



## MEMORANDO

**Para:** ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO CAMACHO  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

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

**Fecha:** 12 de noviembre de 2021

**Asunto:** Informe de seguimiento a la Evaluación de Indicadores de la SDSCJ para el tercer trimestre de 2021.

Cordial saludo,

Respetado Dr. Anibal,

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

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Cordialmente,



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

Anexos: \*Informe de Evaluación de Indicadores para el tercer trimestre de 2021\*

Copia: Todas las dependencias

Proyectó: Brenda Pérez Barreto

Revisó: Silenia Neira Torres - Jefe de Control Interno

Archivado en: 130. Oficina de Control Interno. 130.17 Informes. 130.17.07 Informes de Auditoria de Seguimiento.



SECRETARÍA DE  
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

Radicado No. 20211300330683  
Fecha: 2021/11/12 05:54:03 PM  
Anexos: NO APLICA Folios:15  
Destinatario: ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO  
CAMACHO  
Asociado:



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

**Tercer trimestre de 2021**

**Noviembre de 2021**

**Oficina de Control Interno**

---





## INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

### INTRODUCCIÓN

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

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

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

### 1. CONTEXTO

La Oficina de Control Interno, teniendo en consideración que la entidad se encuentra en proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, procedió a realizar la evaluación de los indicadores establecidos por los diferentes procesos para medir su gestión, lo anterior teniendo como criterio de análisis lo enunciado por las diferentes dimensiones del modelo, que se detallan así:

Dimensión 3 “**Gestión con valores para el resultado**” que enuncia que los indicadores son una fuente alterna de información para identificar las capacidades a fortalecer para conseguir lo planificado, y a su vez, una buena implementación de indicadores permitirá, supervisar los cumplimientos de las metas y ajustar los planes de acción.

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



Dimensión 4 “**Evaluación de resultados**” que define la evaluación del resultado de los indicadores de gobierno como parte fundamental en la proyección estratégica de las entidades nacionales y tanto el seguimiento como la evaluación de la gestión institucional resaltan la importancia de contar con indicadores para el monitoreo y medición de su desempeño, las entidades deben revisar y actualizar sus indicadores como parte de los lineamientos para el seguimiento y evaluación de su desempeño institucional.

Dimensión 7 “**Control interno**”, MIPG define que la evaluación continua o autoevaluación se lleva a cabo en la entidad a través de la medición y el análisis de los resultados de indicadores cuyo propósito fundamental será la toma de decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.

A partir de lo referido, y la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación a los indicadores teniendo como insumo la información que cada proceso ha depositado en el repositorio de información y la hoja de vida de indicadores que administra en la segunda línea de defensa la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior respecto de la evaluación que corresponde como tercera línea de defensa.

## 2. GENERALIDADES

La SDSCJ mide su gestión, para el tercer trimestre de la presente anualidad, con un total de ochenta y tres (83) indicadores, que son gestionados por los dieciocho (18) procesos que conforman el mapa de procesos, de acuerdo con la periodicidad definida para la evaluación, de estos, cuatro (4) indicadores no se reportan en el periodo:

- Un (1) indicador nuevo que inicia medición en el cuarto trimestre para el proceso de Gestión Jurídica y Contractual.
- Tres (3) indicadores inactivos de los procesos de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, Gestión Humana, y, Gestión y Análisis de Información de S, C Y J.

Para este trimestre se analizan los resultados y soportes de cumplimiento de setenta y cinco (79) indicadores de gestión activos y reportados.

El comportamiento de la gestión de los indicadores, de acuerdo con el reporte en las hojas de vida de estos y la verificación de las evidencias, determina que, para un total de sesenta y cinco (65) indicadores que corresponden al 78% el resultado es sobresaliente, veamos el detalle a continuación:



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

Lo anterior, sin desconocer que la gestión de los indicadores fue sobresaliente, y que el análisis de algunos indicadores obedece a la naturaleza creciente del indicador.

