

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE

2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 Estratégicos.....	7
3.3. Procesos de Apoyo	8
3.4. Procesos de Evaluación.....	10
4. Generalidades	10
5. Conclusiones.....	12
6. Recomendaciones.....	12
7. Anexos	14

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 cuarto 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). El resultado del monitoreo por indicador se puede observar en el numeral 7 denominado anexo.

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.

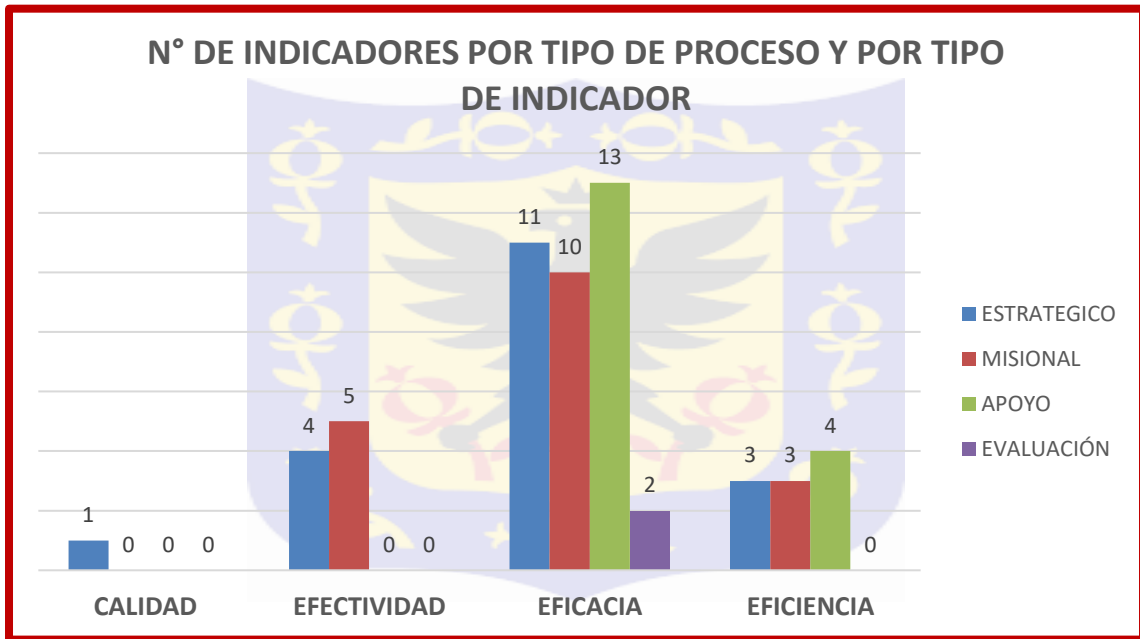
A continuación, se relaciona la cantidad de indicadores por proceso:

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
TOTAL		56	1	9	36	10	56

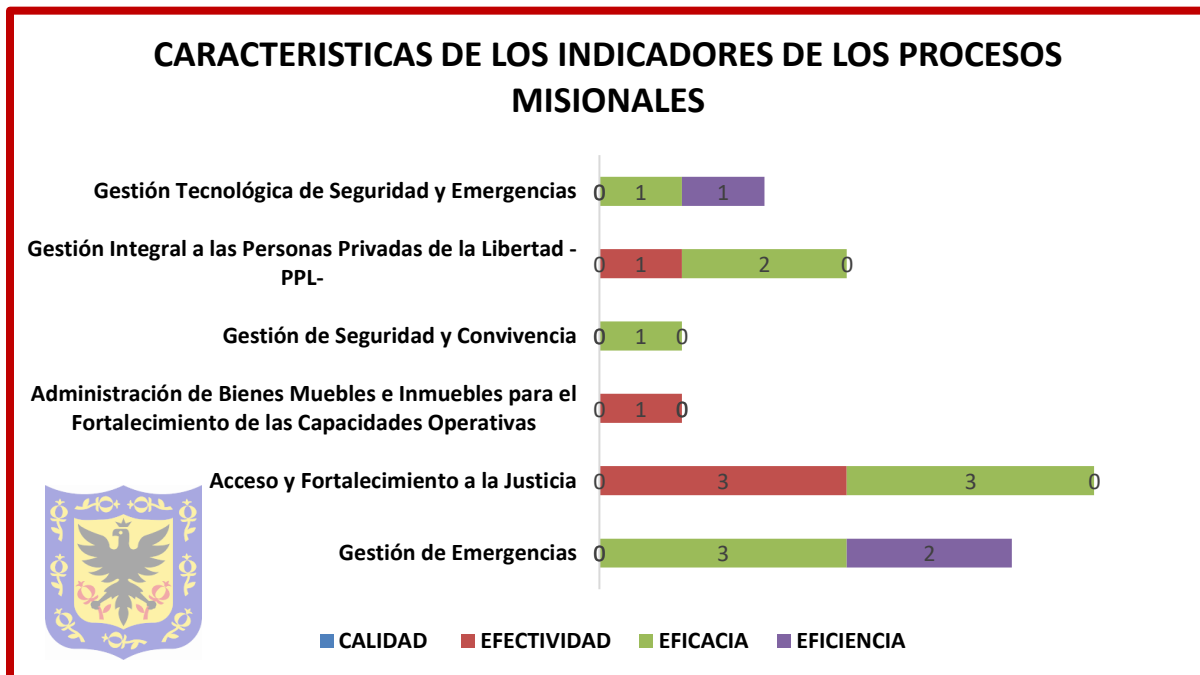
Del total de indicadores de gestión de los procesos un 64% son de eficacia, el 18% corresponden a indicadores eficiencia, el 16% a indicadores de efectividad y un 2% restante a indicadores de calidad.

