



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300074723  
Fecha: 2020/04/30 05:16:12 PM  
Anexos: 1 Folios: 1  
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ  
Asociado:  
**\*20201300074723\***

### MEMORANDO

**Para:** HUGO ACERO VELASQUEZ  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

**De:** SILENIA NEIRA TORRES  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 30 de abril de 2020

**Asunto:** Informe de seguimiento al comportamiento de los Indicadores de la SDSCJ.

Cordial saludo,

Respetado Dr. Hugo

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

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

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Cordialmente



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Brenda Pérez Barreto

Av. Calle 26 # 57- 83  
Torre 7 Tel: 3779595  
Código Postal: 111321  
www.scj.gov.co

**CQR** COMPAÑIA  
ISO 9001: 2015  
CERTIFICADA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN  
DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ABRIL DE 2020**

# INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

## INTRODUCCIÓN

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

Mediante el rol de evaluación y seguimiento<sup>1</sup>, se busca determinar la efectividad del sistema de controles de la entidad, con el objetivo de asesorar a la Alta Dirección en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los fines estatales.

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

## 1. Contexto

Teniendo en consideración el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la presente anualidad, nos correspondió realizar la evaluación a los indicadores que tiene implementados la entidad, la cual se inicia a partir de la información contenida en el repositorio de información y la matriz de indicadores la misma fuente de información con la que se adelantó el seguimiento con corte al primer trimestre de la presente vigencia, por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Todo lo anteriormente referido resulto insumo suficiente para adelantar la evaluación propia de la tercera línea de defensa.

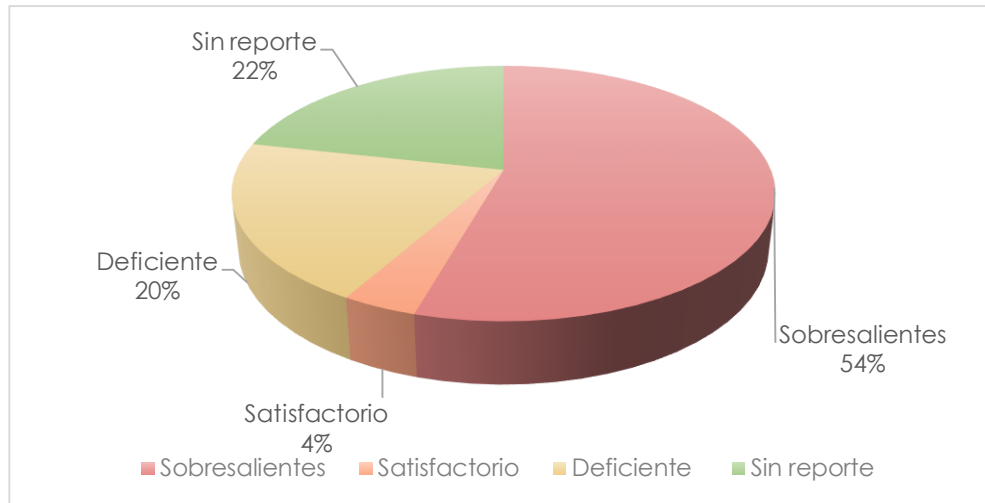
## 2. Desarrollo del seguimiento:

La SDSCJ cuenta para el primer semestre con setenta y nueve (79) indicadores que son gestionados por los dieciocho (18) procesos que conforman el mapa de procesos de la entidad, los cuales fueron actualizados recientemente para la nueva vigencia, con estos cambios se agregó un indicador al proceso de Gestión Humana, que actualmente cuenta con (20) indicadores medidos, ya que al inicio de la vigencia anterior este indicador estaba planteado y fue retirado. Los cambios incluyeron mejoras en el formato de la Hoja de Vida y otros factores que se indicarán más adelante.

