

# INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN TERCER 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 .....	13

## 1. Introducción

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 tercer trimestre de la vigencia 2025. Lo anterior con el fin de orientar y generar alertas a la 1a línea de defensa, así como a la Alta Dirección (Línea Estratégica), dicho monitoreo se puede observar en el numeral 7 denominado anexos.

## 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 seis (56) indicadores están en estado activo y, treinta y siete (37) indicadores inactivos de los diferentes procesos de la Entidad, dadas las mejoras en los procesos y la creación de nuevos indicadores.

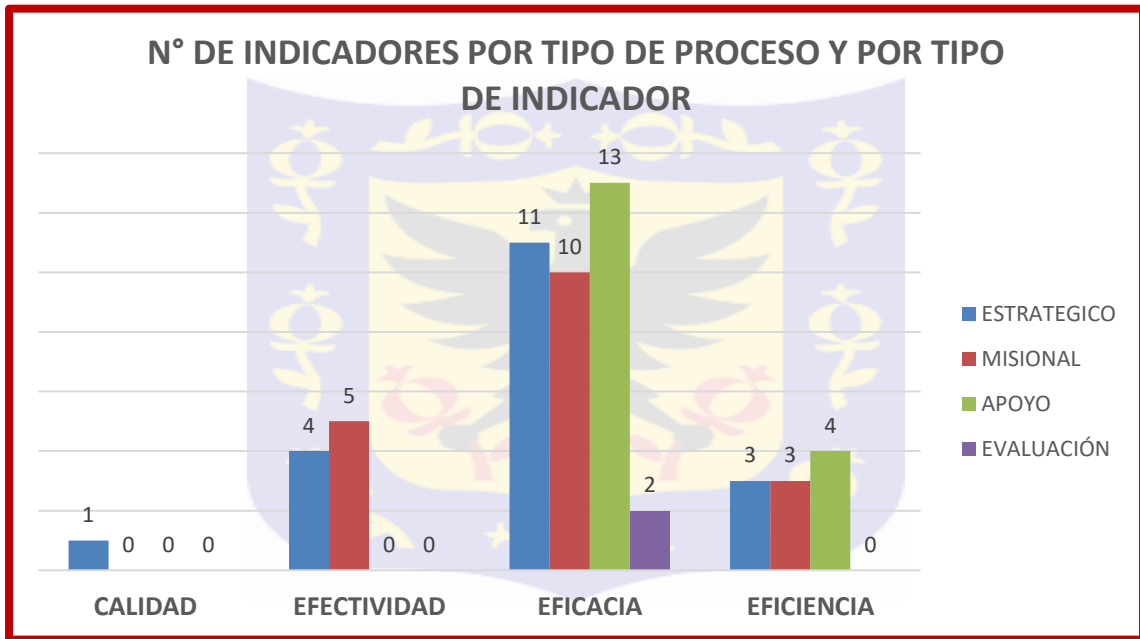
A continuación, se relaciona la cantidad de indicadores por proceso:

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	19	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	1	0	1
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	18	0	0	3	2	5
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia			0	3	3	0	6

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	
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	1	2
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>56</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>56</b>