Los indicadores, incluyendo los inactivos, presentan tipologías de eficacia, eficiencia y efectividad los cuales se ven representados porcentualmente luego de los ajustes realizados por algunos procesos de la siguiente forma:



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

Actualmente la entidad cuenta con 58 indicadores de eficacia que representan el (70%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, 12 indicadores de eficiencia representan el (14%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, 13 indicadores de efectividad que representan el (16%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Dado lo anterior, se observó que, respecto del segundo trimestre, los indicadores de efectividad pasaron de 9 a 13, en esta medida, se evidencia que los procesos han mejorado su forma de medir la gestión desde la efectividad, dada la complejidad de la misionalidad de la entidad y su redundancia en la comunidad y en el Distrito, y la adaptación de los servicios y tareas en el marco de la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, la OCI continua recomendando que los análisis



que se plantean en las fichas de indicadores, redunden en las acciones de mejora a las que haya lugar respecto de las observaciones que se han proferido en informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno, que buscan en el marco del Sistema de Control Interno la mejora continua en la gestión de la entidad.

## 2.1. Los indicadores por procesos

Realizado el seguimiento, se encontró que los indicadores se encuentran gestionados por los diferentes procesos, y se realiza monitoreo trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad para que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional, por ello, se presentan de la siguiente manera:

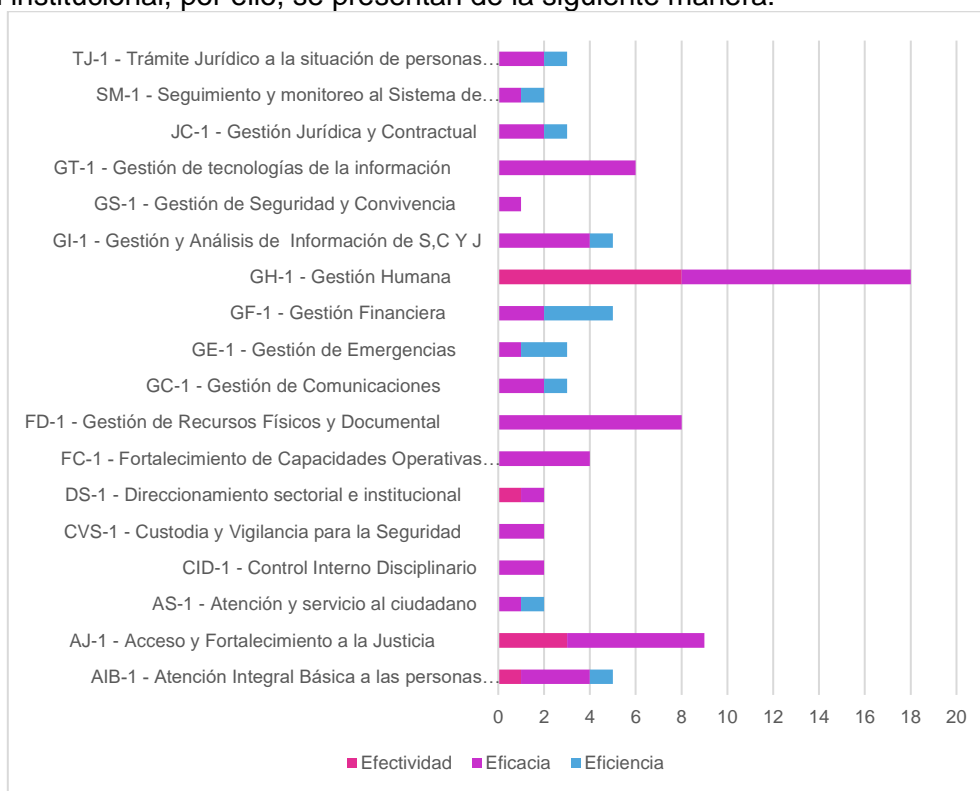


Gráfico 3. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Los gráficos anteriores muestran que la medición de la gestión de la entidad se centra en la eficacia de sus acciones, seguido por la efectividad y por último la eficiencia, respecto a los indicadores de efectividad, se destaca que solo cuatro de los dieciocho procesos de la entidad miden el impacto de su gestión.



