



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300149293
Fecha: 2020/08/06 01:34:47 PM
Anexos: INFORME INDICADORES Folios:28
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300149293

MEMORANDO

Para: HUGO ACERO VELÁSQUEZ
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

De: SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 06 de agosto de 2020

Asunto: Informe de seguimiento a la evaluación de Indicadores de la SDSCJ.

Cordial saludo,

Respetado Dr. Hugo

Atentamente y de acuerdo con las funciones propias de la Oficina de Control Interno enmarcadas dentro del Decreto 648 de 2017 y en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, de conformidad con el Plan Anual de Auditoría (PAA), aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación de Indicadores de la SDSCJ, para el segundo trimestre de la presente anualidad, informe que acompaño con la presente.

Lo anterior, a fin de que se tomen las decisiones correspondientes y así subsanar las debilidades encontradas.

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Cordialmente,

SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Brenda Pérez - Contratista





SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300149293
Fecha: 2020/08/06 01:34:47 PM
Anexos: INFORME INDICADORES Folios:28
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300149293

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Segundo trimestre de 2020

Oficina de Control Interno

Julio de 2020



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, según lo establecido en la Ley 87 de 1993 se define como: “(...) uno de los componentes del sistema de control interno, del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. (Art. 9)”.

Mediante el rol de evaluación y seguimiento¹, se busca determinar la efectividad del sistema de controles de la entidad, con el objetivo de asesorar a la Alta Dirección en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los fines estatales.

En este orden de ideas, corresponde a la Oficina de Control Interno, medir y evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles, estableciendo las alertas pertinentes, para que la entidad tome las medidas pertinentes, con el ánimo de que se cumpla específicamente con las metas u objetivos establecidos.

1. Contexto

La Oficina de Control Interno, teniendo en consideración que la entidad se encuentra en proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, procedió a realizar la evaluación de los indicadores establecidos por los diferentes procesos para medir su gestión, lo anterior teniendo como criterio de análisis lo enunciado por las diferentes dimensiones del modelo, que se detallan así:

Dimensión 3 “**Gestión con valores para el resultado**” que enuncia que los indicadores son una fuente alterna de información para identificar las capacidades a fortalecer para conseguir lo planificado, y a su vez, una buena implementación de indicadores permitirá, supervisar los cumplimientos de las metas y ajustar los planes de acción.

Dimensión 4 “**Evaluación de resultados**” que define la evaluación del resultado de los indicadores de gobierno como parte fundamental en la proyección estratégica de las entidades

¹ Decreto 648 de 2017.

nacionales y tanto el seguimiento como la evaluación de la gestión institucional resaltan la importancia de contar con indicadores para el monitoreo y medición de su desempeño, las entidades deben revisar y actualizar sus indicadores como parte de los lineamientos para el seguimiento y evaluación de su desempeño institucional.

Dimensión 7 “**Control interno**”, MIPG define que la evaluación continua o autoevaluación se lleva a cabo en la entidad a través de la medición y el análisis de los resultados de indicadores cuyo propósito fundamental será la toma de decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.

A partir de lo referido, y la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación a los indicadores a partir de la información que cada proceso ha depositado en el repositorio de información y la hoja de vida de indicadores que administra en la segunda línea de defensa la Oficina Asesora de Planeación. Todo lo anteriormente referido, resultó insumo suficiente para adelantar la evaluación propia de la tercera línea de defensa.

2. Desarrollo del seguimiento:

La SDSCJ cuenta para el segundo trimestre de la presente anualidad, con un total de setenta y ocho (78) indicadores, que son gestionados por los dieciocho (18) procesos que conforman el mapa de procesos.

El comportamiento de la gestión de los indicadores, de acuerdo con el reporte en las hojas de vida de estos y la verificación de las evidencias, determina que para un total de cincuenta y dos (52) indicadores que corresponden al 66% el resultado es sobresaliente, veamos el detalle a continuación:



Gráfico 1. Comportamiento porcentual de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Los (78) indicadores identificados, presentan tipologías de eficacia, eficiencia y efectividad los cuales se ven representados porcentualmente de la siguiente forma:

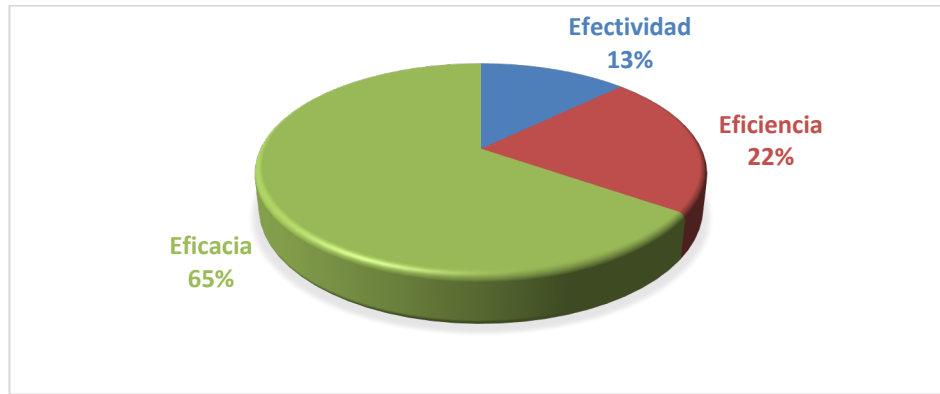


Gráfico 2. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Actualmente la entidad cuenta con 51 indicadores de eficacia que representan el (65%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, 17 indicadores de eficiencia que representan el (22%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, 10 indicadores de efectividad que representan el (13%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En esta medida, se hace necesario recomendar por parte de esta Oficina, la posibilidad de formular más indicadores de efectividad o de impacto, dada la complejidad de la misionalidad de la entidad y su redundancia en la comunidad y en el Distrito.