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
TOTAL	1	9	36	10	56



A continuación, de conformidad con las funciones de la 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	5	0
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
Total	15	3

Para el cuarto 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 83% correspondiente a quince (15) se encuentran en cumplimiento y el 17%, es decir tres (3) indicadores tuvieron baja ejecución o no fueron reportados.

Es importante resaltar que del tercer trimestre al cuarto se observó una mejora sustancial en el cumplimiento de indicadores aumentando un 16% en el cumplimiento de las metas propuestas especialmente por el proceso de Gestión de Emergencias. Esto se traduce a que se han implementado acciones de mejora que han permitido alcanzar los objetivos propuestos y se ha fortalecido la oportunidad y calidad de los reportes.

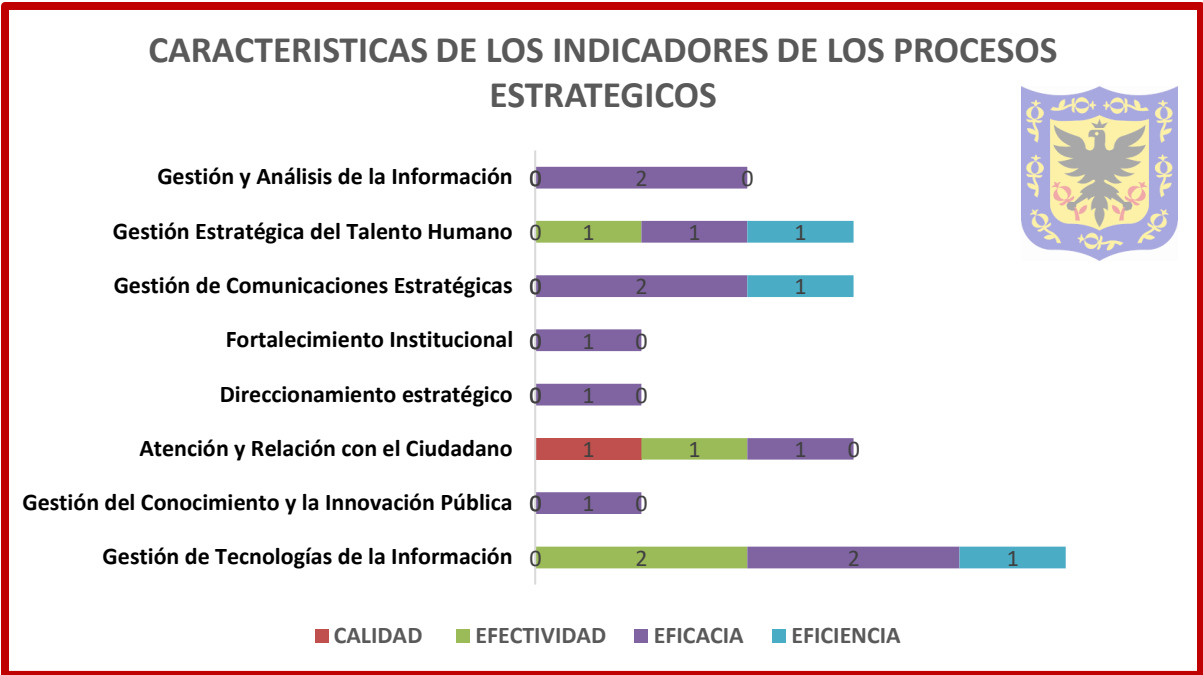
Por otra parte, en el caso de los indicadores con baja ejecución a continuación se relacionan por cada proceso especificando el nombre del indicador:

Nombre del proceso	Nombre del indicador
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados y revisados por la Dirección de Bienes, que se encuentran completos.
Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4. Porcentaje de requerimientos atendidos GTS.

