



SECRETARÍA DE  
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

Al contestar cite Radicado No. 20221300169833  
Fecha: 2022/05/03 05:15:48 PM  
Anexos: NO APLICA Folios 26  
Destinatario: ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO  
CAMACHO  
Asociado:



### MEMORANDO

**Para:** ANÍBAL FERNÁNDEZ DE SOTO CAMACHO  
Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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

**Fecha:** 03 de mayo de 2022

**Asunto:** Informe de Evaluación de Indicadores de Gestión de la SDSCJ VI trimestre de 2021 y I trimestre de 2022.

Respetado Dr. Fernández de Soto:

De conformidad con lo establecido en Plan Anual de Auditoría 2022, la oficina de control interno realizó la "Evaluación de Indicadores de Gestión" de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, correspondiente al cuarto trimestre 2021 y I trimestre 2022.

Esta oficina emite este informe de seguimiento, como insumo para la toma de decisiones basada en evidencia 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 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 de Indicadores IV trimestre 2021 y I trimestre 2022  
Copia: Jefes de Oficina, Subsecretarios y Directores.  
Proyectó: Brenda Melissa Pérez Barrero - 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 Oficina de Control Interno

IV trimestre 2021  
I trimestre 2022



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo General .....	3
1.2. Objetivos específicos.....	3
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
3.1. Cierre de la vigencia 2021 .....	4
3.1.1. Evaluación de indicadores.....	5
3.1.1.1. Indicadores sin observaciones.....	5
3.1.1.2. Indicadores con observaciones .....	6
3.1.1.2.1. Procesos Misionales .....	6
3.1.1.2.2. Procesos de Apoyo .....	10
3.1.1.2.3. Procesos Estratégicos .....	12
3.1.1.3. Informe de Indicadores de Gestión IV trimestre 2021 OAP .....	13
3.1.2. Primer trimestre de 2022.....	13
3.1.2.1. Evaluación de Indicadores.....	15
3.1.2.1.1. Indicadores sin observaciones .....	15
3.1.2.1.2. Indicadores con observaciones.....	16
3.1.2.1.2.1. Procesos Misionales .....	16
3.1.2.1.2.2. Procesos de Apoyo .....	19
3.1.2.1.2.3. Procesos Estratégicos .....	21
3.1.2.1.3. Informe de Indicadores de Gestión I trimestre 2022 OAP .....	22
3.1.2.1.4. Observaciones plataforma MIPG .....	22
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>

# Evaluación de Indicadores de Gestión

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de la gestión de las dependencias a través de la medición de los indicadores definidos, teniendo en cuenta los resultados obtenidos versus las metas trazadas y la efectividad del análisis de los resultados para la toma de decisiones.

### 1.2. Objetivos específicos

- Evaluar el diseño de los indicadores teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la entidad y demás generados por las entidades competentes.
- Establecer el cumplimiento en oportunidad del reporte realizado por las diferentes dependencias a la OAP, teniendo en cuenta el “Calendario de Reportes 2022”.
- Evaluar la calidad y coherencia de la información reportada por las diferentes dependencias (reporte versus soportes/fuente de información).
- Generar alertas de riesgos de incumplimiento teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los indicadores de las dependencias en el primer trimestre 2022.

## 2. METODOLOGÍA

Para la evaluación de indicadores, la OCI (tercera línea de defensa) en su rol de seguimiento y evaluación, solicitó a la OAP en su rol de consolidación y seguimiento (segunda línea de defensa), la información reportada y las herramientas usadas por parte de la primera línea, los demás procesos de la entidad, que producen la información y realizan el reporte de los indicadores.

En este sentido, si bien, algunos indicadores pertenecientes a los diferentes procesos, no requieren observaciones, se realiza a la Oficina Asesora de Planeación una oportunidad de mejora, en aras de superar los obstáculos presentados durante lo corrido de la vigencia 2022, tanto en el reporte de los indicadores, variables y soportes, como en la formulación, programación, visualización de las fichas de los indicadores.

## 3. DESARROLLO

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) mide la gestión de los procesos por medio de los indicadores de gestión. En este informe se evaluó la gestión al cierre de la vigencia 2021, y el primer trimestre de 2022, de los mencionados indicadores, su relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los soportes y análisis que realizan los procesos frente a los resultados obtenidos. Por último, se identificaron oportunidades de mejora teniendo en cuenta la entrada en funcionamiento de la plataforma Portal MIPG, donde, a partir de la vigencia 2022 se realiza la programación, reporte y análisis de indicadores de gestión, así como del cargue de las evidencias.

### 3.1. Cierre de la vigencia 2021

A 31 de diciembre de 2021, la SDSCJ contó con un total de 84 indicadores:

- Cuatro (4) indicadores inactivos, pertenecientes a los procesos de: AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, GT-1 - Gestión de tecnologías de la información, GH-1 - Gestión Humana y, GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C y J, por lo tanto, no se tendrán en cuenta en este capítulo.
- Ochenta (80) indicadores restantes, están activos y cerraron la vigencia con los siguientes rangos:

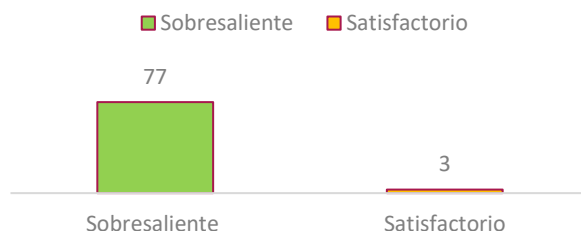


Gráfico No. 1. Rango de resultado de los Indicadores con corte a 31 de diciembre de 2021.

- Satisfactorio: tres (3) indicadores de los procesos de AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional, GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia.
  - Sobresaliente: setenta y siete (77) indicadores de todos los procesos.
- Los 80 indicadores se clasifican por tipología así:



Gráfico No. 2. Tipología de los Indicadores con corte a 31 de diciembre de 2021.

A corte 31 de diciembre 2021 la entidad contaba con 56 indicadores de eficacia que representan el (70%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados; 12 indicadores de eficiencia, que representan el (15%), permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, 12 indicadores de efectividad que representan el (15%), 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.

Ahora bien, la cantidad de indicadores por tipo de proceso (de acuerdo con la definición establecida en el mapa de procesos de la entidad): Estratégicos once (11) indicadores, Misionales treinta (30) indicadores, Apoyo treinta y siete (37) indicadores y dos (2) indicadores del proceso de Seguimiento y Control, como se muestra a continuación:



Gráfico No. 3. Indicadores por proceso con corte a 31 de diciembre de 2021.

La Oficina de Control Interno (OCI) reitera la recomendación de que los análisis correspondientes a los resultados del reporte de los indicadores y variables, redunden en acciones de mejora a las que haya lugar respecto de las observaciones que se han emitido en los informes de evaluación de esta oficina y que, en el marco del Sistema de Control Interno, buscan la mejora continua en la gestión de la entidad.

### 3.1.1. Evaluación de indicadores

#### 3.1.1.1. Indicadores sin observaciones

Al evaluar los ochenta (80) indicadores de gestión al cierre de la vigencia 2021, la OCI no presentó observaciones al diseño y ejecución de treinta y siete (37) de ellos.

