



## MEMORANDO

**Para:** EFVANNI PAOLA PALMARINY PEÑARANDA  
Jefe oficina Asesora de Planeación

**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Fecha:** 10/10/2017

**Radicado asociado:** 20171300120823

**Asunto:** Informe de seguimiento a Indicadores por proceso reportados a 6/10/2017

Respetada Doctora Paola,

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a las directrices propias rol de enfoque a la prevención, el cual está encaminado a orientar técnicamente, realizando recomendaciones tendientes a mejorar procesos, evitar desviaciones en los planes y programas e identificación de riesgos que afecten a la entidad, presenta el correspondiente informe de revisión y seguimiento de la batería de indicadores por proceso.

Las fichas de los documentos analizados han sido presentadas por la oficina Asesora de Planeación y muestran el comportamiento de los mismos a 6 de octubre de 2017. La Oficina de Control Interno se ha basado en el documento presentado por el equipo del Sistema Integrado de Gestión, Diseño y Registro de Indicadores de Gestión I-DS-2 del Proceso de Direccionamiento Sectorial e Institucional y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 6 del Departamento administrativo de la Función Pública, para analizar y evaluar los correspondientes indicadores presentados.

A nivel general se desprenden una serie de observaciones relacionadas con los indicadores reportados por las dependencias que intervienen en cada uno de los procesos asociados al Sistema integrado de Gestión. Derivado de lo anterior en este informe se recomienda tomar las medidas pertinentes, tendientes a realizar los correspondientes ajustes observados, durante el ejercicio de este seguimiento y evaluación, es conveniente evaluar cada indicador, a fin de garantizar que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución.
- b) No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).

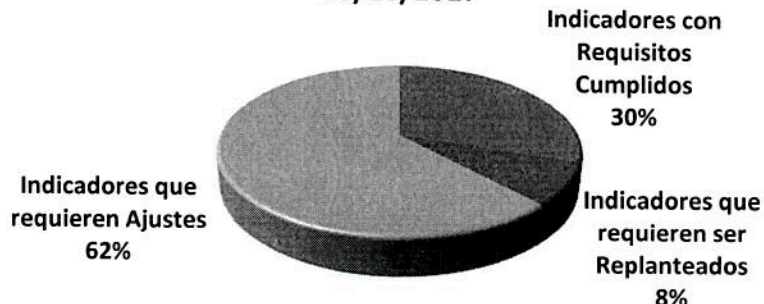


- c) Digno de confianza independiente de quién realice la medición.
- d) Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.
- e) Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
- f) Debe ser único y no repetitivo.
- g) Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal.
- h) Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes. Esto implica además que el indicador y el objetivo que pretende evaluar sea lo más consensual posible al interior de la organización.
- i) Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
- j) El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.
- k) Los procesos misionales deben contar como mínimo con un indicador de eficacia, eficiencia y efectividad, los demás procesos deben contar por lo menos con un indicador de eficacia y eficiencia, el de efectividad es opcional.

La Oficina de Control Interno adelanto la revisión de 37 hojas de vida de indicadores suministradas por el Equipo SIG, para este análisis se tuvieron en cuenta aspectos como la pertinencia del indicador de acuerdo al proceso, diligenciamiento de la Hoja de vida conforme a lo expresado en el documento Diseño y Registro de Indicadores de Gestión I-DS-2, los rangos establecidos con las metas planteadas y la calidad de los análisis contenidos en los formatos Hoja de Vida Indicador F-DS-88.



### ESTADO DE LA BATERIA DE INDICADORES REPORTADOS CON CORTE A 06/10/2017



Grafica1. Estado de la batería de indicadores reportados con corte a 06/10/2017

Derivado de este análisis se pudo encontrar que 11 indicadores, correspondientes al 30% de la muestra están debidamente diseñados y cumplen con los requisitos establecidos por el SIG, 3 indicadores equivalentes al 8% de la muestra deben ser replanteados debido a que evidencian el cumplimiento de labores operativas de la dependencia y no avances de los procesos, los 23 indicadores restantes equivalen a un 62% y presentan fallas en el diligenciamiento de la hoja de vida del indicador, relación deficiente entre metas programadas y rangos, identificación de unidades de medida, alteraciones a la estructura de los formatos, entre otros, situación que obliga al ajuste de las correspondientes hojas de vida para cada indicador.