Para el indicador del proceso de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas, se evidencia por segundo semestre consecutivo una baja ejecución. Si bien el indicador no se encuentra en condición de incumplimiento, resulta necesario adoptar medidas correctivas y de mejora que permitan asegurar el cumplimiento óptimo de la meta establecida para la vigencia 2026.

En cuanto al proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, y conforme a lo expuesto en el informe de seguimiento del tercer trimestre de la vigencia 2025, se hace necesario que **de manera inmediata** se realice una revisión integral de las causas que están generando la baja ejecución del indicador. Dicha revisión deberá determinar si la situación obedece a la no ejecución efectiva de las actividades de control y monitoreo, o si, por el contrario, el indicador presenta debilidades en su formulación, lo cual estaría afectando la coherencia y consistencia de su medición.

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

Total	17	2
--------------	-----------	----------

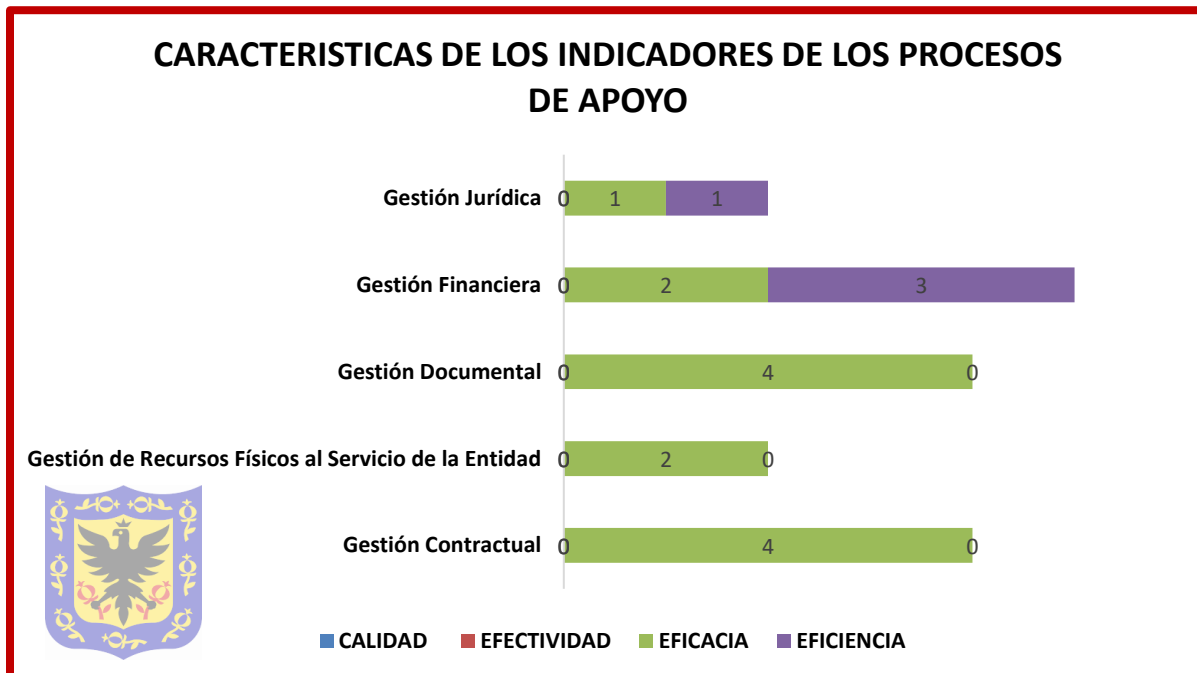
De los diecinueve (19) indicadores correspondientes a los procesos estratégicos se pudo evidenciar que diez y siete (17) indicadores de gestión de los procesos tiene un resultado de cumplimiento óptimo y dos (2) de estos indicadores cuentan con baja ejecución.

Nombre del proceso	Nombre del indicador
Atención y Relación con el Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos.
Gestión Estratégica del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano.

Como se evidencia en el cuadro anterior, y en concordancia con lo reportado en el tercer trimestre de la vigencia 2025, persiste la baja ejecución de los indicadores referenciados. Al tratarse de una situación recurrente, se hace necesario que los procesos involucrados definan e implementen acciones de mejora, orientadas al cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2026.

Dentro de dichas acciones se deberá contemplar la revisión integral de la formulación de los indicadores, así como la verificación y fortalecimiento de los soportes generados para su adecuado y oportuno reporte.

