

# INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE

2025



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo .....	3
3. Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia .....	3
3.1. Procesos Misionales.....	5
3.2. Procesos Estrategicos.....	7
3.3. Procesos de Apoyo .....	8
3.4. Procesos de Evaluación.....	9
4. Generalidades .....	10
5. Conclusiones.....	11
6. Recomendaciones.....	11
7. Anexos .....	10

## 1. Introducción

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a la política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y al proceso de Fortalecimiento estratégico, la Oficina Asesora de Planeación en el desarrollo de una cultura de control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua que permite fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad y como segunda línea de defensa, realizó el monitoreo y evaluación a los indicadores de gestión en el primer trimestre de la vigencia 2025, con el fin de orientar y generar alertas a la 1a línea de defensa, así como a la Alta Dirección (Línea Estratégica).

## 2. Objetivo

Brindar información consolidada sobre el desempeño de los procesos a partir de la medición de indicadores de gestión por proceso para analizar su implementación, dar a conocer sus resultados y contribuir a la mejora continua en el funcionamiento de los procesos.

## 3. Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

Actualmente se cuenta con un total de noventa y tres (93) indicadores, de los cuales cincuenta y cinco (55) indicadores en estado activo y, treinta y cinco (38) indicadores inactivos de los diferentes procesos de la Entidad, dadas las mejoras en los procesos y la creación de nuevos indicadores.

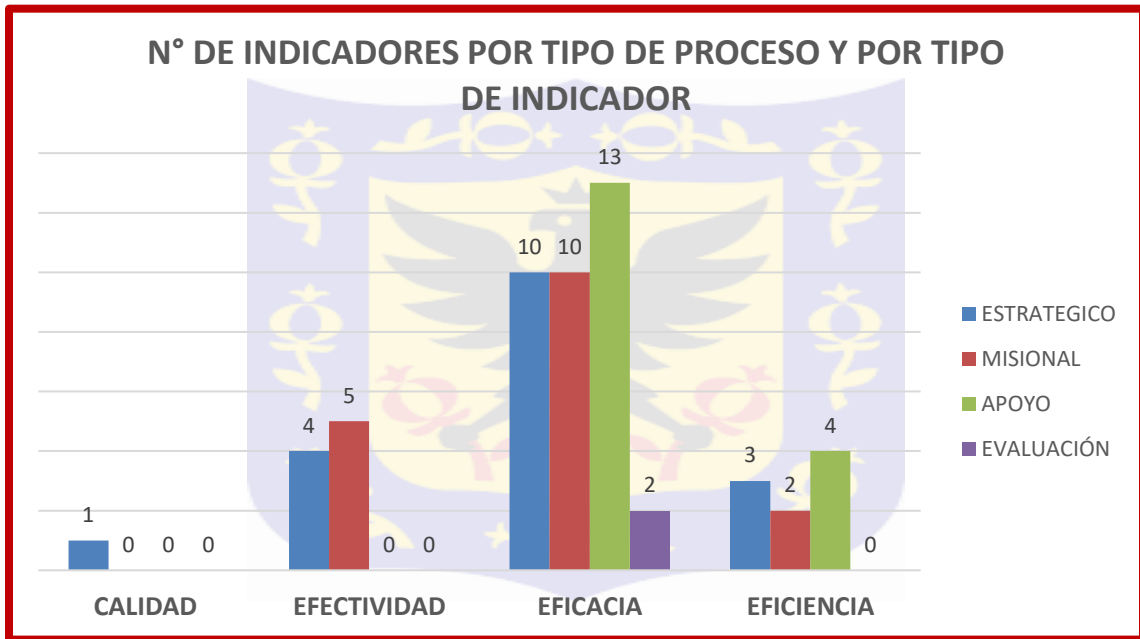
A continuación, se relaciona la cantidad de indicadores por proceso:

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	TOTAL, DE INDICADORES POR TIPO DE PROCESO	TIPO DE INDICADOR				TOTAL DE INDICADORES POR PROCESO
			Calidad	Efectividad	Eficacia	Eficiencia	
Gestión de Tecnologías de la Información	Estratégicos	18	0	2	2	1	5
Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública			0	0	1	0	1
Atención y Relación con el Ciudadano			1	1	1	0	3
Direccionamiento estratégico			0	0	1	0	1
Fortalecimiento Institucional			0	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones Estratégicas			0	0	2	1	3
Gestión Estratégica del Talento Humano			0	1	1	1	3
Gestión y Análisis de la Información			0	0	2	0	2
Gestión de Emergencias	Misional	17	0	0	3	2	5

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	TOTAL, DE INDICADORES POR TIPO DE PROCESO	TIPO DE INDICADOR				TOTAL DE INDICADORES POR PROCESO
			Calidad	Efectividad	Eficacia	Eficiencia	
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia			0	3	3	0	6
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas			0	1	0	0	1
Gestión de Seguridad y Convivencia			0	0	1	0	1
Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-			0	1	2	0	3
Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias			0	0	1	0	1
Gestión Contractual	Apoyo	17	0	0	4	0	4
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad			0	0	2	0	2
Gestión Documental			0	0	4	0	4
Gestión Financiera			0	0	2	3	5
Gestión Jurídica			0	0	1	1	2
Control Disciplinario	Evaluación	2	0	0	1	0	1
Evaluación al Sistema de Control Interno			0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>54</b>

