



## MEMORANDO

**Para:** **OSCAR ANTONIO GÓMEZ HEREDIA**  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

**De:** **KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 26 de abril de 2023

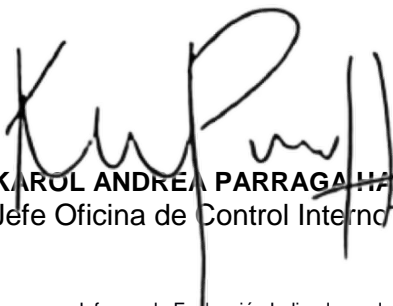
**Asunto:** Informe de Evaluación Indicadores de Gestión primer trimestre de 2023.

Respetado Dr. Gómez Heredia.

De conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2023 la Oficina de Control Interno (OCI) realizó el Informe de Evaluación de Indicadores de Gestión de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia correspondiente al primer trimestre de 2023.

Esta oficina emite dicho informe de seguimiento como insumo para la toma de decisiones basada en evidencias y para la identificación de acciones que permitan aportar en el mejoramiento continuo de la gestión de los procesos y los planes de acción internos, por lo tanto, las observaciones emitidas no son sujetas de plan de mejoramiento.

Cordialmente,



**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de Evaluación Indicadores de Gestión primer trimestre de 2023.  
Copia: Todos los procesos  
Proyectó: Katherine Bolagay Gaitán - Contratista  
Revisó: Karol Andrea Parraga Hache – Jefe de la Oficina de Control Interno  
Archivado en: Oficina de Control Interno 130 / Informes 130.17 / Informes de Seguimiento 130.17.07.



# Informe de Evaluación de Indicadores de Gestión

---

I Trimestre 2023

Oficina de Control Interno



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## 1. Objetivos

Evaluar el resultado de la medición de los indicadores de gestión de la entidad, de acuerdo a las metas establecidas para la vigencia 2023, así como la coherencia y veracidad de las evidencias documentales y el análisis para la toma de decisiones, registradas en la el Portal MIPG.

### 1.1. Objetivos Específicos

- Evaluar el diseño de los indicadores teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la entidad y demás generados por las entidades competentes.
- Evaluar el reporte y análisis realizado desde la primera línea de defensa y el seguimiento y monitoreo efectuado por la segunda línea de defensa a los indicadores de gestión definidos por la entidad.
- Evaluar la pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad de los indicadores de gestión para la vigencia 2023
- Verificar la coherencia entre la medición del indicador de gestión, fuente de información establecida, hoja de vida del indicador y análisis realizado por la primera línea de defensa.
- Validar que el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa se encuentre acorde con los soportes cargados en el portal MIPG.

## 2. Alcance

El presente seguimiento y evaluación se efectuó para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023, para cincuenta y nueve (59) indicadores de gestión activos de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) y cuya periodicidad es mensual, bimensual y trimestral.<sup>1</sup>

## 3. Metodología

Para el desarrollo del presente informe se tuvo en cuenta la información registrada en el Portal MIPG, el formato “*F-DS-737 Tablero de Control de Indicadores*”, así mismo, el “*Informe Indicadores de Gestión primer trimestre de 2023*” remitido por la Oficina Asesora de Planeación.

## 4. Normatividad

- Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 – mayo 2018.
- Instructivo I-DS-2 - Diseño y Registro de Indicadores de Gestión – Versión 5

## 5. Generalidades de los Indicadores de Gestión

Esta oficina observó para el primer trimestre del 2023 un total de diecisiete (17) indicadores inactivos con relación al seguimiento del cuarto trimestre de la vigencia 2022, de los cuales

---

<sup>1</sup> La entidad cuenta con 4 indicadores de periodicidad semestral, los cuales no se evalúan en el presente seguimiento.

el 76,5% corresponde al proceso de Gestión Humana, el 11,8% Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, el 6% Gestión y Análisis de Información y 6% Custodia y Vigilancia:

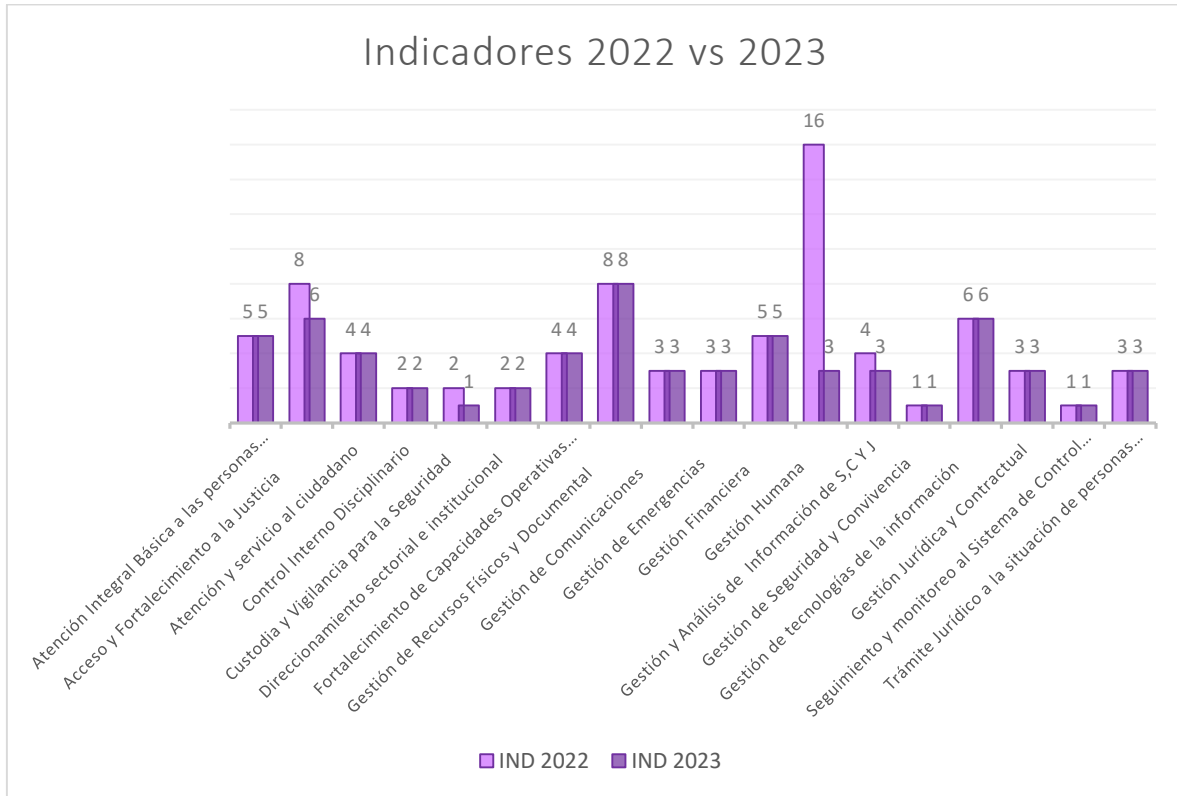


Gráfico No 1 – Elaboración propia OCI – Comparación vigencia 2022-2023

Para la totalidad de indicadores activos (63 indicadores) a continuación se presenta la distribución de acuerdo con el tipo de indicador:

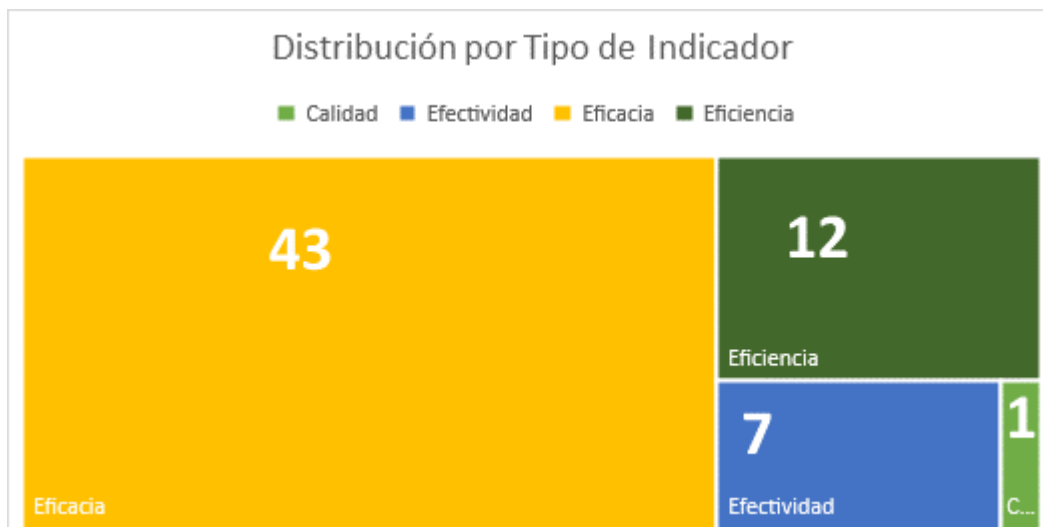


Gráfico No. 2 – Elaboración propia OCI – Distribución por tipo de indicador

A continuación, se presenta el resumen de observaciones y/o recomendaciones para los procesos con indicadores de gestión activos:

Proceso	Observación	Recomendación
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	1	N/A
DS-1 - Direccionamiento Sectorial e Institucional	1	N/A
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	1	1
GF-1 - Gestión Financiera	N/A	1
GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia	N/A	1
GT-1 - Gestión de Tecnologías de la información	3	N/A

Tabla No. 1 – Elaboración propia OCI - Resumen de evaluación de indicadores a corte de 31 de marzo de 2023.

## 6. Desarrollo





### 6.1. Evaluación de los Indicadores de Gestión














La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia valora y mide la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos a través de los indicadores de gestión para 18/21 procesos, entre estratégicos, misionales, transversales y de seguimiento y control. A continuación, se presentan los resultados de la evaluación para el primer trimestre del 2023:















#### Indicadores en estado sobresaliente sin observaciones

Para el periodo de seguimiento cuarenta y dos (42) indicadores presentaron un avance satisfactorio de acuerdo con las actividades programadas-sin presentar observaciones y/o recomendaciones por parte de esta oficina en términos de diseño, soportes o análisis.

Estos indicadores se ubicaron en un rango de sobresaliente con una ejecución entre el 80% y el 100%; relacionados a continuación:

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I trimestre 2023	Cumplimiento
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Mensual	100%	<b>104,82%</b>	
	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Mensual	100%	<b>99,62%</b>	
	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Mensual	100%	<b>97,14%</b>	

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I trimestre 2023	Cumplimiento
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Trimestral	30	<b>30</b>	
	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Trimestral	16	<b>16</b>	
	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Trimestral	100%	<b>99,72%</b>	
	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Trimestral	95%	<b>98,63%</b>	
	Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Trimestral	70	<b>70</b>	
AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Bimestral	50%	<b>44,32%</b>	
	Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	Bimestral	80%	<b>90,35%</b>	
	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Mensual	100%	<b>93,52%</b>	
	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	
DS-1 - Dirección sectorial e institucional	Nivel de cumplimiento del POA	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
FC-1 - Fortalecimiento de Capac	Elaboración de Contratos	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I trimestre 2023	Cumplimiento
	Elaboración de modificaciones contractuales	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de procesos realizados	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados por la Dirección de Bienes, completos	Trimestral	100%	<b>87,50%</b>	
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Trimestral	7%	<b>6,96%</b>	
	Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Trimestral	98%	<b>97,96%</b>	
	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Mensual	<8%	<b>8,85%</b>	
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Mensual	90%	<b>98,63%</b>	
	Tasa de Calidad de la Operación SUR	Trimestral	82%	<b>83,94%</b>	
GH-1 - Gestión Humana	Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Trimestral	49	<b>49</b>	
	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Trimestral	92%	<b>99,12%</b>	
GI-1 - Gestión y Análisis de	Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Mensual	100%	<b>91,76%</b>	