2.1. Los indicadores por proceso

Realizado el seguimiento, se encontró que los indicadores se encuentran gestionados por los diferentes procesos, tal y como se detalla en la siguiente gráfica:

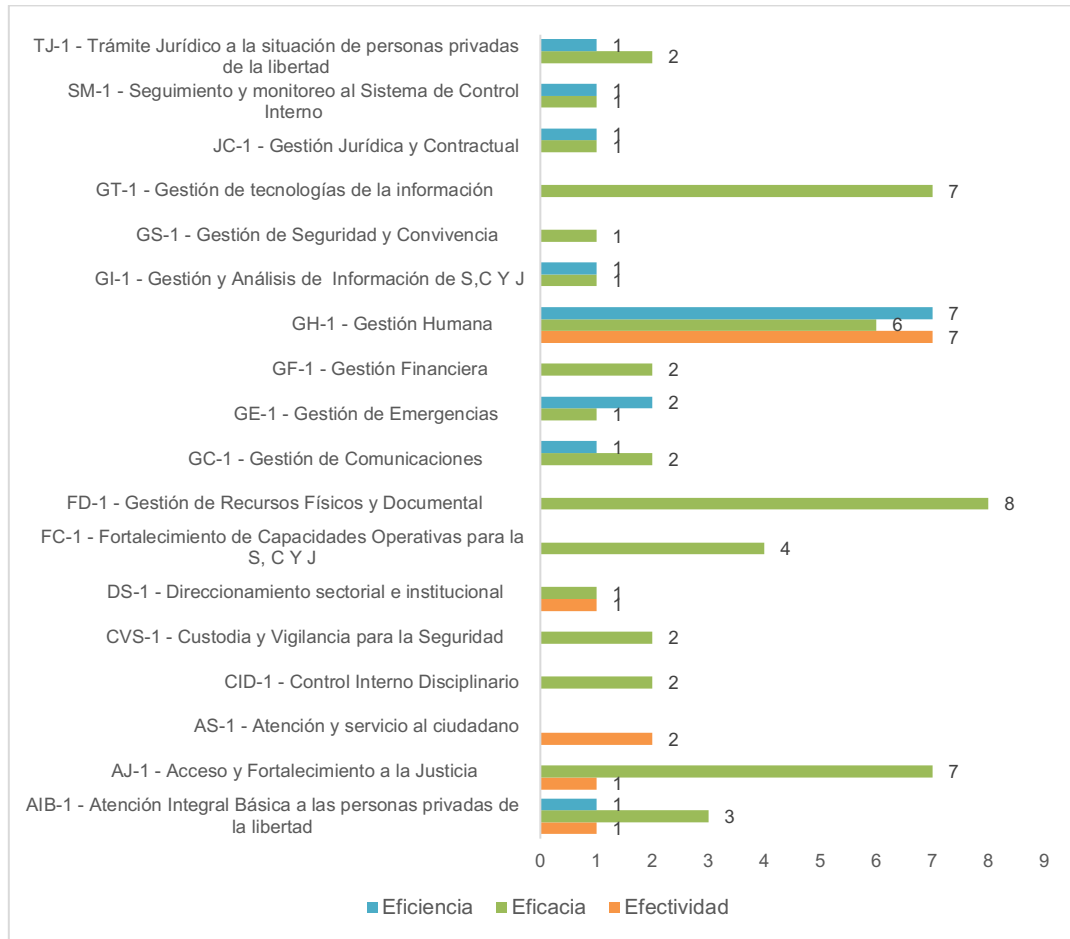


Gráfico 3. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Los gráficos anteriores muestran que la medición de la gestión de la entidad se centra en la eficacia de sus acciones, seguido por la eficiencia y por último la efectividad. Es de recalcar que tal como lo sugiere la Oficina Asesora de Planeación en el instructivo de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión, los indicadores tienen sentido cuando se enmarcan en la visión estratégica de la entidad siendo pertinentes, precisos, oportunos y económicos sean adecuadamente medibles, a fin de que con la evaluación de la gestión y los resultados se obtenga el insumo para la toma de decisiones que permita un mejor funcionamiento de la entidad, por ello, se precisa nuevamente en este informe, como en los anteriores, la necesidad de que los procesos planteen indicadores relacionados con sus objetivos estratégicos y no indicadores de la operatividad como dependencia. Lo anterior no genera valor, contrariamente genera un desgaste administrativo en todas las líneas de defensa, especialmente en la segunda y tercera desde su rol de evaluación.

3. Análisis de Indicadores por Proceso

En este capítulo se realizará un análisis de los indicadores por proceso, con el fin de orientar de manera particular, la evaluación de la gestión de la Secretaría y formular recomendaciones en procura de la mejora continua.

A continuación, se representan la cantidad de indicadores administrados por cada proceso, de acuerdo a la definición establecida en el mapa de procesos definida por la entidad: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Seguimiento y Control.



Gráfico 5. Indicadores de acuerdo al mapa de procesos de la entidad Fuente OCI.

Tal y como se observa en la gráfica que antecede, la administración de los indicadores está bajo la responsabilidad de los procesos de apoyo (34) que representan el 45%, los procesos misionales (28) que representan el 37%, procesos estratégicos (12) que representan 16% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 2%. A sí las cosas, se observa en primera medida que los procesos misionales, no son los que lideran la evaluación de la gestión como corresponde, siendo ellos los de la producción de bienes y servicios en la cadena de valor y quienes responden por las funciones sustantivas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

3.1. Procesos Misionales

De manera particular, los indicadores de los procesos misionales, tienen las siguientes características:



Gráfico 5. Clasificación de los indicadores en los procesos misionales. Fuente OCI

De los veintiocho (28) indicadores administrados por los procesos misionales, veintiuno (21) miden la eficacia, cinco (5) la eficiencia y dos (2) la efectividad, la mayor cantidad de indicadores corresponde al proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia.

En suma, los indicadores de los procesos misionales deben estar orientados a la efectividad y a la calidad de los servicios, logrando cumplir los objetivos misionales de la entidad, empero, actualmente la mayor cantidad de indicadores de estos procesos están orientados a la eficacia, lo que no permite que la toma de decisiones basada en la evidencia de gestión se realice correctamente al no poder identificar los puntos que puedan tener oportunidades de mejora, afectando también el principio de eficacia generando desgaste en la gestión con el seguimiento a indicadores que responden a procesos operativos.