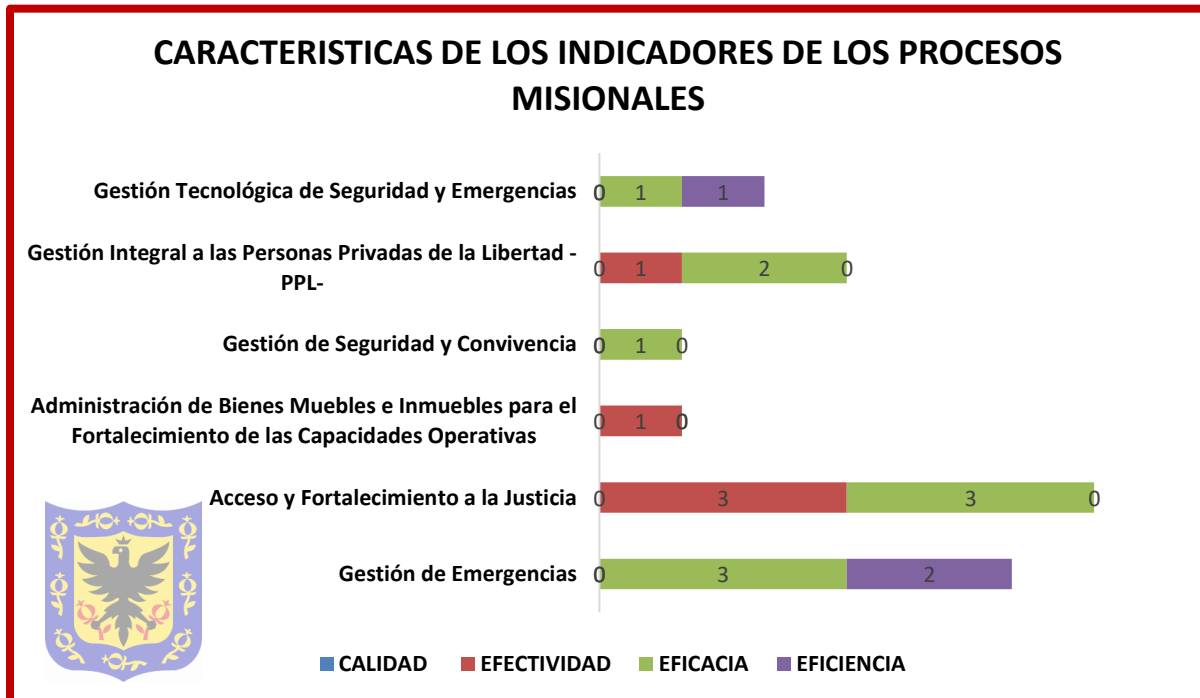
Del total de indicadores de gestión de los procesos un 65% son de eficacia, el 17% corresponden a indicadores eficiencia, el 17% a indicadores de efectividad y un 2% restante a indicadores de calidad.

N° DE INDICADORES POR TIPO DE PROCESO Y POR TIPO DE INDICADOR					
TIPO DE PROCESO	CALIDAD	EFFECTIVIDAD	EFICACIA	EFICIENCIA	TOTAL DE INDICADORES
ESTRATEGICO	1	4	10	3	18
MISIONAL	0	5	10	2	17
APOYO	0	0	13	4	17
EVALUACIÓN	0	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>54</b>



A continuación, de conformidad con las funciones de esta Oficina Asesora de Planeación, se presenta resumen del comportamiento y el resultado de la gestión de los procesos de acuerdo consu tipo de proceso:

### 3.1. Procesos Misionales



Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento	Indicadores con baja ejecución
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	6	0
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas	1	0
Gestión de Emergencias	4	1
Gestión de Seguridad y Convivencia	1	0
Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-	3	0
Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias	0	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>2</b>

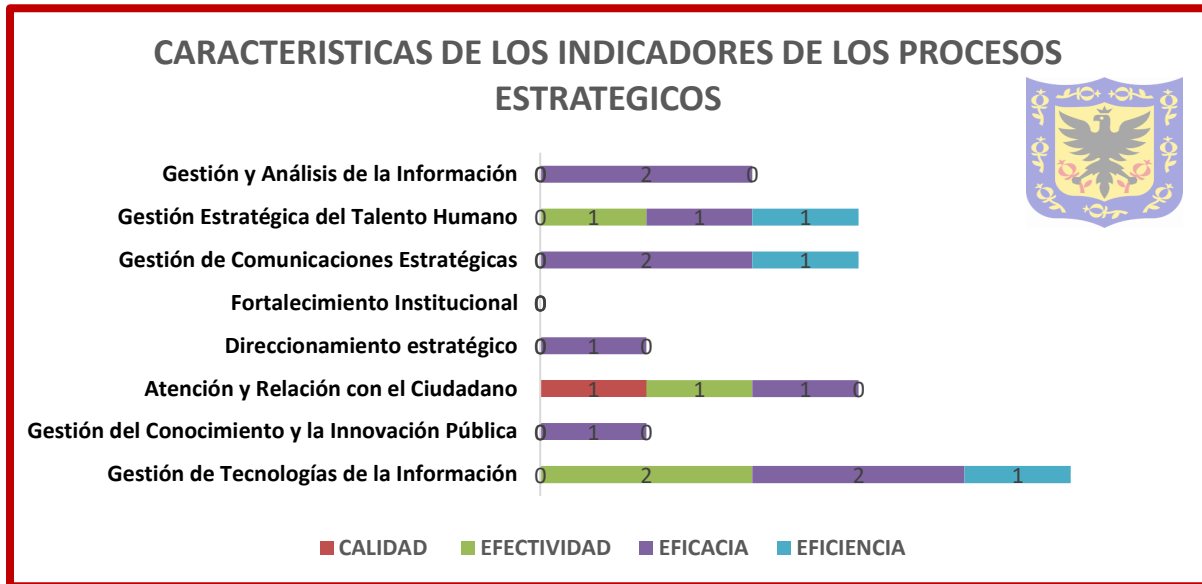
Para el primer trimestre de la vigencia 2025 como resultado de la medición de los diez y siete (17) indicadores de gestión definidos por los procesos misionales el 88% correspondientes a quince (15) se encuentran en cumplimiento y el 12%, es decir dos (2) indicadores tuvieron baja ejecución, uno del proceso de Gestión de Emergencias y el segundo corresponde al proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.