A la fecha de presentación de este informe el comportamiento de la gestión de los indicadores, es el que presentamos a continuación:

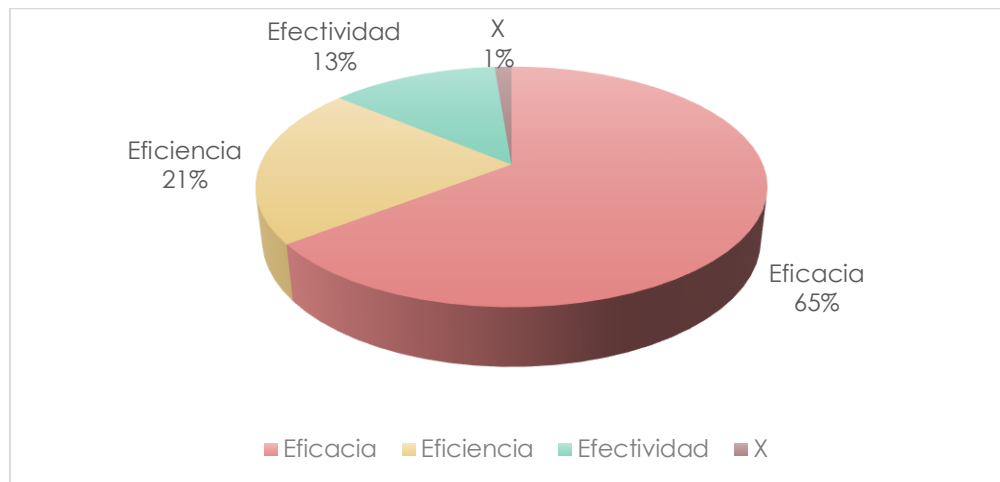
---

<sup>1</sup> Decreto 648 de 2017.



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

Los (79) indicadores identificados, presentan tipologías de eficacia, eficiencia y efectividad los cuales se ven representados porcentualmente de la siguiente forma:

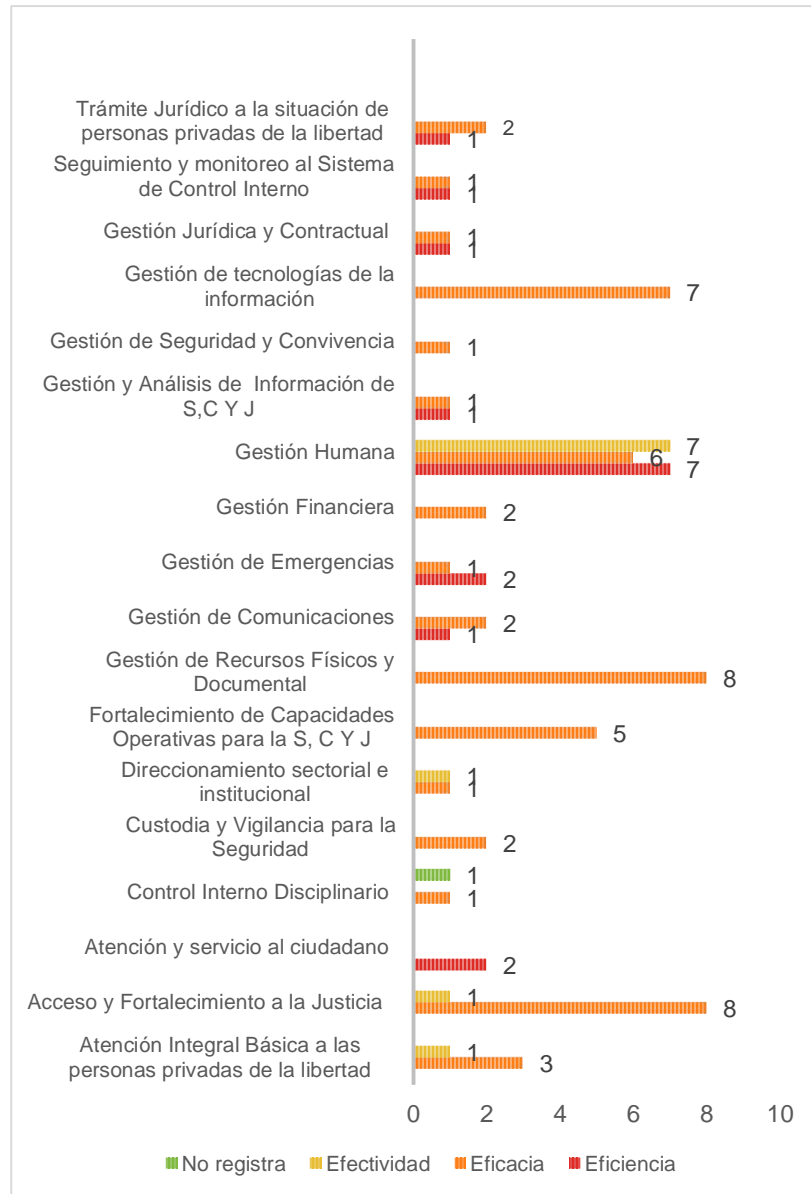


**Gráfico 2. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP**

Actualmente la entidad cuenta con 51 indicadores de eficacia que representan el (65%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, 17 indicadores de eficiencia que representan el (21%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, 10 indicadores de efectividad que representan el (13%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles; se encuentra que un indicador no tiene información actualizada respecto a su naturaleza.

### 2.1. Los indicadores por proceso

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



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

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

## 2.2. Comportamiento de los Indicadores

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

### 2.2.1. Indicadores con resultado sobresaliente:

De los setenta y nueve (79) indicadores, cuarenta y tres (43) de ellos que representan el 54% del total de indicadores, se encuentran evaluados en un rango sobresaliente, los detallamos de la siguiente manera:

| Proceso   | Indicador  | Observaciones  |
|---|--|--|
| Atención y servicio al ciudadano                                    | Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS. | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).          | Pleno cumplimiento   |
| Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad     | Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad                | A partir del mes de octubre se ajusta periodicidad y descripción del Indicador |
|   | Porcentaje mensual de alimentación suministrada  | Hay que revisar la variable b  |
|   | Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad         | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena                          | Pleno cumplimiento   |
| Custodia y Vigilancia para la Seguridad                             | Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.   | Pleno cumplimiento   |
| Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad | Porcentaje de remisiones tramitadas  | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes  | Pleno cumplimiento   |
|   | Expedición de Certificados de Redención  | Pleno cumplimiento   |
| CID-1 - Control Interno Disciplinario                               | Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario                              | Pleno cumplimiento   |
| Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J          | <u>Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas</u>  | Pleno cumplimiento   |
|   | <u>Porcentaje de procesos publicados declarados desiertos de la unidad ejecutora 02</u>              | Pleno cumplimiento   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Gestión de Comunicaciones                | Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ  | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas  | Pleno cumplimiento   |
| Gestión de Emergencias                   | Tasa de faltas en calidad   | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
| Gestión de Recursos Físicos y Documental | Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes  | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de capacitaciones realizadas   | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central  | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas   | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de avance Programa de Gestión Documental   | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental   | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC  | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central   | Pleno cumplimiento   |
| Gestión de Seguridad y Convivencia       | Porcentaje de avance en el fortalecimiento de la participación ciudadana y de los organismos de seguridad, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y garantías a la movilización social para mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad. | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|  | Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información  | Pleno cumplimiento   |
|  | Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información   | Pleno cumplimiento   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Gestión de tecnologías de la información              | Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información                        | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información                    | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC   | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC                                    | Pleno cumplimiento   |
| Gestión Financiera                                    | Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas   | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC   | Pleno cumplimiento   |
| Gestión Humana  | Oportunidad de respuesta a solicitudes basadas en planta de empleos e historias laborales                             | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|   | Oportunidad de respuesta a solicitudes de reubicación o traslados   | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|   | Satisfacción con Actividades de Gestión Humana  | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|   | Satisfacción con Actividades de Gestión Humana  | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|   | Oportunidad en la proyección de los actos administrativos   | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
| Gestión Jurídica y Contractual                        | Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos. | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
|   | Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo                        | No presenta evidencias, según reporte en HDV cumplió la meta |
| Gestión y Análisis de Información de S, C Y J         | Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.                               | Pleno cumplimiento   |
| Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno | Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría  | Pleno cumplimiento   |
|   | Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.   | Pleno cumplimiento   |

**Tabla 1. Indicadores con Rango Sobresaliente. Fuente OAP.**

El proceso de Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J actualizó los indicadores de medición de su gestión y pasó de cuatro a cinco indicadores de eficacia.