### 3. Desempeño de Indicadores por Tipo de Procesos

En este capítulo se realizará un análisis del desempeño de los indicadores por proceso, con el fin de orientar de manera particular la evaluación de la gestión de la Secretaría y formular recomendaciones en procura de la mejora continua.

A continuación, se representan la cantidad de indicadores administrados por cada proceso, de acuerdo a la definición establecida en el mapa de procesos definida por la entidad: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Seguimiento y Control.



Gráfico 4. Indicadores de acuerdo al mapa de procesos de la entidad Fuente OCI.

Tal y como se observa en la gráfica que antecede, para el período de análisis y teniendo en cuenta la periodicidad de los indicadores, los procesos misionales cuentan con (32) indicadores que representan el 39%, los procesos de apoyo cuentan con (38) indicadores que representan el 46%, procesos estratégicos (11) que representan 13% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 2%. Así las cosas, se observa en primera medida que los procesos de apoyo, durante el periodo lideran la evaluación de la gestión; seguido de los proceso misionales, siendo estos los que producen bienes y servicios en la cadena de valor y quienes responden por las funciones sustantivas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

#### 3.1. Procesos misionales

De manera particular, los indicadores de los procesos misionales, tienen las siguientes características:

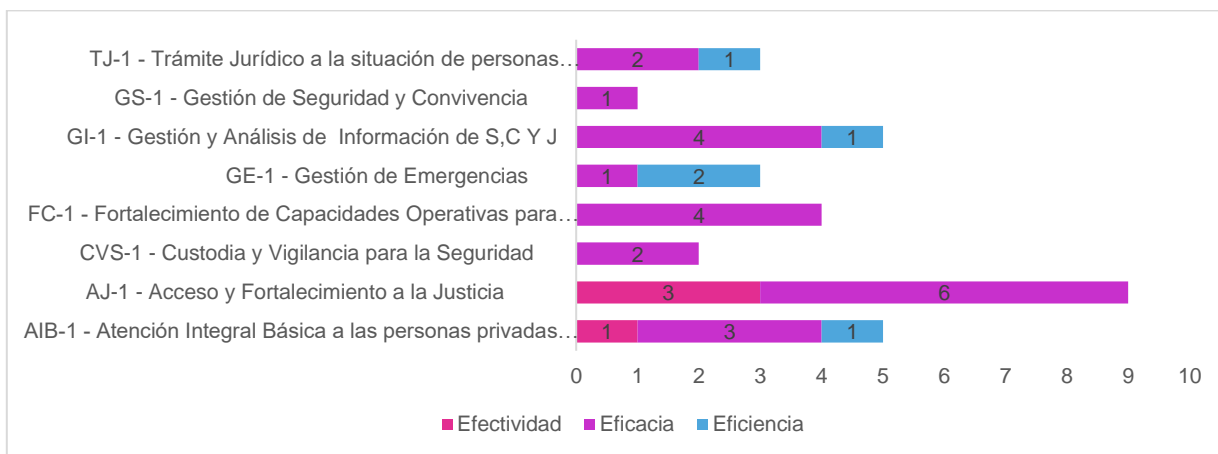


Gráfico 5. Clasificación de los indicadores en los procesos misionales. Fuente OCI

De los treinta y dos (32) indicadores administrados por los procesos misionales, veintitres (23) miden la eficacia, cinco (5) la eficiencia y cuatro (4) la efectividad, la mayor cantidad de indicadores corresponde al proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia.

En suma, los indicadores de los procesos misionales deben estar orientados a la efectividad y a la calidad de los servicios, logrando cumplir los objetivos misionales de la entidad, empero, actualmente la mayor cantidad de indicadores de estos procesos continúan orientados a medir la eficacia, lo que no permite que la toma de decisiones basada en la evidencia de gestión se realice correctamente al no poder identificar los puntos que puedan tener oportunidades de mejora, afectando de esta manera el principio de eficacia y generando desgaste en la gestión con el seguimiento a indicadores que responden a procesos operativos.

