

MEMORANDO

No.20181210115413



MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Identificador /Top Gn68 KCCz F8se 3ae9 3p10 eq8= (Válido indefinidamente)

URL <http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica>

MEMORANDO

No.20181210115413

Contenido

1.	GESTION DE COMUNICACIONES.....	4
1.1	CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:	4
1.2	RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:	4
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	5
2.1	CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN DE ADQUISICION:.....	5
2.2	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:.....	5
2.3	RESPONSABILIDAD SOCIAL:.....	5
2.4	CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:.....	5
3.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	6
3.1	MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:.....	6
3.2	ADMINISTRACION DEL RIESGO:.....	6
4.	ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:.....	6
4,1	COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:	7
4.2	EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:	7
4.3	EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:	7
5.1	PRODUCTIVIDAD:.....	8
5.2	RESPUESTA A TRÁMITES:	8
53	DESCONGESTIÓN:.....	8
5.4	PRODUCTO NO CONFORME:	8
6.	CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA	9
6.1	GRUPO DE QUEJAS:.....	9
6.1.1	EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:	9
6.1.2	DESCONGESTION DE QUEJAS:.....	9
6.2.1	RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:	10
6.2.2	EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:.....	11
6.3	GRUPO DE INSPECCION.....	11
6.4	VISITAS DE INSPECCION:	11
7.	GESTION JURIDICA:	12
7.1	EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:.....	12
7.2	CARTERA EFICACIA:	12
7.3	CARTERA EFICIENCIA:	12
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:.....	13
8.2	AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:	13
8.4	AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:	14

MEMORANDO

No.20181210115413

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:	14
9.2	EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:	14
9.3	SATISFACCION AL CLIENTE CALL CENTER:	14
9.5	EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:	15
9.6	SEGUIMIENTO PQRD:	15
10	RECURSOS HUMANOS:	15
10.1	AUSENTISMO:	15
10.2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD GENERAL:	15
10.3	AUSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRABAJO:	16
10.4	AUSENTISMO POR PERMISOS Y OTROS CONCEPTOS:	16
10.5	EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:	16
11	RECURSOS FINANCIEROS:	16
11.2	INGRESO DE CONTRIBUCION:	16
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:	17
13	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	17
13.1	GRUPO DE CONTRATOS:	17
13.2	ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA	18
13.3	PROCESOS NO ADJUDICADOS:	18
13.4	CUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE DE CERTIFICACIONES:	18
13.5	OPTIMIZACION DE RECURSOS PARA CONTRATACIONES POR CONVOCATORIA PÚBLICA:	18
13.6	ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:	18
13.7	RECURSOS FISICOS:	18
13.8	IMPRESIONES:	19
13.9	CONSUMO DE PAPEL:	19
13.10	PEDIDOS PERFECTOS:	19
14	GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:	19
14.1	SERVICIO DE SOPORTE:	19
14.2	CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:	20
15	CONTROL INTERNO:	20
15.1	CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:	20
15.2	CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIA:	20

Identificador /Top Gn68 KCCz F8se 3ae9 3pt0 eq8= (Válido indefinidamente)

URL <http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica>

MEMORANDO

No.20181210115413

PRESENTACIÓN INDICADORES

En este informe se presentan 76 indicadores, de los cuales 43 miden la eficiencia, 23 miden la eficacia, 10 miden la efectividad.

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

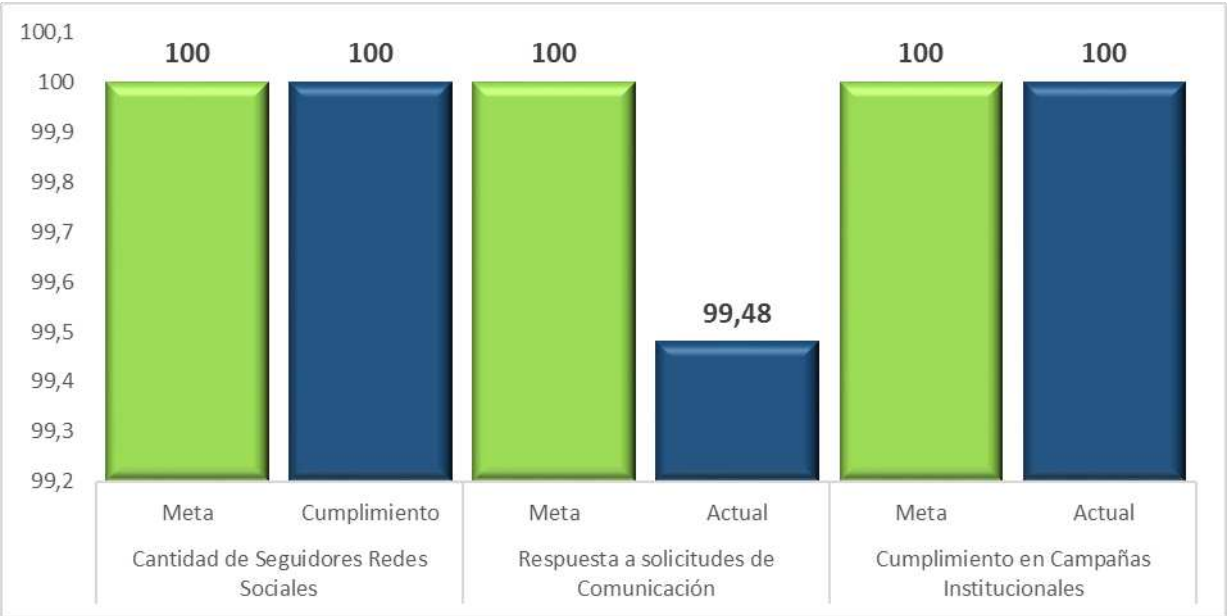
Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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 76

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

1. GESTION DE COMUNICACIONES



1.1 CUMPLIMIENTO EN CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:

En el primer trimestre del 2018 del total de 171 tareas programadas para dicha vigencia, se reportaron y fueron aprobadas 144 de ellas, logrando un cumplimiento y un avance del 83.7 % en el Plan de Acción 2017.

Se cumplen a demanda, conforme las áreas solicitan la programación de las mismas debido a que para la fecha no se había realizado un cronograma para dichas actividades.

1.2 RESPUESTA A SOLICITUDES DE COMUNICACIÓN:

La Oficina de Comunicaciones cumple con todas las solicitudes realizadas por las dependencias, sin embargo, durante este trimestre hubo una excepción debido a que solicitaron el aplazamiento de la comunicación por cambios en la información.

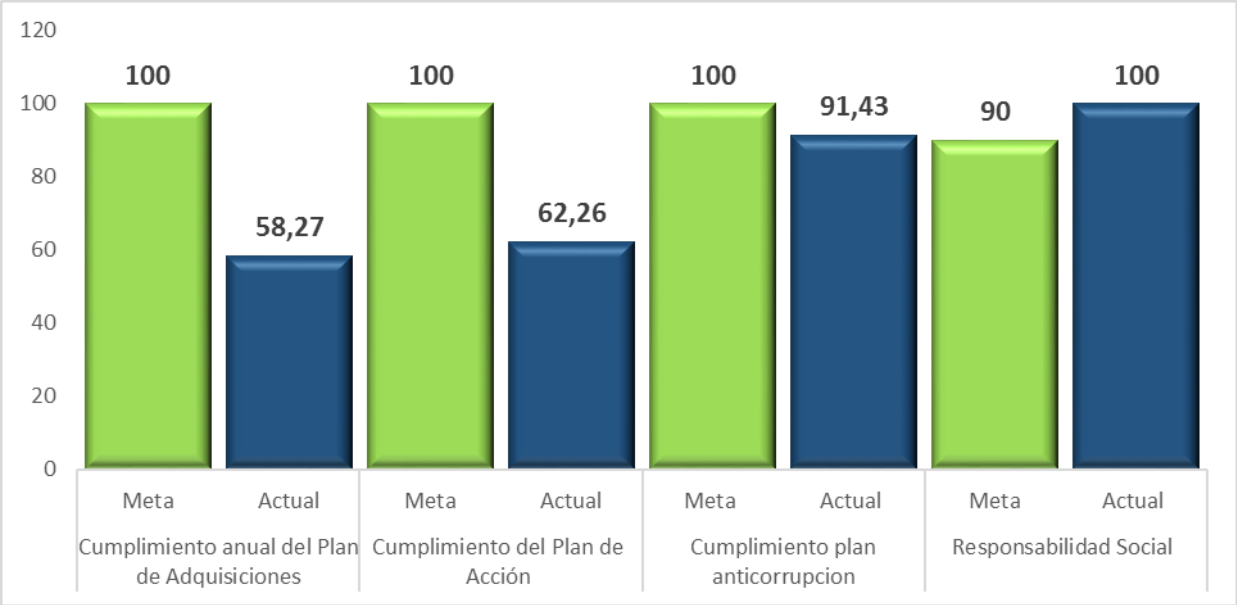
1.3 CANTIDAD DE SEGUIDORES REDES SOCIALES:

MEMORANDO

No.20181210115413

La Oficina de Comunicaciones superó los 4000 seguidores proyectados para 2017. En el primer 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:

Para el primer trimestre del 2018 en la ejecución de acuerdo al presupuesto el valor acumulado de los compromisos quedo por el valor \$8.146.779.347 y de acuerdo al valor planeado era de 13.980.239.000 lo cual nos deja una ejecución del 58% esto en razón a que este trimestre se planeó la mayoría de las adquisiciones por ley de garantías y la cual se levanta hasta el mes de Julio del 2018.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:

El Plan de Acción Institucional de la vigencia 2018 fue aprobado en Comité Institucional de gestión y desempeño llevado cabo el 30 enero de 2018.

Para el primer trimestre del año se toma el número total de tareas programadas para dicho periodo, es decir un total de 53 tareas, de las cuales se reportaron y fueron aprobadas 33 de ellas, logrando un 14.5% de cumplimiento del 25% esperado para este periodo en el Plan de Acción 2018.

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Para el segundo semestre del 2017, el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Responsabilidad Social fue del 100%. La gestión oportuna permitió ejecutar dentro de los tiempos determinados cada una de las actividades propuestas. De igual manera el impacto que tuvo el Plan de Responsabilidad Social fue positivo, tanto para la entidad como para sus grupos de interés debido al fortalecimiento de las relaciones de confianza como resultado de las interacciones con los vigilados, funcionarios, ciudadanos, proveedores entre otros con los cuales se implementaron las diferentes actividades e iniciativas planeadas para esta vigencia.

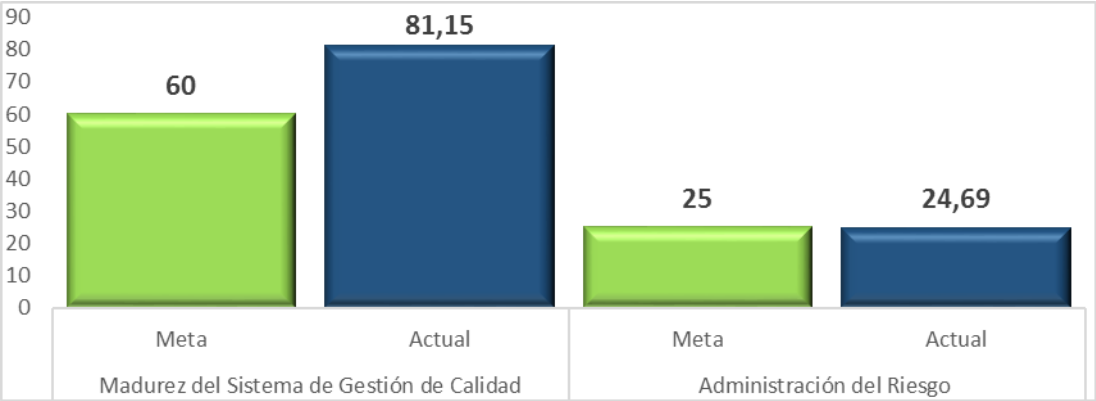
2.4 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:

MEMORANDO

No.20181210115413

El plan anticorrupción y de servicio al ciudadano cuenta con un total de 141 tareas para la vigencia 2018, las tareas programadas para el I trimestre de 2018, corresponden a un total de 35 tareas, de las cuales se reportaron y fueron aprobadas 27 de ellas, logrando un 77,1% de cumplimiento, quedando pendiente un total de 8 tareas las cuales representan el 22,9%. de acuerdo con lo anterior, los procesos que cumplieron con lo planteado para el primer trimestre de la vigencia 2018, fueron: Comunicaciones, Gestión Documental, Gestión Interinstitucional, Gestión De Calidad y Planeación, por otra parte, quienes incumplieron con lo planeado Atención Al Usuario, Notificaciones y PQRSD, Contratos, Control Interno y Recursos Humanos.

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



3.1 MADUREZ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

La madurez del sistema gestión de calidad para esta vigencia 2016, se encuentra en un 81%, porque este año se han unificado varias acciones correctivas que han sido repetitivas en varias vigencias y de los diferentes informes de auditorías.

Por otra parte, este año se crearon nuevos riesgos de corrupción lo que incremento las acciones preventivas con sus controles.

En comparación con el año pasado que estaba en un 148% a este año en un 81% bajo por que los líderes de procesos y los gestores no tiene la cultura de mejoramiento continuo. Este indicador es anual.

3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO:

Durante la vigencia la oficina asesora de planeación realizo revisión y actualización al mapa de riesgo lo cual quedaron identificados 81 riesgos quedando 24 en zona extrema, 30 en zona alta, 14 zona moderada, 8 en zona baja y 5 que no se han valorado.

Los efectos de no tener el mapa de riesgos actualizado son:

1.

Materialización de riesgos
2.

Falta de controles adecuados
3.

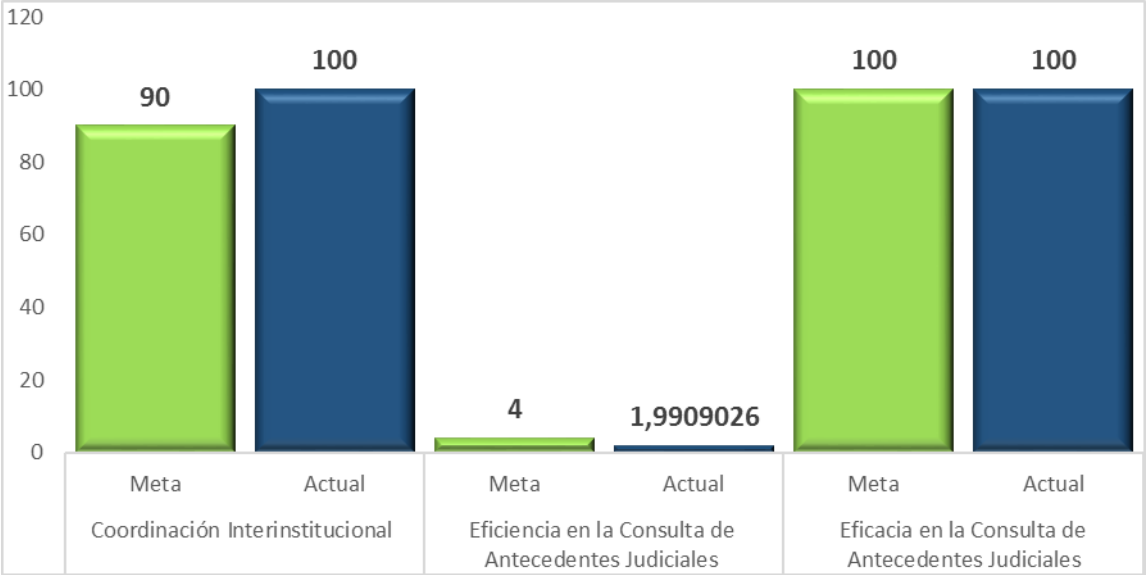
Debilidades en el seguimiento al mapa de riesgos.

Este indicador es anual

4. ALIANZA INTERINSTITUCIONAL:

MEMORANDO

No.20181210115413



4,1 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL:

En el primer Trimestre del presente año 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. Igualmente.

Como resultado de la gestión que adelanto la Oficina de enlace de la Policía Nacional ante la Supervigilancia, durante la vigencia 2018, Contribuyendo con esto al cumplimiento de los procesos misionales de la entidad y la especial contribución a la seguridad ciudadana en el país.