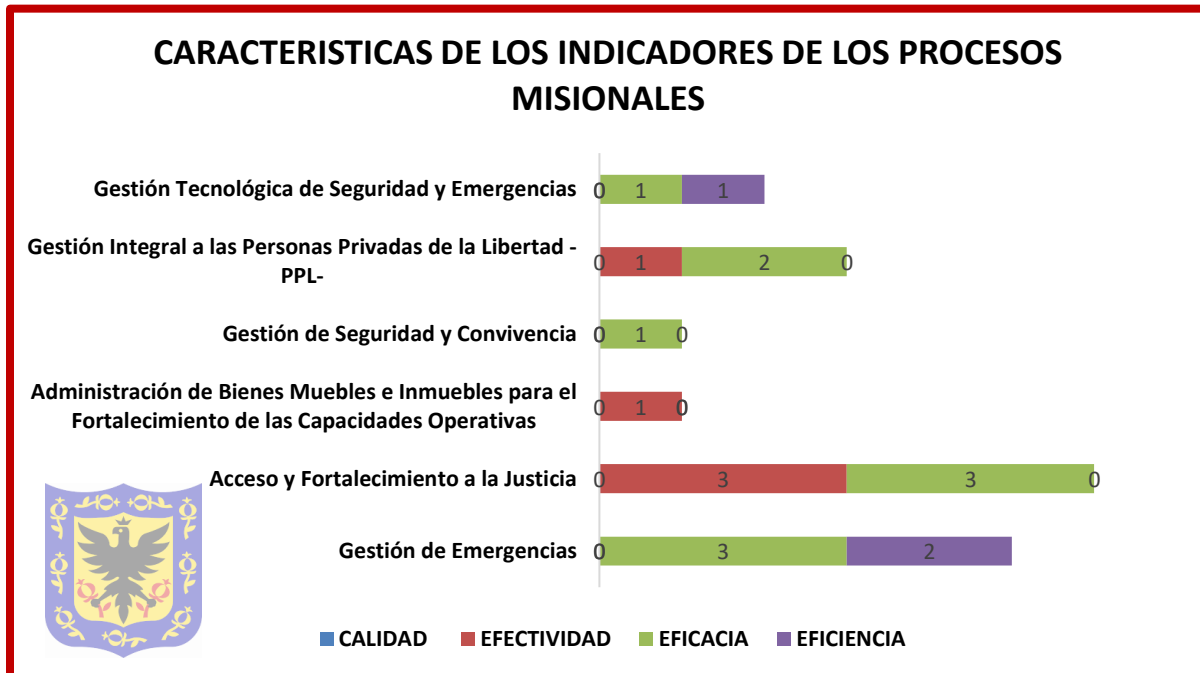
Del total de indicadores de gestión de los procesos un 64% son de eficacia, el 18% corresponden a indicadores eficiencia, el 16% a indicadores de efectividad y un 2% restante a indicadores de calidad.

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	11	3	19
MISIONAL	0	5	10	3	18
APOYO	0	0	13	4	17
EVALUACIÓN	0	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>56</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 con su 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	0	1
Gestión de Emergencias	2	3
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	2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025, como resultado de la medición de los diez y ocho (18) indicadores de gestión definidos por los procesos misionales, el 67% correspondiente a doce (12) se encuentran en cumplimiento y el 33%, es decir seis (6) indicadores tuvieron baja ejecución o no fueron reportados.

En este orden de ideas el indicador con baja ejecución corresponde al indicador denominado *“Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados y revisados por la Dirección de Bienes, que se encuentran completos”* indicador que corresponde al proceso de administración de bienes muebles e inmuebles para el fortalecimiento de las capacidades operativas.

En cuanto a los indicadores que no fueron reportados en el periodo corresponden a los siguientes:

- Porcentaje de Incidentes evaluados a los operadores de la S.U.R.
- Tasa de Calidad de la Operación SUR.
- Tasa de Cumplimiento del Proceso de Capacitación Sistema C4
- Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4
- Porcentaje de requerimientos atendidos GTS

Estos indicadores que no contaron con reporte corresponden a los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.

Frente al indicador citado con baja ejecución, la Oficina Asesora de Planeación genera una alerta, debido a que este indicador al ser parte de un proceso misional, se debe tener en constante monitoreo para evitar incumplimientos no solo en la eficacia del proceso sino en la debida supervisión de los expedientes contractuales.

En cuanto a los indicadores que no fueron reportados por parte de los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, se debe formular de manera **URGENTE** el respectivo plan de mejoramiento, como lo establece el procedimiento I-FI-01 Diseño y Registro de Indicadores de Gestión en su numeral 3.6 Acciones preventivas y correctivas ya que van mas de 2 periodos con baja ejecución o reporte inexistente.

### 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
Fortalecimiento institucional	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	2	1
Gestión y Análisis de la Información	2	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>