### PORCENTAJE DE INDICADORES CON AVANCES REPORTADOS CON CORTE A 06/10/2017

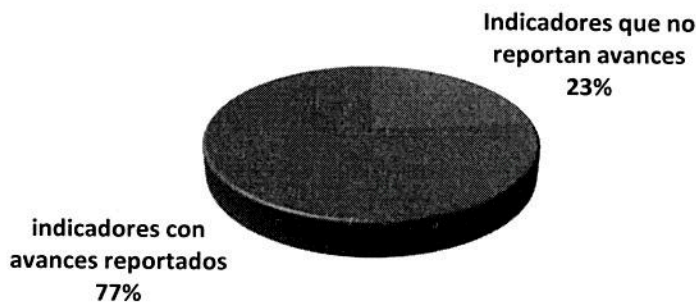


Grafico 2. Porcentaje de indicadores con avances reportados

Igualmente se revisaron los indicadores a partir de los reportes de avance entre los cuales se identificaron 11 indicadores correspondientes a un 23% de la muestra que no reportan avance debido a su reciente creación, los 36 indicadores restantes equivalen al 77% de la muestra, que presentan los registros correspondientes, no obstante estos deben ser verificados, toda vez que los rangos en algunos casos afectan directamente a la ejecución de los mismos, posiblemente estas fallas pudiesen haberse presentado por errores de interpretación de la matriz.

A fin de garantizar el seguimiento individual de los indicadores planteados por los procesos que conforman el sistema integrado de Gestión, la Oficina de Control Interno revisó las correspondientes fichas de cada uno de los indicadores presentados realizando las siguientes observaciones y sugerencias:

### PROCESOS ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Nivel de cumplimiento del POA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda la hacer un análisis sucinto de los resultados del indicador y de las posibles medidas que se tomarían en caso de que su nivel de cumplimiento no sea el óptimo.</li> <li>No se deben incluir apartes del Informe presentado en el análisis.</li> </ul>	45% / 50%

Igualmente se recomienda evaluar el proceso, determinando si conforme a su complejidad, este pudiese requerir del planteamiento de indicadores adicionales.

GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Implementación Arquitectura Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador no presenta la definición de las variables de la fórmula, se encuentra pendiente de reporte toda vez que se fecha de implementación inicia el 01/07/2017 y termina el 31/12/2017, se recomienda revisar el diligenciamiento de la hoja de vida.</li> </ul>	0% / 100%
Satisfacción del usuario final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Replantear la formulación del indicador (Número de reportes con calificación satisfactoria/Total de reportes) toda vez que se deben incluir todas las calificaciones, no solamente las satisfactorias.</li> </ul>	0% / 100%

Se recomienda adelantar la correspondiente revisión de los indicadores bajo la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación – Equipo SIG, al fin de determinar su pertinencia.

GESTION DE COMUNICACIONES		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Solicitudes de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pese a que el indicador se encuentra debidamente estructurado, se debe tener en cuenta que los indicadores propuestos deben ser orientados a la gestión del proceso y no a actividades operativas de la oficina.</li> <li>Se recomienda Replantear.</li> </ul>	0% / 100%



Se debe reevaluar el indicador presentado, a fin de formular alternativas coherentes con la caracterización del proceso y los productos generados derivados de la misma.

### PROCESOS MISIONALES

GESTION Y ANALISIS DE LA INFORMACION		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Número de boletines realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>El nombre del Indicador no guarda relación con el tema objeto de medición y el objetivo planteado en la hoja de vida.</li> <li>Se recomienda Replantear.</li> </ul>	50% / 50%

El tema objeto de medición del indicador hace referencia al comportamiento del delito en la ciudad de Bogotá, el objetivo se centra en hacer un diagnóstico sobre el comportamiento del delito en la ciudad, estos dos aspectos no guardan relación con el número de informes que puedan ser presentados, sino con el dato derivado de los mismos.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Ejecutar el 100% de las estrategias en materia de seguridad y convivencia contenidas en el PISCJ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador se encuentra debidamente estructurado, no obstante es necesario ajustar los periodos de medición con cierre a vigencias anuales (del enero 1 a diciembre 31) y de este modo facilitar las labores de seguimiento y evaluación internas y externas.</li> </ul>	0% / 100%

A pesar de que el periodo de medición abarca un periodo de un año este se reparte en dos vigencias diferentes, se recomienda ajustar la periodicidad.

ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
% Implementación del modelo de operadores de justicia en el Sistema Distrital de Justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores debidamente estructurados, en lo referente a objetivos, metas y formulaciones.</li> <li>No se registran datos debido a su reciente creación 01/05/2017.</li> </ul>	0% / 100%



ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
% Incremento de usuarios atendidos en Casas de Justicia y Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe establecer el nombre y cargo del responsable del seguimiento en cada indicador.</li> <li>Incluir inicio, fin y la meta encada a hoja de vida del indicador conforme a la periodicidad establecida.</li> <li>Se recomienda revisar el diligenciamiento total de los datos contenidos en la hoja de vida y completar los faltantes cuando esto sea requerido.</li> </ul>	0% / 100%
% Implementación del modelo de atención restaurativa a adolescentes y jóvenes en el SRPA		0% / 100%
% atención de jóvenes vía el Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa (PDJJR)		0% / 100%
% Incremento de jóvenes privados de la libertad atendidos integralmente		0% / 100%
% Implementación de campañas para la implementación de los protocolos del Código Nacional de Policía y Convivencia		0% / 100%

Se recomienda separar los indicadores % Incremento de usuarios atendidos en Casas de Justicia, de el de Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en hojas diferentes o llegado el caso replantear para integrarlos en una sola formula y medición.

GESTION DE EMERGENCIAS		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Indicador de seguimiento del diseño e implementación del	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador debidamente diseñado, estructurado y diligenciado, cuenta con los reportes periódicos de las variables establecidas.</li> </ul>	84% / 100%



Centro de Comando y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentra debidamente alineado con las metas del Plan de desarrollo</li> </ul>	
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Por el carácter misional del proceso se debe contemplar la creación de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

<b>FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LA S, C Y AJ</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Avance / Meta</b>
Porcentaje de estudios de sector elaborados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores debidamente diseñados, estructurados y diligenciados, cuenta con los reportes periódicos de las variables establecidas.</li> <li>Se recomienda ajustar las metas replanteándolas como acumuladas.</li> </ul>	112% / 100%
Porcentaje de estudios previos elaborados		102% / 100%
Porcentaje de pliegos de condiciones definitivos elaborados		100% / 100%
Número de equipamientos de seguridad y justicia a los cuales se realiza mantenimiento con respecto a la meta anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores debidamente diseñados, estructurados y diligenciados, cuenta con los reportes periódicos de las variables establecidas.</li> </ul>	64% / 100%
Porcentaje de presupuesto ejecutado (proyectos 7507 y 7510)		69% / 100%

Se recomienda replantear las metas a fin de que la medición, conforme a los periodos establecidos se presente de forma acumulada.



## PROCEDIMIENTOS DE APOYO

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Porcentaje de Oportunidad en las Respuestas a las PQRs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador debidamente estructurado, en lo referente a objetivo, meta y formulación.</li> <li>El resultado del indicador 96% de cumplimiento, se expresa en la casilla de una tercera variable. La mención del resultado puede registrarse en el análisis, en el cual se debe registrar las razones del porque se dejó de atender un 4% de las PQRs.</li> </ul>	96% / 100%
Porcentaje de PQRS trasladados a otra entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador debidamente estructurado, en lo referente a objetivo, meta y formulación.</li> <li>El resultado del indicador de cumplimiento, se expresa en la casilla de una tercera variable. La mención del resultado puede registrarse en el análisis.</li> </ul>	42% / 100%

Revisar la estructura y diligenciamiento de la hoja de vida de los indicadores corrigiendo las casillas en las que se registra información errónea.

Gestión Humana		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Porcentaje de implementación de actividades del bienestar e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador se encuentra debidamente estructurado y cuenta con los reportes respectivos.</li> <li>Se recomienda revisar la meta final toda vez que es muy baja para la vigencia.</li> <li>Reforzar el análisis haciéndolo congruente con los datos reportados.</li> </ul>	100% / 100%
Novedades gestionadas para el pago de factores salariales y prestacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda replantear el indicador en razón de que las novedades deben ser gestionadas en su totalidad, el indicador está orientado a la gestión de la oficina y no a la del proceso.</li> <li>La meta final formulada se establece en un 50% lo que la ubicaría en un rango de gestión deficiente.</li> </ul>	100% / 100%
Ferías de servicios realizadas en las diferentes sedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>La programación de las ferías de servicio debe estar establecidas según la variable Número de ferías planeadas, el cual no se especifica en la ficha</li> </ul>	100% / 100%