3.1.1. Proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

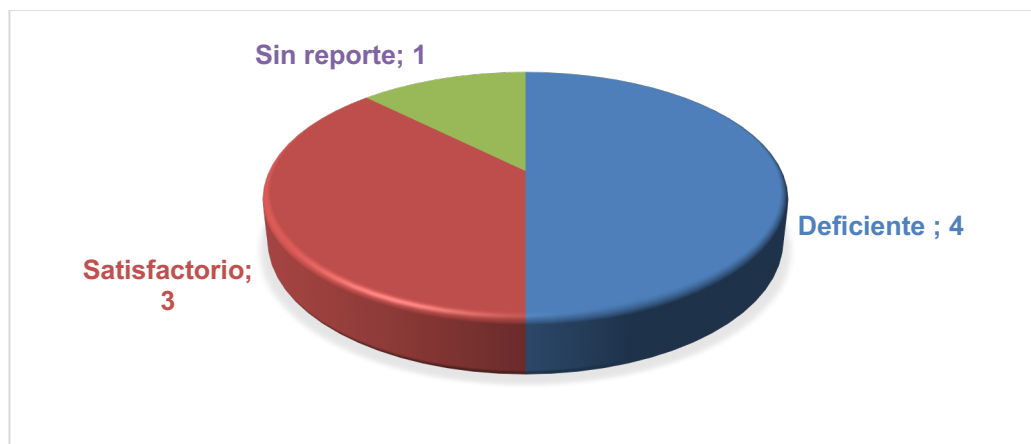


Gráfico 6. Indicadores del proceso y su calificación. Fuente OCI

Genera alerta los indicadores del proceso, debido a que bajó drásticamente la gestión en cuanto a los indicadores, no se evidencian acciones de mejora que contemplen el cumplimiento de las actividades planeadas. De otro lado, la oportunidad con la que se presenta la información de algunos de los indicadores deja ver que se reformularon las metas, adicionalmente, el formato de la hoja de vida de los indicadores fue modificado y no hay coherencia entre el análisis que brinda la Dirección de Acceso a la Justicia con el comportamiento del indicador, las evidencias no se encuentran completas en todos los casos.

Es de especial importancia revisar la gestión de los indicadores y generar las alertas a las que haya lugar para cumplir con los compromisos institucionales y la consecución de las metas propuestas.

3.2. Procesos de apoyo.

De los 78 indicadores con los que cuenta la Secretaría, 34 corresponden a los procesos de apoyo, que corresponden a un 45% del total.

De manera particular, los indicadores de los procesos en referencia, tienen las siguientes características:

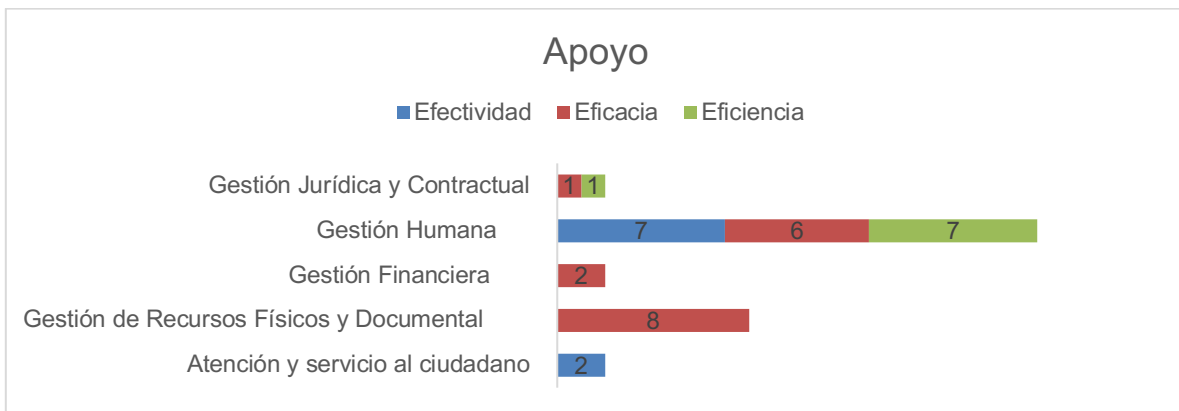


Gráfico 6. Clasificación de los indicadores en los procesos de apoyo. Fuente OCI

Dentro de los 34 indicadores de los procesos de apoyo, Gestión Humana y Gestión de Recursos Físicos suman 28.

En los indicadores la tipología que predomina para la medición de los indicadores es la eficacia, como deber ser de los procesos de apoyo, sin embargo, actualmente están enfocados a medir la operatividad de las áreas como se indica en la tabla 1, por lo que se recomienda que las acciones que se propongan estén encaminadas al correcto funcionamiento de la entidad, sin dejar de lado el principio de eficiencia, con el cual se pueden conseguir más objetivos con menos recursos, estos procesos no se están midiendo la gestión por la mayor cantidad de indicadores, las tareas de cada una de áreas deben encaminarse en objetivos estratégicos que permitan optimizar la evaluación.