Los indicadores citados con baja ejecución se deberán tener monitoreados durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, identificando las situaciones que impactan en su ejecución y de ser necesario formular las respectivas acciones de mejora.

En este orden de ideas se relacionan los indicadores con baja ejecución en el periodo objeto de seguimiento:

PROCESO	INDICADOR
Gestión de Emergencias	Porcentaje de Incidentes evaluados a los operadores de la S.U.R.
Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias	Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4

### 3.2. Procesos Estratégicos

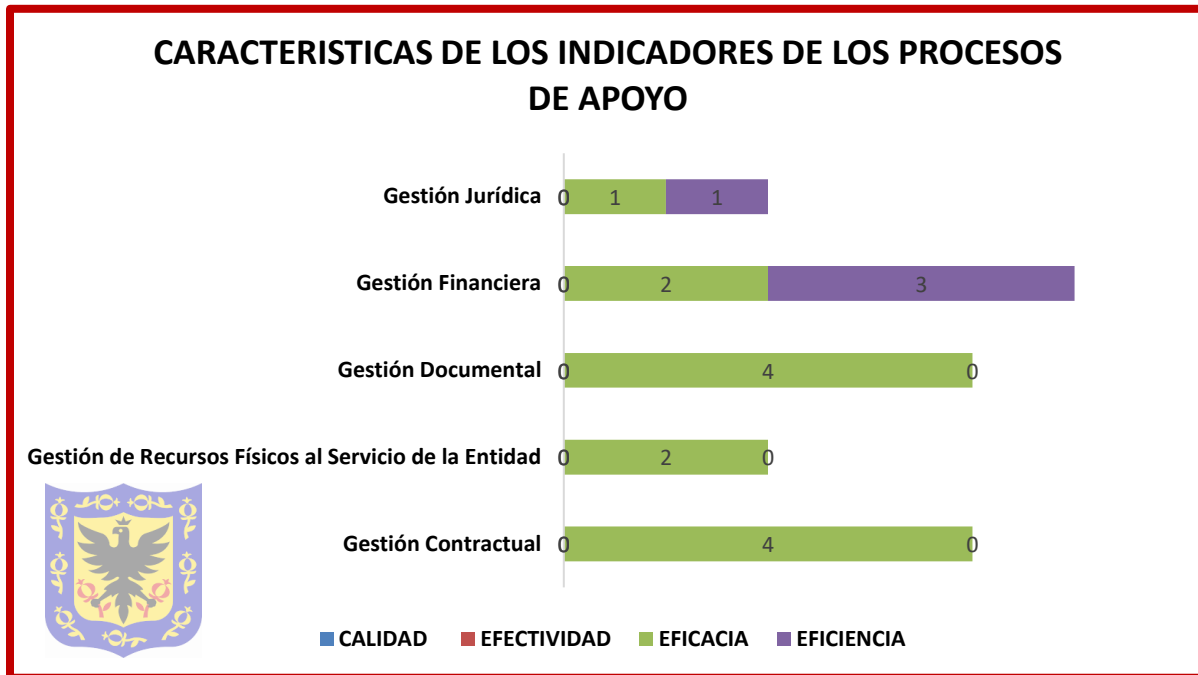


Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento	Indicadores con baja ejecución
Atención y Relación con el Ciudadano	2	1
Direccionamiento estratégico	1	0
Gestión de Comunicaciones Estratégicas	3	0
Gestión de tecnologías de la información	5	0
Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública	1	0
Gestión Estratégica del Talento Humano	3	0
Gestión y Análisis de la Información	2	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>

De los diez y ocho indicadores correspondientes a los procesos estratégicos se pudo evidenciar que quince (17) indicadores de gestión de los procesos tiene un resultado de cumplimiento óptimo y uno (1) de estos indicadores cuentan con baja ejecución. En este orden de ideas, se espera que en el siguiente reporte se generen las acciones pertinentes para mejorar la ejecución del siguiente indicador y su reporte de manera oportuna para evitar su incumplimiento.