4.2 EFICIENCIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

En el mes de enero solicitaron la consulta de 52.654 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 415 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad , dando respuesta a los requerimientos solicitados en un promedio de 2,26 días. Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto a Enero del año inmediatamente anterior, debido a la migración del sistema de información ORFEO a ESIGNA el cual presento intermitencias al momento de su entrada en funcionamiento.

En el mes de febrero solicitaron la consulta de 34.726 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 595 memorandos y dando respuesta a la misma cantidad, dando respuesta a los requerimientos solicitados en un promedio de 2,42 días.

Es de anotar que la cantidad de antecedentes solicitados se vio afectada con respecto a enero, toda vez que hubo servicios vigilados que individualmente solicitaron verificación de información judicial a una gran cantidad de personal operativo, como se aprecia en este anexo.

4.3 EFICACIA EN LA CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES:

Durante el mes de enero se realizó la consulta de 52.654 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 20 personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

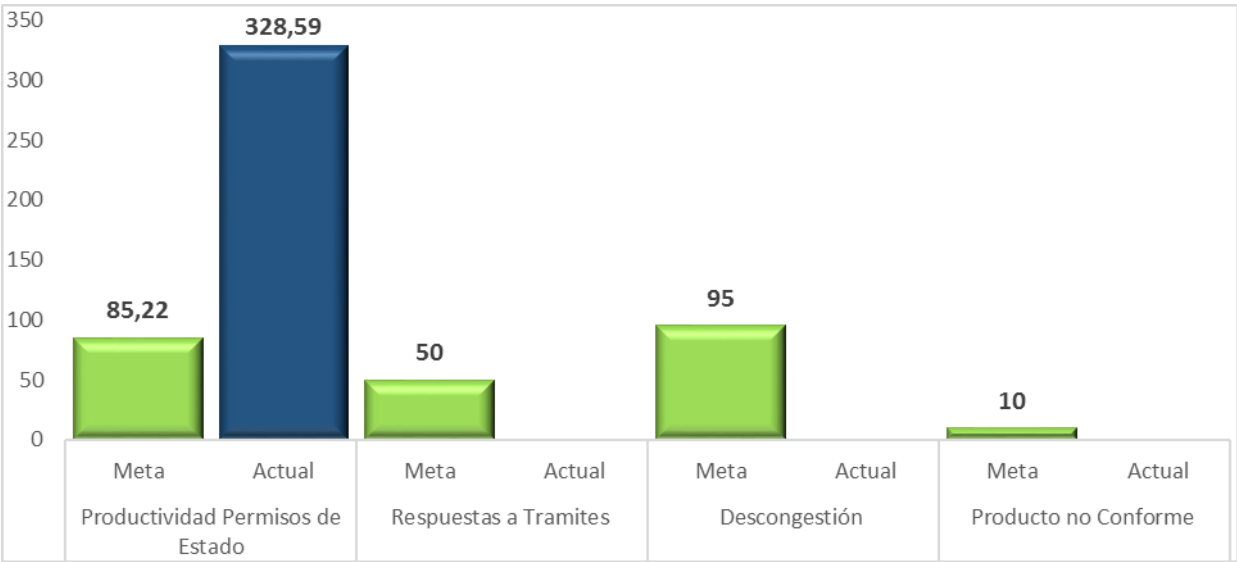
MEMORANDO

No.20181210115413

Durante el mes de febrero se realizó la consulta de 34.726 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 19 personas con antecedentes judiciales. Previendo con ello el ingreso de personas con antecedentes al sector de vigilancia y seguridad privada.

Durante el mes de marzo 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.

5. GESTION DE LA OPERACIÓN



5.1 PRODUCTIVIDAD:

En la Delegada para la operación en el primer trimestre se recibieron 2262 tramites, que corresponden a 100%, de los cuales fueron evacuados 1111, los cuales corresponden a un 49.11%.

5.2 RESPUESTA A TRÁMITES:

El tiempo de respuesta a los tramites a cargo de la delegada para la operación, se ha visto afectado por la evacuación de las solicitudes atrasadas de vigencias anteriores, por cuanto el esfuerzo de los grupos se ha visto enfocado hacia ambos frentes, es decir evacuar la resolución de tramites de la vigencia actual en paralelo a las vivencias anteriores, igualmente aún no se han definido tiempos de operación realas para la resolución de tramites por lo que se sigue usando el términos de la Ley 1437, Aumento en el tiempo promedio de evacuación de trámites, teniendo en cuenta el orden de llegada

Realizar seguimiento a las bases de datos y matrices, así como crear alertas tempranas al vencimiento de los tramites.

5.3 DESCONGESTIÓN:

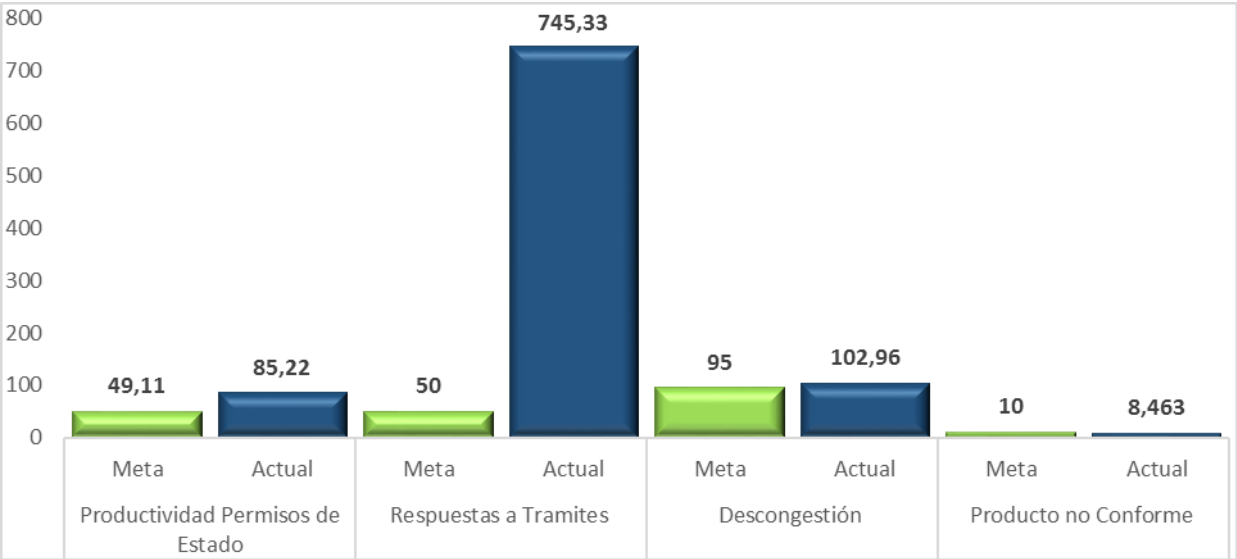
Teniendo en cuenta el tema de tiempos de los contratos en el mes de enero no se contaba con el personal suficiente para cumplir con la meta de este mes, sin embargo, se dio cumplimiento con la descongestión de los grupos de Permisos de Estado, Consultoría y Esquemas de Autoprotección a un 41.33%.