3.3. Procesos de Apoyo



Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento	Indicadores con baja ejecución
Gestión Contractual	3	1
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad	2	0
Gestión Documental	4	0
Gestión Financiera	5	0
Gestión Jurídica	2	0
Total	16	1

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se evidencia que los procesos de apoyo alcanzaron un cumplimiento óptimo en dieciséis (16) de los diecisiete (17) indicadores de gestión formulados, lo que representa el 94 % del total. Adicionalmente, se identificó un (1) indicador con baja ejecución, equivalente al 6 %, situación que deberá ser objeto de análisis de causas y definición de acciones de mejora, conforme a los lineamientos de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

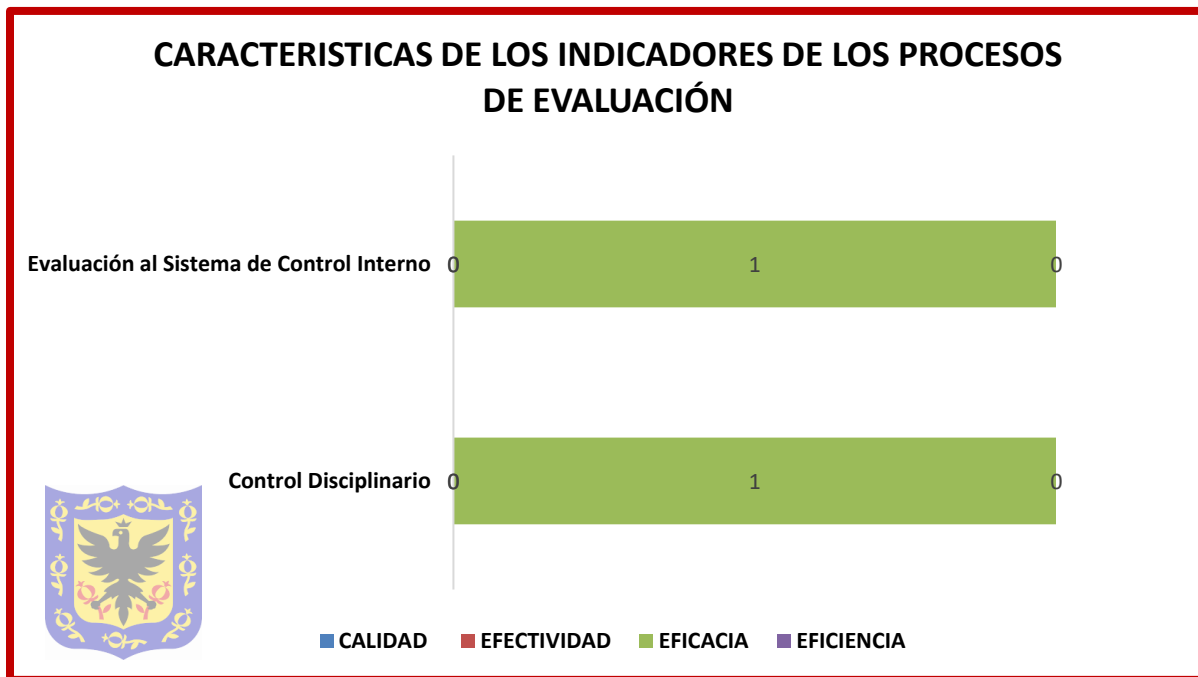
Nombre del proceso	Nombre del indicador
Gestión Contractual	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.

Se recomienda al proceso de Gestión Contractual realizar un análisis detallado de las causas que han incidido en dicho comportamiento, con el fin de identificar oportunamente los factores internos y/o externos que han limitado el cumplimiento de la meta establecida.

Así mismo, se sugiere revisar la formulación del indicador, incluyendo su objetivo, variable de medición, fórmula, periodicidad y fuentes de información, a fin de verificar su coherencia con las actividades del proceso y la meta definida.

Como resultado de este análisis, el proceso deberá definir e implementar acciones de mejora concretas, con responsables y plazos establecidos, que permitan fortalecer el seguimiento, la ejecución y la medición del indicador, garantizando su adecuada gestión y el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia siguiente.

3.4. Procesos de Evaluación.



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

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 cuarto 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.
- Una vez finalizada la revisión de la batería de indicadores en el portal MIPG durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se observa una baja ejecución en algunos indicadores correspondientes a los siguientes procesos:
1. Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas
 2. Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.
 3. Atención y Relación con el Ciudadano.
 4. Gestión Estratégica del Talento Humano.
 5. Gestión Contractual.