PROCESO	INDICADOR
Atención y Relación con el Ciudadano	Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos

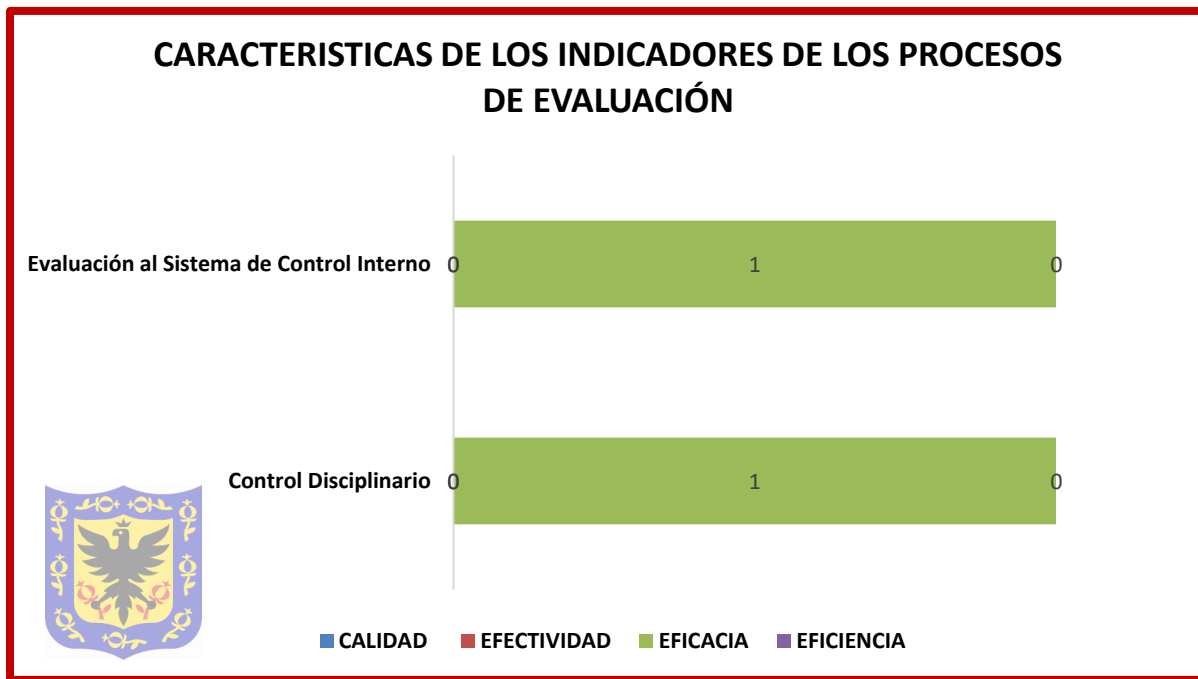
### 3.3. Procesos de Apoyo



Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento
Gestión Contractual	4
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad	2
Gestión Documental	4
Gestión Financiera	5
Gestión Jurídica	2
<b>Total</b>	<b>17</b>

De los diecisiete (17) indicadores de gestión formulados en los procesos de apoyo, en su totalidad se encuentra en cumplimiento de conformidad con las metas programadas. Sin embargo, se realizará una jornada de revisión de los indicadores formulados y aquellos que los procesos quieran formular en el marco de la implementación del Plan Operativo anual de la Entidad.

### 3.4. Procesos de Evaluación.



Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento
Control Interno Disciplinario	1
Evaluación al sistema de control interno	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Frente a los procesos de evaluación se encuentran definidos dos (2) indicadores los cuales se encuentran en cumplimiento de conformidad con las metas programadas. Sin embargo, se realizará una jornada de revisión de los indicadores formulados y aquellos que los procesos quieran formular en el marco de la implementación del Plan Operativo anual de la Entidad.

#### 4. Generalidades

- Una vez finalizada la revisión de la batería de indicadores en el portal MIPG se observa una baja ejecución en algunos indicadores correspondientes a los siguientes procesos:

1. Gestión de Emergencias
2. Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.
3. Atención y Relación con el Ciudadano.

A pesar de que los procesos han mejorado la oportunidad de reporte de los indicadores, es necesario que se lleven a cabo mesas de trabajo en las cuales se genere análisis del comportamiento de estos en el periodo con el fin de generar un análisis para la toma de decisiones.

- Durante el mes de abril de 2025 se inician los procesos de revisión, actualización, creación y eliminación de indicadores, en el marco de la entrada en vigencia del nuevo Plan Operativo Anual 2025, buscando generar una articulación que permita realizar una medición efectiva del desempeño de cada uno de los procesos de la Entidad.
- La información de datos, análisis y soportes se encuentra disponible en el Portal MIPG en el ítem de reportes “Reporte de indicadores”, donde se pueden observar los resultados de los indicadores y las variables con el detalle de los soportes. Además, se está generando la adecuación de un espacio en el Share Point de la OAP para generar un repositorio adicional de evidencias para garantizar los soportes y facilitar revisión de los reportes mes a mes por parte de la Oficina de Control Interno.
- La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, en el primer trimestre de la vigencia 2025 realizó alertamientos y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión, así mismo realizó asesorías y acompañamientos a los procesos en temas como: generalidades de los indicadores de gestión, Inactivación y creación de indicadores, reportes de indicadores de gestión y acompañamiento en el cargue de información en el portal MIPG, lo anterior se evidencia con las asistencias y presentaciones realizadas durante el mes de marzo, disponibles en el siguiente enlace: [INDICADORES DE GESTIÓN 2025](#)
- A pesar de que el uso de la herramienta “portal MIPG” ha centralizado la información de los indicadores de gestión y ha visualizado el ejercicio de validación y aprobación de la primera línea de defensa, aun se presentan inconvenientes en el desarrollo del módulo en temas como:
  - Inconvenientes en las notificaciones por parte del aplicativo lo que afecta los tiempos de retroalimentación y acciones de mejora o ajustes que tengan lugar.
  - Limitantes en el cargue de soportes, ya que no permite que el administrador elimine o cambie algún soporte de los datos reportados en el periodo.