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de capacitaciones realizadas	100%
	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	100%
	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	100%
	Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	100%
	Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	100%
	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	100%
	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	100%
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	0,8
	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	100%
GI-1 - Gestión y Análisis de	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	99%

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado
Información de S,C Y J	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	100%
	Actualización Base de Datos Geográfica	100%
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	99,8%
	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	96%
	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	100%
	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	100%
JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	13%
	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	100%
	Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	100%

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Proceso	Nombre del Indicador	Resultado
SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	100%		Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	100%
	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	100%		Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	98%
GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	100%		Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	100%
	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	98%		Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	99%
	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	99%		Incidencia de Enfermedad Laboral	0%
	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	99%	GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	100%
	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	99%		Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	99%
	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	100%		Oportunidad en el Trámite de Cuentas	100%
	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	100%		Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	100%

Tabla No. 1. Indicadores sin observaciones para el cierre de la vigencia 2021.

### 3.1.1.2. Indicadores con observaciones

Se analizó el desempeño de los cuarenta y tres (43) indicadores por proceso restantes, con el fin de orientar de manera particular la evaluación de la gestión de la SDSCJ. Las observaciones y recomendaciones se dirigen tanto al diseño de los indicadores, como a su ejecución.

#### 3.1.1.2.1. Procesos Misionales

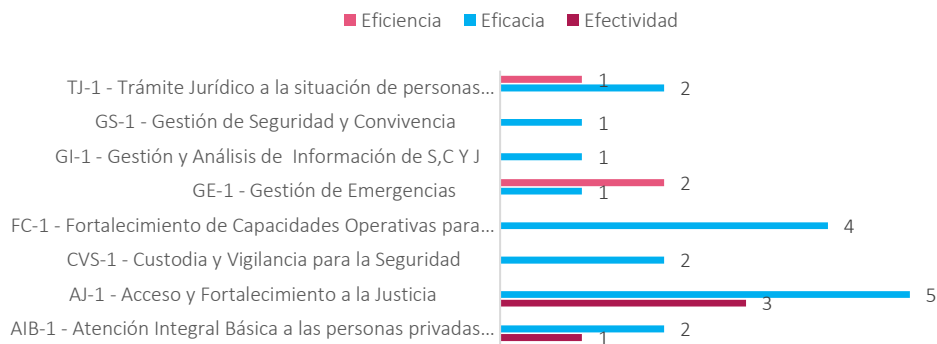


Gráfico No. 4. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos misionales con corte a 31 de diciembre de 2021.

- De los treinta (30) indicadores administrados por los procesos misionales, veintiuno (21) miden la eficacia, cinco (5) la eficiencia y cuatro (4) la efectividad, la mayor cantidad de indicadores corresponde al proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia.

Los indicadores de los procesos misionales, para los cuales se tienen observaciones se detallan a continuación:

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
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	Eficacia	166% <b>Sobresaliente</b>	El indicador presenta sobre ejecución, lo anterior ocurre por debilidades en la formulación las variables, debido a que no se tiene en cuenta las atenciones por urgencias, sumándolas a las citas médicas programadas.  Se observó que las evidencias de cumplimiento reportadas por el proceso de AIB contemplan únicamente planillas RIBS, sin embargo, en el repositorio se encuentran también formatos F-AIB-156, por lo que se recomienda unificar la información en los reportes de evidencias en la ficha del indicador.
	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	El indicador se programa con la cantidad de raciones entregadas, no es programable debido a la variación en la cantidad de PPL por mes, por lo que se estima que su cumplimiento sea siempre de 100%, es posible que durante la vigencia, el proceso evalúe incluir un indicador de impacto, dado que entre las evidencias se incluyen, no solamente planillas de raciones, sino también ingreso y devolución de materias primas e insumos, así como listado de dietas terapéuticas.
	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	100% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar la información que se consigna en el análisis del IV trimestre 2021, dado que el número de encuestas realizadas, no concuerdan con la totalidad de preguntas que respondieron con "Buena" los PPL.  Los formatos de encuesta en su versión 3, cuentan con respuestas: Bueno, Regular, Malo o N/A; mientras que la descripción de la Variable A es: "Total de encuestas con valoración superior a regular en el mes", lo que genera incertidumbre respecto a los resultados ponderados para la evaluación del indicador, dado que, en los soportes de cumplimiento del indicador, se encontró:  - Octubre, se presentaron encuestas que no fueron calificadas con "Buena" en su totalidad (folio 9 del archivo del mes octubre); de los folios 13 a 20 se adjuntan encuestas con fecha de octubre, pero que no responde ninguna de las preguntas, encuesta del folio 57 está incompleta. En el análisis del periodo se observó que se aplicaron 31 encuestas, para 31 preguntas; sin embargo, se evidencian 28 encuestas en total para el mes de octubre.  Adicionalmente, se evidenciaron observaciones de los PPL a los que se les realizó la encuesta de satisfacción con notas sobre los alimentos, que pueden generar situaciones de enfermedad.  -Diciembre: cambió el formato de encuesta, agregando algunas preguntas, que nuevamente generan duda en la ponderación para la evaluación del indicador. Adicionalmente, en el análisis del periodo se observó que se aplicaron 15 encuestas, para 31 preguntas, sin embargo, se evidencian 15 encuestas en total para el mes de diciembre, el nuevo formato cuenta con 35 preguntas cada uno.
AJ-1 - Acceso Y Fortalecimiento a la Justicia	Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	111% <b>Sobresaliente</b>	El indicador presenta sobre ejecución por debilidades en la planeación de las actividades.  Algunas de las evidencias aportadas por el proceso son actas sin firmas de los asistentes, se debe tener presente, que cuando se presenta esta situación, el acta deja de constituirse como registro, y se convierte en un documento, al no cumplirse con las condiciones del formato.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	108% <b>Sobresaliente</b>	El indicador presenta sobre ejecución por debilidades en la planeación de las actividades.  Para la vigencia 2021 se realizó la programación del indicador de acuerdo con las recomendaciones para medir la gestión del proceso.  Dado que el indicador de eficacia se cumplió al 100% se recomienda continuar con la programación para la vigencia 2022, y evaluar la creación de indicadores de efectividad.
	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	79% <b>Satisfactorio</b>	Se obtuvo un resultado “satisfactorio” para el IV trimestre 2021, lo que evidencia el incumplimiento de la meta. Se recomienda revisar las variables que se tienen en cuenta para el cálculo del indicador, ya que al ser externas, afectan el resultado y las cuales no son competencia del proceso ni de la entidad.
	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	97% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar la meta propuesta para el 2022, dado que se superó la meta establecida de 70% para el cumplimiento y presenta sobre ejecución.
	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	Eficacia	140% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar las variables de la fórmula de cálculo y la programación de estas para la medición de la siguiente vigencia, teniendo en cuenta que hay factores externos que inciden en el resultado del indicador.
	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.	Eficacia	104% <b>Sobresaliente</b>	Para el IV trimestre 2021 se presenta sobre ejecución, sin embargo, al revisar el resultado acumulado del indicador para el 2021, se evidencia que no se cumplió la meta programada (780) adolescentes y jóvenes.  Por otro lado, en la hoja de vida del indicador, se evidencian debilidades en el cálculo del “Resultado Acumulado”, lo que conlleva a una mala lectura del indicador y por ende puede generar una incorrecta toma de decisiones frente a la gestión del proceso.
	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Efectividad	99,5% <b>Sobresaliente</b>	La meta para la vigencia del indicador es de 90%, se recomienda ajustar la meta y las variables del indicador para el 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos en 2021.  Se presenta diferencias entre los resultados acumulados reportados en la hoja de vida del indicador (99,5%), respecto del tablero de control (98,7%) y del informe de indicadores (99%), emitido por la OAP.
	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.	Efectividad	91% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar la meta propuesta para el 2022, dado que se superó la meta establecida de 70% para el cumplimiento y presenta sobre ejecución.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Eficacia	0% <b>Sobresaliente</b>	Este indicador de tendencia decreciente presenta debilidades en la formulación de los cálculos por periodo y acumulado del indicador en la hoja de vida, lo que genera riesgo de una mala lectura del indicador y una toma de decisiones con información errada.  Se recomienda que la Oficina Asesora de Planeación, revise junto con el proceso, el diseño de este indicador o la creación de un nuevo indicador (de otro tipo y con otra tendencia) por medio del cual se pueda medir la variación de agresiones.
	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	El indicador se programa por cada periodo que se cumple, por lo que se estima que su cumplimiento sea de 100% para todas las mediciones, se recomienda que se fortalezca el análisis del resultado del indicador incluyendo la razón del aumento o disminución del número de las requisas por cada periodo.  Lo anterior, para que la esencia y existencia del indicador se justifique y sea insumo para la toma de decisiones.
FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, CYJ	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda ajustar la meta para el 2022, ya que durante el 2021 se cumplió con al 100% y/o formular un indicador de efectividad como insumo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
	Elaboración de Contratos	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	
	Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	
	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Eficacia	98% <b>Sobresaliente</b>	Teniendo en cuenta la realidad operativa del proceso y la necesidad de contemplar para el cálculo, tanto los mantenimientos preventivos programados, como los correctivos (a demanda), se recomienda rediseñar el indicador.
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	10,6% <b>Sobresaliente</b>	Para diciembre 2021, no se presentó reporte del indicador 1, por falta de créditos de los programas que generan los datos requeridos para el reporte, se recomienda tomar las acciones preventivas para evitar que suceda nuevamente y obtener la evaluación completa de la gestión del proceso.
	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	1,20% <b>Sobresaliente</b>	Se observó reporte del indicador, a pesar de que el proceso manifestó las mismas fallas que para los demás indicadores. En el análisis del indicador se expresa que se subsana mediante un archivo Excel que no se encuentra en el repositorio para el mes de diciembre, por lo que no es posible para la OCI verificar el soporte.
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	92% <b>Sobresaliente</b>	
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,CYJ	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	85% <b>Sobresaliente</b>	Se presentan diferencias entre el registro de valores de la hoja de vida del indicador (85%) y el reportado por la OAP en el informe de seguimiento (100%).  Si bien, se obtiene resultado acumulado de "sobresaliente" con un 85%, sin embargo, la meta del indicador de 100% de fuentes actualizadas no se obtuvo.  Se recomienda revisar la programación y los factores que no dependen de la OAIEE para el 2022.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
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, la atención a población vulnerable y el logro de las garantías a la movilización social.	Eficacia	76,59% <b>Satisfactorio</b>	Este proceso solo cuenta con este indicador, el cual no cumplió la meta establecida durante toda la vigencia, si bien, se establecieron acciones de mejora, las cuales no fueron efectivas y tampoco se allegó soporte de su ejecución.  Por lo anterior, se recomienda que las acciones que se formulen sean concretas, con tiempos y responsables para su cumplimiento.  Dada la naturaleza del proceso misional, la OCI reitera la recomendación de formular indicadores de efectividad, que midan no solo la gestión realizada, sino también los resultados que se obtienen, adicionalmente, se recomienda que los indicadores midan el nivel de cumplimiento de todos los objetivos estratégicos asociados al proceso.
TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda tomar las acciones pertinentes respecto de lo informado en la Auditoria de Gestión realizada al proceso durante la vigencia 2021
	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	0% <b>Sobresaliente</b>	
	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	15 <b>Sobresaliente</b>	En los meses de octubre y noviembre 2021, se obtuvo calificación satisfactoria del indicador, se recomienda fortalecer el análisis y establecer las acciones de mejora (preventivas o correctivas) para cuando el resultado no sea sobresaliente.