Los 43 indicadores presentan cumplimiento, sin embargo, no en todos los casos se encuentran reportadas las evidencias en el repositorio de información, necesario para poder ampliar la verificación y el análisis de la gestión de la entidad.

### 2.2.2. Indicadores con resultado satisfactorio

Los tres indicadores con resultado satisfactorio, que representan el 4% del total, pertenecen al proceso de Gestión Humana, presentaron novedades que en algunos casos no fueron evidenciadas en los seguimientos realizados por las dos primeras líneas de defensa, y en otros casos se deben a la emergencia sanitaria nacional.

| Proceso        | Indicador  | Observaciones   |
|----------------|--|---|
| Gestión Humana | Oportunidad en la entrega de la nómina para revisión | Se cumplió con la meta, sin embargo, se realizó sobre el tiempo y el indicador es decreciente, por ello el resultado es satisfactorio                     |
|                | Actualización de la Planta de personal               | No existe un valor acumulado de las variables dada su unidad de medición. Su resultado se genera del promedio de días de entrega de la planta de personal |
|                | Satisfacción con Actividades de Gestión Humana – SST | No se dio cumplimiento con el indicador, dada la emergencia sanitaria frente al COVID-19  |

Tabla 2. Relación de Indicadores con Rango Satisfactorio. Fuente OAP.

### 2.2.3. Indicadores con resultado deficiente

Para el primer trimestre de 2020, se identificó una posible causa asociada al comportamiento de los indicadores relacionada con la emergencia sanitaria causada por el virus Covid-19, razón por la cual no fue posible realizar las tareas y actividades de manera presencial, para este caso es importante que se tomen medidas inmediatas para sistematizar y/o llevar a cabo de las variables definidas mediante el Decreto 491 de 2020, la circular conjunta 018 de 2020, la circular 00666 de 2020 y demás actos administrativos regulatorios y complementarios establecidos por el Gobierno Nacional y Distrital para atender la pandemia denominada Covid 19.

Estos casos presentaron novedades que no fueron evidenciadas a tiempo en los seguimientos realizados por las dos primeras líneas de defensa.

Del análisis se derivan las siguientes observaciones:

| Proceso                                 | Indicador  | Observaciones   |
|---|--|---|
| Gestión de Comunicaciones               | Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ                    | El descenso se dio por la coyuntura de la emergencia sanitaria por el Covid-19, en la que se implementó el teletrabajo entre funcionarios de la SDSCJ, y no es posible el acceso al sistema de intranet por fuera de la Entidad. Por esta razón no se presentan visitas a la intranet |
| Custodia y Vigilancia para la Seguridad | Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo | En el mes de marzo se presentaron 4 riñas más que el mes anterior   |
| Gestión de Emergencias                  | Tasa de abandono de llamadas después de umbral   | El porcentaje de abandono de llamadas estuvo por encima del estandar debido a la emergencia sanitaria de la pandemia del Covid-19   |
|   | Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral  | El porcentaje de tiempo de respuesta de llamadas aumentó del estandar debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19  |

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| Gestión Humana | Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante encargo                         | Se reportan dos indicadores con resultado cero, debido al ingreso de personal por la convocatoria 741 de 2018, no se presentaron vacantes o provisionalidades para cubrir en el primer trimestre de la vigencia |
|                | Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante nombramiento en provisionalidad | Debido al ingreso de personal por la convocatoria 741 de 2018, no se presentaron vacantes o provisionalidades para cubrir en el primer trimestre de la vigencia   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Porcentaje de implementación del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> | <p>Se presentaron dificultades en las reuniones mensuales del COPASST por el cambio de directivos y por ende en la ejecución de actividades propias del Comité como: inspecciones, capacitaciones, entre otras; por otra parte, la contingencia del COVID-19 y las medidas tomadas por el Gobierno Nacional no permitieron la ejecución presencial a través de intervenciones individuales y grupales en los diferentes programas, por lo que se requiere cambiar las fechas o establecer intervención virtual para cumplimiento de los mismos</p> |
|  | <p>Porcentaje de inconsistencias o errores presentados en nómina</p>                                   | <p>Inconsistencias presentadas en los meses de enero y febrero</p>   |