- No permite cambiar al líder del proceso, situación que limita los flujos de aprobación en caso de que algún directivo se ausente o esté en periodo de vacaciones.

## **5. Conclusiones**

De los 54 indicadores activos se concluye que el 94% de estos cumplieron con la meta propuesta y el 6% restante no cumplieron, situación que afecta el seguimiento al desempeño de los procesos. Sin embargo, es de resaltar que hubo un incremento de 3 puntos porcentuales en el reporte y cumplimiento de metas, evidenciando un mayor compromiso por parte de los procesos en el seguimiento de sus indicadores de gestión en relación con el cuarto trimestre de la vigencia 2024.

Con base en lo anterior es necesario que cada proceso fortalezca las acciones que permitan realizar el monitoreo de los indicadores de manera oportuna, garantizando la calidad de los soportes cargados como evidencia del cumplimiento.

La Oficina Asesora de Planeación realizó monitoreo en el primer trimestre de la vigencia 2025 en el que se hicieron los respectivos alertamientos y asesorías frente al reporte y comportamiento de los indicadores de gestión, sin embargo, la OAP realizará una nueva revisión de los indicadores a través de mesas de trabajo con cada uno de los procesos, con el fin de validar las metas propuestas, los soportes allegados y el reporte que se genera dependiendo su periodicidad. Adicionalmente se revisarán aquellos indicadores nuevos propuestos por los procesos con el fin de articularlos con el POA 2025, esto como parte de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.

Como parte de la mejora en el repositorio de evidencias la Oficina Asesora de Planeación generará un espacio de cargue en el Share Point con el fin de que los procesos carguen copia de los soportes para fortalecer el proceso de revisión tanto de la segunda como tercera línea de defensa. Esta medida se toma a raíz de las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno y los desarrollos que se solicitaron a ITS proveedor de la plataforma MIPG. Adicional a esto se realizarán la respectiva actualización del procedimiento e instructivo de Indicadores de Gestión para dejar formalizada esta actividad.

## **6. Recomendaciones**

- Revisar y analizar los resultados de los indicadores que presentaron una sobre ejecución o desviación con relación a las metas programadas, para tomar acciones y realizar la planeación de las metas analizando los factores que llevan a los resultados anteriormente mencionados.
- Es necesario que cada proceso revise aquellos indicadores que ya tienen controlados y replantear nuevos que estén articulados con el POA, esto con el fin de generar mediciones que aporten a la madurez del proceso y al control de posibles riesgos emergentes.

- Se recomienda a los procesos que por una u otra razón les falto reportar un periodo o en su defecto no cargaron avance tomar las acciones correctivas a que haya lugar para evitar que se vuelvan a presentar retrasos en el cargue correspondientes.
- Evaluar la pertinencia de cada indicador en función al valor que agrega y la oportunidad, así mismo se invita a los procesos a plantear la creación de indicadores de naturaleza que permitan medir calidad u efectividad de la gestión.
- Se recomienda llevar a cabo un proceso de revisión general a la batería de indicadores con el fin de validar las métricas de medición, periodicidad y unidad de medida ya que en algunos casos los cargues realizados por los procesos se realizan de manera errónea y por ende la medición no es la ideal.
- Es necesario que se valide el alcance del proveedor del Aplicativo MIPG ampliando los servicios que ofrece, ya que el módulo de indicadores requiere desarrollos entre los que se encuentran:
  - Generación de manera automática de informes en archivos planos que faciliten el análisis y permitan generar alertamientos.
  - Facilitar la reasignación de roles de líderes de procesos en caso tal de que los mismos estén en periodos de vacaciones o con incapacidades y no puedan realizar el ejercicio de aprobación de datos o análisis.
  - Permitir el cargue de soportes de indicadores en caso tal de que se requiera realizar cargue o modificación de alguno de ellos.
- Llevar a cabo cesiones de socialización tanto en metodología de indicadores y su formulación, como acompañamientos personalizados a cada uno de los procesos de la Entidad para fortalecer la batería de indicadores de la Entidad.

## 7. Anexos

### 7.1. Metodología

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- SDSCJ ha generado esfuerzos para la mejora continua en la operación y sus productos y servicios, uno de ellos consiste en la puesta en marcha del Sistema ITS Gestión “Portal MIPG”, mediante el cual se realizan diferentes reportes del Sistema Integrado de Gestión dentro de los cuales se encuentra el seguimiento a los indicadores de gestión por proceso.



Desde la Oficina Asesora de Planeación se emiten lineamientos mediante el instructivo “Diseño y Registro de Indicadores de Gestión” y los documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, además de acciones de capacitación y acompañamientos para cada uno de los procesos, tanto para sus líderes de proceso como para los líderes operativos. Lo anterior, teniendo en cuenta la gestión de cambio que genera acoger y apropiarse de la herramienta digital que contribuya a la transparencia y sistematización de los procesos de seguimiento y mejora en la entidad.

De acuerdo con lo definido en el instructivo mencionado anteriormente, la información es reportada por cada uno de los procesos en el Portal MIPG con el rol de líder operativo, y posteriormente aprobada por el líder del proceso y para ser validada por la Oficina Asesora de Planeación, tanto en el reporte de datos del indicador como en su respectivo análisis.

