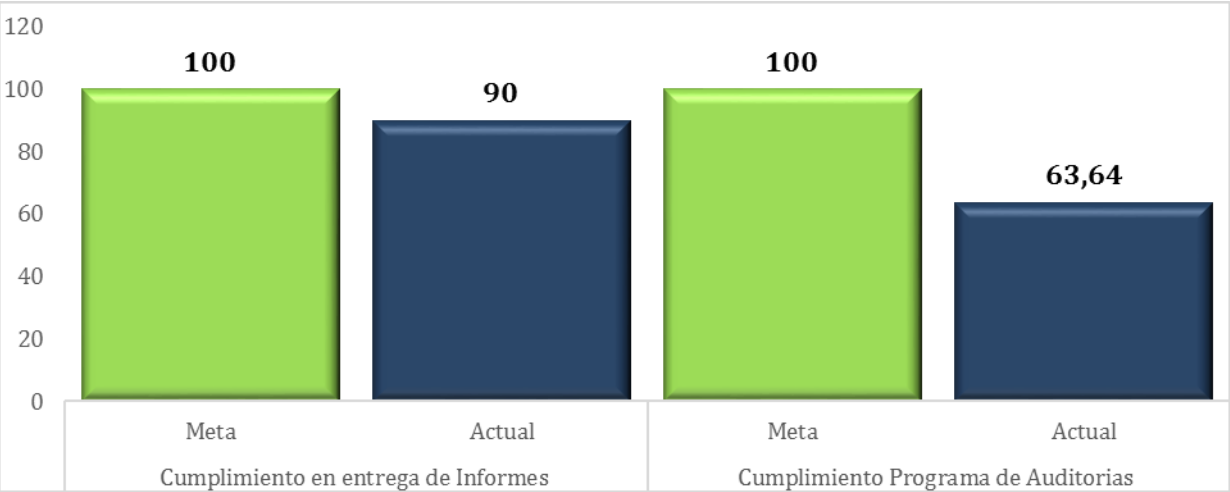
15.2. CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:

En cuanto al indicador de cumplimiento de ANS, se observa que para el tercer trimestre de la vigencia 2018 se obtuvo como resultado un 96%, lo cual equivale a que de un total de 1050 solicitudes recibas en el área de sistemas y fueron atendidas y cerradas fue un total de 1004. Observándose que nos encontramos en rango de cumplimiento alto “>96%” lo que le permite a la oficina seguir cumpliendo con los acuerdo de niveles de servicio con una eficiencia en la parte administrativa de la Oficina de Informática y sistemas

15.3. PROYECTO INTEGRACION SISTEMAS DE INFORMACION:

La Oficina de Informática y Sistemas en busca de la adopción del PETIC Y de las mejores prácticas que permitiría la ejecución del portafolio de proyectos de inversión, así mismo se pudo realizar la recepción de los estados financieros de las empresas de vigilancia a través de XBRL

16. CONTROL INTERNO:



16.1. CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	

Para el tercer trimestre del año 2018, se programaron 30 informes, de los cuales se presentaron 27 en las fechas establecidas. Cabe resaltar que dentro de estos 30 informes planeados se encuentran los 5 pendientes del primer trimestre. Por lo anterior, el cumplimiento al Plan Anual de Auditoria fue cumplido en un 90%.

16.2. CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIA:

Las auditorias que no se pudieron realizar del Programa previsto, se debió a la ausencia de personal contratista durante este trimestre e igualmente, el traslado de funcionarios de planta a otras dependencias.

Consolido: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
DANIEL ENRIQUE PEDROZA VANEGAS
Jefe Oficina Asesora

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Geovanny Sierra Prieto
Revisado para firma por	Daniel Enrique Pedroza
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.	