**Tabla 3. Indicador con Rango Deficiente. Fuente OAP.**

#### 2.2.4. Indicadores sin reporte

Para tres (3) indicadores no se generó reporte, de acuerdo a la observación que se presenta en la siguiente tabla, es importante contar con las alertas y medidas para sistematizar y llevar a cabo de manera virtual las actividades relacionadas con el cumplimiento y reporte de estos indicadores.

| Proceso                                    | Indicador   | Observaciones   |
|--|---|---|
| Direccionamiento sectorial e institucional | Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales                                    | No se desarrollaron actividades por la coyuntura frente a la emergencia por Covid-19  |
|  | Nivel de cumplimiento del POA   | Con respecto al indicador de POA, para la fecha de elaboración de este informe, aun se encontraban esperando la respuesta de las áreas, por lo que es importante se revise la fecha de reporte de la información. |
| Gestión de Recursos Físicos y Documental   | Porcentaje de cumplimiento Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA- | No se realizó reporte por parte del área  |

**Tabla 4. Indicadores sin reporte. Fuente OAP.**

#### 2.3. Indicadores de periodicidad cuatrimestral, semestral y anual

Los siguientes indicadores tienen evaluación de periodicidad superior a la trimestral evaluadas en este informe, se realizará su seguimiento en el segundo trimestre.

| Proceso                                | Indicador  | Observaciones  |
|--|--|--|
| Acceso y Fortalecimiento a la Justicia | Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia  | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia  | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia   | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)   | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.  | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | 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. | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP  | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|  | 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.             | Semestral  |
| Control Interno Disciplinario          | Porcentaje de expedientes con impulso  | Semestral  |
| Fortalecimiento de Capacidades         | Elaboración de Contratos   | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Operativas para la S, C Y J                   |  | resultado es con respecto a la meta anual  |
|   | Elaboración de modificaciones contractuales  | Se cumplieron las actividades programadas para el mes, pero el resultado es con respecto a la meta anual |
|   | Porcentaje de procesos realizados  | Cuatrimstral   |
| Gestión de tecnologías de la información      | Porcentaje de Implementación Arquitectura Empresarial en las dependencias de la SDSCJ              | Semestral  |
| Gestión Humana                                | Cobertura con las actividades de Gestión Humana – SST  | Semestral  |
|   | Cobertura con las actividades de Gestión Humana – Capacitación                                     | Semestral  |
|   | Cobertura con las actividades de Gestión Humana – Bienestar  | Semestral  |
|   | Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial | Anual  |
|   | Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico | Semestral  |
|   | Impacto de las actividades de bienestar  | Semestral  |
|   | Impacto de las actividades de capacitación   | Semestral  |
|   | Cumplimiento de la puesta en marcha de la estrategia de teletrabajo en la SCJ                      | Semestral  |
| Gestión y Análisis de Información de S, C Y J | Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos | Semestral  |

Tabla 5. Indicadores con periodicidad superior a la trimestral. Fuente OAP.

### 3. Cambios generados en los indicadores de gestión

Los cambios y actualizaciones en los indicadores respecto a la vigencia pasada, se resumen de la siguiente manera:

- **Gestión Humana:** actualmente el proceso tiene 20 indicadores, al final de la vigencia anterior, no se reportó el indicador de Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial al no tener trazabilidad de su retiro se contaron 19 indicadores.

- Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos: para esta vigencia la Oficina incluyó el indicador de eficacia “Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos”, para un total de 2 indicadores en la medición de su gestión.
- Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas: las direcciones que pertenecen a esta subsecretaria reformularon los 4 indicadores
  - Dirección técnica 2 indicadores
  - Dirección de Bienes 1
  - Dirección de Operaciones 1
- El proceso de Gestión de Seguridad y Convivencia eliminó un indicador y continua con el indicador de “Porcentaje de avance en el fortalecimiento de la participación ciudadana y de los organismos de seguridad, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y garantías a la movilización social para mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad” para esta vigencia.