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I trimestre 2023	Cumplimiento
	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Mensual	100%	<b>93,33%</b>	
	Actualización Base de Datos Geográfica	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	
JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Trimestral	<20%	<b>9,74%</b>	
	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Bimestral	100%	<b>100,00%</b>	
SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Mensual	<10%	<b>0,00%</b>	
	Expedición de Certificados de Redención	Mensual	10	<b>7,31</b>	
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Mensual	100%	<b>93,97%</b>	
	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Mensual	100%	<b>93,81%</b>	
	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Mensual	100%	<b>93,98%</b>	

Tabla No.02. Elaboración Propia OCI. Fuente: Portal MIPG, "F-DS-737 Tablero de Control de Indicadores "Informe de Indicadores de Gestión I trimestre 2023"

**Indicadores en estado Sobresaliente con observaciones y/o recomendaciones**

Para este periodo se presentaron diecisiete (17) indicadores de gestión en estado de ejecución sobresaliente, pero con observaciones y/o recomendaciones en términos de

soportes documentales, análisis e inconsistencias. A continuación, se presenta el detalle por proceso e indicador:

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I Trimestre 2023	Observación y/o Recomendación OCI
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Mensual	11%	<b>9,32%</b>	Se encontró debilidades en el análisis del indicador, toda vez que el proceso no realiza una justificación de la ejecución del indicador con respecto de la meta establecida. Se recomienda revisar la pertinencia de tomar acciones para dar cumplimiento a la meta del 11% a la entrega de raciones terapéuticas suministradas a los PPL.
DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Trimestral	88%	<b>98,65%</b>	El informe de indicadores de gestión primer trimestre emitido por la Oficina Asesora de Planeación presentó una ejecución trimestral del indicador del 89,65%; No obstante, el portal MIPG se evidenció una ejecución del 98,65% y este dato coincide con el validado por esta oficina.  Se recomienda fortalecer los controles para las validaciones de la segunda línea de defensa y así evitar y/o mitigar errores en la presentación de los datos.
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	De acuerdo con el instructivo I-DS-2 V5 <i>Instructivo de diseño y registro de indicadores de gestión</i> , se establece que la entidad cuenta con el aplicativo MIPG para realizar el registro y consolidación de la información y por ende la primera línea de defensa debe realizar el reporte y cargue de las respectivas evidencias en el módulo de indicadores.  Una vez validados los soportes, se encontró que el proceso realizó el en el espacio de SharePoint de la OAP, esta oficina recomienda, utilizar el repositorio oficial del portal MIPG para el cargue y verificación de los soportes de indicadores de gestión, con la finalidad de centralizar la documentación asociada a su cumplimiento en la herramienta institucional.  Una vez validados los soportes, se encontraron cinco (5) actas de reunión aportadas por el proceso sin las firmas de sus integrantes, tampoco se aportó las listas de asistencia virtuales, lo cual impide
	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I Trimestre 2023	Observación y/o Recomendación OCI
	Integrado de Conservación				<p>garantizar la calidad y veracidad de los soportes documentales.</p> <p>Dado lo anterior, se recomienda al proceso validar de manera previa al cargue de los soportes que estos se encuentren debidamente diligenciados y firmados.</p>
GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	<p>De acuerdo con el instructivo I-DS-2 V5 <i>Instructivo de diseño y registro de indicadores de gestión</i>, se establece que la entidad cuenta con el aplicativo MIPG para realizar el registro y consolidación de la información y por ende la primera línea de defensa debe realizar el reporte en el módulo de indicadores de las respectivas evidencias.</p> <p>Una vez validados los soportes, se encontró que el proceso realizo el en el espacio de SharePoint de la OAP, esta oficina recomienda, utilizar el repositorio oficial del portal MIPG para el cargue y verificación de los soportes de indicadores de gestión, con la finalidad de centralizar la documentación asociada a su cumplimiento en la herramienta institucional.</p>
	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Trimestral	100%	<b>99,96%</b>	
	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
	Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	
GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia	Grado de implementación de las acciones contempladas en las estrategias para el fortalecimiento de los organismos de seguridad, la participación ciudadana, la consolidación de entornos protectores, (...)	Trimestral	100%	<b>84,4%</b>	<p>Esta oficina considera pertinente la recomendación emitida por la segunda línea de defensa al proceso de Gestión de Seguridad y Convivencia, respecto de analizar la pertinencia de diseñar indicadores de gestión que además de medir la eficacia en sus actividades, mida la efectividad y la eficiencia de estos. Lo anterior, con la finalidad de cuantificar el comportamiento y ejecución actividades estratégicas que realizan al interior de sus equipos y que aportan a la toma de decisiones de la entidad.</p>
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios atendidos a Satisfacción del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Mensual	100%	<b>94,25%</b>	<p>Se identificaron inconsistencias en el diligenciamiento del análisis del indicador para el mes de marzo en el Portal MIPG. Lo diligenciado por el proceso: <i>Durante el periodo se registraron 1867 casos, de los cuales fueron cerrados completamente 1760, de los cuales 1562 corresponden a casos generados durante el corte, 186 del mes anterior y 12 de cortes anteriores.</i> No obstante, el indicador es sobre el número de encuestas realizadas en el mes.</p>
	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	<p>De acuerdo con el soporte aportado por el proceso <i>"Consolidado_BitácoraControlCambios (9).xlsx"</i>, para esta oficina no hay claridad en el dato que registran para la variable A (Número de cambios aprobados por el CGC) y para la variable B (Total Número de solicitudes de</p>