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.

- En el marco de las acciones de fortalecimiento institucional, el 28 de noviembre de 2025 se desarrolló una capacitación dirigida a toda la entidad, orientada a fortalecer las competencias en formulación, reporte, seguimiento y aprobación de los indicadores de gestión, como parte del mejoramiento continuo del sistema de medición del desempeño.
- Frente a las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno en el informe semestral de indicadores, se formuló el respectivo plan de mejoramiento en el Portal MIPG bajo la acción 572. A la fecha está por cumplirse la actividad de “Ajustar en el portal MIPG los 45 indicadores que presentaron observaciones durante el seguimiento realizado por la OCI”, esta actividad tiene fecha de vencimiento el 15 de marzo de 2026, por ende, se estará reportando la acción a más tardar el 09 de marzo de 2026.
- 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 cuarto 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 mes de julio, agosto y septiembre, disponibles en el siguiente enlace: [INDICADORES DE GESTIÓN 2025](#)

5. Conclusiones

- **Madurez progresiva del sistema de indicadores institucional:** El comportamiento general de los indicadores de gestión evidencia un nivel de madurez favorable del sistema de medición del desempeño de la Secretaría, reflejado en el alto porcentaje de indicadores en cumplimiento, especialmente en los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación, lo cual contribuye al fortalecimiento de la toma de decisiones basada en evidencia, en coherencia con la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño del MIPG.
- **Predominio de indicadores de eficacia como fortaleza estratégica:** La concentración del 64 % de los indicadores en la tipología de eficacia demuestra una orientación institucional clara hacia el cumplimiento de objetivos y metas, alineada con la planeación estratégica y los resultados esperados del Plan de Desarrollo, lo cual fortalece el enfoque de resultados promovido por el MIPG.
- **Mejora sostenida en los procesos misionales:** Se evidencia una mejora significativa en el cumplimiento de los indicadores misionales respecto al trimestre anterior, lo que refleja el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas, así como el fortalecimiento en la oportunidad y calidad del reporte de información, en concordancia con el principio de mejora continua.
- **Persistencia de indicadores con baja ejecución de carácter recurrente:** La reiteración de baja ejecución en algunos indicadores específicos, tanto en procesos misionales como estratégicos y de apoyo, sugiere la necesidad de fortalecer el análisis de causas, la formulación técnica de los indicadores y la coherencia entre metas, actividades y capacidades operativas, a fin de evitar riesgos en el cumplimiento de objetivos institucionales.
- **Rol estratégico de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa:** El acompañamiento técnico, los alertamientos oportunos y las capacitaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación han contribuido al fortalecimiento del sistema de indicadores, consolidando su papel como actor clave en la articulación del SGC, el MIPG y la gestión del desempeño institucional.

6. Recomendaciones

- **Fortalecer la formulación técnica de los indicadores con baja ejecución:** Se recomienda a los procesos con indicadores recurrentemente en baja ejecución realizar una revisión integral de su formulación, incluyendo objetivo, variable, fórmula, fuente de información, periodicidad y meta, garantizando su alineación con los resultados esperados del proceso y con los lineamientos del MIPG en materia de seguimiento y

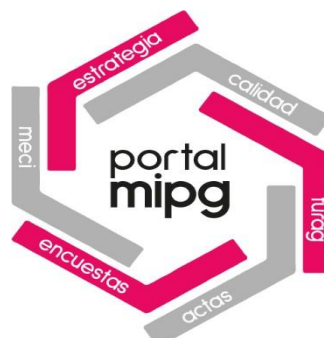
evaluación del desempeño.

- **Implementar análisis sistemáticos de causas y acciones de mejora:** Se sugiere institucionalizar ejercicios periódicos de análisis de causas para los indicadores con desempeño inferior al esperado, definiendo acciones de mejora claras, responsables y plazos, que permitan fortalecer la gestión preventiva y reducir riesgos de incumplimiento en vigencias futuras.
- **Equilibrar la batería de indicadores por tipología:** Se recomienda avanzar hacia una distribución más equilibrada entre indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad y calidad, con el fin de contar con una visión integral del desempeño institucional, fortaleciendo la medición del uso de recursos, el impacto de la gestión y la calidad de los servicios prestados, en coherencia con el enfoque integral del MIPG.
- **Aprovechar los desarrollos tecnológicos del Portal MIPG:** Se sugiere priorizar la implementación de las mejoras solicitadas al Portal MIPG, especialmente aquellas relacionadas con el cargue de soportes, generación de reportes y caracterización de indicadores, con el fin de optimizar el análisis, la trazabilidad y la confiabilidad de la información reportada.
- **Continuar y fortalecer las estrategias de capacitación institucional:** Se recomienda mantener y ampliar las jornadas de capacitación dirigidas a los líderes y equipos operativos, enfocadas en formulación, seguimiento y análisis de indicadores de gestión, como mecanismo para fortalecer la cultura de la medición, la autoevaluación y la mejora continua, pilares fundamentales del MIPG.
- **Consolidar repositorios de evidencias para el seguimiento y control:** Se sugiere fortalecer el uso del Portal MIPG y del repositorio institucional en SharePoint como mecanismos oficiales para la gestión de evidencias, facilitando el seguimiento permanente, la evaluación por parte de la Oficina de Control Interno y la atención a requerimientos de organismos de control.

