

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Nombre del Proyecto	PPTO 2010 Ejecutado		PPTO 2011			Contratación Asociada
	PPTO Ejecutado	Reserva ejecutada en 2011	PPTO Total Asignado	PPTO Comprometido a 30 Jun	PPTO Ejecutado a 30 Jun	
Apoyo fortalecimiento supervisión vigilados por la Supertransporte a nivel nacional	1.913	118	1.900	Estudio previo en desarrollo	Estudio previo en desarrollo	Estudio previo en desarrollo
Sistematización de la Superintendencia de Puertos y Transporte	855	117	1.170	333	111	Soporte técnico, helpdesk, licencias antivirus, canal de accesos dedicado

Cifras expresadas en millones de pesos



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Se constituyó un grupo de menor número de contratistas, de perfil más elevado y con apoyo de un selecto equipo de pasantes, gracias a importantes convenios institucionales.

Planta de Personal

PLANTA APROBADA: 136	7 de Agosto/2010	30 de Junio/2010	Variación
OCUPADA	124	128	3%
CONTRATISTAS	130	94	- 27,6%
PASANTES	2	64	3200%

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A un costo inferior, se elevó en un 52% la capacitación formal a los funcionarios gracias a la firma de importantes convenios institucionales.

Capacitación y bienestar: Personas beneficiadas

CAPACITACIÓN Y BIENESTAR	Nivel de cumplimiento a junio de 2010	Nivel de cumplimiento a junio de 2011
CAPACITACIÓN	245	273
BIENESTAR SOCIAL Y ESTÍMULOS	36	185

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Gestión de la calidad y Meci:

A 31 de diciembre de 2010 se actualizaron la totalidad de los procesos y en 2011 se implementaron las acciones necesarias para mantener y actualizar la información.

Trámites y servicios:

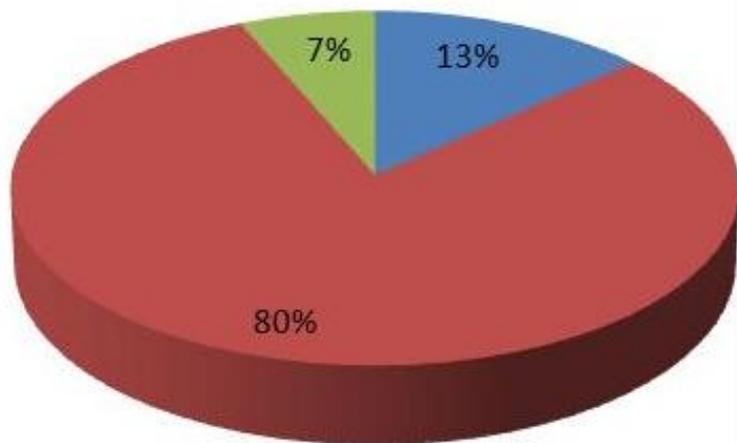
Elaboración del Proyecto de Fortalecimiento del Centro Integrado de Servicio de Atención al Ciudadano.

- Rediseño estructura física de la oficina y dotación logística.
- Creación del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Implementación de los 4 niveles de atención básicos (orientación, básico, especializado, coordinación)
- Conformación del Comité de Atención al Ciudadano.



QUEJAS Y RECLAMOS

Junio 2010 - Junio 2011



Canales de atención:
% de participación por canal

- Telefónica
- Presencial
- Correo electrónico

QUEJAS Y RECLAMOS

Indicadores de Atención al Ciudadano:

- Encuesta general de satisfacción: calificación del 73.3 frente a una meta del 85%.
- En diciembre de 2010 se comenzó la elaboración del Manual del servicio al ciudadano y a junio de 2011 se había aprobado en un 80%.
- Capacitación del 100% del personal de atención al ciudadano con ESAP.
- Se iniciaron actividades para implementar:
 - Call Center de la Superintendencia.
 - Centro de Conciliación del Sector.



SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

Proceso estratégico meta 1: Cumplimiento del 100% en la calificación de Gobierno en Línea

PROCESOS	Metas	Nivel de cumplimiento a junio de 2010	Nivel de cumplimiento a junio de 2011
ESTRATÉGICO	Actualizada la Página Web de la entidad en cumplimiento de las 5 fases del programa Gobierno en Línea.	F1. 92% F2. 60% F3. 47% F4. 69% F5. 25%	F1. 100% F2. 100% F3. 100% F4. 100% F5. 100%

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

Proceso de apoyo 1:

Disminución de 15 a 5 días (66%) en el tiempo de respuesta a las solicitudes y peticiones externas.

Proceso de apoyo 2:

Disminución de 50 a 20 días (60%) en el tiempo de notificación a vigilados.

PROCESOS	Metas	Nivel de cumplimiento a junio de 2010	Nivel de cumplimiento a junio de 2011
DE APOYO	Trámites de solicitudes y peticiones externas	15	5
	Remitir notificaciones a los vigilados	50	20

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

Se implementó en un 95% el nuevo sistema de información, VIGIA, que permite una mayor interacción con los vigilados y entidades de control.