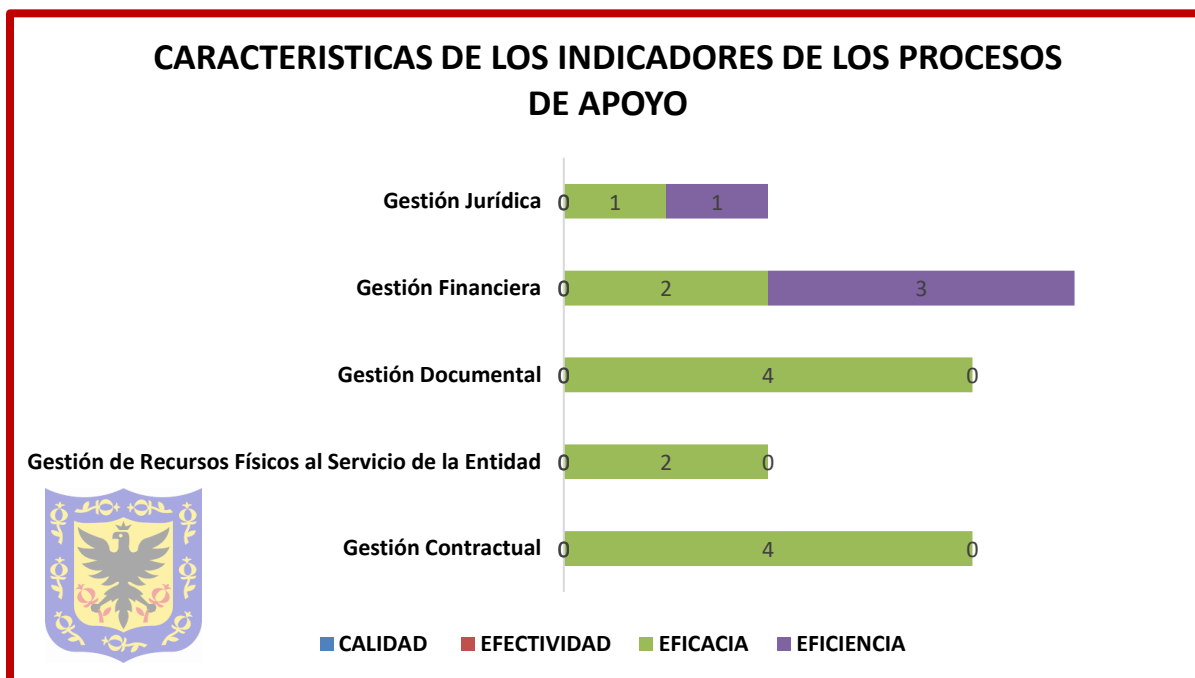
De los diecinueve (19) indicadores correspondientes a los procesos estratégicos se pudo evidenciar que diez y siete (17) indicadores de gestión de los procesos tiene un resultado de cumplimiento óptimo y dos (2) de estos indicadores cuentan con baja ejecución. En este orden de ideas, se espera que en el

siguiente reporte se generen las acciones pertinentes para mejorar la ejecución de los siguientes indicadores 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
Gestión Estratégica del Talento Humano	Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano

Es necesario que los procesos realicen un monitoreo detallado de los indicadores, ya que a pesar de que no están en incumplimiento su ejecución fue baja. Esta situación que se podría ver reflejada al final del periodo en un incumplimiento a la meta propuesta. En caso de persistir esta anomalía se deberá formular el respectivo plan de mejoramiento.