#### 4. Recomendaciones

Actualmente la Oficina Asesora de Planeación se encuentra realizando un seguimiento a los indicadores de la entidad y ha formulado el documento de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión, y de acuerdo con el informe como segunda línea de defensa, se insta a las dependencias a continuar en la mejora de las herramientas de construcción de indicadores, así como de la autoevaluación para reformular o suprimir indicadores que pueden optimizar la medición de la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

A partir de lo informado la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- La entidad en el marco de su política de Planeación Institucional, sugiere acoger las recomendaciones para formular sus indicadores de la siguiente manera:

✓ **Recomendaciones para la formulación de los indicadores**

Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento, ver 4a Dimensión Evaluación de Resultados. Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en la ciudadanía. Para su construcción es útil:

- Tener claro los objetivos, planes, programas y proyectos para identificar los aspectos prioritarios a ser susceptibles de medición.
- Determinar puntos o factores críticos de éxito, es decir, aquellas acciones o actividades de cuyo desarrollo depende la consecución de los objetivos.
- Establecer qué se debe medir y qué información se quiere obtener de esa medición, para saber qué tipo de indicador se necesita. Establecer la frecuencia adecuada para la medición de los indicadores, para tomar decisiones en el momento justo.
- Definir los indicadores a utilizar y el método de construcción que más se adapte a la propia dinámica y cultura organizacional. De acuerdo con el manual “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público” (CEPAL, 2011: 59) se pueden diferenciar varios tipos de indicadores de producto o resultados, de insumos de proceso, procesos o actividades, o de desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía:

Imagen 1: Manual Operativo MIPG versión 2 Política: Planeación Institucional.

- De acuerdo con las observaciones contenidas en este informe, las dependencias responsables en cabeza de los líderes operativos de procesos junto a la Oficina Asesora de Planeación deberán establecer las alertas a las que haya lugar, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria actual para subsanar las actividades que no se pudieron llevar a cabo presencialmente y realizar autocontrol permanente a las actividades a su cargo. Se recomienda propender por la adopción de la extensa normativa regulatoria originada para atender la pandemia denominada Covid 19.
- Registrar la información de avance de los indicadores que no se reportaron, así como las evidencias de gestión que no se encuentran cargadas en el repositorio de información de acuerdo con las directrices del líder del proceso, para lo cual se deben reforzar los controles en la primera línea de defensa.
- Es necesario optimizar y ajustar las herramientas de medición de la entidad, todos los indicadores deben estar alineados al direccionamiento estratégico, y no medir las actividades relacionadas con la operatividad de su dependencia, esto con el fin de responder al principio de eficiencia de la administración pública.
- De los 79 indicadores con los que cuenta la Secretaría, 20 corresponden al proceso de Gestión Humana, es necesario revisar la pertinencia y utilidad de los mismos, adicional a las tareas propias de cada dependencia, son los retos que se proponen para mejorar lo que se debería evaluar, por ejemplo, la cualificación del talento humano o la evaluación del liderazgo. Algunos indicadores son trámites administrativos para cubrir vacantes y tienen la misma meta, de igual manera la oportunidad de respuesta a peticiones, que en este sentido tienen los mismos términos de la norma que el derecho de petición. De igual manera, es recomendable reformular varios indicadores de impacto, pues el impacto se mide en cuanto los riesgos se materializan y cuando no se presentan reprocesos.

Para finalizar, teniendo en consideración que la SDSCJ tiene claro en el marco del proyecto de Plan de Desarrollo Distrital 2020 -2024, los programas y metas que serán de su absoluto resorte, empezar a diseñar los nuevos indicadores que permitirán medir la gestión para su debido cumplimiento, especialmente bajo las competencias funcionales de los procesos misionales de la entidad.

Cordialmente,



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe de Control Interno

Proyecto: Brenda Pérez B