Tabla No. 2. Observaciones a los indicadores de los procesos misionales para el cierre de la vigencia 2021.

### 3.1.1.2.2. Procesos de Apoyo

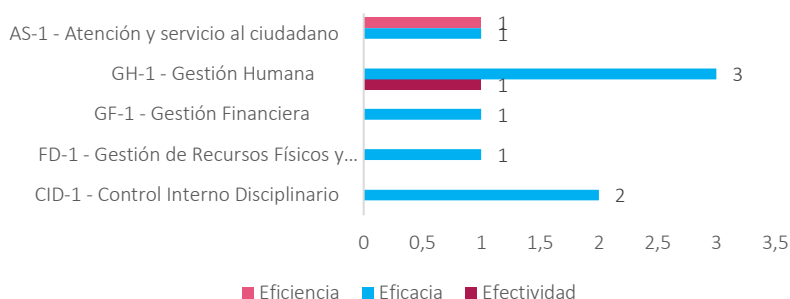


Gráfico No. 5. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos de apoyo con corte a 31 de diciembre de 2021.

En los indicadores que gestionan los procesos de apoyo, la tipología que predomina para la medición continúa siendo la eficacia con veinticinco (25) indicadores, como deber ser de los procesos de apoyo, seguidos por efectividad con siete (7) indicadores y eficiencia con cuatro (4).