### 3.3. Procesos de Apoyo

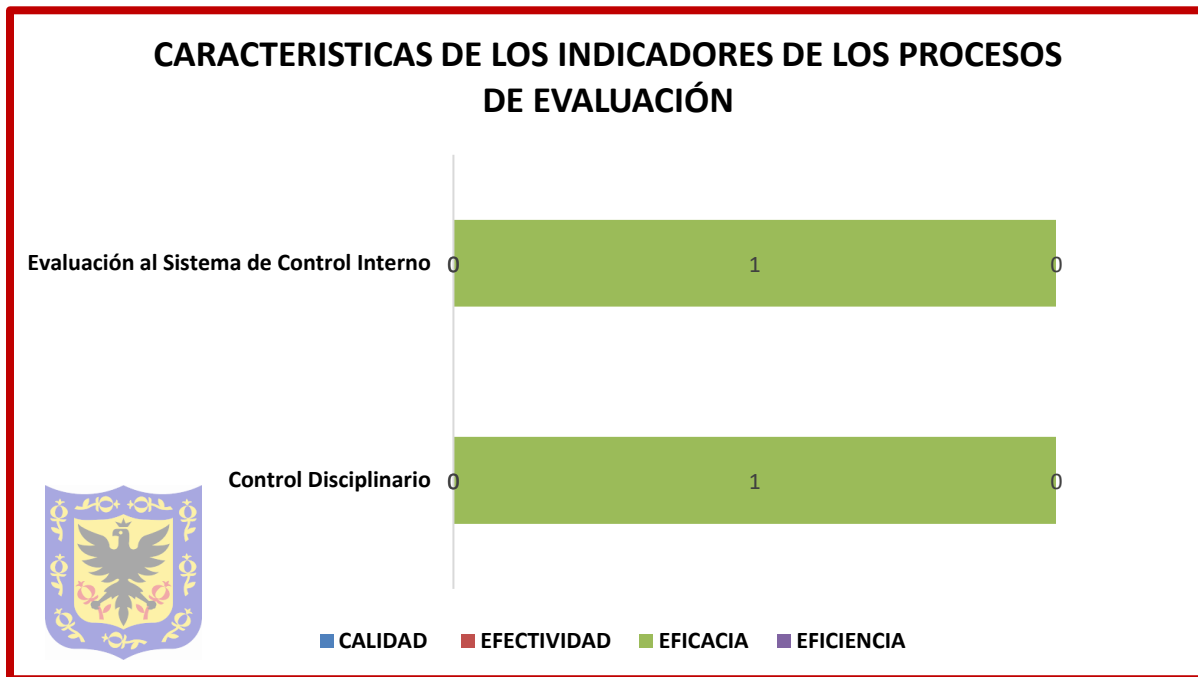


Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento	Indicadores con baja ejecución
Gestión Contractual	4	0
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad	2	0
Gestión Documental	4	0

Gestión Financiera	5	0
Gestión Jurídica	2	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025 se observa un cumplimiento óptimo en los diecisiete (17) indicadores de gestión formulados en los procesos de apoyo, lo que evidencia una mejora sustancial en el seguimiento y controles de los procesos para el cumplimiento de las metas propuestas para los respectivos periodos.

### 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.

## 4. Generalidades

- Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se han adelantado reuniones con ITS para la identificación de necesidades para el desarrollo del módulo de indicadores en el PORTAL MIPG. Entre las solicitudes realizadas se encuentran las siguientes:
  - Optimización de los reportes de indicadores generando un archivo plano que permita facilitar el análisis del comportamiento de los mismos y facilite la generación de informe en tiempo real.
  - Habilitación de cargue de soportes de indicadores para de esta manera realizar ajustes en caso de mala transcripción o cargue erróneo de soportes.
  - Inclusión de espacios de diligenciamiento para fortalecer la descripción o caracterizaciones de los indicadores de gestión.
- Se realiza articulación de todos los indicadores con los objetivos estratégicos, ya que revisando las hojas de vida de los mismos no se encontraba realizada esta correlación. Esto permite tener mayor claridad de las mediciones realizadas por parte de los procesos y como se relacionan con el direccionamiento de la Entidad.
- Una vez finalizada la revisión de la batería de indicadores en el portal MIPG durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se observa una baja ejecución en algunos indicadores correspondientes a los siguientes procesos:
  1. Atención y Relación con el Ciudadano
  2. Gestión Estratégica del Talento Humano.
  3. Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas.
  4. Gestión de Emergencias
  5. Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias

Como se comentó en el numeral tres del presente informe frente al comportamiento de los indicadores con baja ejecución, la Oficina Asesora de Planeación insta a los procesos para que tomen acciones que permitan fortalecer los reportes y cumplimiento de las metas. Cabe resaltar que la Oficina Asesora de Planeación esta presta a realizar el apoyo metodológico en estas revisiones o formulaciones de indicadores para que estos sirvan como herramienta de toma de decisión.

- 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, considerando su rol de segunda línea de defensa, realizó alertamientos y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión, durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, 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 meses de julio, agosto y septiembre, disponibles en el siguiente enlace: [INDICADORES DE GESTIÓN 2025](#)

## 5. Conclusiones

De los 56 indicadores activos se concluye que el 86% de estos están en cumplimiento y el 14% restante tuvieron baja ejecución o no se reportó información, situación que afecta el seguimiento al desempeño de los procesos. 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 tercer 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. Esto sumado a las sesiones de revisión de la batería de indicadores de cada proceso validando las metas propuestas, los soportes allegados y el reporte que se genera dependiendo su periodicidad. Adicionalmente, se revisaron 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.