5.4 PRODUCTO NO CONFORME:

MEMORANDO

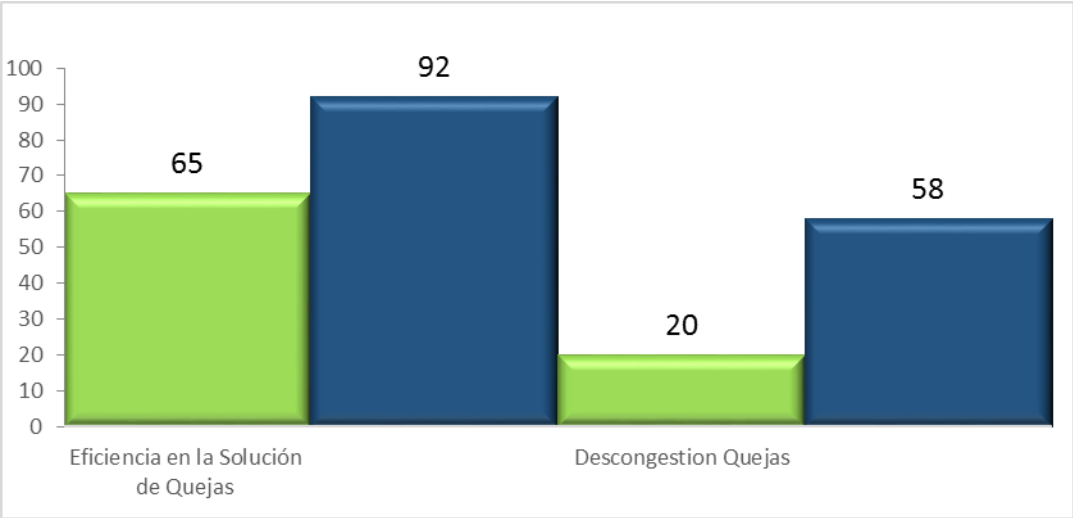
No.20181210115413

Teniendo en cuenta la cantidad de trámites que adelanta la Delegada para la operación y manteniendo el margen de error se espera un aproximado de 2.1% productos no conformes, ya que en el trimestre ingresaron 2262 tramites, de los cuales se evacuaron 1111



6. CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA

6.1 GRUPO DE QUEJAS:



6.1.1 EFICIENCIA EN LA SOLUCION DE QUEJAS:

Este mes ingresaron 141 quejas por el nuevo gestor documental esigna de los cuales fueron resueltos 126.

Causas:

Hubo un descenso significativo en la gestión debido a que los profesionales encargados de pqrsl se dedicaron a apoyar a descongestión, adicional los días hábiles de este mes no fueron completos.

Efectos:

El avance no fue el esperado debido a las causas presentadas.

Soluciones:

Se destinó personal encargado directamente a la gestión.

6.1.2 DESCONGESTION DE QUEJAS:

Este mes se avanzó en la descongestión de 243 expedientes resueltos de la siguiente manera:

MEMORANDO

No.20181210115413

- 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 2017).
- 11 Caducidad 2015
- 57 Remitido sanciones 2015
- 68 Remitido sanciones 2016
- 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

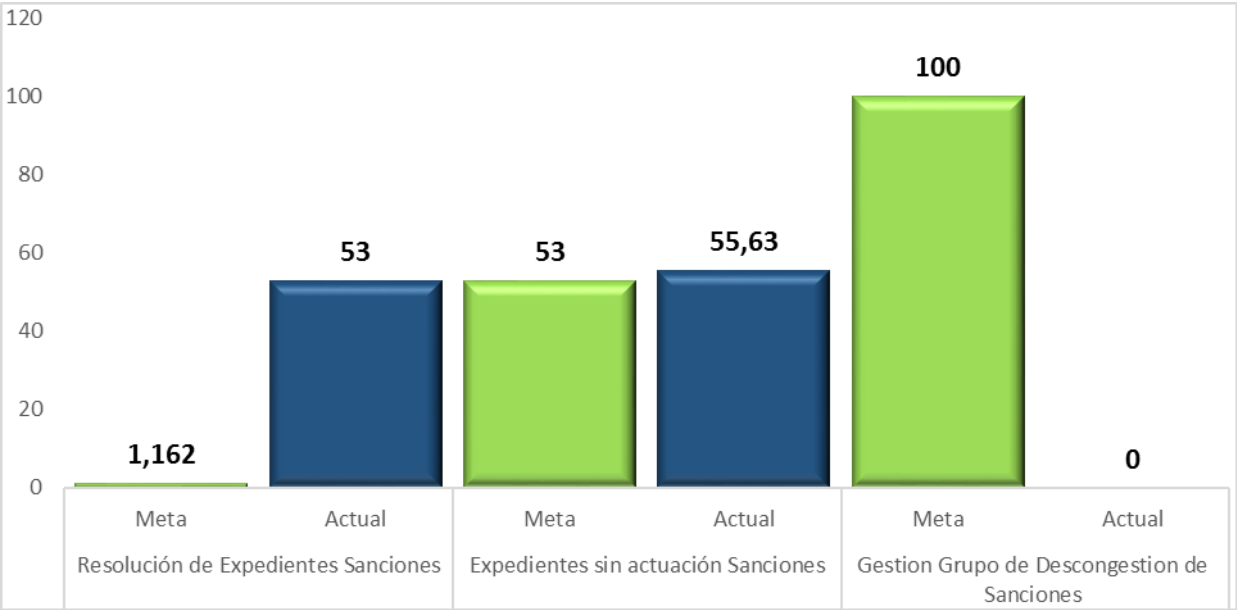
Efectos:

Con esto se da un avance a la descongestión en el mes de marzo, aunque por debajo del mes anterior (febrero).

Soluciones:

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

6.2 GRUPO DE SANCIONES:



6.2.1 RESOLUCION DE EXPEDIENTE DE SANCIONES:

MEMORANDO

No.20181210115413

Refleja el indicador 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.

6.2.2 EXPEDIENTE SIN ACTUACION DE SANCIONES:

Para el primer trimestre de 2018, se evidencio un aumento significativo en los expedientes transferidos desde los grupos inspecciones y quejas.

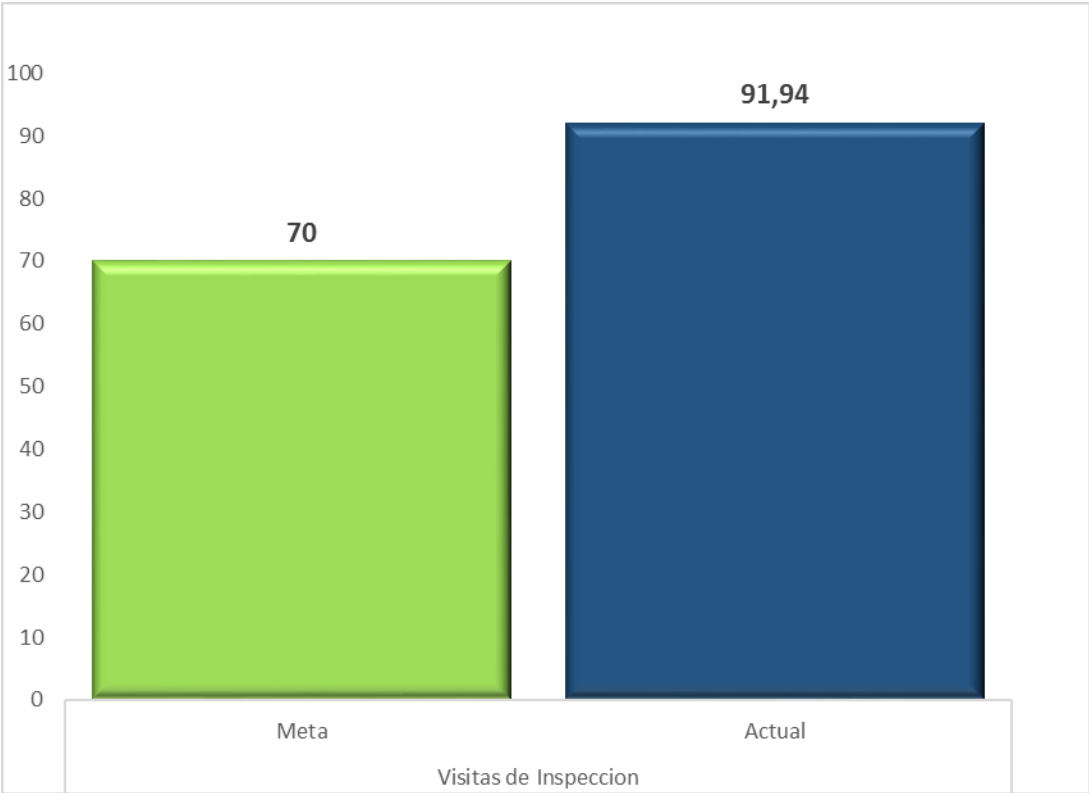
Causa:
En el área de quejas se han transferido expediente próximo a caducar, sin que desde el momento del inicio de la actuación en la respectiva área se hayan impulsado los expedientes.

Efecto: Aumento de los expedientes activos del área generando congestión y aumentando la posibilidad de caducidad de la facultad sancionatoria sobre las vigencia del 2015.