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 los lineamientos institucionales en materia de indicadores a través del instructivo “Diseño y Registro de Indicadores de Gestión”, así como de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad. De manera complementaria, desarrolla acciones de capacitación y acompañamiento dirigidas a los procesos, tanto para los líderes de proceso como para los líderes operativos. Estas acciones tienen como propósito promover la apropiación y el uso adecuado de la herramienta digital, contribuyendo a la transparencia, trazabilidad y sistematización de los procesos de seguimiento y mejora en la entidad.

De conformidad con lo establecido en el instructivo mencionado, la información de los indicadores es reportada por cada proceso en el Portal MIPG por parte del líder operativo, y posteriormente aprobada por el líder del proceso. La Oficina Asesora de Planeación realiza la validación del reporte de datos, así como la revisión del análisis asociado a cada indicador, garantizando la consistencia y calidad de la información.

El presente informe se elabora a partir del análisis de la evaluación de la gestión de los diferentes procesos, en relación con el logro de sus objetivos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025. En este periodo, se llevaron a cabo reuniones orientadas a la creación, formalización y actualización de indicadores, las cuales se encuentran reflejadas en el Portal MIPG y en la herramienta de tablero de control disponible en la página web institucional.

Los rangos de tolerancia asociados a los indicadores de gestión, representados comúnmente mediante semáforos de color (cumplimiento, ejecución y alerta), constituyen una herramienta de análisis que permite interpretar el desempeño frente a una meta previamente establecida. Sin embargo, dichos rangos no pueden ser homogéneos ni estandarizados de manera general para todos los procesos, dado que cada proceso presenta naturalezas, capacidades operativas, niveles de riesgo, periodicidades y contextos de medición diferentes.

En este sentido, el documento de análisis de rangos establece que los estados del indicador dependen de su comportamiento frente a la meta definida, lo cual implica que la determinación de qué se considera “en cumplimiento”, “en ejecución” o “en alerta” debe responder a la lógica propia del indicador, su objetivo y las condiciones reales del proceso que lo gestiona. Por tanto, es en la fase de formulación del indicador donde el proceso cuenta con los insumos técnicos necesarios para definir rangos coherentes, realistas y útiles para la toma de decisiones.

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%	86.54%
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%	98.12%
Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	30	33%
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	20	21
Medir las Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	TRIMESTRAL	Valor Absoluto	100	144%

Como se muestra en el cuadro resumen de reporte de indicadores del proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, durante el cuarto 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%	64.68%

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, se realizó el seguimiento a todos los contratos a cargo de la Dirección de Bienes, registrándose 231 contratos en ejecución, 1 contrato terminado de manera anticipada y 122 contratos finalizados a corte del trimestre. La verificación se adelantó con base en la revisión de expedientes contractuales en el SECOP II, como insumo principal para la evaluación del cumplimiento. Como resultado del ejercicio, se evidenció que 127 contratos cuentan con el expediente completo y conforme a los requisitos establecidos, mientras que 104 contratos presentan inconsistencias o información pendiente, lo que refleja un nivel de cumplimiento medio en esta plataforma, lo cual genera bastantes oportunidades de mejora.

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%	95.29%
Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	85%	188.24%
Tasa de Cumplimiento del Proceso de Capacitación Sistema C4	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	121.60%
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	8%	101.59%
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	MENSUAL	Porcentaje	98%	99.12%

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, a diferencia del tercer trimestre de la misma vigencia, se ve una mejora sustancial en el reporte y comportamiento de los indicadores en el proceso de Gestión de Emergencias, esto gracias a las gestiones del líder del proceso y la líder operativa encargada.

Por otra parte se ve la voluntad del procesos en acatar las recomendaciones técnicas dadas por la Oficina Asesora de Planeación por medio del alertamiento generado 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.

GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III 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%	98.17%

Se resalta la gestión realizada por el proceso durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, ya que comparado con el tercer trimestre de la misma vigencia tuvo un incremento de 2 puntos porcentuales, evidenciando la mejora continua 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 III 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	6.06
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	100%

Para el cuarto 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		EN REVISIÓN
Porcentaje de requerimientos atendidos GTS	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje		EN REVISIÓN

Si bien el proceso de Gestión de Emergencias evidenció una mejora significativa durante el cuarto trimestre, no se observa el mismo comportamiento en el proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias. En efecto, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, los dos (2) indicadores asociados a este proceso continúan presentando un desempeño desfavorable.

En particular, el indicador “Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4” presenta debilidades en su formulación, situación que ya fue concertada con la Oficina Asesora de Planeación para su ajuste inmediato. Se tiene previsto que la reformulación del indicador se lleve a cabo durante el mes de febrero de 2026.

Por otra parte, el indicador “Porcentaje de requerimientos atendidos GTS” no registra reporte, debido a que su medición dependía de un proceso contractual programado para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el cual no se materializó por causas de carácter técnico.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, reitera el alertamiento frente a la situación presentada por el proceso y requiere la formulación expedita del plan de mejoramiento correspondiente, con el fin de evitar la recurrencia de reportes extemporáneos o la falta de cargue de información de los indicadores.

Finalmente, la Oficina Asesora de Planeación recuerda el deber de oportunidad en el reporte de indicadores, alertamiento que fue comunicado el 14 de agosto de 2025 mediante el memorando No. 3-2025-32582, y reitera su compromiso de acompañar y apoyar a los procesos en el fortalecimiento de la gestión de la información. Lo anterior, con el propósito de brindar asistencia técnica que permita mejorar la oportunidad, precisión y calidad de los reportes, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.

7.2.2. Procesos Estratégicos

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%	53.66%
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Porcentaje	80%	93.68%
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	98.07%

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 cuarto 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.

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.

DE- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Oficina Asesora de Planeación	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	98%

Para el periodo objeto de reporte el indicador tuvo un nivel de cumplimiento del 98%, lo que evidencia el mejoramiento constante que ha tenido en el indicador como resultados del fortalecimiento en el monitoreo y el POA como herramienta fundamental de Planeación para la Secretaria.

FI- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025

Porcentaje de avance del Plan de Gestión Ambiental en la Entidad	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
--	----------	------------	------------	------	------

Para el cuarto 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 primer trimestre de la vigencia 2026 el PIGA sea administrado en su totalidad desde el aplicativo.

GC- GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	8%	557.42%
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%

Se resalta la tendencia del indicador durante la vigencia 2025 lo que evidencia el compromiso del proceso en el cumplimiento de las metas propuestas y un despliegue óptimo de las estrategias que permiten fortalecer los medios al interior de la entidad. Como recomendación la Oficina Asesora de Planeación solicita que se realice un proceso de revisión de indicadores frente a su estructura, ya que es necesario ajustar la sobre ejecución presentada, ya sea por un mal planteamiento de metas para la vigencia o la modificación de variables a medir.

GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Nivel de satisfacción de atención a requerimientos de TI	EFFECTIVIDAD	MENSUAL	Porcentaje	100%	98.79%
Nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos de TI	Eficacia	MENSUAL	Porcentaje	100%	273.33%

Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la sensibilización y fortalecimiento de los servicios tecnológicos	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	90%	104.67%
Disponibilidad soluciones tecnológicas críticas	Eficiencia	MENSUAL	Valor absoluto	95	99.17%
Nivel de cumplimiento de controles de riesgos de seguridad de la información del proceso Gestión de Tecnologías de la Información	EFFECTIVIDAD	CUATRIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

Como se ha venido presentado durante la vigencia 2025, 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. Lo anterior es resultado del compromiso tanto del líder de proceso. Sin embargo, es necesario realizar la revisión general de la estructura del indicador tanto en su formulación como en los rangos de cumplimiento, a fin de corregir la sobre ejecución presentada específicamente en el indicador de “Nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos de TI” y el indicador de “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la sensibilización y fortalecimiento de los servicios tecnológicos”

GCI- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PUBLICA					
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%	74%

Aunque el cumplimiento este dentro del rango de cumplimiento óptimo, se hace necesario que el proceso realice las acciones de mejora a que haya lugar para el cumplimiento de la meta, fortaleciendo los inventarios del conocimiento tácito y explico de la entidad, al igual que la implementación del banco de buenas practicas y lecciones aprendidas.