La Oficina Asesora de Planeación generó un espacio de cargue en el Share Point en el repositorio de evidencias, con el fin que los procesos carguen copia de los soportes para fortalecer el proceso de revisión tanto de la segunda como de la tercera línea de defensa. La anterior actividad se implementó en cumplimiento de las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.

## 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.
- Los líderes de cada proceso deben revisar aquellos indicadores que ya tienen controlados y replantear los 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.

- Los líderes de los procesos que por una u otra razón les falto reportar un periodo o en su defecto no cargaron avance, deben 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 del valor que agrega y la oportunidad. Así mismo, los líderes de los procesos deben plantear la creación de indicadores que permitan medir calidad y efectividad de la gestión.
- Es necesario realizar seguimiento a los desarrollos solicitados a ITS, como parte de las acciones de mejora para la optimización del modulo de indicadores del Portal MIPG, y de esta manera robustecer los informes y la oportunidad de los mismos.
- Llevar a cabo sesiones de socialización de la metodología de indicadores y su formulación, así 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 realizado esfuerzos para la mejora continua en la operación y en 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.



La Oficina Asesora de Planeación emite lineamientos mediante el instructivo “Diseño y Registro de Indicadores de Gestión” y los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, además de acciones de capacitación y acompañamientos para cada uno de los procesos, tanto para los líderes de proceso como para los líderes operativos. Lo anterior busca acoger y apropiar la herramienta digital que contribuye 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 por el rol de líder operativo, y posteriormente es aprobada por el líder del proceso. La Oficina Asesora de Planeación realiza la validación 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 tercer trimestre del año 2025. Durante ese trimestre se efectuaron reuniones para la creación, formalización y actualización de indicadores reflejadas 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 utilizan 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 III TRIMESTRE 2025
Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	92.76%
Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	98%	102.04%
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	40%
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	20	30
Medir las Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	100	123%

Como se muestra en el cuadro resumen de reporte de indicadores del proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se está cumpliendo con las metas propuestas. Lo anterior evidencia el esfuerzo por parte del proceso para la adecuada ejecución de sus actividades, las cuales buscan fortalecer la efectividad y eficacia de sus actividades. Por otra parte, es necesario validar los indicadores que están en sobre ejecución ya que muy seguramente es necesario replantear la meta de cumplimiento.

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 III TRIMESTRE 2025
Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados y revisados por la Dirección de Bienes, que se encuentran completos	Efectividad	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	60.49%

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025, el indicador alcanzó un cumplimiento del 60.49%. Se registraron 212 contratos en ejecución, lo que representa un incremento del 47% respecto al trimestre anterior (144 contratos). Este aumento en el volumen de contrataciones pudo haber incidido en el resultado del indicador. Cabe resaltar que los 103 contratos identificados como “No Cumplen SECOP” no implican ausencia total de información en el sistema, en su mayoría, presentan avances parciales y pendientes asociados a la carga de documentos de pago u otros soportes requeridos para alcanzar el 100% de cumplimiento.

En este orden de ideas es necesario tener monitoreado de cerca el comportamiento de este indicador para evitar incumplimientos en las metas establecidas para el periodo. En caso de seguir presentando este comportamiento, se deberán tomar acciones de mejorar que permitan alcanzar el objetivo propuesto por el proceso.

GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Porcentaje de Incidentes evaluados a los operadores de la S.U.R.	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	NO REPORTA
Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	85%	NO REPORTA
Tasa de Cumplimiento del Proceso de Capacitación Sistema C4	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	NO REPORTA
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	8%	117.38%
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	98%	100.99%

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 ,de los 5 indicadores del proceso de Gestión de Emergencias, dos de ellos alcanzaron la meta propuesta para la periodicidad definida y tres de ellos no reportaron información. **Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina Asesora de Planeación genera un alertamiento como segunda línea de defensa frente a situación presentada por el proceso y requiere que de manera expedita se genera el plan de mejoramiento correspondiente para evitar que se siga presentando reportes extemporáneos o falta de cargue de indicadores.**

Por último, la Oficina Asesora de Planeación reitera la oportunidad de reporte de indicadores, alertamiento que se realizó el 14 de agosto de 2025 mediante memorando No. 3-2025-32582, y reitera el compromiso de acompañar y apoyar a los procesos en el fortalecimiento de la gestión de la información, en aras de generar un espacio de asistencia técnica que permita mejorar la oportunidad, la precisión y la calidad de los reportes, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.