Soluciones:

La estrategia utilizada fue darle prioridad a los recursos que tenía el área y a las actuaciones dentro del proceso administrativo sancionatorio (Indagaciones preliminares, aperturas y sanciones); sin embargo, las declaratorias de caducidad en su mayoría no han sido evacuadas o tramitadas. Ahora bien, ya que el área se encuentra adelantada la gestión en cuanto a los recursos que le corresponden se puede trasladar esta prioridad para tramitar los expedientes pendientes de declaratoria de caducidad.

6.3 GRUPO DE INSPECCION



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

MEMORANDO

No.20181210115413

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.

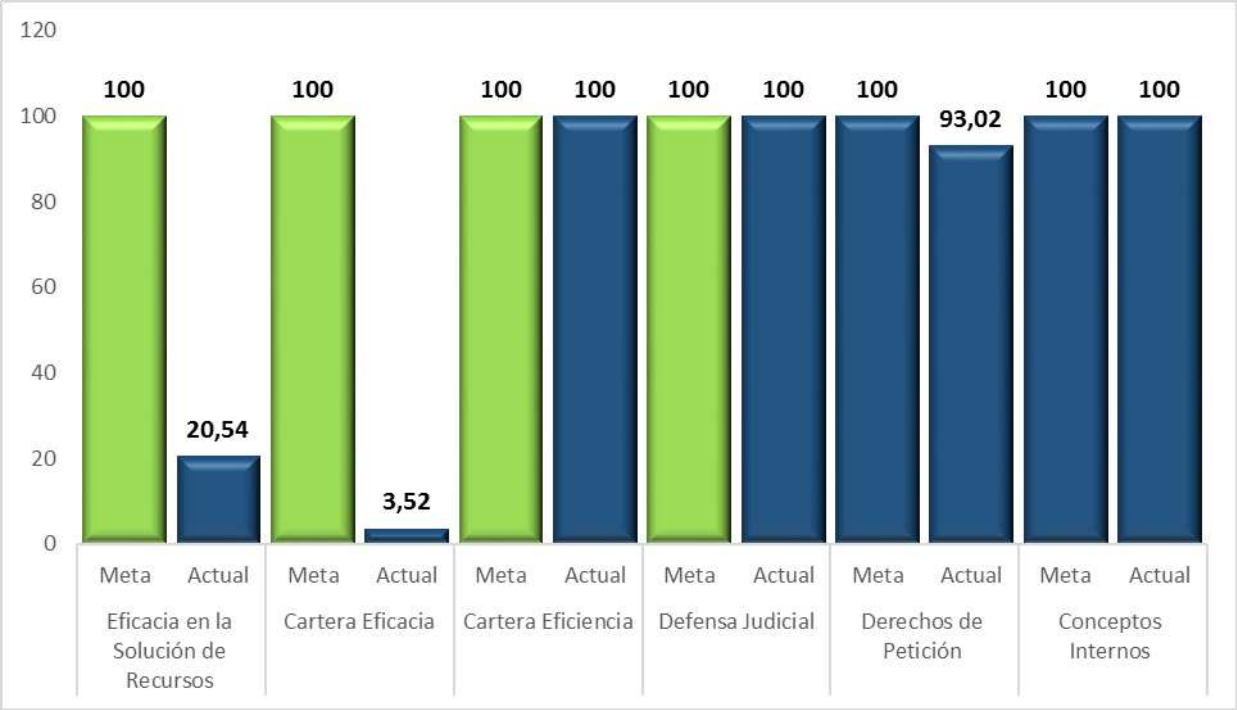
También es importante destacar, que para el cumplimiento del primer trimestre el PAV 2018, se

contó con el personal de contratistas después de mitad de febrero, entendiéndose que las visitas

realizadas corresponden a tan sólo un mes y medio. Ratificamos el compromiso del Grupo de

Inspección para la ejecución de los compromisos adquiridos.

7. GESTION JURIDICA:



7.1 EFICACIA EN LA PROYECCION DE RECURSOS:

El indicador tiene un comportamiento decreciente debido a que se realizó un ajuste en la ficha técnica del mismo en vista que no evidenciaba la realidad del grupo porque no tenía en cuenta los recursos acumulados de vigencias anteriores.

7.2 CARTERA EFICACIA:

Dicho indicador dentro del primer trimestre del año 2018, presenta una tendencia negativa debido a que las empresas que tienen deudas con la Entidad, se encuentran en estado de liquidación la gran mayoría de ellas y así mismo no cuentan con una licencia de funcionamiento que les permita operar, lo cual conlleva a que no tengan los recursos para realizar dichos pagos y por estas razones solo se les realizó cobro a 32 procesos de los 600 que se tienen.

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

MEMORANDO

No.20181210115413

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 primer trimestre del año 2018 se radicaron 6 conciliaciones las cuales fueron atendidas en su totalidad lo cual genera un cumplimiento del 100% y el compromiso de continuar atendiendo estos temas tan pronto como lleguen.

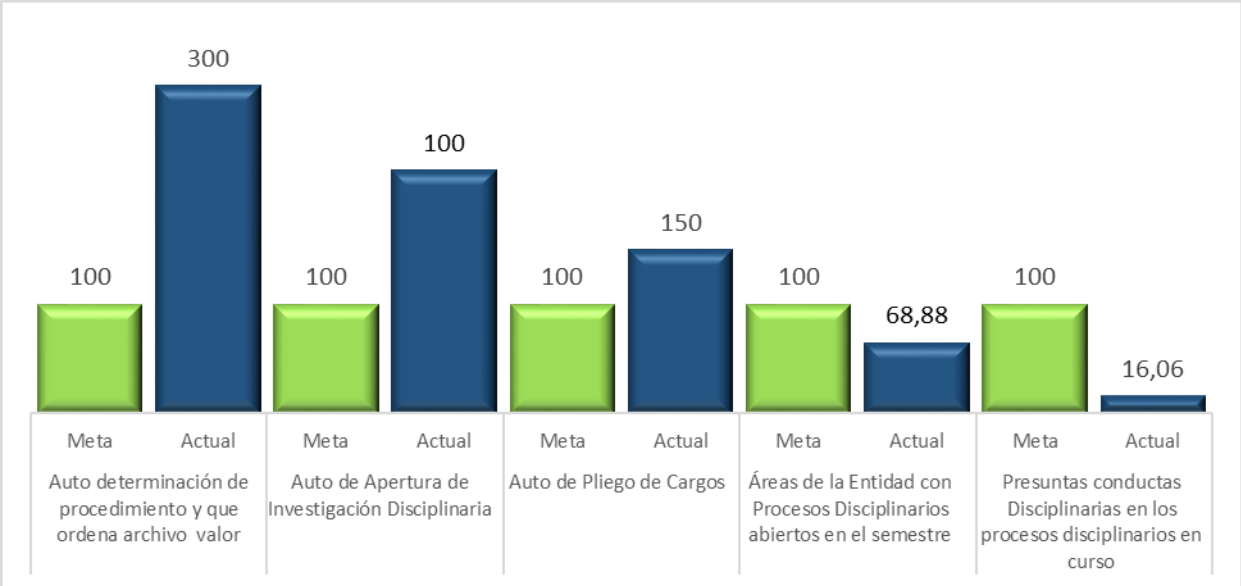
7.5 DERECHOS DE PETICION:

Teniendo en cuenta que para este periodo de tiempo se encuentra la celebración de la semana santa los derechos de petición radicados a mediados y finales del mes de marzo presentan una afectación por este motivo. por lo cual de los 86 derechos de petición se resolvieron dentro del periodo establecido 80 lo cual da un cumplimiento del 93.02%.