3.2.1. Gestión de Recursos Físicos y Documental

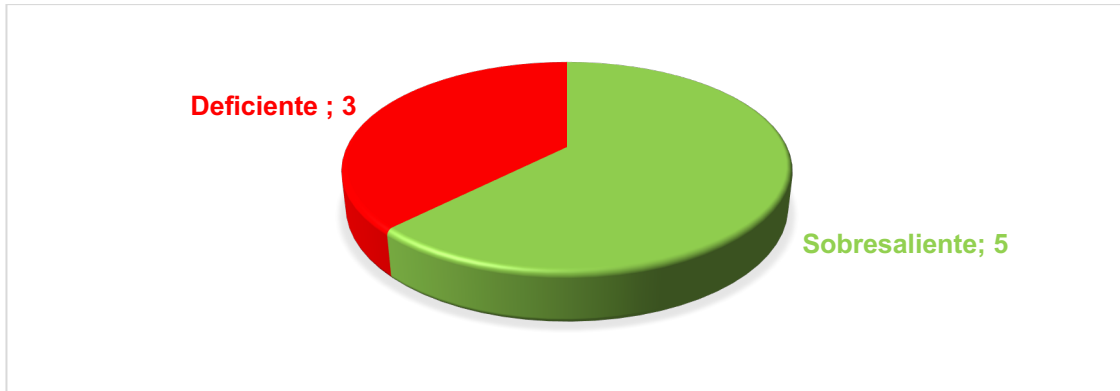


Gráfico 7. Evaluación del proceso. Fuente: OCI

La revisión de los indicadores es apremiante para la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, todos los indicadores miden la eficiencia del proceso y no generan un reto estratégico, para la Dirección de la manera en que se encuentran formulados, pudiendo ser varios indicadores de eficiencia, de igual manera, se optimiza la evaluación en la medida en que se genera trazabilidad de la programación, ofreciendo así mayor oportunidad al cumplimiento del objetivo estratégico de la Secretaría.

En el punto anterior se señalan de manera particular los indicadores que corresponden al proceso operativo propio de la Dirección, se sugiere revisar la pertinencia de los mismos.

Uno de los indicadores fue retirado para incorporarse al indicador de instrumentos archivísticos, sin embargo, este presenta una sobrejecución, lo que evidencia una deficiencia en la planeación de las metas propuestas en los indicadores.

3.2.2. Gestión Humana

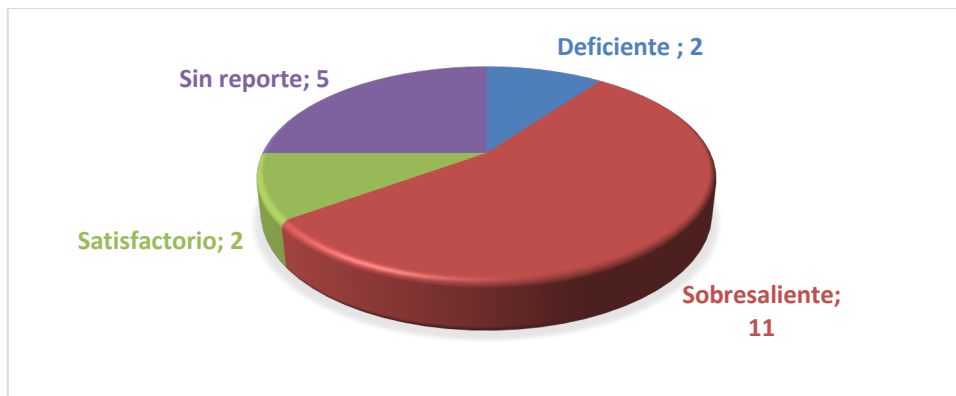


Gráfico 8. Evaluación del proceso. Fuente: OCI

De los 78 indicadores con los que cuenta la Secretaría, 20 corresponden al proceso de Gestión Humana, es necesario revisar la pertinencia y utilidad de los mismos, adicional a las tareas propias de cada dependencia, son los retos que se proponen para mejorar lo que se debería evaluar, por ejemplo, la cualificación del talento humano o la evaluación del liderazgo.

Algunos indicadores son tareas operativas propias de GH, trámites administrativos para cubrir vacantes que tienen la misma meta, de igual manera la oportunidad de respuesta a peticiones, que en este sentido tienen los mismos términos de la norma que el derecho de petición.

Adicionalmente, la cobertura y satisfacción de las actividades que realiza la dirección deberían medirse en un solo indicador para optimizar la tarea de evaluación de los indicadores y formular estrategias que responsan efectivamente al logro del objetivo estratégico, que fue mencionado en detalle en el punto anterior.

De igual manera, es recomendable reformular varios indicadores de impacto, que se miden como efectividad, que es la búsqueda a través un manejo óptimo de recursos, el cambio en la población objetivo, la metodología usada en este caso son evaluaciones pre y post, y debería poder medirse en cuanto los riesgos no se materializan y no se presentan reprocesos.

4. Comportamiento de los indicadores

A continuación, se presenta la evaluación de cada indicador de conformidad con el comportamiento presentado para el segundo trimestre de 2020.

4.1. Indicadores por proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia		
Análisis	Indicador	Observaciones
Deficiente	Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	En la estructuración del indicador se estableció una tendencia creciente, situación que no se cumplió para el segundo trimestre de 2020, pues pasó de 100 actividades en el primer trimestre a 43 en este trimestre. De igual manera, se evidencian actas de reunión en las que en casa sesión se trata más de un seguimiento a las actividades, Ejemplo: Acta Comité de Coordinación del 04-may-20. La medición del análisis que reportan no es coherente con el comportamiento del indicador.
Satisfactorio	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	En el trimestre disminuyeron las actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia a la población de Bogotá, debido al cierre de casas de justicia por la Pandemia. Por medios virtuales realizaron

		<p>capacitación a Actores de Justicia Comunitario, razón por la cual no se cumple la meta del período.</p> <p>Solo se observa evidencia de 4 accesos a capacitaciones, y no 5 como lo enuncian.</p>
Deficiente	Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	<p>Se observa que la programación del indicador se determina una vez se establece el número de atención a usuarios en los equipamientos por medios: chat virtual, correo electrónico y línea WhatsApp.</p> <p>La medición del análisis que reportan no es coherente con el comportamiento del indicador.</p>
Deficiente	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	La medición del análisis que reportan no es coherente con el comportamiento del indicador, dado que presenta una sobre ejecución del 12% frente a lo programado.
Deficiente	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	<p>La medición del análisis que reportan no es coherente con el comportamiento del indicador, dado que presenta una sobre ejecución del 63% frente a lo programado, para el primer semestre 2020.</p> <p>El ejercicio del segundo trimestre 2020 se ejecutó en junio 2020, gracias a la gestión de fiscales y jueces en ese mes.</p>
Satisfactorio	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a estrategias gestionadas por la Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente y orientadas a fortalecer su atención integral.	<p>Actividades centradas a mitigar el impacto por la pandemia, es decir, centrados los esfuerzos a la atención social, preventivas y pedagógicas, uno de los factores críticos de éxito.</p> <p>El indicador presentó una sobre ejecución del 6% en el primer semestre 2020.</p>
Satisfactorio	Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	<p>En la estructuración del indicador se estableció una tendencia creciente, situación que no se cumplió para el segundo trimestre de 2020, pues pasó de 346 actividades en el primer trimestre a 102 en este trimestre.</p> <p>El indicador presentó una ejecución del 93% de la meta establecida para el primer semestre 2020, debido al cambio en el uso del Centro de Traslado por Protección a Centro Especial de Retención CER para PPL.</p>