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	94,8% <b>Sobresaliente</b>	El indicador no logro la meta mensual durante el trimestre, así como tampoco durante la vigencia 2021, si bien se fortaleció el análisis del indicador y acciones de mejora, no se observó análisis para establecer las circunstancias por las que no se logró el 100% de la gestión.  Se recuerda a la dependencia que, la medición de indicadores debe depender en la menor medida posible de la gestión de otras áreas, pues afecta su calificación.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	16,7% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda que se lleven a cabo las acciones de mejora contempladas en la hoja de vida del indicador para que se disminuya el porcentaje de traslados.
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	146,8% <b>Sobresaliente</b>	<p>Las cifras presentadas para la variable A "No. De expedientes Disciplinarios impulsados en términos de ley", difieren del espacio para el reporte del periodo (130) y del análisis del indicador (129) para el periodo.</p> <p>El indicador presentó sobre ejecución para la vigencia, por lo que se recomienda revisar la programación del indicador, así como el reporte para los periodos, de tal manera que la información sea homogénea, tanto en la ficha del indicador como en el tablero de control y los diferentes informes sobre la materia.</p> <p>No es posible contrastar las cifras reportadas para el cumplimiento del indicador, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información, sin embargo, la OCI reitera la necesidad de contar con un soporte verificable que cuide la confidencialidad de los datos, pero que monitoree la gestión del proceso.</p>
	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	No es posible contrastar las cifras reportadas para el cumplimiento del indicador, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información, sin embargo, la OCI reitera la necesidad de contar con un soporte verificable que cuide la confidencialidad de los datos, pero que monitoree la gestión del proceso.
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	Se recomienda incorporar un indicador de eficiencia para medir los tiempos en que se resuelven los requerimientos que recibe el proceso y no solo su cumplimiento, dado que todos los indicadores del proceso son de eficacia, lo anterior, puede constituir un insumo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	100% <b>Sobresaliente</b>	<p>Se recomienda ajustar el indicador, dado que su medición actual solo permite evidenciar la realización de la reunión de seguimiento, más no el impacto y la calidad del seguimiento que se realiza a la ejecución del PAC. Lo anterior, teniendo en cuenta, que la OCI ha evidenciado debilidades en la ejecución del PAC por medio de los informes trimestrales que emite.</p> <p>Se recomienda que el seguimiento al PAC se mida en efectividad y no en eficacia para la cantidad de reuniones que se llevan a cabo, lo anterior, para generar las alertas a que haya lugar y cumplir con los compromisos y objetivos establecidos.</p>
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Eficacia	136% <b>Sobresaliente</b>	<p>Cierra la vigencia con sobre ejecución del indicador, debido a que las actividades no contempladas solicitadas internamente por las áreas superaron las actividades de formación y capacitación programadas, lo cual es consistente con los soportes de cumplimiento.</p> <p>En diciembre se incluyen entre las actividades de formación y capacitación que solicitan las áreas la inducción del CER, estas actividades deben planificarse como parte del PIC y no tomarse en todos los casos como actividades que dependen de solicitudes de las áreas, ya que es el proceso el que tiene conocimiento de los movimientos de personal con antelación.</p> <p>Por otro lado, genera incertidumbre a la OCI el resultado acumulado y las cantidad de actividades reportadas sobre las cumplidas, ya que de acuerdo con el análisis presentado en la hoja de vida del indicador, se indica que no se cumplieron todas las acciones que habían sido programadas, de un total de 25 para el trimestre.</p>

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
	Cobertura con las actividades del Programa "Talento Humano en una Organización Saludable"	Eficacia	88% Sobresaliente	El resultado del indicador es sobresaliente, sin embargo, la meta de 90% no se cumplió, por lo que se recomienda tener en cuenta las variables y el contexto para la cobertura de actividades a servidores y contratistas durante la vigencia 2022
	Frecuencia de accidentalidad	Eficacia	0,30% Sobresaliente	Revisar el registro de variables de la hoja de vida del indicador, para el periodo de octubre, ya que se registran 8 accidentes de trabajo, sin embargo, el análisis del indicador y los soportes del indicador registran 7.  En general, se recomienda revisar el análisis del indicador para cada periodo ajustando y unificando la redacción, respecto del registro de variables.
	Impacto de la actividades de bienestar	Efectividad	25% Sobresaliente	Se recomienda revisar y unificar las cifras y resultados entre los archivos de tabulación, los informes pre y post y el detalle para el cálculo del indicador, dado que se observaron algunas diferencias entre los datos allí consignados.  Se recomienda tomar acciones para alcanzar la meta propuesta en la siguiente vigencia, dado que con corte a diciembre de 2021, no se cumplió.

Tabla No. 3. Observaciones a los indicadores de los procesos de apoyo para el cierre de la vigencia 2021.

### 3.1.1.2.3. Procesos Estratégicos

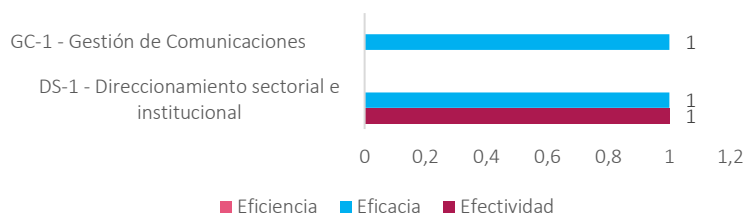


Gráfico No. 6. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos de apoyo con corte a 31 de diciembre de 2021.

En los procesos estratégicos predominan los indicadores de tipología de eficacia, con nueve (9) indicadores, seguidos por uno de eficiencia (1) y uno de efectividad (1).

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Análisis y resultados	Observaciones
DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	100% Sobresaliente	Hoja de vida del indicador en versión desactualizada.
	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	69,47% Satisfactorio	El indicador presenta comportamiento satisfactorio con cumplimiento de 69,47%. Sin embargo, no estableció oportunidad de mejora para superar la novedad que no permitió cumplir la meta programada.  Hoja de vida del indicador en versión desactualizada.
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	28% Sobresaliente	Dado que se superó la meta anual establecida para el indicador, se recomienda ajustar su valor para 2022, de acuerdo con las acciones propuestas por el nuevo equipo CM.

Tabla No. 4. Observaciones a los indicadores de los procesos estratégicos para el cierre de la vigencia 2021.

### 3.1.1.3. Informe de Indicadores de Gestión IV trimestre 2021 OAP

Diferencias en los valores del resultado de los indicadores reportados por la primera línea de defensa vs los valores consolidados en el tablero de control y el informe de indicadores de la segunda línea de defensa (OAP).

Proceso	Nombre del Indicador	Consolidado OAP (2da línea)	Reporte procesos (1ra línea)	Diferencia
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	95% <b>Sobresaliente</b>	96,30% <b>Sobresaliente</b>	- 1,30%
	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	14% <b>Sobresaliente</b>	12% <b>Sobresaliente</b>	2%
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	98.73% <b>Sobresaliente</b>	99,5% <b>Sobresaliente</b>	- 0,57%
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	100% <b>Sobresaliente</b>	136% <b>Sobresaliente</b>	- 36%
	Ausentismo por causa médica	0.09% <b>Sobresaliente</b>	1,1% <b>Sobresaliente</b>	- 0,2%
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C Y J	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	100% <b>Sobresaliente</b>	85% <b>Sobresaliente</b>	15%
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	98.3% <b>Sobresaliente</b>	98,90% <b>Sobresaliente</b>	- 0,6%
	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	100% <b>Sobresaliente</b>	99,20% <b>Sobresaliente</b>	0,8%

Tabla No. 5. Observaciones a los indicadores de los procesos estratégicos para el cierre de la vigencia 2021.

### 3.1.2. Primer trimestre de 2022

Para el primer trimestre de 2022 se tendrán en cuenta los siguientes rangos de gestión, en los que se espera que la primera línea de defensa tome acciones respecto del espectro donde se ubique:




Rango de gestión	Descripción	Acción
En alerta	 Nivel crítico del indicador.	Aplicar acciones correctivas urgente.
En ejecución	 Nivel preocupante del indicador.	Aplicar acciones Preventivas.
En cumplimiento	 Se alcanzó el estándar o está cerca de hacerlo.	No se aplica acción.

Tabla No. 6. Rangos de gestión de los indicadores de gestión SCJ 2022.

Con corte a 31 de marzo de 2022, la SDSCJ contó con un total de ochenta y un (82) indicadores, con el siguiente detalle:

- Seis (6) indicadores de periodicidad cuatrimestral y semestral, pertenecientes a los procesos de: (1) AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, (1) CID-1 - Control Interno Disciplinario, (3) GH-1 - Gestión Humana y (1) JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual, por lo que no se tendrán en cuenta en la evaluación para este periodo, ya que su reporte aún no se ha realizado.
- Un (1) indicador de efectividad que se empezará a medir a partir del segundo trimestre, perteneciente al proceso FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J.