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:

Se termina por cuanto no se reúnen los requisitos de ley para proferir un fallo sancionatorio

8.2 AUTOAPERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA:

Se apertura investigación disciplinaria con el fin de recaudar el material probatorio que nos permita endilgar una responsabilidad disciplinaria

8.3 AUTO DE PLIEGO DE CARGOS:

MEMORANDO

No.20181210115413

En esta etapa se logró demostrar la comisión de la falta disciplinaria, la ilicitud sustancial, la afectación del deber funcional

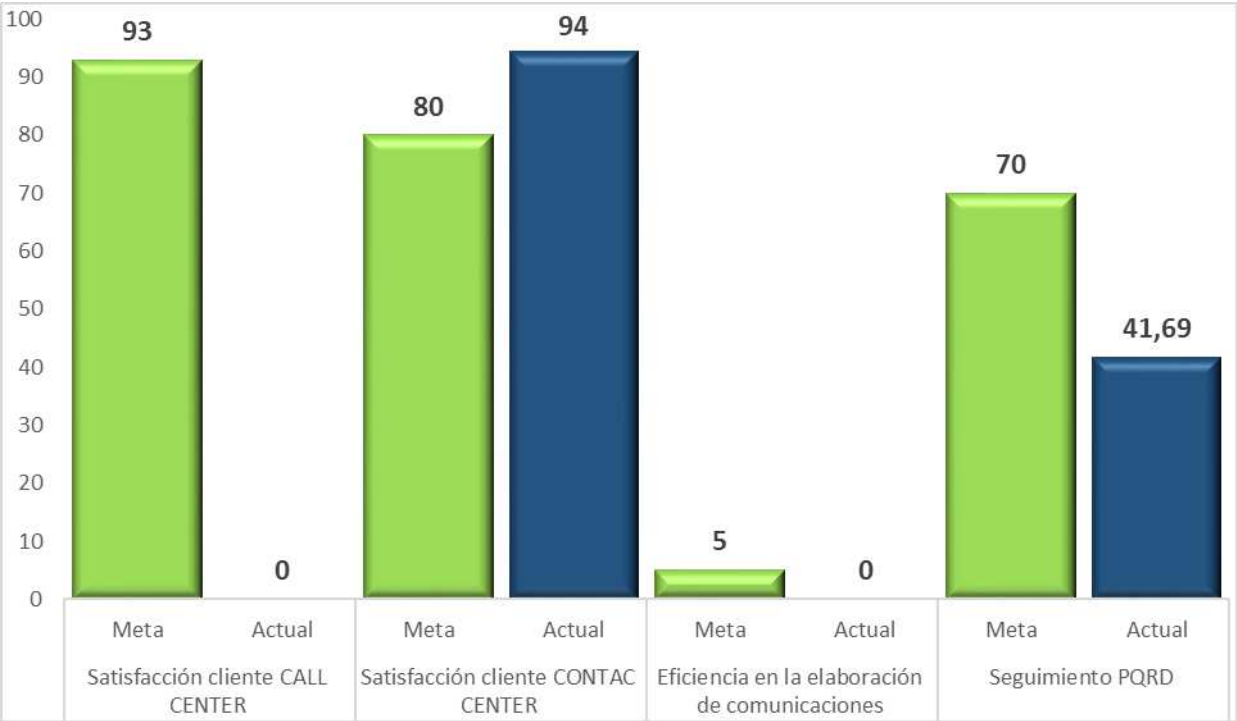
8.4 AREAS DE LA ENTIDAD EN PROCESOS DISCIPLINARIOS ABIERTOS EN EL SEMESTRE:

Las áreas de la entidad a las cuales se les endilga presuntamente conductas disciplinarias son las relacionadas con asuntos de prescripción, caducidad y no contestación oportuna de las solicitudes internas y externas, cuya principal causa es el alto número de solicitudes en las diferentes áreas.

8.5 PRESUNTAS CONDUCTAS DISCIPLINARIAS EN LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO:

En su mayoría se observan temas relacionados con caducidades, prescripciones y la no contestación en tiempo de las solicitudes internas y externas, teniendo como influencia el número de solicitudes en las diferentes áreas

9. GESTION DEL SERVICIO



9.1 EFICACIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

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

9.2 EFICIENCIA EN LA EMISION DE CERTIFICACIONES:

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

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.

MEMORANDO

No.20181210115413

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.

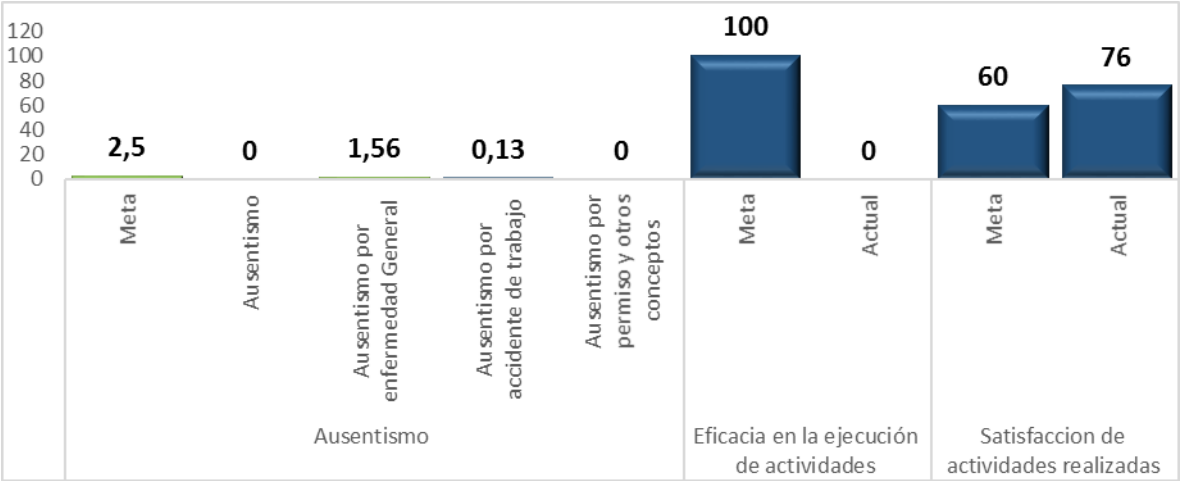
9.5 EFICIENCIA EN LA ELABORACION DE COMUNICACIONES:

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

9.6 SEGUIMIENTO PQRD:

Se tiene un porcentaje de cumplimiento bastante bajo. En el mes de enero se tiene que es el mes en el que se da la contratación en la Entidad, por lo que no se cuenta con el recurso para satisfacer las PQRSD evidenciando el desentendimiento de las solicitudes, adicional a esto se suma la rotación del capital humano dejando como resultado una brecha representada en la curva de aprendizaje, para mitigar tal efecto se realiza una serie de capacitaciones con duración de una semana en el mes de febrero, aun así la asistencia es mínima por lo que no se tiene un programa de inducción efectivo. Finalmente se cuenta con que hay PQRSD que son respondidas pero no finalizadas en el gestor documental apareciendo en estado abierto. PD. la generación de los reportes por medio del gestor documental, como lo manifiesta el encargado de elaborar el informe es inconsistente dependiendo del perfil por el cual se genere dicho reporte los resultados son diferentes, generando incertidumbre en el verdadero dato.

10 RECURSOS HUMANOS:



10.1 AUSENTISMO:

En este indicador se toman los días que el servidor debe trabajar en el mes, y se multiplica por las 8 horas laborales. Este resultado se multiplica por 80 que son los servidores provisionales a los cuales se les lleva el control. El total por el semestre de junio a diciembre de 2017 por los 80 funcionarios es de 97280 horas con un promedio de 16213.

10.2 AUSENTISMO POR ENFERMEDAD GENERAL:

Durante el semestre de junio a diciembre de 2017 por concepto de incapacidades del personal se reportaron 912 horas en total, observándose en el mes de octubre el mayor aumento de horas de enfermedad general con un valor de 376 horas debido a la incapacidad presentada por la funcionaria Gloria Bernal.

MEMORANDO

No.20181210115413

10.3 AUSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRABAJO:

Debido a las olimpiadas deportivas se reportó un accidente de trabajo los cuales reportaron en total 3 días de incapacidad.

10.4 AUSENTISMO POR PERMISOS Y OTROS CONCEPTOS:

Dentro del segundo semestre de 2017 se evidencio de acuerdo a la base de datos de permisos que el Grupo de Recursos Humanos diligencia, que de las 16.213 horas que los servidores deben laborar por mes se presentó ausentismo por un total de 324 horas entre diligencias personales, licencias remuneradas, permisos por citas médicas de acuerdo a la tipificación de permisos que existe en el instructivo de situaciones administrativas.