*Medición semestral, se inicia el 31 de mayo 2020	Nivel de satisfacción de usuarios y autoridades sobre el Programa Distrital de Justicia Restaurativa, línea Principio de Oportunidad y el cumplimiento de objetivos de los adolescentes y jóvenes ofensores.	El indicador es cuatrimestral. Señalan iniciar su ejecución en mayo 2020, por lo que no es posible si evaluación en el segundo trimestre 2020.
Atención y servicio al ciudadano		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	En abril y mayo 2020 el indicador presentó comportamiento negativo (43% y 37%), incumpliendo la meta establecida para ello. Sin embargo, para junio 2020 se normaliza la medición. El comportamiento acumulado del mismo es del 98%, es decir, dos puntos por debajo de la meta establecida: 100%. Informan que las competencias distritales siguen siendo confusas tanto para las entidades como para la ciudadanía en general, debido al Estado de Emergencia COVID-19.
Sobresaliente	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	En abril y mayo 2020 el indicador presentó comportamiento negativo (43% y 37%), incumpliendo la meta establecida para ello. Sin embargo, para junio 2020 se normaliza la medición. El comportamiento acumulado del mismo cumple la medición de la meta establecida. La observación del área respecto al aumento de traslados es que, en el marco del Estado de Emergencia COVID-19 se solicitaron permisos y apelación de comparendos, concluyendo que otras entidades, así como la ciudadanía, no tienen claras las competencias distritales o funciones de la Secretaría, por lo que hubo la necesidad de realizar una mayor cantidad de traslados de peticiones.
Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	En abril de 2020 fueron suspendidas las actividades debido a la Pandemia. El indicador se formula mes a mes, razón por la cual su comportamiento es dinámico

		Presenta una sobre ejecución del 5% acumulado a junio 2020
Sobresaliente	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	El indicador se formula mes a mes, razón por la cual su comportamiento siempre se estima sea del 100%
Sobresaliente	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	No se observaron soportes de la medición reportada entre abril a junio 2020. Se observan soportes únicamente de los meses de enero y febrero 2020. No se conoce si existieron opiniones negativas y/o adopción de acciones en el período objeto de evaluación. El indicador a junio 2020 no cumple la meta establecida, presenta 10 puntos por debajo.
Sobresaliente	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	El indicador se construye mes a mes, dependiendo de la estadística. El comportamiento fue del 100% en el período de medición. Acumulado, presenta un comportamiento del 98%, dos puntos por debajo de la meta.
Sobresaliente	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Indicador cumple la meta establecida El indicador se formula mes a mes, dependiendo de la formulación realizada

Custodia y Vigilancia para la Seguridad

Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Durante los períodos abril y mayo 2020 se disminuyeron el número de requisas debido a la Pandemia, situación que impactó el comportamiento del indicador en esos períodos, el comportamiento del indicador se normalizó en junio 2020. Por lo anterior, el indicador presenta cumplimiento por debajo de la meta establecida en 14 puntos.

Deficiente	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo	<p>Durante los períodos abril y mayo 2020 se disminuyeron el número de riñas debido a la situación de emergencia declarada por el gobierno nacional, situación que impactó el comportamiento del indicador en esos períodos.</p> <p>Por lo anterior, el indicador presenta incumplimiento de la meta establecida.</p>
Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de remisiones tramitadas	<p>El indicador se construye mes a mes, dependiendo de la estadística.</p> <p>El comportamiento fue del 100% en el período de medición. Acumulado, presenta un comportamiento del 100%</p>
Sobresaliente	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	<p>El indicador se construye mes a mes, dependiendo de la estadística.</p> <p>El indicador es decreciente y presenta un comportamiento acumulado del 1%.</p>
Sobresaliente	Expedición de Certificados de Redención	<p>El indicador se construye mes a mes, dependiendo de la estadística y tiene tendencia decreciente.</p> <p>Muestra un comportamiento sobresaliente, debido a que el resultado acumulado para la vigencia es de 7 días, menor a la meta de 15 días para respuesta.</p>
Control Interno Disciplinario		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	<p>Indicador que supera la meta establecida en un 79% debido a que la mayoría de los expedientes contaban con el acervo probatorio, facilitando la gestión de los procesos.</p> <p>Se recomienda revisar la meta establecida para que se ajuste más a la práctica.</p>
Sobresaliente	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	<p>Indicador que cumple la meta establecida.</p> <p>Indicador que se construye en cada período, por lo que su comportamiento esperado será de</p>

		cumplimiento de la meta. Se sugiere revisar su formulación.
Direccionamiento sectorial e institucional		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Indicador trimestral que no presentó medición en el primer período, lo que impide ser comparable. El soporte es el resultado estadístico de la encuesta cursada, de la cual se observa resultados variables en las preguntas 2 (58 respuestas correctas de 67), 4 (tres criterios de respuesta con medición 51, 8, 8), 5 (tres criterios de respuesta 16, 45, 17), y 6 (dos criterios de respuesta 66 y 2), situación que impide determinar si las mismas cumplen el 100% de respuestas correctas, según lo reportado en la medición. Por lo anterior, el indicador presenta sobre ejecución de 10 puntos.
Deficiente	Nivel de cumplimiento del POA	La medición del indicador acumulado no es coherente con el desempeño del indicador, el cual presenta cumplimiento del 100% del mismo.
Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de procesos realizados	El indicador presenta una sobre ejecución de 3 puntos Se observó registro de 2 ítems sin ningún tipo de información que permita validar su gestión y ser computados en la estadística: Registros 220 y 221.
Sobresaliente	Elaboración de Contratos	El indicador presenta una sobre ejecución de 10 puntos. Se recomienda revisar la meta. Se debería asociar enlace de acceso a la minuta del contrato, de aquellos que se publican en SECOP
Sobresaliente	Elaboración de modificaciones contractuales	El indicador presenta una sobre ejecución de 10 puntos. Se recomienda revisar la meta.