A continuación, se presentan los indicadores de los procesos misionales, para los cuales se tienen observaciones y oportunidades de mejora:

Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	A pesar del ajuste de la meta programada para el indicador, la meta no se logró cumplir al 100%.  El indicador presentó evaluación sobresaliente para el periodo, sin embargo, el resultado acumulado se encuentra en 54% (satisfactorio), por lo que se deben establecer las acciones necesarias para su cumplimiento al finalizar la vigencia.
	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a estrategias gestionadas por la Dirección de Responsabilidad	Eficacia	<b>Satisfactorio</b>	El proceso incluye en sus análisis: "Si bien se avanza a la meta proyectada, la situación actual del SRPA dificulta lograr completar el número previsto inicialmente por lo que se analizan opciones para la reformulación de la meta PDD", sin embargo, no se establece la razón por la cual se presenta el retraso y las soluciones, además de reprogramar la meta, por lo que se recomienda identificar las causas de los retrasos para que no se presente nuevamente la situación en otras vigencias, incluso en el último periodo a evaluar de la presente vigencia, así como, se recomienda tener en cuenta que las modificaciones





	Penal Adolescente y orientadas a fortalecer su atención integral.			presupuestales y de gestión impactan las demás vigencias y las demás metas del Proyecto de Inversión, tener en cuenta el formato F-DS-402 establecido para este fin, incluyendo además del estudio de impacto, las acciones preventivas y correctivas.
AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Indicador con sobre ejecución, se realizaron observaciones en el informe de auditoría de gestión al proceso Cárcel Distrital por la medición que no incluye en su programación atención en salud por urgencias médicas y odontológicas, lo que significará sobre ejecución en todos los periodos, se debe revisar la planeación y variables del indicador.
	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se realizaron observaciones en el informe de auditoría de gestión al proceso Cárcel Distrital radicado en el mes de noviembre de 2021.  Se debe ajustar el rango de satisfacción del formato Hoja de Vida del indicador, debido a que la meta es 11% y no entre el 80 y 100%, lo anterior, para guardar uniformidad en el reporte de información  Revisar lo descrito en el análisis del indicador, pues hace referencia a un porcentaje de dietas terapéuticas que no corresponde con el resultado para el periodo.
CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Alimentar análisis del indicador de manera más amplia para la toma de decisiones, tal como se plasma en el informe presentado como soporte para el mes de septiembre.
	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Alimentar análisis del indicador de manera más amplia para la toma de decisiones, explicar la razón del aumento o disminución del número de las requisas por cada periodo, máxime teniendo en cuenta que se restablecieron las visitas.
TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se realizaron observaciones en el informe de auditoría de gestión al proceso Cárcel Distrital informado en el mes de noviembre de 2021, respecto de la completitud de las fuentes de información del indicador.
	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda que el soporte tenga el formato y la disposición para la identificación del cumplimiento del indicador la evidencia respecto a la gestión de atención a requerimiento allegados y vencidos.
	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	<b>Satisfactorio</b>	Tener en cuenta observación de la OAP, respecto del ajuste del nombre del indicador.
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Fortalecer el análisis de los resultados del indicador.
	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	La gráfica que se presenta como soporte del indicador, tiene variables que permitan establecer el resultado del indicador.
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	La gráfica que se presenta como soporte del indicador, no permiten tiene variables que permitan establecer el resultado del indicador.  Fortalecer el análisis de los resultados del indicador.



GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia	Porcentaje de avance en el fortalecimiento de la participación ciudadana y de los organismos de seguridad, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y garantías a la movilización social para mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad.	Eficacia	<b>Satisfactorio</b>	<p>Tener en cuenta que las acciones que propone el proceso para el cumplimiento de la meta, deben realizarse previo al cierre de vigencia y fechas establecidas para el reporte de indicadores de gestión por parte de la OAP, de esta manera lograr el cumplimiento de la meta programada para el único indicador de la gestión del proceso.</p> <p>Se recomienda formular indicador de efectividad, dado que se trata de acciones de un proceso misional de la entidad.</p>
FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	<p>Se recomienda reajustar la meta para siguiente vigencia, ya que durante lo corrido de 2021 se ha cumplido con el 100% de la gestión del indicador, o bien formular un indicador de efectividad.</p> <p>Se recomienda incluir la programación del indicador, dado que se programa en el mismo periodo en que se realizan los mantenimientos por lo cual, se estima que su cumplimiento sea siempre de 100%.</p> <p>Se recomienda la posibilidad de formular un indicador de efectividad para el proceso misional.</p> <p>El soporte del indicador llamado "Matriz indicador de gestión Mto Autom- III trim 2021", es la hoja de vida del indicador, no fue posible verificar evidencias de cumplimiento.</p>
	Elaboración de Contratos	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	
	Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	
	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C Y J	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Establecer la programación periódica del indicador.