Gestión Humana		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
	<p>del indicador por tanto el reporte de avance no puede ser contrastado, se recomienda revisar la meta del periodo y la unidad de medida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La meta final formulada se establece en un 50% lo que la ubicaría en un rango de gestión deficiente.</li> </ul>	
Porcentaje de implementación de actividades del Plan Institucional de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades planeadas dentro del PIC deben estar definidas para la vigencia, según la variable Actividades planeadas, esta variable no se encuentra especificada en cuanto al número programado de actividades.</li> <li>La meta final formulada se establece por debajo del 50% lo que la ubicaría en un rango de gestión deficiente.</li> </ul>	100% / 100%
Porcentaje de implementación de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades programadas dentro del plan de Seguridad y Salud en el trabajo deben estar definidas para la vigencia, según la variable Actividades planeadas, esta variable no se encuentra especificada en cuanto al número programado de actividades.</li> <li>La meta final formulada se establece por debajo del 50% lo que la ubicaría en un rango de gestión deficiente.</li> </ul>	80% / 100%
Porcentaje de avance en la documentación y formalización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se encuentra determinada la cantidad de procedimientos a implementar durante la vigencia, por tanto se dificulta el adecuado seguimiento del indicador, igualmente, la meta final formulada se establece por debajo del 50% lo que la ubicaría en un rango de gestión deficiente.</li> </ul>	100% / 100%
Provisión de la planta de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador debe ser acumulado, para de esta forma evidenciar los avances para cada periodo establecido, por tanto se deben revisar las metas programadas por periodo.</li> </ul>	89% / 100%

Se recomienda revisar las metas contra los rangos de gestión a fin de ajustarlos adecuadamente frente a los avances presentados.



GESTION FINANCIERA.		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Conciliaciones Contables Realizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador se encuentra debidamente estructurado en cuanto formula y objetivos.</li> <li>Se debe hacer una descripción sucinta en el análisis en la que se explique el resultado obtenido y las posibles novedades encontradas.</li> </ul>	50% / 50%
Informes de Ejecución de PAC		50% / 50%

Se debe describir de forma sucinta, el resultado obtenido de la medición a fin de conocer los antecedentes relacionados.

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Procedimientos formalizados asociados al proceso de Gestión de Recursos Físicos y Documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador debidamente diseñado, estructurado y diligenciado, cuenta con los reportes periódicos de las variables establecidas.</li> </ul>	30% / 100%

Se recomienda evaluar el proceso, determinando si conforme a su complejidad, este pudiese requerir del planteamiento de indicadores adicionales relacionados con los procedimientos.

GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutelas) tramitados a tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores se encuentran debidamente formulados y diligenciados, se cumplen todos los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>	0% / 100%
Porcentaje de solicitudes de procesos contractuales adjudicados		70% / 100%



GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Tiempo de publicación de Contratos - Convenios en el SECOP		0.37 / 1

Los indicadores, cumplen con los requisitos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión, se destaca la calidad en su elaboración y oportunidad en su reporte.

Control Interno Disciplinario		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Número de quejas atendidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador cumple con todos los requerimientos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>	66% / 100%
Número de Expedientes Asignados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se sugiere ajustar el nombre del indicador a fin de que guarde relación con el tema de la medición y el objetivo.</li> </ul>	24% / 33%

El nombre del indicador debe expresar el resultado de la gestión que se está midiendo, por tanto es necesario que se ajusten el indicador relacionado con el Número de Expedientes Asignados.

## PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno		
Indicador	Observaciones	Avance / Meta
Avance Porcentual Seguimientos y Auditorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador cumple con los criterios establecidos en cuanto estructura y reporte.</li> </ul>	29% / 100%
Avance del Fomento de la Cultura del Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador cumple con los criterios establecidos en cuanto estructura y reporte.</li> <li>Se solicitara el cierre de este indicador en razón a que el decreto 648 de 2017 modifica el rol de fomento de la cultura del autocontrol.</li> </ul>	100%

Cumple con los requisitos sugeridos por el Sistema Integrado de Gestión.



Posterior al análisis realizado, se recomienda revisar con todos los procesos que presenten observaciones, el estado de sus indicadores a fin de poder adelantar los correspondientes ajustes y de este modo garantizar la operatividad de la batería de indicadores de calidad de la entidad.

Agradecemos su amable apoyo y colaboración.

Cordialmente,

  
OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO  
Jefe Oficina de Control Interno

Con copia:

Despacho

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Jefe Oficina de Análisis De Información y Estudios Estratégicos

Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4

Subsecretario de Seguridad y Convivencia

Directora de Prevención y Cultura Ciudadana

Director de Seguridad

Subsecretario de Acceso a la Justicia

Director de Acceso a la Justicia

Directora de Responsabilidad Penal Adolescente

Subsecretario de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

Directora Técnica

Director de Operaciones para el Fortalecimiento

Directora de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia

Subsecretario de Gestión Institucional

Director de Tecnologías y Sistemas de la Información

Director de Gestión Humana

Directora Jurídica y Contractual

Directora de Recursos Físicos y Gestión Documental

Directora Financiera