Proceso	Nombre del Indicador	Periodicidad	Meta Anual	Resultado I Trimestre 2023	Observación y/o Recomendación OCI
					<p>cambio presentadas en el CGC). Toda vez que existen tres columnas a saber: fecha de solicitud, fecha de aprobación y fecha de ejecución, de las cuales en ninguna es posible validar el dato de 6 solicitudes aprobadas en cada uno de los meses del trimestre.</p> <p>Se recomienda, validar la información registrada en el portal MIPG y por parte de la segunda línea de defensa garantizar la calidad de la información publicada en la herramienta institucional.</p>
	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Mensual	100%	<b>100,00%</b>	<p>De acuerdo con el soporte aportado por el proceso "Consolidado_BitácoraControlCambios (9).xlsx", para esta oficina no hay claridad en el dato que registran para la variable A (Número de cambios exitosos) y para la variable B (Total Número de cambios aprobados por el CGC en el CGC). Toda vez que existen tres columnas a saber: fecha de solicitud, fecha de aprobación y fecha de ejecución, de las cuales en ninguna es posible validar el dato de 6 solicitudes aprobadas en cada uno de los meses del trimestre.</p> <p>Se recomienda, validar la información registrada en el portal MIPG y por parte de la segunda línea de defensa garantizar la calidad de la información publicada en la herramienta institucional.</p>




Tabla No.03. Elaboración Propia OCI. Fuente: Portal MIPG, "F-DS-737 Tablero de Control de Indicadores "Informe de Indicadores de Gestión I trimestre 2023"







De otro lado, se observaron debilidades en el registro de la información en el Portal MIPG; teniendo en cuenta que los cambios y ajustes realizados tras la validación por parte de la Oficina Asesora de Planeación (2LD) no fueron tomados por la plataforma. Por lo anterior, su registro se encuentra en el SharePoint de la OAP. A continuación, se enuncian los detalles:


Indicador(es)	Validación OCI
Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	En el portal MIPG se encuentran cargados únicamente 16 soportes y el dato de ejecución es 30. La totalidad de los soportes se encuentra en el repositorio SharePoint de la OAP.
La totalidad de indicadores de Gestión Financiera	Los soportes cargados en el portal MIPG no contiene información. Se valida el soporte en el repositorio SharePoint de la OAP.

## 6.2. Verificación de cumplimiento al plan de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación.

Esta oficina se permite presentar los resultados de la verificación al grado de cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas por la Oficina Asesora de Planeación frente a las observaciones y recomendaciones emitidas en el informe de seguimiento indicadores de gestión del IV trimestre de 2022.