Tabla No. 1 Indicadores de procesos misionales fuente OCI con insumos OAP

El proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, presenta el indicador "Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP" inactivo.

El proceso de Gestión y Análisis de Información de S, C Y J presenta el indicador "Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos" inactivo.

Es de especial importancia revisar la gestión de los indicadores y generar las alertas, para que los procesos tomen los correctivos a los que haya lugar, con el fin de cumplir con los compromisos institucionales y la consecución de las metas propuestas, lo anterior, teniendo en cuenta que la consecución de algunas metas está presentando dificultades para su cumplimiento óptimo debido a factores externos que afectan la gestión de los procesos.



### 3.2. Procesos de apoyo.

De los 83 indicadores a evaluar durante el primer trimestre de 2021, 38 corresponden a los procesos de apoyo.

De manera particular, los indicadores de los procesos en referencia, tienen las siguientes características:

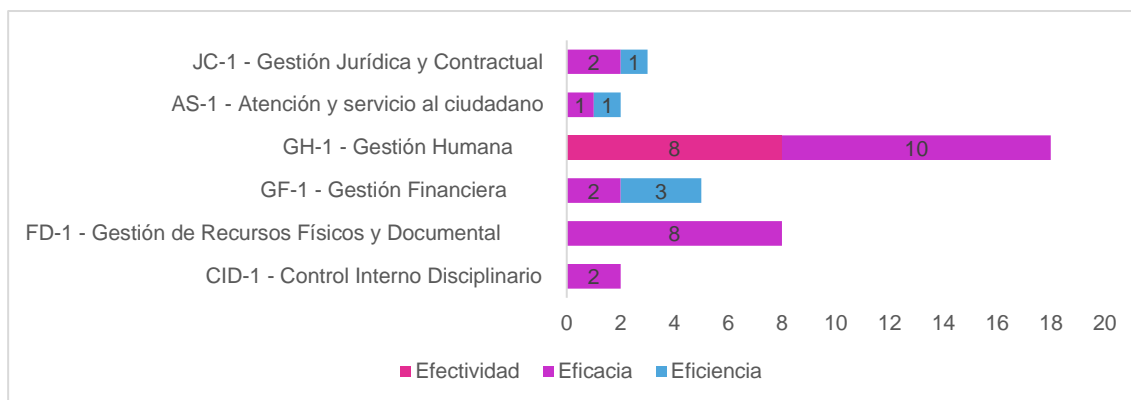


Gráfico 6. Clasificación de los indicadores en los procesos de apoyo. Fuente OCI

En los indicadores la tipología que predomina para la medición continúa siendo la eficacia, como deber ser de los procesos de apoyo, se destaca el ajuste de los indicadores, que realizó el proceso de Gestión Humana. El detalle de lo expuesto se presenta de la siguiente manera:

Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones
AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	El soporte de indicador está incompleto para el mes de septiembre, no cuenta con todos los registros descritos en la Hoja de Vida del Indicador.
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	El soporte Matriz de asignación y control de expedientes aportado para el primer semestre no tiene registros, no fue posible verificar, si bien, la información que maneja el proceso tiene carácter privado y reservado, no es posible establecer el cumplimiento del indicador a través de ningún medio.
	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Indicador de periodicidad semestral, si bien, la información que maneja el proceso tiene carácter privado y reservado, no es posible establecer el cumplimiento del indicador a través de ningún medio.
H-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Incorporar cambios en la sección control de cambios de la Hoja de Vida del Indicador, para trazabilidad y contexto del



				cambio de la forma de medir la fuente de información.
	Frecuencia accidentalidad	de	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>
				Revisar meta para la próxima vigencia, dado que el resultado se ha mantenido por debajo de la meta programada.