Sobresaliente	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Indicador que se construye medición a medición, por lo que su comportamiento siempre será el esperado, se recomienda revisión
Gestión de Comunicaciones		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ	Indicador que presenta sobre ejecución de más del 100%, por lo que se recomienda su revisión El indicador debería centrar la medición en lograr un incremento de participación sobre nuevos usuarios, y no contemplar los que son recurrentes.
Deficiente	Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ	Indicador suspendido por Pandemia COVID-19, razón por la cual no es posible su medición.
Sobresaliente	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Indicador que presenta como medición el número total de piezas gráficas efectivas, información que no es comparable con la unidad de medida de la meta: 5 días. Se sugiere revisión del cálculo.
Gestión de Emergencias		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Tasa de faltas en calidad	El porcentaje faltas en la operación de recepción fue inestable por entrada y estabilización de la nueva plataforma CAD (despacho asistido por computadora), por tal motivo no fue posible realizar evaluaciones a los operadores de recepción, esta situación se ha reportado para toda la vigencia, es de especial importancia superar la situación para que permita la evaluación correcta del indicador. El área refiere las evidencias en un aplicativo al que no se tiene acceso y no se puede corroborar la información, es importante que las evidencias puedan verificarse por cualquier persona al tratarse de información pública.
Satisfactorio	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	El porcentaje de abandono de llamadas estuvo por encima del estándar debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

		El área refiere las evidencias en un aplicativo al que no se tiene acceso y no se puede corroborar la información, es importante que las evidencias puedan verificarse por cualquier persona al tratarse de información pública.
Deficiente	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	El porcentaje de tiempo de respuesta de llamadas aumentó del estándar debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. El área refiere las evidencias en un aplicativo al que no se tiene acceso y no se puede corroborar la información, es importante que las evidencias puedan verificarse por cualquier persona al tratarse de información pública.
Gestión de Recursos Físicos y Documental		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Indicador que responde a un proceso propio operativo. Las evidencias responden al total de entradas generadas en el período, de las cuales se desconoce el total de requerimientos recibidos para realizar las mismas, es decir, no es posible validar si las mismas son el 100% de lo solicitado. Se sugiere revisión.
Sobresaliente	Porcentaje de capacitaciones realizadas	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso. Se sugiere revisar y/o orientar a mediciones de evaluación de las capacitaciones.
Sobresaliente	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso. Se desconoce si existen requerimientos pendientes por gestionar

Sobresaliente	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso.</p> <p>Se desconoce si existen comunicaciones pendientes por gestionar.</p>
Deficiente	Porcentaje de avance en la actualización de los instrumentos archivísticos	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso.</p> <p>Se desconoce la programación estimada para la vigencia, razón por la cual impide validar si respondió a una programación previamente establecida.</p> <p>La medición acumulada del período no es consecuente con el resultado del indicador.</p>
Sobresaliente	Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso.</p> <p>Se desconoce si corresponde al total de requerimientos recibidos.</p> <p>En los soportes del período, solamente se observaron 11 soportes, mientras que, según reporte, corresponden a 12 gestionados. Se sugiere revisar.</p>
Deficiente	Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso.</p> <p>Se desconoce la programación estimada para la vigencia, razón por la cual impide validar si respondió a una programación previamente establecida.</p> <p>La medición acumulada del período no es consecuente con el resultado del indicador.</p>

Deficiente	Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central	<p>Se desconoce la programación estimada para la vigencia, ya que el soporte presentado presenta medición segundo semestre 2020, por lo que no es comparable.</p> <p>La medición acumulada del período no es consecuente con el resultado del indicador.</p> <p>Los soportes responden a los informes de visitas a verificación de lineamientos de gestión documental realizados por el proceso, más no sobre las transferencias realmente realizadas en el período.</p>
Gestión de Seguridad y Convivencia		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de avance en el fortalecimiento de la participación ciudadana y de los organismos de seguridad, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y garantías a la movilización social para mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad.	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.</p> <p>Es un indicador cuyo objetivo hace suponer que es de impacto, pero solo se mide cuantitativamente y que responde a un proceso operativo propio del proceso.</p> <p>Se desconoce la programación estimada para la vigencia, razón por la cual impide validar si respondió a una programación previamente establecida.</p> <p>Es importante que las evidencias estén en el repositorio de información, dado que una persona sin usuario PROGRESSUS no podrá realizar la verificación de dichas evidencias y su pertinencia.</p>
Gestión de tecnologías de la información		
Análisis	Indicador	Observaciones
Indicador inactivo	Porcentaje de Implementación Arquitectura Empresarial en las dependencias de la SDSCJ	Indicador inactivo
Sobresaliente	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.

Sobresaliente	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios – CGC	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios – CGC	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.

Gestión Financiera

Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es recomendable fijar una meta de conciliaciones para cada período del indicador ya que para medir la eficacia debe haber actividades planificadas.
Sobresaliente	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.

Gestión Humana

Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Oportunidad en la entrega de la nómina para revisión	El indicador ha mejorado en el último trimestre y se ha mantenido en buen cumplimiento, la meta se establece en días antes de vencer y se mantiene en tendencia decreciente.