<b>GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</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 III TRIMESTRE 2025</b>
Grado de implementación de las acciones estratégicas planificadas para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en la ciudad	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	96%

Se resalta la gestión realizada por el proceso durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, ya que comparado con el segundo trimestre de la misma vigencia tuvo un incremento de 1.25 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.

<b>GIP - GESTIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD -PPL</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 III TRIMESTRE 2025</b>
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	8.24
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	100%

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025 el proceso continúa con su tendencia de cumplimiento alcanzando las metas propuestas para cada uno de los indicadores. Sin embargo, como se ha venido reiterando en las mesas de trabajo de acompañamiento técnico y en los procesos de auditoría interna, se reitera la necesidad de formular nuevos indicadores que permitan visibilizar las acciones que se llevan a cabo en el proceso.

GTS - GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4	Eficiencia	TRIMESTRAL	Porcentaje	0.20%	NO REPORTA
Porcentaje de requerimientos atendidos GTS	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje		NO REPORTA

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 los 2 indicadores del proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias no reportaron información. **Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación genera un alertamiento como segunda línea de defensa frente a la situación presentada por el proceso, y requiere que de manera expedita se genera el plan de mejoramiento correspondiente para evitar que se siga presentando reportes extemporáneos o falta de cargue de indicadores.**

Por último, la Oficina Asesora de Planeación reitera la oportunidad de reporte de indicadores, alertamiento que se realizó 14 de agosto de 2025 mediante memorando No. 3-2025-32582, y reitera el compromiso de acompañar y apoyar a los procesos en el fortalecimiento de la gestión de la información, en aras de generar un espacio de asistencia técnica que permita mejorar la oportunidad, la precisión y la calidad de los reportes, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.

### 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 III TRIMESTRE 2025
Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	CALIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	65%	63.58%
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	80%	111.07%
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	99.46%

El proceso de Atención y Relación con el ciudadano para la vigencia 2025 maneja 3 indicadores de los cuales dos son reportados de manera trimestral y uno de manera mensual. Estos indicadores se encuentran en cumplimiento para el tercer trimestre de la vigencia 2025. Es de aclarar que estos indicadores tienen un manejo especial frente a su reporte, ya que debido a que la información con la cual se reporta, se consolida con

insumos suministrados por la Secretaría General y la Veeduría.

Estos insumos son enviados, por lo general, durante los primeros días hábiles de cada mes y una vez recibida esta información, se procede con la construcción de la matriz de trazabilidad, en la que se verifican los campos, las tipologías y los tiempos asociados a cada petición. Posteriormente, se consolidan las matrices correspondientes hasta dos meses atrás y se filtran según el mes de vencimiento de las solicitudes.

Con la matriz depurada por mes de vencimiento, se realiza una revisión exhaustiva para asegurar que todas las peticiones cuenten con respuesta. En los casos en que esto no ocurra, se verifica si las solicitudes pendientes deben ser gestionadas por la entidad o si se trata de errores de manejo del sistema. En estos casos, se hace el respectivo seguimiento con la dependencia encargada, con el fin de reducir riesgos asociados a errores humanos o del sistema.

Una vez se confirma que todas las peticiones cuentan con un radicado de salida o una gestión válida, se lleva a cabo el análisis correspondiente y se calcula el indicador de oportunidad. En ese sentido, la consolidación, depuración, revisión y análisis de la matriz requiere alrededor de veinte días hábiles después del cierre de cada mes.

Es necesario que el proceso genere acciones que permitan fortalecer el indicador de “Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos”, que por segundo periodo consecutivo presentan baja ejecución y de persistir esta situación deberá formularse el respectivo plan de mejoramiento tal y como lo establece el procedimiento I-FI-01 Diseño y Registro de Indicadores de Gestión en su numeral 3.6 Acciones preventivas y correctivas.