PROCESOS	Metas	Nivel de cumplimiento a junio de 2010	Nivel de cumplimiento a junio de 2011
DE APOYO	Cobro coactivo (monto recaudo en millones de pesos)	115,2	119,6
	Ejecutar las acciones programadas para el diseño del sistema de información misional e implementación de la innovación tecnológica	59,9%	95%
	Ejecutar los recursos asignados del presupuesto de la vigencia (%)	40.61%	42.67%

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

1. INSPECCIÓN

Número de visitas de inspección realizadas a vigilados de Transporte, Puertos y Concesiones, 2009 – 2010 y 2010 - 2011



2. VIGILANCIA

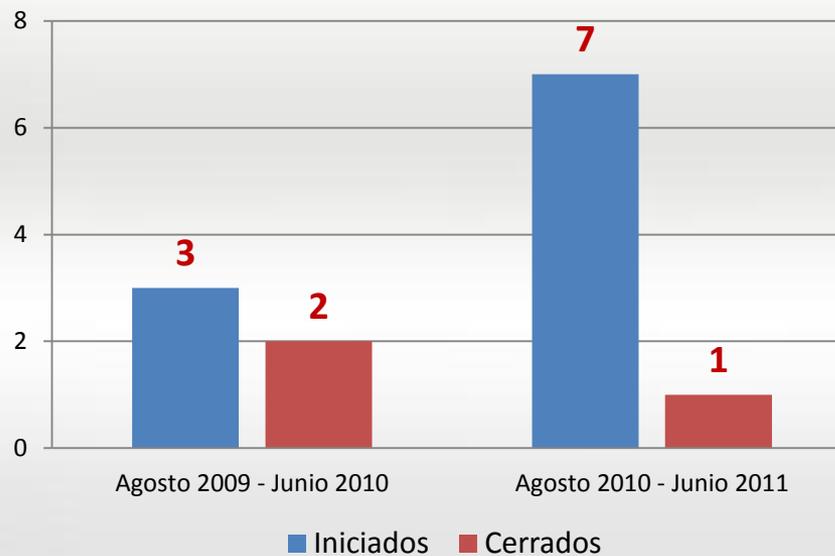
Cobertura en vigilancia respecto a vigilados de Transporte, Puertos y Concesiones, 2009 – 2010 y 2010 - 2011



SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

3. CONTROL

Sometimientos a control, 2009 – 2010 y 2010 - 2011



SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

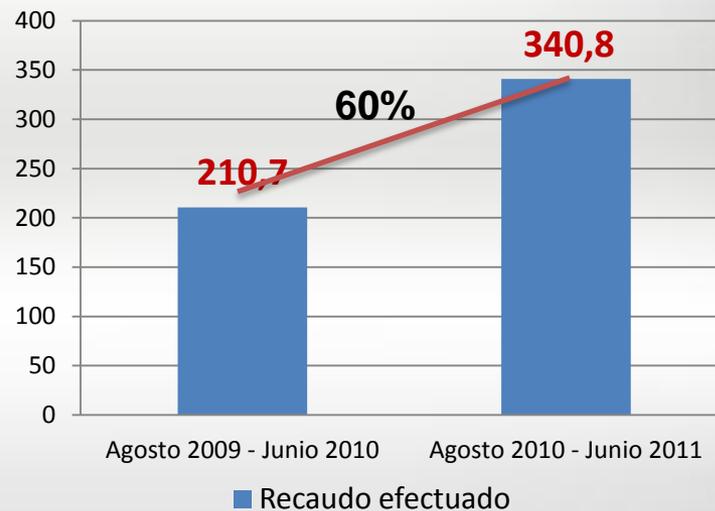
4. NOTIFICACIONES

Notificaciones, 2009 – 2010 y 2010 - 2011



5. RECAUDO

Recaudo efectuado a partir de las multas, 2009 – 2010 y 2010 – 2011 (millones de pesos)



SEGUIMIENTO MECI

Se elevó de un 84.32% a un 87.85% la calificación del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Estado general del Sistema de Control Interno:

Avances:

Plataforma de software especializado en instalación.

Mejora evidente en procesos auditados

Dificultades:

Estructura organizacional inadecuada.

Inexistencia de mínimos recursos humanos y materiales para la diversidad de supervisiones a cargo.

PRINCIPALES LOGROS

Ampliación del cobro de la Tasa de Vigilancia al 100% de los vigilados (Artículo 89 Ley PND 2010 – 2014), lo que se traduce en un aumento significativo de presupuesto de la entidad y un ahorro anual de 12 mil millones para el Tesoro Público.

Se mejoran las condiciones de Atención al Ciudadano, los Vigilados, el personal de la Entidad, la infraestructura tecnológica (cableado estructurado) y en general la imagen institucional (nueva sede).

Se optimiza la recolección y análisis de la información a través del Sistema de Información Misional Vigia (tiempo real).

Se efectúan alianzas estratégicas para el intercambio y cruce de información.

Elaboración de un nuevo Régimen Sancionatorio para la Superintendencia.