Recomendación y/o Observación OCI IV trimestre de 2022.	Acción OAP	Verificación OCI	Nivel de cumplimiento y efectividad
Se encontró diferencias entre la información suministrada por la OAP en el formato F-DS-737 "Tablero de control de indicadores" y la validación realizada por esta oficina.	Se realizará actualización del instructivo "Diseño y Registro de Indicadores de Gestión" aclarando que, las herramientas fuentes de la información para el informe y los cortes o resultados de los indicadores serán modificados de tal manera que se evidencien los cuatro trimestres de la vigencia.	Se verificó en el Portal MIPG la versión 5 del instructivo "Diseño y Registro de Indicadores de Gestión" del 31 de marzo de 2023, identificando los cambios en las fuentes de información e información sobre los cortes de monitoreo.	
De acuerdo con el soporte registrado por el proceso "Efectividad PDJJR SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022.xlsx" para la variable A (sumatoria de los resultados de los instrumentos aplicados en el periodo t), se encontró que el dato es tomado en porcentaje, generando una inconsistencia con la fórmula del indicador $A/B*100 (...)$	Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para validar el ajuste correspondiente, de conformidad con la observación.	El día 27 de febrero de 2023 la profesional de la Oficina Asesora de Planeación remitió correo electrónico informando el ajuste a la fórmula del indicador solicitado por el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia.	
Se recomienda revisar la fórmula del indicador con la finalidad de tener en cuenta únicamente los usuarios que responden las encuestas de satisfacción (bueno y excelente), no se considera pertinente incluir por defecto aquellos usuarios que no responden la encuesta como usuarios satisfechos.	Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para validar el ajuste correspondiente, de conformidad con la observación.	El día 27 de febrero de 2023 la profesional de la Oficina Asesora de Planeación remitió correo electrónico informando el ajuste a la fórmula del indicador solicitado por el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.	

Recomendación y/o Observación OCI IV trimestre de 2022.	Acción OAP	Verificación OCI	Nivel de cumplimiento y efectividad
Se encontraron diferencias entre el dato registrado por la OAP para la variable A en el mes de octubre en el "Tablero de control de indicadores: 673324 y el soporte remitido por el proceso "Rendimiento de Respuesta - INDICADORES OCTUBRE, 2022.pdf": 621919. (...)	Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para validar el ajuste correspondiente, de conformidad con la observación	Se evidenció correo electrónico del 3 de marzo de 2023 por parte de la OAP y el proceso de Gestión de Emergencias con el soporte del cambio para la variable A del indicador Tasa De Respuesta.	
Se recomienda revisar y ajustar la meta del indicador para la vigencia 2023, toda vez que en lo corrido del año 2022 no se presentaron requerimientos vencidos.	Para la vigencia 2023 ya se programó la meta mensual, de manera constate quedando en un menos de 10% de requerimientos vencidos. Lo anterior se puede evidenciar en el portal MIPG, módulo de indicadores de gestión. Anexos 1	Se validó en el anexo enviado por la Oficina Asesora de Planeación la meta establecida para la vigencia 2023 del 10% de requerimientos vencidos.	 
Se recomienda revisar y ajustar la meta Expedición de del indicador para la vigencia 2023, toda vez que en lo corrido del año 2022 en promedio se gastó 9,57 horas para dar respuesta a las solicitudes.	Para la vigencia 2023 ya se programó la meta mensual, de manera constate quedando en máximo 10 días de expedición de certificados. Lo anterior se puede evidenciar en el portal MIPG, módulo de indicadores de gestión. Anexos 2	Se validó en el anexo enviado por la Oficina Asesora de Planeación, la meta establecida para la vigencia 2023 de 10 días máximo para la expedición de certificados.	
Se recomienda mejorar la organización de los soportes documentales que garantizan el cumplimiento del indicador, con la finalidad de facilitar la revisión y validación de la información contenida.	Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para validar el ajuste correspondiente, de conformidad con la observación.	La oficina asesora de planeación, realizó mesa de trabajo con el proceso el día 02 de marzo, sin embargo, para este periodo se reitera la recomendación en otro sentido.	
Se recomienda fortalecer la organización de los soportes documentales, con el fin de facilitar La revisión del cumplimiento del indicador	Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para validar el ajuste correspondiente, de conformidad con la observación.	Se evidenció acta de reunión del 8 de marzo entre la OAP y el proceso de Gestión Financiera, en la cual se llegó al acuerdo de organizar de manera enumerada los soportes del indicador.	