Los setenta y cinco (75) indicadores restantes son de periodicidad bimestral y trimestral, cerraron el trimestre con los siguientes rangos:



Gráfico No. 7. Rango de resultado de los Indicadores con corte a 31 de diciembre de 2021.

- En cumplimiento: setenta y tres (73) indicadores.
- En ejecución: uno (1) indicador del proceso GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia.
- En alerta: uno (1) indicador del proceso GE-1 - Gestión de Emergencias.

La tipología de los indicadores para el primer trimestre de 2022 es la siguiente:



Gráfico No. 8. Tipología de los Indicadores con corte a 31 de marzo de 2022.

Actualmente la entidad cuenta con 51 indicadores de eficacia que representan el (68%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados; 12 indicadores de eficiencia, que representan el (16%), permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, 11 indicadores de efectividad que representan el (15%), 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 y, 1 indicador de calidad, que representa el 1% de total de indicadores.

Respecto a la cantidad de indicadores por tipo de proceso (de acuerdo con la definición establecida en el mapa de procesos de la entidad) se encuentran: Estratégicos once (11) indicadores, Misionales veintiocho (28) indicadores, Apoyo treinta y cuatro (34) indicadores y dos (2) indicadores del proceso de Seguimiento y Control.



Gráfico No. 9. Indicadores por proceso con corte a 31 de marzo de 2022.

Para este periodo, se verificó la cobertura de los indicadores de gestión de los procesos de la SDSCJ, respecto de los objetivos estratégicos, encontrando que no se mide el cumplimiento de ninguno de los siguientes objetivos:

- 3. Prevenir, atender, proteger y sancionar las violencias contra las mujeres por razón de género y generar las condiciones necesarias para que mujeres y niñas vivan de manera autónoma, libre y segura.
- 4. Desarrollar programas especiales de protección para que los niños, niñas y jóvenes no sean cooptados e instrumentalizados por estructuras criminales.
- 7. Implementar estrategias para fortalecer la convivencia ciudadana desde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia.
- 8. Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia.

### 3.1.2.1. Evaluación de Indicadores

#### 3.1.2.1.1. Indicadores sin observaciones

Para el primer trimestre de la vigencia 2022, los siguientes treinta y cuatro (34) indicadores no presentaron observaciones en el diseño ni en la ejecución:

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Proceso	Nombre del Indicador	Resultado
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	11,68%	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	109,79%
				Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	107,5%
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	25%		Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	107,5%
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	100%		Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	105,26%
				Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	105,26%
DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	101,6%		Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	105,26%
	Nivel de cumplimiento del POA	100%		Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	110,24%
FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, CYJ	Elaboración de Contratos	100%		Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	107,5%
	Elaboración de modificaciones contractuales	100%			
GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en el Trámite de Cuentas	116,93%			
	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	117,65%			
GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	106,31%			
	Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	105,26%			

Proceso	Nombre del Indicador	Resultado	Proceso	Nombre del Indicador	Resultado
	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	100%		Tecnologías y Sistemas de la Información	
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	111,11%		Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	93,3%
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	94,3%	JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	100%
	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	99,79%	SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	100%
	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	106,59%		Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	100%
	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de	93,07%	TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	0%

Tabla No. 7. Indicadores sin observaciones con corte a 31 de marzo de 2022.

### 3.1.2.1.2. Indicadores con observaciones

Se analizó el desempeño de los cuarenta y un (41) indicadores por proceso restantes, con el fin de orientar de manera particular la evaluación de la gestión de la SDSCJ. Las observaciones y recomendaciones se dirigen tanto al diseño de los indicadores como a su ejecución.

#### 3.1.2.1.2.1. Procesos Misionales

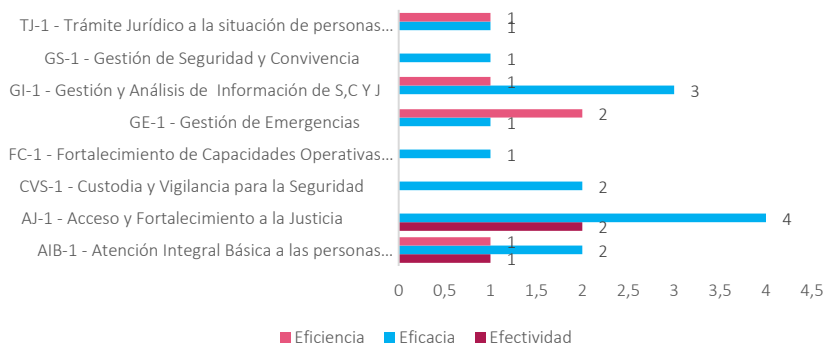


Gráfico No. 10. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos misionales con corte a 31 de marzo de 2022.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
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	Eficacia	100%	Las variables en el reporte del indicador no se registraron en valor numérico, sino como porcentajes, por lo que no concuerda con el análisis brindado en dicho reporte.  Las metas por periodo son variables, lo que impide establecer la programación del indicador, lo anterior, no permite establecer una medición real de la gestión del proceso, dado que se programa de acuerdo a la actividad que se cumple.
	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Eficacia	101,56%	El cálculo del resultado del indicador que arroja el aplicativo no es coherente con las variables/avance reportado por el proceso.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
				El análisis para el periodo de medición realizado por el proceso debe fortalecerse.
	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	100%	<p>Las variables en el reporte del indicador no se registraron en valor numérico, sino como porcentajes, por lo que no concuerda con el análisis brindado en dicho reporte.</p> <p>Las variables en la hoja de vida del indicador se deben corregir dado que se observaron de la siguiente manera: <math>(\text{Total de encuestas satisfactorias en el mes AIB}) / (\text{Total de encuestas satisfactorias en el mes}) * 100</math>.</p> <p>Se recomienda establecer por medio de métodos estadísticos la muestra de PPL a encuestar.</p>
	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	96, 26%	El análisis para el periodo de medición realizado por el proceso debe fortalecerse.
AI-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	15%	<p>El porcentaje de avance de 15% para el trimestre, no se encuentra acorde con las variables programadas (15 actividades valor numérico).</p> <p>La ficha del indicador no cuenta con la fórmula del indicador.</p>
	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	120%	<p>De acuerdo con la fórmula establecida en la ficha del indicador, el resultado de 1847 usuarios satisfechos versus 1926 encuestados, no es de 120% sino de 96%, por lo que, se debe revisar el cálculo que se está realizando, así como la programación de las variables y el indicador.</p> <p>El indicador presenta sobre ejecución según la meta definida para el cumplimiento de 80%.</p> <p>Los soportes de cumplimiento no se encuentran en el reporte del indicador, sino en el reporte de variables.</p>
	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	Eficacia	94%	<p>Se observó que el indicador es acumulativo con periodicidad trimestral, sin embargo, en la programación de la variable de adolescentes y jóvenes programados a vincular en las rutas, se observó que es de 250 en un periodo, pero corresponde a la vigencia; respecto al reporte del indicador, el porcentaje de avance para el periodo es de 94,4% y para el avance de vigencia de 23,6%.</p> <p>El soporte no se encuentra en el reporte del indicador, sino en los reportes de variables (se amplía información en el numeral 2.1.2.1.3 de este informe), por lo que es importante que se unifique la información de la plataforma para evitar inconsistencias.</p>
	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.	Eficacia	118%	<p>Se observó que el indicador es acumulativo con periodicidad trimestral, sin embargo, en la programación de la variable de adolescentes y jóvenes programados a vincular en las estrategias, se observó que es de 450 en un periodo, pero corresponde a la vigencia; respecto al reporte del indicador, el porcentaje de avance para el periodo es de 118,09% y para el avance de vigencia de 41,33%.</p> <p>El indicador presenta sobre ejecución.</p> <p>El soporte no se encuentra en el reporte del indicador, sino en los reportes de variables (se amplía información en el numeral 2.1.2.1.3 de este informe), por lo que es importante que se unifique la información de la plataforma para evitar inconsistencias.</p> <p>El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG (118%), respecto del informe de gestión de la OAP (180%)</p>
	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos	Efectividad	111,1%	De acuerdo con la fórmula establecida en la ficha del indicador, el resultado de 83 usuarios satisfechos versus 83 encuestados, no es de