Deficiente	Porcentaje de inconsistencias o errores presentados en nómina	El indicador es acumulable, en los meses de enero y febrero se presentaron inconsistencias por liquidación de vacaciones e incapacidades, y en los meses de marzo a junio no se presentaron rechazos o inconsistencias, razón por la cual se encuentra con cumplimiento deficiente.
Sobresaliente	Actualización de la Planta de personal	El indicador ha mejorado en el último trimestre y ha mantenido buen cumplimiento, la meta se establece en días antes de vencer, por lo que es un indicador con tendencia decreciente cuyo promedio acumulado es de -6 de acuerdo con la verificación.
Sobresaliente	Oportunidad de respuesta a solicitudes basadas en planta de empleos e historias laborales	El indicador ha mejorado en el último trimestre y ha mantenido un buen comportamiento. Se debe revisar la matriz aportada, ya que algunas fechas tienen errores de digitación. El indicador responde a la operatividad propia del área que no representa al objetivo estratégico, de igual manera, para la revisión de lo corrido de la vigencia que presenta calificación sobresaliente sostenida que no genera un reto frente al fortalecimiento de la capacidad institucional y la gestión administrativa, la OCI reitera la recomendación de considerar este indicador como parte de la evaluación de la Dirección.
Sobresaliente	Oportunidad de respuesta a solicitudes de reubicación o traslados	El indicador ha mantenido un buen comportamiento, la meta se establece en días de oportunidad de respuesta que se mantuvo en menor a 7 días, para un resultado acumulado de la vigencia de 3 días. El indicador responde a la operatividad propia del área que no representa al objetivo estratégico, de igual manera, para la revisión de lo corrido de la vigencia que presenta calificación sobresaliente sostenida que no genera un reto frente al fortalecimiento de la capacidad institucional y la gestión administrativa, la OCI reitera la recomendación de considerar este indicador como parte de la evaluación de la Dirección.
No reporta ejecución	Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante encargo	El indicador responde a la operatividad propia del área que no representa al objetivo estratégico, no genera un reto frente al fortalecimiento de la capacidad institucional y la gestión administrativa,

		la OCI reitera la recomendación de considerar este indicador como parte de la evaluación de la Dirección.
No reporta ejecución	Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante nombramiento en provisionalidad	El indicador responde a la operatividad propia del área que no representa al objetivo estratégico, no genera un reto frente al fortalecimiento de la capacidad institucional y la gestión administrativa, la OCI reitera la recomendación de considerar este indicador.
Sobresaliente	Satisfacción con Actividades de Gestión Humana – SST	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Satisfacción con Actividades de Gestión Humana	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Satisfacción con Actividades de Gestión Humana	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Satisfactorio	Cobertura con las actividades de Gestión Humana – SST	Indicador que responde a un proceso propio operativo. La satisfacción y cobertura podría unificarse en una sola medición y de esta manera optimizar la evaluación y la verificación por parte de Control Interno.
Satisfactorio	Cobertura con las actividades de Gestión Humana – Capacitación	Indicador que responde a un proceso propio operativo. La satisfacción y cobertura podría unificarse en una sola medición y de esta manera optimizar la evaluación y la verificación por parte de Control Interno. Debido a la situación de emergencia declarada por el gobierno nacional no ha sido posible realizar algunas actividades con personal que por la naturaleza de su ejercicio como funcionarios es indispensable en sus funciones.
Sobresaliente	Cobertura con las actividades de Gestión Humana – Bienestar	Indicador que responde a un proceso propio operativo. La satisfacción y cobertura podría unificarse en una sola medición y de esta manera optimizar la

		evaluación y la verificación por parte de Control Interno.
Deficiente	Porcentaje de implementación del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	En el primer trimestre la ejecución del indicador fue deficiente con cumplimiento del 13,6%, para el segundo trimestre de 2020 la ejecución de este indicador fue de 32%, para un acumulado de 45%, es decir tiene una ejecución satisfactoria que no corresponde con la información de la Hoja de Vida del indicador.
Anual	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial	El impacto no será medible en tanto no se aplique la batería de riesgos respecto al año anterior a los mismos individuos, por ser un indicador de medición anual, se desconoce la medición anterior, por lo tanto, no hay información de línea de base para medir el impacto de esta actividad, se sugiere revisar
Sobresaliente	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico	No hay medición anterior para saber por qué la base de incapacidades es 51 y de esta manera medir el impacto del programa, adicionalmente, no se muestran las acciones realizadas durante la emergencia sanitaria en el que la mayoría de los servidores se encuentran en trabajo en casa.
Sin reporte	Impacto de las actividades de bienestar	Se hará la medición en el segundo semestre a pesar de ser indicador de periodicidad semestral
Sin reporte	Impacto de las actividades de capacitación	Durante el primer semestre de 2020 no se realizó medición de impacto porque no hubo capacitaciones que igualaran o superaran las 24 horas de formación. El impacto no será medible en tanto no se aplique la encuesta respecto al año anterior a los mismos individuos, por ser un indicador de medición anual, se desconoce la medición anterior, por lo tanto, no hay información de línea de base para medir el impacto de esta actividad, se sugiere revisar. El impacto no será medible con una evaluación de entrada y una de salida, sino en la medida en que los procesos sean más eficientes, se sugiere revisar.
Sobresaliente	Oportunidad en la proyección de los actos administrativos	El indicador ha mejorado en el último trimestre y se ha mantenido en buen cumplimiento, la meta se

		establece en días antes de vencer y se ha mantenido en rango sobresaliente.
Sobresaliente	Cumplimiento de la puesta en marcha de la estrategia de teletrabajo en la SCJ	Se sugiere revisar la medición y reporte de evidencias del indicador, ya que para este semestre se reportan 5 personas realizando teletrabajo, pero en el análisis y la evidencia no es claro las actividades que fueron desarrolladas y cuantas otras personas se encuentran bajo la medida extraordinaria. La evidencia reportada es solamente la resolución de teletrabajo extraordinario expedida en el marco de la emergencia sanitaria, pero no da cuenta de la implementación de teletrabajo por parte de la SDSCJ.
Gestión Jurídica y Contractual		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	No hay evidencia en el repositorio, no es verificable
Sobresaliente	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta.
Gestión y Análisis de Información de S, C Y J		
Análisis	Indicador	Observaciones
Sobresaliente	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable.
Sobresaliente	Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	No se puede evaluar el comportamiento del indicador sin datos previos, la medición se realiza por encuestas.
Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno		
Análisis	Indicador	Observaciones

Sobresaliente	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Se cumplió en 85% para el segundo trimestre, con una ejecución acumulada del 91% para la vigencia. El área informa que este retraso se debió a la falta de personal y concurrencias derivadas de la declaración de emergencia sanitaria.
Sobresaliente	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	Pleno cumplimiento

Tabla 1. Análisis de indicadores y observaciones. Fuente: elaboración propia OCI.