Recomendación y/o Observación OCI IV trimestre de 2022.	Acción OAP	Verificación OCI	Nivel de cumplimiento y efectividad
<p>El indicador presenta un incumplimiento del 31,22% sobre la Meta establecida para la vigencia. Se recomienda establecer acciones correctivas por parte del proceso para disminuir y/o propender porque no existan devoluciones de los contratos.</p>	<p>Se desarrollará mesa de trabajo con el proceso, para realizarla formulación de acciones pertinentes que contribuyan al cumplimiento de la meta programada del indicador.</p>	<p>Se evidenció correo electrónico del 10 de abril con las acciones correctivas a implementar por el proceso de gestión jurídica y contractual. Se recomienda el seguimiento por parte de la segunda línea a su cumplimiento.</p>	

Enunciado lo anterior, se logró validar que el 100% (9 actividades) del plan de trabajo de acompañamiento y asesoría propuesto por la Oficina Asesora de Planeación como resultado de las observaciones y/o recomendaciones presentadas por esta oficina correspondientes al cuarto trimestre de 2022, fue atendido de manera oportuna en pro de mejorar su medición y resultados para próximas evaluaciones.

## 7. Conclusiones

La totalidad de indicadores de gestión de la entidad evaluados (59 indicadores) a corte del primer trimestre de 2023, presentaron una ejecución sobresaliente y se encuentran dentro del rango de cumplimiento.

Para diecisiete (17) indicadores del total evaluado este trimestre, se evidenció que son susceptible a mejora, equivalente a un 28,8%. Las observaciones y/o recomendaciones están orientadas a debilidades en el uso y apropiación del portal MIPG, redacción en el análisis y coherencia entre el indicador y los soportes aportados.

Se evidenció un trabajo articulado entre la los líderes de proceso (1LD) y la Oficina Asesora de Planeación (2LD) diseño de fórmulas, fuentes de información, líneas base, meta para la vigencia 2023 y acciones correctivas para la mejora de soportes documentales.

El proceso de Atención y Servicio al Ciudadano reporta sus indicadores de periodicidad mensual en fecha posterior a la evaluación realizada por la tercera línea de defensa; por lo tanto, el seguimiento a los resultados del mes de marzo se realizará en el segundo trimestre del 2023.

Como resultado de esta evaluación, se evidenció para los indicadores que permitían una mejora en el establecimiento de metas, un ajuste de doce (12) indicadores; equivalente al 100% cuya meta para la vigencia 2023 está alineada con la mejora del proceso y sus actividades estratégicas.

## 8. Recomendaciones

Fortalecer el uso y apropiación del Portal MIPG como herramienta institucional dispuesta para el reporte de indicadores a cargo de líderes de proceso (1LD), permitiendo tener un único repositorio el cual centralice la información para monitoreo y evaluación.

Reforzar por parte del líder del proceso (1LD), el análisis de resultados de los indicadores de gestión, incorporando además de la descripción del dato, las acciones preventivas y correctivas que permitan el cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2023.

Adelantar acciones con el proveedor de ITS, que permitan generar un reporte consolidado de archivo plano con los resultados de los indicadores, con el fin de contar desde la fuente de información con los datos que permitan el seguimiento y evaluación a cargo de la Oficina de Control Interno (3LD).

Elaboró

**Katherine Bolagay Gaitán**  
Contratista OCI

Revisó

**Andrea del Pilar Alejo**  
Contratista OCI

Revisó y Aprobó

**Karol Andres Parreaga Nache**  
Jefe Oficina de Control Interno