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
	presencialmente en el programa Casa Libertad			<p>111% sino de 100%, por lo que, se debe revisar el cálculo que se está realizando, así como la programación de las variables y el indicador.</p> <p>El indicador presenta sobre ejecución según la meta definida para el cumplimiento de 90%.</p> <p>Los soportes de cumplimiento no se encuentran en el reporte del indicador, sino en el reporte de variables.</p>
	Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	100%	La ficha del indicador no cuenta con la fórmula del indicador.
CVS-1 - Custodia y Vigilancia para	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Eficacia	-50%	<p>En la plataforma solo aparece soporte Informe CVS del mes de enero en febrero, los demás soportes se observaron en el SharePoint.</p> <p>No se observó análisis del mes de marzo.</p>
	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	100%	Se recomienda establecer por medio de métodos estadísticos la muestra de requisas a realizar por mes.
FC-1 – FCO SCU	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	100%	Se observaron diferencias entre el soporte y el reporte del trimestre, el archivo CDPS soporte de la variable <i>No Procesos realizados por la Dirección Técnica</i> contiene 365 registros, y el reporte del indicador refiere 170 procesos solicitados y realizados.
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	0%	<p>No se programaron metas por periodo.</p> <p>No se reportó el indicador, no se registran soportes en SharePoint.</p> <p>Establecer acciones correctivas para el cumplimiento del indicador.</p>
	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	7,59%	El reporte del mes de marzo no se encuentra aprobado, sin embargo, se observó de acuerdo con el reporte de la variable y los soportes, que el indicador se encuentra dentro del rango de cumplimiento con 7,59%
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	99,47%	El reporte del mes de marzo no se encuentra aprobado por el jefe de la dependencia según el flujo establecido en el aplicativo MIPG, por lo tanto el último resultado del indicador que se tiene es el correspondiente al mes de febrero de 99,47%.
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C,Y J	Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	111,11%	<p>El reporte del indicador no cuenta con análisis para el mes de marzo, presenta sobre ejecución para el mes de marzo.</p> <p>La plataforma no realiza el cálculo del indicador acumulado, por esta razón el resultado es 111,11%, teniendo en cuenta que en el mes de enero el porcentaje de avance mensual fue de 72,73%, febrero 85% y marzo 111,11%, al promediar los resultados, el indicador se encuentra en 89,61%.</p>
	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	Eficacia	100%	<p>El reporte del indicador no cuenta con análisis para el mes de marzo.</p> <p>No se encuentra en la plataforma, ni en SharePoint los soportes de cumplimiento del indicador para el mes de enero.</p>
	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	87,5%	<p>En el caso del resultado para el mes de enero, cuando el resultado se presente en alerta, se recomienda que se establezcan acciones preventivas de acuerdo con lo establecido en el Instructivo de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión I-DS-2.</p> <p>El reporte del indicador no cuenta con análisis para el mes de marzo.</p> <p>La plataforma no realiza el cálculo del indicador acumulado, por esta razón el resultado es 87,5%, teniendo en cuenta que en el mes de enero el porcentaje de avance mensual fue de 75%, febrero 100% y marzo 87,5%, al promediar los resultados, el indicador se encuentra en 88%.</p>
	Actualización Base de Datos Geográfica	Eficacia	100%	<p>En los soportes se encuentra una mayor cantidad de registros que los reportados para el cumplimiento del indicador.</p> <p>El reporte del indicador no cuenta con análisis para el mes de marzo.</p>

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
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, la atención a población vulnerable y el logro de las garantías a la movilización social.	Eficacia	67,79%	Se establecen acciones preventivas por parte del proceso.  No es posible identificar las 24 estrategias programadas para el periodo en el soporte del indicador, se observaron 22, en el análisis del indicador no se describe el resultado
	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	100%	El registro de la variable B "Total de remisiones allegadas en el periodo", genera incertidumbre, debido a que no se tiene certeza de que todas las remisiones recibidas por los diversos canales de entrada para las solicitudes de remisión (correo electrónico, ventanilla de radicación, Orfeo), se tienen en cuenta para el cálculo del indicador.
TI-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	11,81%	Revisar nombre de la variable A: Sumatoria de días de respuesta a solicitudes, dado que en el análisis y soporte se observó que el reporte obedece a horas y no a días, por lo que el indicador mide la cantidad de días de respuesta.  La línea de base se registró en la ficha del indicador como 7,3, es decir que se aumentó el rango de tolerancia, dando más tiempo de maniobrabilidad, por lo que, el indicador en este momento mide la eficacia, no la eficiencia.

Tabla No. 8. Observaciones a los indicadores de los procesos misionales con corte a 31 de marzo de 2022.

### 3.1.2.1.2.2. Procesos de Apoyo

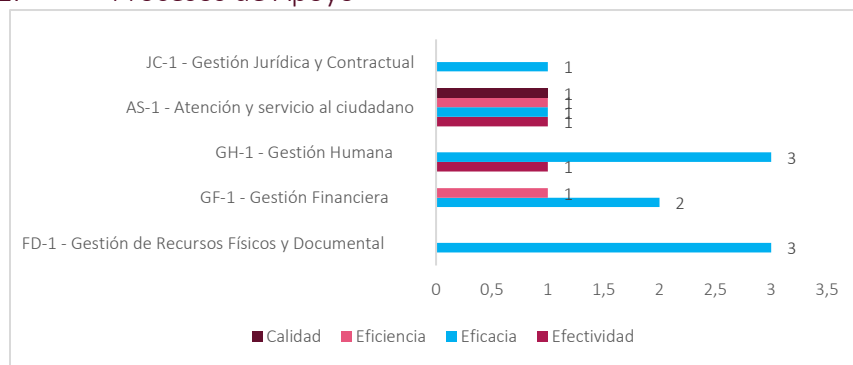


Gráfico No. 10. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos de apoyo con corte a 31 de marzo de 2022.