El presente informe se elabora en función del análisis de la evaluación de la gestión de los diferentes procesos en relación con el logro de sus objetivos durante el primer trimestre del año 2025, en el cual se efectuaron reuniones para la creación, formalización y actualización de indicadores reflejados en el portal MIPG y la herramienta tablero de control disponible en la página web de la entidad.

Para el análisis de los indicadores se utilizarán las siguientes convenciones de rangos de tolerancia:



**En cumplimiento:** Es igual o superior a la meta establecida, cumpliendo con la misma.



**En ejecución:** Es inferior o superior a la meta establecida, pero está tendiendo a dar cumplimiento.



**En alerta:** Es muy inferior o muy superior a la meta establecida, requiriendo acciones para el cumplimiento.

## 7.2. Resultados detallados de los indicadores de gestión por tipología y proceso:

### 7.2.1. Procesos Misionales

AJ - ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	97.42%
Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	98%	103.09%
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.	EFFECTIVIDAD	SEMESTRAL	Porcentaje	95%	N/A
Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	30	160%
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	20	100%
Medir las Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	100	100%

Como se muestra en el cuadro resumen de reporte de indicadores del proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se está cumpliendo con las metas propuestas. Adicional a lo anterior se realizó mesa de trabajo con el líder operativo donde se realizó revisión de indicadores, validación de metas y se socializa el repositorio en SHARE POINT con el fin de garantizar la revisión de los soportes aportados una vez realizan los reportes en los periodos definidos

AB - ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES OPERATIVAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados y revisados por la Dirección de Bienes, que se encuentran completos	Efectividad	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100.49%

Para el primer trimestre de la vigencia 2025 indicador cumplió con la meta establecida que es del 100%. Revisando el comportamiento del indicador durante la vigencia 2024 y el último reporte se ha mantenido controlado, lo que evidencia una buena gestión dentro del proceso, sin embargo, se recomienda realizar una revisión al interior del proceso frente a posibles indicadores adicionales que permitan medir actividades adicionales.

GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Porcentaje de Incidentes evaluados a los operadores de la S.U.R.	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	45.94%
Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	85%	131.91%
Tasa de Cumplimiento del Proceso de Capacitación Sistema C4	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	120%
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	8%	105.31%
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	98%	100.06%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 de los 5 indicadores del proceso de Gestión de Emergencias, cuatro de ellos alcanzaron la meta propuesta para la periodicidad definida y uno de estos no cumplió. En este orden de ideas el proceso no realiza el análisis del indicador impidiendo identificar las falencias presentadas en el periodo objeto de reporte, razón por la cual la Oficina Asesora de Planeación genera una **ALERTA** como segunda línea de defensa, ya que es necesario que el proceso tome las acciones pertinentes frente al indicador con baja ejecución y formule las respectivas acciones para mejorar el desempeño de la actividad a medir tal y como lo establece el Instructivo "I-FI-01 V2 DISEÑO Y REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN".

Por otra parte se realiza agendamiento de revisión de toda la batería de indicadores del proceso el próximo 07 de mayo de 2025 en las instalaciones del C4, a fin de realizar socialización de la metodología de indicadores de gestión, revisión del reporte en el aplicativo y revisión de las formulas de cada uno de los indicadores de Gestión.

GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Grado de implementación de las acciones estratégicas planificadas para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en la ciudad	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	89.50%

Se resalta la gestión realizada por el proceso durante el primer trimestre de la vigencia 2025, ya que comparado con el mismo periodo de la vigencia 2024 tuvo un incremento de 15 puntos porcentuales, evidenciando la mejora en la eficacia en la implementación de acciones estratégicas para la mejora en las condiciones de seguridad y convivencia en la ciudad.

GIP - GESTIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD -PPL					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	MENSUAL	porcentaje	95%	100%
Expedición de Certificados de Redención	Eficacia	MENSUAL	Valor Absoluto	10	7.12
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	100.2%

Se resalta el compromiso del proceso durante el primer trimestre de la vigencia 2025 y se invita a continuar con el cumplimiento tanto en el reporte como en el resultado de todos los indicadores. Por otra parte, es necesario realizar las respectivas revisiones a los indicadores formulados con el fin de validar los soportes allegados y a su vez identificar que nuevos indicadores se podrían entrar a formular para medir la gestión institucional.

GTS - GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	0.20%	-24435%

Frente al reporte de los indicadores correspondiente al proceso de **GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**, se genera una **ALERTA** por parte de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa ya que para del caso del indicador denominado “Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4” por segundo periodo consecutivo se presenta una baja ejecución, adicional a esto el proceso no realiza el análisis del indicador impidiendo identificar las falencias presentadas en el periodo objeto de reporte.

En este orden de ideas se deberá abordar las acciones de mejora lo antes posible ya que al parecer no se cuenta con una adecuada disponibilidad de componentes tecnológicos para la adecuada prestación del servicio. En este orden de ideas el proceso deberá formular inmediatamente el plan de mejoramiento identificando la causa raíz de esta situación para poder definir de manera adecuada las acciones a implementar para subsanar la baja ejecución tal y como lo establece el Instructivo “I-FI-01 V2 DISEÑO Y REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN”.

## 7.2.2. Procesos Estratégicos

AR - ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	CALIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	65%	62.62%
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	80%	113.73%
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	101.06%

Para el primer trimestre de la vigencia 2025 se puede evidenciar que de los 3 indicadores formulados para el proceso dos de estos cumplen con lo establecido en la meta.