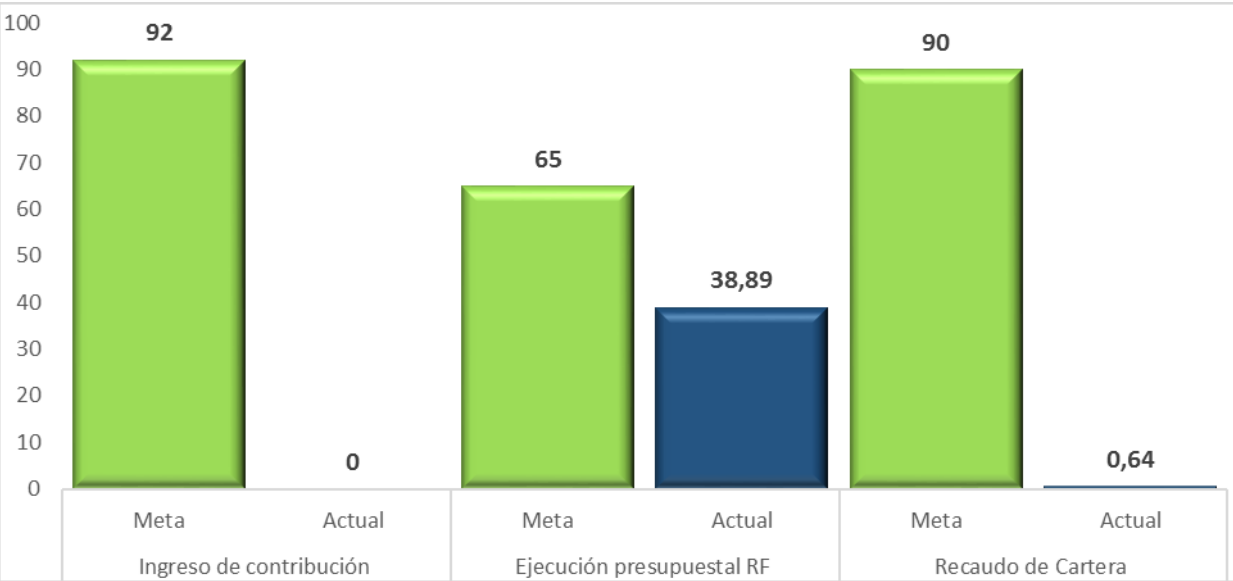
10.5 EFICACIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES:

entro del segundo semestre del 2017 dentro del Plan de Bienestar se programaron 15 actividades para ser realizadas, teniendo en cuenta que el contrato de Bienestar comenzó a partir del 14 de junio de 2017 , se ejecutaron 15 de las actividades programadas dando cumplimiento al Plan.

10.6 SATISFACCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

De las 6 actividades realizadas en el segundo semestre del año de acuerdo al Plan de Bienestar se realizaron las encuestas de satisfacción enviándoselas a los 94 funcionarios contestando en promedio de 16 a 22 funcionarios por encuesta lo que muestra un bajo porcentaje de participación con respecto a la opinión y de estas se respuestas el 33% de las encuestas contesto en el rango entre bueno y excelente.

11 RECURSOS FINANCIEROS:



11.1 EJECUCION PRESUPUESTAL:

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

11.2 INGRESO DE CONTRIBUCION:

MEMORANDO

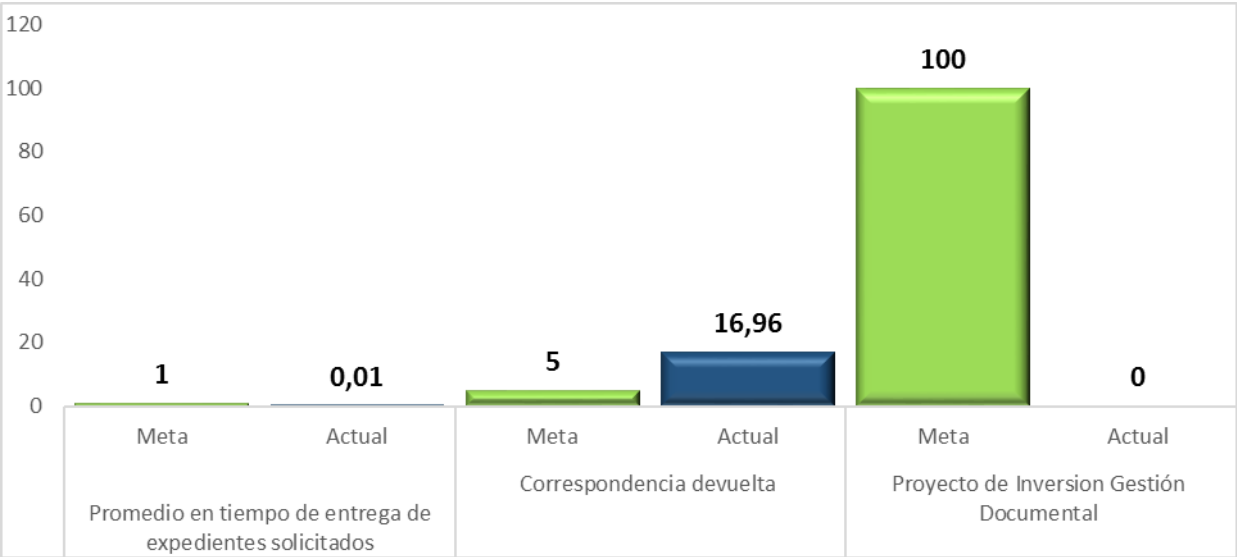
No.20181210115413

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:

Con respecto a la entrega de la correspondencia devuelta mejoro notablemente.

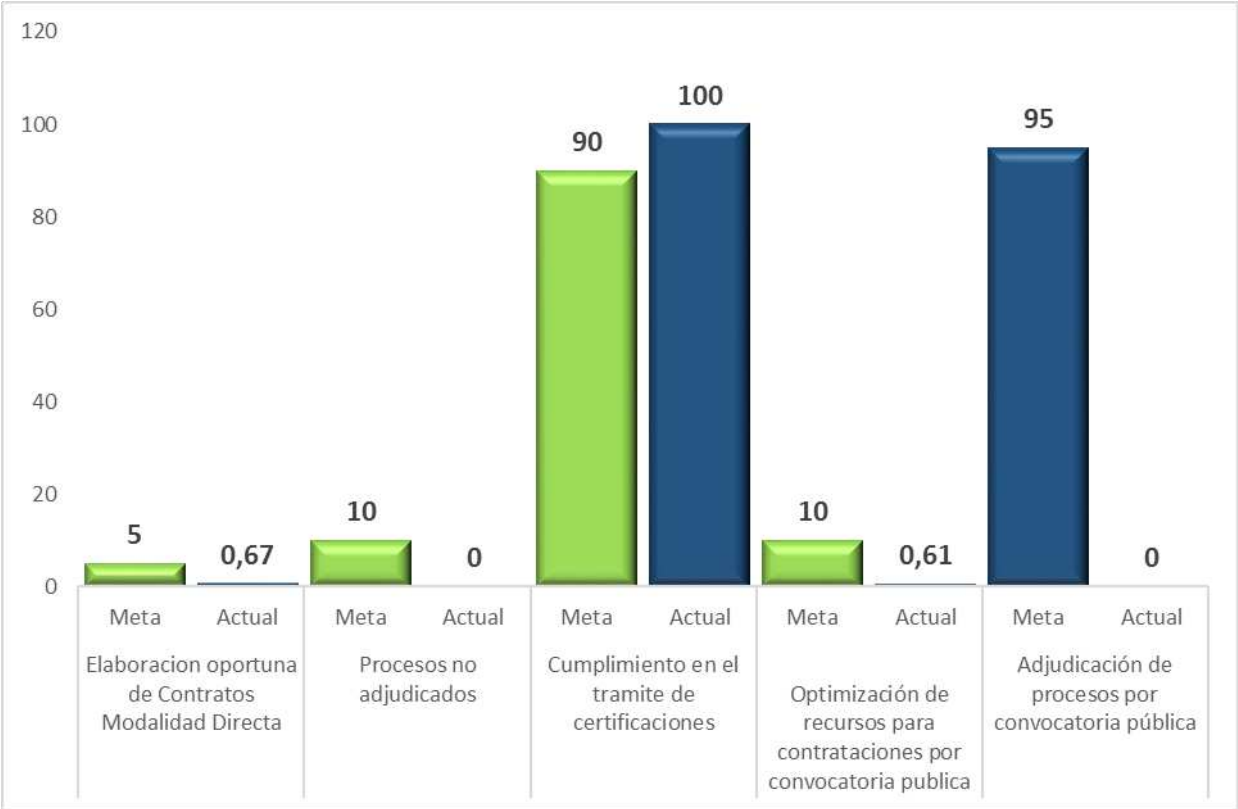
12.3 PROYECTO DE INVERSION GESTION DOCUMENTAL:

Se cumplió a cabalidad en un 90%.