En los indicadores que gestionan los procesos de apoyo, la tipología que predomina para la medición continúa siendo la eficacia con veintiuno (21) indicadores, como deber ser de los procesos de apoyo, seguidos por efectividad con siete (7) indicadores y eficiencia con cinco (5). A continuación, se presentan las observaciones para los indicadores restantes:

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	25,0%	Se observó análisis para el mes de marzo, pero no el reporte del indicador, tampoco se encuentran soporte del mes de marzo.
	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	98,12%	Se observó hoja de vida del indicador con metas periódicas programadas.  No se observó el soporte del mes de marzo.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
				<p>Se debe ajustar el rango de gestión del indicador, teniendo en cuenta, que, por Ley, se debe cumplir con los tiempos de respuesta para el 100% de las PQRS, y clasificarse “en cumplimiento” por encima del 80% no permite tomar acciones preventivas y correctivas de manera oportuna.</p> <p>El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG (98,12%), respecto del informe de gestión de la OAP (72%)</p>
	Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	Efectividad	97,93%	<p>Se observó que el indicador es creciente con periodicidad bimestral, sin embargo, en la programación de la variable de encuestas con las dos mayores calificaciones, se observó como meta 30% por periodo; respecto al reporte del indicador, el porcentaje de avance para el periodo es de 97,93% y para el avance de vigencia de 326,43%.</p> <p>El indicador presenta sobre ejecución. Se debe revisar la planificación de metas y actividades del indicador.</p>
	Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Calidad	132,58%	<p>Se observó que el indicador es creciente con periodicidad bimestral, y una meta programada del 50% por periodo, sin embargo, aunque el proceso reporta un cumplimiento de 66,29%, el aplicativo arroja un resultado de avance de vigencia de 132,58%, lo cual no es coherente con la naturaleza del indicador que mide, dado que no es creciente, sino estable.</p> <p>Aunque se observó que se tomarán acciones para mejora, no se desarrollan en el espacio dispuesto para este fin.</p> <p>Se debe revisar la planificación de metas y actividades del indicador para la vigencia.</p>
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Eficacia	100%	<p>No está programado el indicador de acuerdo con las actividades planeadas.</p> <p>El análisis y soportes del indicador no son consistentes con el reporte de 1 actividad para el periodo</p>
	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	0%	<p>No se ha programado la meta para cada periodo de la vigencia, por esta razón no se registra en alerta.</p> <p>El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG (0%) y el informe de gestión de la OAP (100%).</p>
	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	100%	<p>Se observaron diferencias entre los soportes, el reporte y análisis del trimestre, refiere 18 entradas, en el análisis se describen 23 entradas.</p>
GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Eficiencia	117,65%	<p>El cálculo para el resultado no es coherente con el avance reportado.</p> <p>El soporte presenta 1965 registros CRP, el reporte es por 1804, se debe fortalecer el análisis, pues las cifras no coinciden</p>
	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	100%	<p>Se recomienda ajustar el indicador, dado que su medición actual solo permite evidenciar la realización de la reunión de seguimiento, más no el impacto y la calidad del seguimiento que se realiza a la ejecución del PAC. Lo anterior, teniendo en cuenta, que la OCI ha evidenciado debilidades en la ejecución del PAC por medio de los informes trimestrales que emite.</p> <p>Se recomienda que el seguimiento al PAC se mida en efectividad y no en eficacia para la cantidad de reuniones que se llevan a cabo, lo anterior, para generar las alertas a que haya lugar y cumplir con los compromisos y objetivos establecidos.</p>
	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	100%	<p>Fortalecer análisis y descripción del indicador.</p> <p>Al verificar en los soportes, la cantidad de conciliaciones enviada versus la reportada para el trimestre no coinciden.</p>

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Eficacia	105, 26%	El cálculo para el resultado no es coherente con el avance reportado. Tener en cuenta que las actas deben estar firmadas.
	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Efectividad	111%	La meta del indicador se registra el 93 en la plataforma, sin embargo, en el tablero de control se registra en 90. El cálculo para el resultado no es coherente con el avance reportado.
	Frecuencia de accidentalidad	Eficacia	0, 43%	Se presentan diferencias en los registros de la meta en la ficha del indicador es de 2%, en el reporte del indicador es de 3%.
	Ausentismo por causa médica	Eficacia	1, 99%	Se presentan diferencias en los registros de la meta en la ficha del indicador es de 4%, en el reporte del indicador es de 3%.
JC-1 - Gestión Jurídica	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	2, 29%	La variable B: No. de solicitudes de contratación suscritas, reportada para el periodo en la plataforma no es coherente con la cantidad de solicitudes de contratación que se observaron en el soporte.

Tabla No. 9. Observaciones a los indicadores de los procesos de apoyo con corte a 31 de marzo de 2022.

### 3.1.2.1.2.3. Procesos Estratégicos

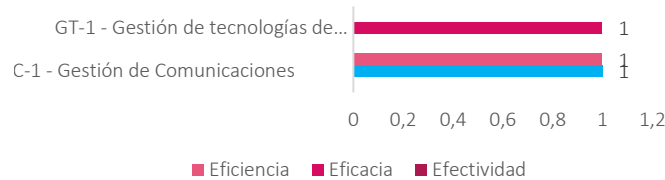


Gráfico No. 11. Tipología y cantidad de indicadores de los procesos estratégicos con corte a 31 de marzo de 2022.

Proceso	Nombre del Indicador	Naturaleza	Resultado	Observaciones
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	1,4%	De acuerdo con los soportes y el análisis, el indicador tiene debilidades en su reporte, dado que este no se reportó en 7%, sino en 0,07, porque la unidad de medida se registra como valor numérico y no porcentual, se debe ajustar el reporte para que no se visualice en alerta.  El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG, respecto del informe de gestión de la OAP
	Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	107,86%	La meta del indicador se registra el 90 en la plataforma, sin embargo, en el tablero de control se registra en 97.  El cálculo no es coherente con el avance reportado.  Fortaleza, se están previendo posibles contingencias debido a la falta de personal y la planificación del trabajo como producto de la medición de la gestión.
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	93,3%	La variable B: Total de cambios aprobados por CGC en el CG, no es coherente con el indicador anterior, cuyo resultado para el mes de marzo es de 14 cambios aprobados, y en este indicador la variable se registra en 15.  La plataforma no realiza el cálculo del indicador acumulado, que al realizar el promedio de los tres meses se encuentra en 98%.  El registro del indicador presenta diferencias respecto del reporte de la variable en el portal MIPG, respecto del informe de gestión de la OAP

Tabla No. 10. Observaciones a los indicadores de los procesos estratégicos con corte a 31 de marzo de 2022.

## 3.1.2.1.3. Informe de Indicadores de Gestión I trimestre 2022 OAP

Diferencias en los valores del resultado de los indicadores reportados por la primera línea de defensa vs los valores consolidados en el tablero de control y el informe de indicadores de la segunda línea de defensa (OAP).

Proceso	Nombre del Indicador	Informe OAP (2da línea)	Reporte procesos (1ra línea)	Diferencia
<b>AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	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.	180% En cumplimiento	118% En cumplimiento	62%
<b>AS-1 - Atención y servicio al ciudadano</b>	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	72% En cumplimiento	98,1% En cumplimiento	- 26,8%
<b>FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental</b>	Porcentaje de capacitaciones realizadas	100% En cumplimiento	0% En cumplimiento	100%

Tabla No. 11. Observaciones a los indicadores de los procesos estratégicos para el cierre de la vigencia 2021.