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%	104.37%
Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	TRIMESTRAL	Porcentaje	100%	99,6%
Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	80%

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se observa una adecuada ejecución de las actividades monitoreadas trimestralmente mediante los indicadores del proceso generando un cumplimiento óptimo en las metas propuestas por el proceso. Sin embargo, es necesario revisar el indicador de “Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo” ya que el mismo presenta sobre ejecución y se requiere ajustar ya sea el rango de cumplimiento o la meta establecida por el proceso.

GI- GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
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%	103.16%

Al igual que los trimestres anteriores el proceso de Gestión y Análisis de la Información continua con la tendencia de cumplimiento de las metas propuestas, evidenciando el compromiso de mejorar sus instrumentos de medición y la toma de decisiones basados en los resultados obtenidos del monitoreo.

Procesos de Evaluación

CID - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	125%

Frente al periodo objeto de seguimiento se evidencia un cumplimiento optimo del indicador superando por 25 puntos porcentuales la meta establecida para la vigencia. Sin embargo, es necesario que se replantee la meta para la vigencia 2026 con el fin de evitar sobre ejecución del indicador o la revisión de la formulación del mismo.

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

El Plan Anual de Auditoría de la Secretaría alcanzó un nivel de cumplimiento del 100 %, lo cual evidencia una gestión eficiente y oportuna de las actividades de aseguramiento y evaluación programadas para la vigencia. Este resultado refleja la adecuada planeación, ejecución y seguimiento del plan, así como el uso efectivo de los recursos institucionales asignados para el desarrollo de la función de auditoría.

Desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cumplimiento total del Plan Anual de Auditoría fortalece las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Evaluación de Resultados y Control Interno, al garantizar la verificación sistemática de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento a los riesgos institucionales. Así mismo, contribuye a la toma de decisiones informada por parte de la alta dirección, a partir de información confiable y oportuna.

En términos de eficiencia institucional, el resultado obtenido demuestra una adecuada articulación entre la programación de auditorías y la capacidad operativa de la entidad, permitiendo cumplir la totalidad de las actividades previstas sin afectar los tiempos, la calidad ni los recursos disponibles. Este desempeño favorece el fortalecimiento del sistema de control interno, promueve la mejora continua de los procesos y consolida una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la transparencia y la rendición de cuentas.

7.2.3. 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%	96%
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	47.62%

Para el periodo objeto de seguimiento, se evidencia el cumplimiento del proceso a tres de las cuatro metas propuestas por el mismo, resaltando las acciones generadas para el cumplimiento y mejora continua.

No obstante, al analizar el indicador denominado “Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltas”, se evidencia que, durante el período evaluado, se tramitaron noventa y ocho (98) contratos que cumplieron con los requisitos establecidos; sin embargo, se presentaron devoluciones de solicitudes.

Si bien esta situación no es atribuible directamente al proceso responsable, se origina principalmente en que algunas áreas no subsanan oportunamente las observaciones, superando el plazo de tres (3) días establecido en el manual correspondiente. Adicionalmente, las devoluciones se asocian a trámites en los cuales las áreas no culminan la solicitud, realizan doble radicación o desisten del trámite iniciado.

En atención a lo anterior, se recomienda que el proceso implemente alternativas adicionales orientadas a reducir la recurrencia de errores en la etapa de recepción de la documentación, tales como la elaboración de instructivos, el desarrollo de campañas de sensibilización o la realización de capacitaciones de carácter general. Así mismo, se sugiere que las personas encargadas de brindar apoyo a la supervisión contractual o designadas para la consolidación de cuentas actúen como filtros previos a la radicación, con el fin de fortalecer la calidad de la información presentada y optimizar el trámite de las solicitudes.

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.

GDO - GESTIÓN DOCUMENTAL					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025, se resalta el compromiso del proceso en la calidad y oportunidad de reporte de indicadores de gestión ya que estos se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Sin embargo, se invita a que se evalúe la posibilidad de formular indicadores adicionales que permitan realizar nuevas mediciones para la toma de decisiones en la mejora continua.

GF- GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
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%	99.88%
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%	99.42%

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 cuarto 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					
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	TIPO DE CALCULO	META	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO III TRIMESTRE 2025
Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	SEMESTRAL	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	BIMESTRAL	Porcentaje	100%	100%

El proceso de Gestión Jurídica de la Secretaría alcanzó un nivel de cumplimiento del 100 %, lo cual evidencia un desempeño sólido y eficiente en la ejecución de las actividades previstas, así como una adecuada articulación entre la planeación del proceso y su capacidad operativa.

Desde la perspectiva del MIPG, este resultado fortalece especialmente las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados y Evaluación de Resultados, en la medida en que garantiza el cumplimiento oportuno de los compromisos jurídicos, la observancia del marco normativo aplicable y la mitigación de riesgos legales que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.