13 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

13.1 GRUPO DE CONTRATOS:

MEMORANDO
No.20181210115413



13.2 ELABORACION OPORTUNA DE CONTRATOS MODALIDAD DIRECTA

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

13.3 PROCESOS NO ADJUDICADOS:

Durante el segundo semestre de 2017 se realizaron 12 solicitudes para iniciar proceso de contratación bajo las diferentes modalidades y ningún proceso se fue desierto cumpliendo así con la meta de mínimo 10% de proceso desiertos.

13.4 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

13.5 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.

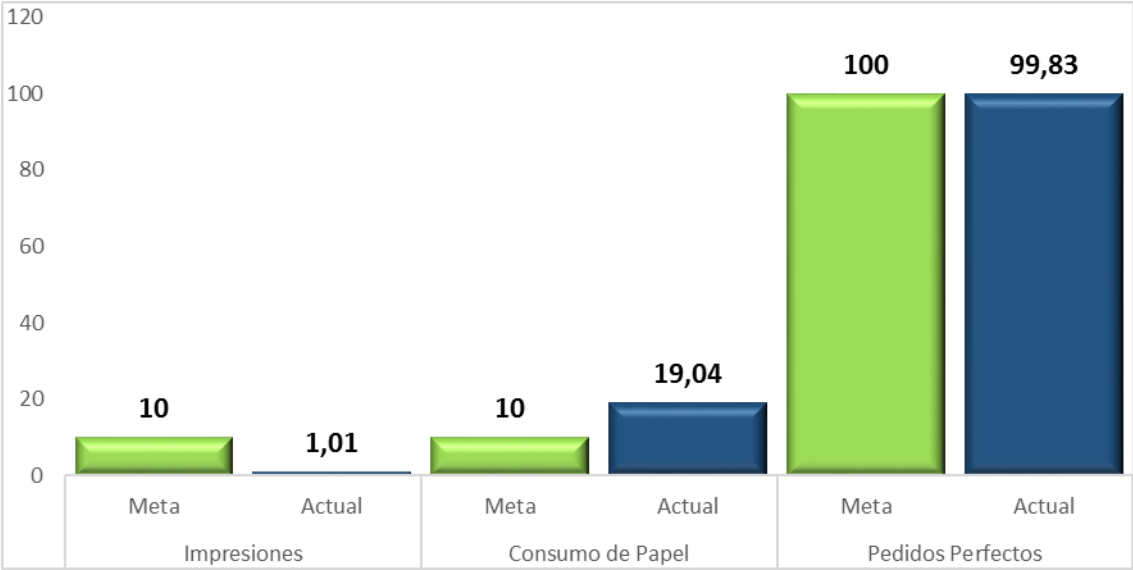
13.6 ADJUDICACION DE PROCESOS POR CONVOCATORIA PÚBLICA:

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

13.7 RECURSOS FISICOS:

MEMORANDO

No.20181210115413



13.8 IMPRESIONES:

Se comporta de manera adecuada comprado con el año inmediatamente anterior

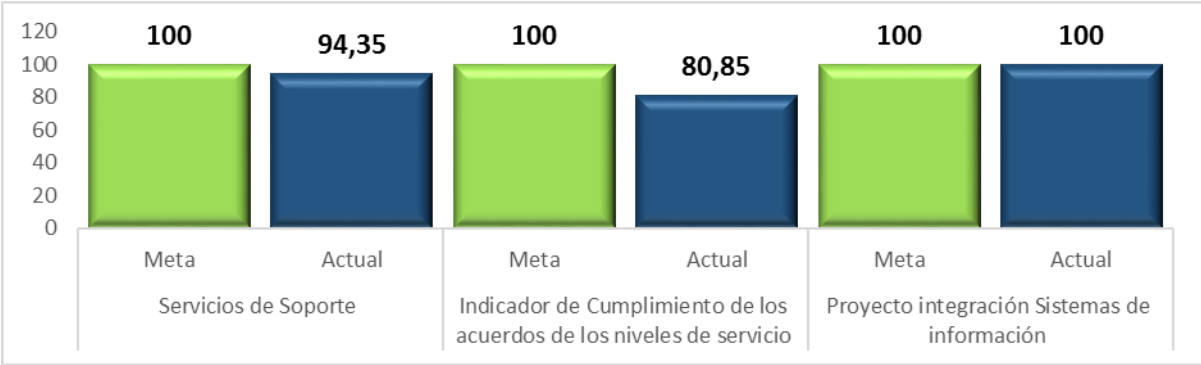
13.9 CONSUMO DE PAPEL:

El comportamiento de este indicador mejoro notablemente comparado con el año inmediatamente anterior.

13.10 PEDIDOS PERFECTOS:

Se cumplió a cabalidad con los pedidos realizados en el periodo.

14 GESTION INFORMATICA Y SISTEMAS:



14.1 SERVICIO DE SOPORTE:

De acurdo con la sabana de datos del aplicativo Súper tickets para el mes de marzo, en el cual se puede evidenciar las solicitudes realizadas a la oficina de Informática y Sistemas de los soportes atendidos en el mes marzo fueron de 144 solicitudes de las cuales cerradas fueron de 142 así mismo del mes anterior que habían quedado pendiente fueron de cinco (5) correspondiente al mes de febrero del 2018, Lo cual da como resultado para el mes de Febrero es de un 95% 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%.

MEMORANDO
No.20181210115413

De un total de 144 tickets solicitados para el mes de febrero, en la cual se puede reflejar en los soportes del aplicativo, correspondiente a APO 3, BPM 24, Correo 8, INFODOC 1, Orfeo 6, Portal Web 1, RENOVA 20, Reporte Información Financiera Seven XBRL 1, Sistemas 5, Soporte 74, Suite Visión Empresarial 1.

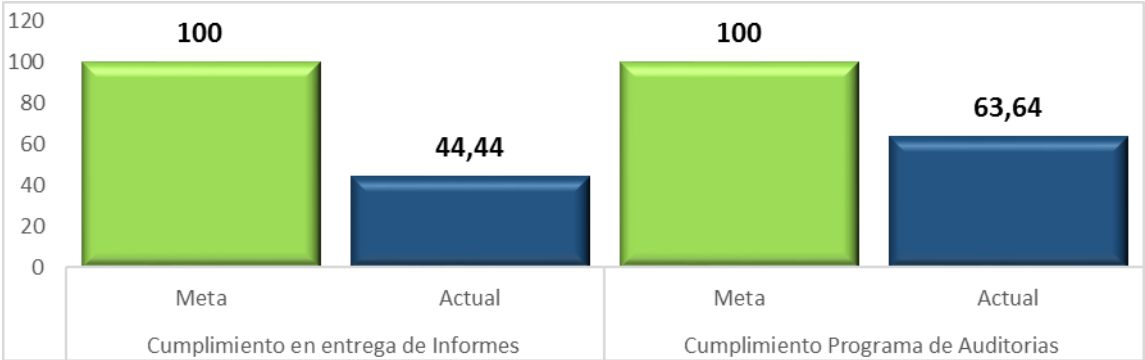
14.2 CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO ANS:

En cuanto al indicador de cumplimiento de ANS, se observa que para el primer trimestre de la vigencia 2018 se obtuvo como resultado un 99%, lo cual equivale a que de un total de 1209 solicitudes recibas en el área de sistemas y fueron atendidas y cerradas fue un total de 1168. Observándose que nos encontramos en rango de cumplimiento alto “>97%” lo que le permite a la oficina seguir cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio con una eficiencia en la parte administrativa de la Oficina de Informática y sistemas

14.3 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

15 CONTROL INTERNO:



15.1 CUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE INFORMES:

Entre los meses de enero a marzo de 2018 se tenían programados 24 informes, de los cuales 19 fueron presentados dentro de las fechas establecidas quedando 5 informes pendientes por presentar. Dado lo anterior para los meses entre enero y marzo se cumplió con lo establecido en un 79%.

15.2 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 de Planeación