## 3.1.2.1.4. Observaciones plataforma MIPG

Para el primer trimestre del 2022 entró en funcionamiento el módulo de indicadores en el aplicativo Portal MIPG lo que dio inicio a que los reportes el seguimiento y la evaluación de los indicadores de gestión por parte de la primera, segunda y tercera línea de defensa se registraran en el mencionado aplicativo, sin embargo, se identificaron las siguientes observaciones:

- La información del portal MIPG no está unificada, por lo tanto, no es posible visualizar la hoja de vida, las variables, el resultado, soportes y análisis en un único espacio, lo que no es eficiente, generando reprocesos al usuario en búsquedas, filtros y diferentes interfaces.
- No es posible generar un reporte unificado de los indicadores, en el que se pueda observar de manera gerencial la información de los resultados de los indicadores por proceso, por periodo, incluyendo variables.
- En las fichas de los indicadores no se observó la programación periódica, ni las metas para la vigencia, por lo que se hace imposible visualizar en una sola interfaz un resumen de la gestión del proceso, adicionalmente, algunas de las fichas de indicador no presentan la fórmula del indicador, que, para el usuario del aplicativo se constituye en esencial, debido a que el reporte del indicador y el reporte de las variables deben visualizarse en interfaces diferentes.
- En el aplicativo no se encontró información del campo “meta”, lo que generó conflicto al momento de realizar el cálculo en la plataforma y el reporte del indicador presenta cifras incoherentes con la medición del proceso y las variables que se han tenido en cuenta para la medición.
- En relación con el punto anterior, el cálculo para el resultado producto de los reportes de variables, que se visualiza en los reportes de los indicadores, no es coherente con el avance reportado por el proceso, dado que está computando la meta programada versus el resultado para el periodo.
- Se encontraron debilidades en los cálculos reflejados en el campo “% de avance o valor absoluto” del aplicativo versus la naturaleza de los indicadores de gestión de los procesos, debido a que, el cálculo no es coherente con el estado de cumplimiento de los indicadores.

- En los reportes de los indicadores no se evidenció los soportes documentales, lo que obliga al usuario a buscar la variable de reporte del periodo correspondiente para consultarlo, adicionalmente, en la mayoría de los casos de los indicadores, las acciones de mejora tampoco se visualizan en el espacio destinado para este fin, esta situación, obligo a que los reportes los realizará la Oficina Asesora de Planeación, y que los soportes se alojaran como sucedía hasta la vigencia anterior, en el SharePoint, llevando a usuario visualizador, a abrir una nueva página para visualizar la información completa para un indicador.

#### 4. CONCLUSIONES

- De los 80 indicadores activos, con corte a 31 de diciembre de 2021:
  - Los resultados de la medición de los indicadores respecto a la meta programada por los procesos fueron de 4% en rango de gestión *“satisfactorio”* y 96% en rango *“sobresaliente”*.
  - El 48% del total indicadores en evaluación presentaron observaciones en cuanto a su diseño, ya que no cuentan con programación, o bien, la determinación de las variables provoca baja o sobre ejecución.
  - El 15% del total de indicadores presentan debilidades en la calidad y coherencia de la información con la que se evidencia la gestión reportada, así como en el análisis de los resultados de medición para el último trimestre de 2021.
- De los setenta y cinco indicadores, con corte a 31 de marzo de 2022:
  - La medición de indicadores respecto a la meta trazada arroja los siguientes resultados: en rango de gestión *“en alerta”* uno (1) indicador del proceso GE-1 - Gestión de Emergencias, *“en ejecución”*: uno (1) indicador del proceso GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia, el 97% del total de indicadores en evaluación se sitúa en el rango *“en cumplimiento”* setenta y tres (73) indicadores.
  - El 55% de los indicadores evaluados presentaron observaciones en cuanto al diseño de las variables y metas, y en cuanto a la ejecución reportada, ya que no cuentan con programación, o bien, la determinación y medición de las variables provocan baja o sobre ejecución.
  - 27% de los indicadores evaluados presentaron debilidades relacionadas con la calidad y la coherencia de la información que evidencia la gestión reportada y el análisis de resultados de la medición para el primer trimestre de 2022.
  - 25% de los indicadores presentan incoherencia en el cálculo del resultado de indicadores de naturaleza estable que realiza el aplicativo respecto de los resultados presentados por periodo.
  - Se genera alerta desde la Oficina de Control Interno al indicador *“Tasa de faltas en calidad”* del proceso GE-1 - Gestión de Emergencias, dado que para el primer trimestre no se observó el reporte del indicador, así como tampoco se registraron soportes en el aplicativo ni el SharePoint.

- Para el primer trimestre de 2022 se observó la formulación de: un indicador de efectividad para el proceso FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J, un indicador de calidad en el proceso AS-1 - Atención y servicio al ciudadano.
- Se debe tener en cuenta la actualización en la denominación y acciones a tomar de acuerdo con el rango de gestión en el que se encuentra el indicador una vez reportado, ya que, de acuerdo con el Instructivo de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión I-DS-2 *al contar con más de tres periodos en estado crítico (color rojo), realizará la conexión directa con el módulo de mejora si es el caso.*
- 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, sin embargo, actualmente la mayor cantidad de indicadores de estos procesos continúan orientados a medir 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 de esta manera el principio de eficacia y generando desgaste en la gestión con el seguimiento a indicadores que responden a procesos operativos.

## 5. RECOMENDACIONES

- Realizar jornadas de planeación donde se identifiquen las actividades estratégicas que pueden medir la gestión de los procesos, teniendo en cuenta el tipo de proceso al que pertenecen, la misión, visión y el factor crítico de éxito, lo anterior, redundará en mediciones que sean insumo para la toma de decisiones, más allá de medir el cumplimiento de tareas operativas.
- Formular las acciones de mejora preventivas y correctivas a que haya lugar durante la vigencia para alcanzar las metas trazadas por los procesos, estas acciones deberán contar con responsables, tiempos determinados de ejecución y estar documentadas para garantizar su objetivo.
- Capacitar a los funcionarios y contratistas en la formulación de indicadores de efectividad y calidad, en especial, de los procesos misionales con el fin de medir de manera más pertinente y oportuna el impacto de los bienes y servicios ofertados a la comunidad desde la óptica de las inversiones realizadas.
- Establecer un punto de control para identificar y corregir las diferencias previo a la publicación del informe de seguimiento de la segunda línea de defensa, desde su rol de consolidación y seguimiento, pues se encontraron diferencias respecto de los datos reportados por la primera línea de defensa en las hojas de vida del indicador y el aplicativo Portal MIPG.
- Propender por la construcción de indicadores de efectividad que le permita a la entidad evaluar su gestión y tomar decisiones más asertivas e informadas sobre los pormenores de baja o sobre ejecución.

- Adelantar las acciones necesarias respecto del funcionamiento del aplicativo Portal MIPG, lo anterior, para que la operatividad, tanto de los procesos que reportan la gestión, como desde los roles de seguimiento y de evaluación, en efecto, mejore, y no signifique una tarea operativa más que se debe realizar para cumplir con el requisito.

Cordialmente,



**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectado por: Brenda Pérez Barreto – Contratista OCI.

Revisado por: Andrea del Pilar Alejo Ruiz – Contratista OCI.