<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 III TRIMESTRE 2025</b>
Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Oficina Asesora de Planeación	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el periodo objeto de reporte el indicador tuvo un nivel de cumplimiento del 100%. Esto obedece a que para el segundo trimestre del Plan de Acción Institucional 2025, se realizó seguimiento a las actividades programadas en el POA, estableciendo su cumplimiento de acuerdo a los criterios definidos por la OAP y los soportes allegados por cada uno de los procesos.

<b>FI- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</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 III TRIMESTRE 2025</b>
Porcentaje de avance del Plan de Gestión Ambiental en la Entidad	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100.00%

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025, este indicador obtuvo un nivel de cumplimiento del 100%. A pesar de que se está cumpliendo con la meta definida, aún se están presentando inconvenientes en el Portal MIPG para que los soportes sean generados directamente desde el aplicativo. Por lo anterior se insta al proceso a tomar las acciones correspondientes para que durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 el PIGA sea administrado en su totalidad desde el aplicativo.

<b>GC- GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS</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 III TRIMESTRE 2025</b>
Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	8%	529.40%
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, lo que evidencia un despliegue óptimo de las estrategias que permiten fortalecer los medios al interior de la entidad. Adicionalmente es necesario replantear el crecimiento digital para evitar una sobre estimación del indicador.

<b>GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA 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 III TRIMESTRE 2025</b>	
Nivel de satisfacción de atención a requerimientos de TI	EFFECTIVIDAD	MENSUAL	Porcentaje	100%	98.26%	
Nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos de TI	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	271.47%	

Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la sensibilización y fortalecimiento de los servicios tecnológicos	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	90%	104.72%
Disponibilidad soluciones tecnológicas críticas	Eficiencia	MENSUAL	Valor absoluto	95	99.79%
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 del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.

GCI- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PÚBLICA					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
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.

GH - GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	95%	103.22%
Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	23%	74.67%
Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025 se observa una adecuada ejecución de las actividades monitoreadas trimestralmente mediante los indicadores del proceso generando un cumplimiento óptimo. Sin embargo, se genera una alerta frente al indicador de “Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano” ya que a pesar de que no está en incumplimiento el porcentaje de eficacia, el proceso deberá estudiar alternativas adicionales que permitan evitar la baja ejecución del mismo.

<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 III 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%	96.06%

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se evidencia un cumplimiento de las metas propuestas por parte del proceso de Gestión y Análisis de la Información cumpliendo el índice establecido por el proceso.

### 7.2.3. Procesos de Evaluación

<b>CID - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</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 III TRIMESTRE 2025</b>
Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	N/A

Frente al periodo objeto del reporte el indicador no genera avance debido a que el mismo se mide con una periodicidad semestral.

<b>SM - EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</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 III TRIMESTRE 2025</b>
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Para el tercer trimestre el indicador a cargo de la Oficina de Control Interno continua con su tendencia de cumplimiento, evidenciando la gestión realizada por el proceso.

#### 7.2.4. Procesos de Apoyo

GC- GESTIÓN CONTRACTUAL					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Elaboración de Contratos	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	92%
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	18.56

Para el periodo objeto de seguimiento, se evidencia el cumplimiento del proceso en las metas propuestas para cada uno de los indicadores de gestión, resaltando las acciones generadas por el proceso en ajuste de metas para evitar la sobre ejecución de los mismos.

GRF- GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS AL SERVICIO DE LA ENTIDAD					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III 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 cuenta con todos los indicadores en cumplimiento. Sin embargo, es necesario que el proceso evalúe la posibilidad de generar indicadores adicionales que permitan medir otros aspectos del proceso como lo es inventarios.

<b>GDO - GESTIÓN DOCUMENTAL</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 III TRIMESTRE 2025</b>
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 tercer trimestre de la vigencia 2025, los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida.

<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 III 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%	99.84%
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%	99.59%

En cuanto al proceso de Gestión Financiera, se observa una tendencia de cumplimiento de los indicadores, evidenciando así la gestión para alcanzar las metas definidas para el tercer trimestre de la vigencia 2025. Por otra parte, es necesario que se lleven a cabo mesas técnicas con la OAP para validar la formulación de estos y garantizar que la información reportada este acorde con las evidencias allegadas.

#### **GJ- GESTIÓN JURÍDICA**

<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 III 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%	N/A

Para el periodo objeto de seguimiento no se reporta avances de los indicadores debido a que estos tienen una periodicidad de seguimiento semestral.