5. Conclusiones

- Actualmente en la SDSCJ, la administración de los indicadores está bajo la responsabilidad de los procesos de apoyo (34) que representan el 45%, los procesos misionales (28) que representan el 37%, procesos estratégicos (12) que representan 16% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 2%. A sí las cosas, se observa en primera medida que los procesos misionales, no son los que lideran la evaluación de la gestión como corresponde, siendo ellos los encargados de la producción de bienes y servicios en la cadena de valor y quienes responden por las funciones sustantivas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- La tipología que predomina para la medición de los indicadores es la eficacia, como deber ser solo para los procesos de apoyo, se debe propender por la construcción de indicadores de efectividad que le permita a la entidad evaluar su gestión y tomar decisiones más asertivas.
- Algunos procesos de apoyo, siguen enfocados en medir su operatividad y tareas, por lo que se recomienda que los indicadores que se propongan estén encaminadas a registrar, procesar y presentar información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado de sus objetivo en un periodo de tiempo determinado, a fin de propender por el correcto funcionamiento de la entidad, sin dejar de lado el principio de eficiencia, con el cual se pueden conseguir más objetivos con menos recursos, claro es.
- De los setenta y ocho (78) indicadores, cincuenta y dos (52) de ellos que representan el 67% del total de indicadores, se encuentran evaluados en un rango sobresaliente.
- Los cincuenta y dos (52) indicadores presentan cumplimiento, sin embargo, no en todos los casos se encuentran reportadas las evidencias en el repositorio de información, necesario para poder amparar la verificación y el análisis de la gestión de la entidad.

- Los seis indicadores con resultado satisfactorio, representan el 8% del total, presentaron novedades que en algunos casos no fueron evidenciadas en los seguimientos realizados por las dos primeras líneas de defensa, y en otros casos se deben a la emergencia sanitaria nacional.
- Para el segundo trimestre de 2020, se identificó una posible causa asociada al comportamiento de los indicadores relacionada con la emergencia sanitaria causada por el virus Covid-19, razón por la cual no fue posible realizar las tareas y actividades de manera presencial, para este caso, se reitera la importancia de que se tomen medidas inmediatas para sistematizar y/o llevar a cabo de las variables definidas mediante el Decreto 491 de 2020, la circular conjunta 018 de 2020, la circular 00666 de 2020 y demás actos administrativos regulatorios y complementarios establecidos por el Gobierno Nacional y Distrital, ya que, de los 78 indicadores de la Secretaría, 19 presentan retrasos o inconsistencias en su medición relacionada con la atención y desarrollo en medio de las restricciones.

6. Recomendaciones

- La entidad en el marco de la implementación del MIPG, debe propender por capacitar a sus funcionarios y contratistas en la formulación de indicadores de efectividad sobre todo a los procesos misionales que les permitan medir de manera más oportuna el impacto de los bienes y servicios ofertados a la comunidad desde la óptica de las inversiones realizadas. De igual manera, los procesos de apoyo deben replantear los indicadores propuestos para con ello evitar generar desgastes administrativos con la medición de las operaciones y tareas del proceso que no generan valor institucional.
- De acuerdo con las observaciones contenidas en este informe, la entidad debe aprovechar la coyuntura actual, respecto a la puesta en marcha del nuevo Plan de Desarrollo: **“Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”**, para actualizar sus herramientas gerenciales y con ello el número de indicadores, la pertinencia, precisión, oportunidad y economía de los mismos.
- Las dependencias responsables en cabeza de los líderes operativos de procesos junto a la Oficina Asesora de Planeación deberán establecer las alertas a las que haya lugar, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria actual para subsanar las actividades que no se pudieron llevar a cabo presencialmente y realizar autocontrol permanente a las actividades a su cargo. Se recomienda propender por la adopción de la extensa normativa regulatoria originada para atender la pandemia denominada Covid 19.

- Registrar la información de avance de los indicadores que no se reportaron, así como las evidencias de gestión que no se encuentran cargadas en el repositorio de información de acuerdo con las directrices del líder del proceso, para lo cual se deben reforzar los controles en la primera línea de defensa, en algunos casos hay enlaces que redirigen a aplicativos en los que sin usuario no se puede ingresar y realizar la verificación respectiva.
- Se recomienda a la Dirección de Tecnologías de la Información incluir un indicador que permita comparar los resultados, por ejemplo, oportunidad de respuesta a los requerimientos de servicios, este indicador reflejaría un reto para la Dirección en cuanto al fortalecimiento de la gestión administrativa, poniendo una meta de resolución de incidentes que permita superar traspies rápidamente en la presentación de resultados de la Secretaría.
- Respecto de los indicadores de Atención Integral Básica a Personas Privadas de la Libertad, es importante que la Dirección de la Cárcel Distrital implemente medidas para que se realice la medición del indicador respecto a los servicios básicos y actividades que se están llevando a cabo, pues desde el mes de marzo no se tiene información para el indicador de satisfacción.
- Los indicadores de los procesos: Gestión Humana, Gestión de Recursos Físicos y Documental y, Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, deben ser reevaluados, de conformidad con los apartes anteriores del presente informe. Los demás procesos atender las recomendaciones y sugerencias reportadas en la tabla No. 1 con detalle.
- Para finalizar, teniendo en consideración que la SDSCJ tiene claro en el marco del nuevo Plan de Desarrollo Distrital 2020 -2024 **"Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI"**, los planes, programas y proyectos que serán de su absoluto resorte, diseñar los nuevos indicadores que permitirán medir la gestión para su debido cumplimiento, especialmente bajo las competencias funcionales de los procesos misionales de la entidad.

Cordialmente,



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto: Brenda Pérez Barreto