Para el caso del indicador de “Nivel de calidad de las respuestas generadas a los ciudadanos” corresponde a las peticiones que radicaron para los meses de enero, febrero y marzo del 2025, de las cuales se evaluaron 285 respuestas a las peticiones ciudadanas, correspondientes a la muestra definida para el primer trimestre del año 2025. En este orden de ideas el Proceso realiza el siguiente análisis: Con respecto a la calificación realizada por los ciudadanos en el criterio de Utilidad , 111 de los 285 encuestados nos otorgaron las dos mayores calificaciones (4 y 5) correspondiente al (39%) de la muestra, esto indica que para el otro (61%) de los encuestados opinan que el contenido de las respuestas realizadas no son del interés ni de utilidad que respondan efectivamente a sus peticiones, disminuyendo en 7 puntos porcentuales con respecto a los resultados del cuarto trimestre del 2024 (46%). Al medir la claridad del lenguaje que se está utilizando en la elaboración de las respuestas a las peticiones ciudadanas, 144 de los 285 encuestados correspondiente al (51%) de la muestra indicaron que el contenido de las respuestas generadas estaban en un lenguaje de fácil comprensión, por su parte, el (49% ) de los ciudadanos encuestados manifiestan dificultad para la comprensión de las respuestas recibidas, en este criterio disminuyó en 2 puntos porcentuales con respecto al cuarto trimestre del 2024 (53%). Finalmente al realizar la evaluación de la satisfacción ciudadana frente a las respuestas recibidas, de los 285 ciudadanos encuestados 94 otorgaron las 2 mayores calificaciones (4 y 5) correspondiente al (33%) de la muestra, donde manifiestan que la gestión realizada por la SDSCJ fue satisfactoria, en tanto que el otro (67%) de los encuestados, no se mostraron satisfechos con las respuestas recibidas, en este criterio también disminuyó 9 puntos porcentuales frente a los resultados del trimestre anterior (42%) Como resultado del periodo se alcanzó un 41% de cumplimiento del indicador, 24 puntos por debajo de la meta programada 65%, generado principalmente por el proceso de capacitación a los nuevos contratistas de la Subsecretaria de Seguridad y Convivencia.

Para segundo trimestre, entendiendo que son los temas más consultados por la ciudadanía (Seguridad y Prevención) impactando en la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas que ingresaron a la SCJ el proceso se compromete a:

1. Continuar realizando la evaluación a las respuestas de las PQRSDF que generen las diferentes dependencias de la SDSCJ, con el fin de identificar la calidad en las respuestas, las cuales deben contener información coherente, clara y de utilidad para los ciudadanos respondiendo

satisfactoriamente a sus peticiones.

2. Continuar socializando los resultados obtenidos en la medición mensual a las diferentes dependencias de la SDSCJ.
3. Realizar seguimiento a los compromisos generados en las mesas de trabajo con las dependencias (Dirección de Seguridad y Dirección de Prevención) en la revisión del contenido de los textos que se realiza como respuesta a las peticiones ciudadanas, con redacción en lenguaje claro y con la información de utilidad que cumpla con la solicitud realizada por los ciudadanos.
4. Realizar la revisión de las plantillas de respuesta de las dependencias de la SDSCJ que aún no han participado en laboratorios de simplicidad, con el fin de traducirlas a lenguaje claro logrando contenidos más ajustados a las necesidades de información de los peticionarios.

En este orden de ideas la Oficina Asesora de Planeación solicita se realice el respectivo plan de mejoramiento realizando el análisis de causas respectivo y aterrizando las acciones que va a tomar el proceso para fortalecer la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos y de esta manera poder incrementar el nivel de satisfacción. De igual manera tal y como lo establece el Instructivo "I-FI-01 V2 DISEÑO Y REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN".

<b>DE- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Oficina Asesora de Planeación	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	85.0%

Frente al indicador reportado por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico se puede observar un nivel de cumplimiento final del POA del 85%, esto se debió a que no se toman en cuenta para el cálculo las actividades no programadas para el trimestre. Sin embargo, el proceso realiza las siguientes recomendaciones para el siguiente reporte de POA:

- Revisar las observaciones derivadas del monitoreo y tenerlas en cuenta para el siguiente reporte.
- Fortalecer la calidad de los documentos con los cuales se evidencia el cumplimiento de las actividades y realizar tanto el reporte inicial como las subsanaciones remitidas de manera oportuna para evitar retrasos en los procesos.
- Evaluar y solicitar los ajustes requeridos en aquellas dependencias que han sido identificadas con necesidades de modificación en alguna de sus actividades, recordando que cualquier ajuste debe seguir el procedimiento y los plazos establecidos en la Guía para la Formulación y Seguimiento al POA.

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	5%	200.38%
Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	105.26%
Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	90%	105.26%

Al igual que el trimestre anterior se resalta el compromiso del proceso en el cumplimiento de las metas propuestas para cada uno de los trimestres. Sin embargo, es necesario que en las sesiones de revisión de los indicadores del proceso se contemple la posibilidad de la generación de nuevos indicadores de gestión que permitan visibilizar las gestiones adelantadas por el proceso y a su vez que estén articulados con POA de la Entidad.

GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Nivel de satisfacción de atención a requerimientos de TI	EFFECTIVIDAD	MENSUAL	Porcentaje	100%	96.33%
Nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos de TI	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	175.06%
Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la sensibilización y fortalecimiento de los servicios tecnológicos	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	90%	105.26%
Disponibilidad soluciones tecnológicas críticas	Eficiencia	MENSUAL	Valor absoluto	95	95.96
Nivel de cumplimiento de controles de riesgos de seguridad de la información del proceso Gestión de Tecnologías de la Información	EFFECTIVIDAD	CUATRIMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A

Se resalta el cumplimiento del proceso tanto en los tiempos de reporte como en el cumplimiento de las metas propuestas para cada uno de los indicadores de gestión propuestos por el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, al igual que algunos procesos antes analizados se invita a que se realice una revisión frente a nuevos indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de acciones al interior del proceso citado.

<b>GCI- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PÚBLICA</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Estado de avance de la construcción del mapa de conocimiento	Eficacia	ANUAL	Porcentaje	100%	N/A

Frente al periodo objeto del reporte el indicador no presenta avance ya que el mismo está proyectado a una periodicidad anual. Sin embargo, en los procesos de revisión que adelantara la OAP durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se revisara la periodicidad del reporta y la adecuada formulación del mismo.

<b>GH - GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	95%	104.53%
Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	23%	100%
Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A

Para el primer trimestre de la vigencia 2025 se observa una adecuada ejecución de las actividades monitoreadas mediante los indicadores del proceso generando un cumplimiento optimo. Por otra parte, durante este mismo periodo se realiza mesa de trabajo para la revisión de los indicadores activos, actualización de hojas de vida, creación del repositorio de evidencias alterno para el cargue de indicadores y la posible generación de dos indicadores adicionales como parte de la articulación con el Plan Operativo Anual de la Entidad.

<b>GI- GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	100%
Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	93.03%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se evidencia un cumplimiento de las metas propuestas por parte del proceso de Gestión y Análisis de la Información superando el índice establecido por el proceso. Sin embargo, durante el periodo se han presentado inconvenientes en el proceso de notificación para el reporte lo que dificulta el cargue de soportes por parte del proceso.

En este orden de ideas para la vigencia 2025 se esta generando un repositorio en el SHARE POINT de la OAP para el cargue de aquellas evidencias que no ha sido posible por medio del aplicativo MIPG. esto se socializará el próximo 30 de abril en la mesa de trabajo de actualización de la batería de indicadores del proceso de Gestión y Análisis de la Información.

### 7.2.3. Procesos de Evaluación

CID - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A

Frente al periodo objeto del reporte el indicador no presenta avance ya que el mismo está proyectado a una periodicidad semestral. Sin embargo, en los procesos de revisión que adelantara la OAP durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se revisara la periodicidad del reporte y la adecuada formulación del mismo.

SM - EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el primer trimestre el indicador a cargo de la Oficina de Control Interno continua con su tendencia de cumplimiento, evidenciando la gestión realizada por el proceso. Como recomendación se debería contemplar la posibilidad de formulación de indicadores adicionales que visibilicen la gestión por parte de la Oficina.

### 7.2.4. Procesos de Apoyo

## GC- GESTIÓN CONTRACTUAL

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Elaboración de Contratos	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	20	20.84

Para el periodo objeto de seguimiento se evidencia el cumplimiento del proceso en las metas propuestas para cada uno de los indicadores de gestión, adicionalmente se resalta la mejora en el indicador de “Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos” pasando de 100 procesos devueltos en el último trimestre de la vigencia 2024 a 21 para el primer trimestre de la vigencia 2025.

A pesar de que se evidencio una mejora sustancial en el indicador, no se formuló la acción de mejora como recomendación de la Oficina Asesora de Planeación realizada en el informe del cuarto trimestre de la vigencia 2024. Por otra parte, se invita al proceso a evaluar la posibilidad de formulación de nuevos indicadores que permitan evaluar la eficiencia, eficacia o efectividad de actividades dentro del proceso.

GRF- GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS AL SERVICIO DE LA ENTIDAD					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025
Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el periodo objeto de seguimiento el proceso de Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad todos los indicadores se encuentran en cumplimiento. Desde la Oficina Asesora de Planeación se recomienda evaluar la posibilidad de formulación de nuevos indicadores que permitan evaluar la eficiencia, eficacia o efectividad de actividades dentro del proceso.

GDO - GESTIÓN DOCUMENTAL					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025

Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el primer trimestre de la vigencia 2025 los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida, Sin embargo, es necesario que durante las mesas de trabajo que se llevaran a cabo con la OAP se revisen los indicadores definidos con el fin de validar las métricas y la pertinencia de los mismos.

<b>GF- GESTIÓN FINANCIERA</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de seguimientos a la ejecución del Pla Anualizado de Caja-PAC	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	99.13%
Oportunidad en la expedición y firma de CDPs	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Oportunidad en la expedición y firma de RPs	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

En cuanto al proceso de Gestión Financiera, se observa una tendencia de cumplimiento de los indicadores evidenciando la gestión para alcanzar las metas definidas para el primer trimestre de la vigencia 2024. Por lo anterior se recomienda realizar una revisión a las métricas y a la formulación de los mimos para evitar desviaciones en los próximos reportes

<b>GJ- GESTIÓN JURÍDICA</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO I TRIMESTRE 2025</b>
Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	BIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el primer trimestre de la vigencia 2025 se puede observar que el proceso ha realizado los reportes de manera oportuna alcanzando un cumplimiento del 100%. Sin embargo, es necesario que en las sesiones de revisión de los indicadores del proceso se contemple la posibilidad de la generación de nuevos indicadores de gestión que permitan visibilizar las gestiones adelantadas por el proceso y a su vez que estén articulados con POA de la Entidad.