Tabla No. 2 Indicadores de procesos de apoyo fuente OCI con insumos OAP

El proceso de Gestión de Recursos Físicos no presenta observaciones para el periodo evaluado.

Se destaca la formulación de indicadores de efectividad para el Proceso de Gestión Humana, que presentan análisis sobresaliente para el periodo, no se presentan observaciones en soportes o fichas de indicador, sin embargo, se recomienda realizar la programación de metas por cada periodo en las fichas de los indicadores:

- Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia.
- Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos.
- Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible.
- Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables.

Los indicadores del proceso de Gestión Financiera no presentan observaciones para el periodo.

Los indicadores del proceso de Gestión Jurídica y Contractual no presentan observaciones para el periodo.

### 3.3. Procesos de estratégicos

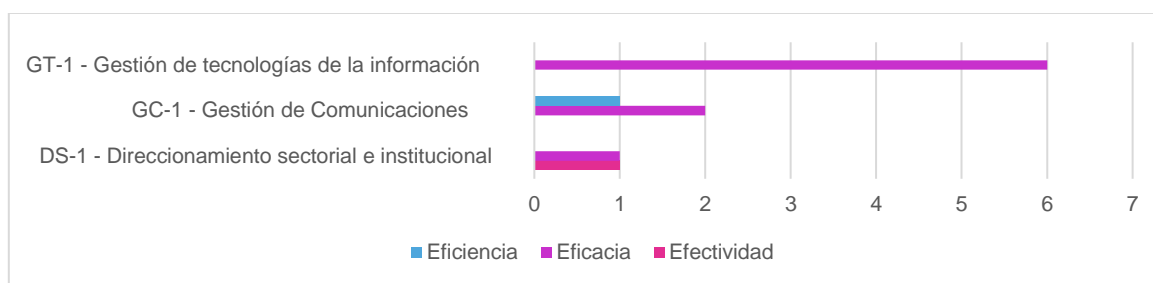


Gráfico 7. Clasificación de los indicadores en los procesos de estratégicos. Fuente OCI.

Para los procesos estratégicos predominan los indicadores de tipología de eficacia.



Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones
DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	El indicador presenta comportamiento satisfactorio con cumplimiento de 60%. No se tiene información de la acción preventiva para que no siga ocurriendo la situación que no permite el cumplimiento de la meta programada.

Tabla No. 3. Indicadores de procesos estratégicos fuente OCI con insumos OAP

Respecto de los indicadores asociados al proceso Direccionamiento Sectorial e Institucional, no se presenta observación para el indicador POA.

El proceso de Gestión de Comunicaciones no presenta observaciones para el periodo.

Para el proceso de Gestión de tecnologías de la información no presenta observaciones para el periodo.

### 3.4. Proceso de seguimiento y control

El proceso no presenta observaciones por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

## 4. Conclusiones

- Aunque se pudo observar la formulación de indicadores de efectividad y eficiencia en los procesos de la SDSCJ, se recomienda establecer medidas para evaluar el impacto de la gestión de las dependencias misionales.
- Se insta a que se realice un análisis más exhaustivo a los resultados de la evaluación de los indicadores de los procesos de la entidad, constituyendo un diagnóstico para la identificación de acciones de mejora continua de los procesos y su adaptación a las nuevas realidades y necesidades de la ciudad y de los grupos de valor.
- La tipología que predomina para la medición de los indicadores continúa siendo la eficacia, se debe propender por la construcción de indicadores de efectividad que le permita a la entidad evaluar su gestión y tomar decisiones más asertivas.
- Se observó que el reporte de evidencias en el repositorio de información presentó mejoras en su disposición y organización, sin embargo, algunos procesos que cuentan con aplicativos para la gestión deben descargar los reportes en formatos accesibles que puedan ser consultados por otros funcionarios y la ciudadanía en general, cuando se trate de información pública, los anteriores deben contener la información completa de las variables que se evalúan en el indicador, ser pertinentes y estar completos para el periodo que se reporta.



## 5. Recomendaciones

- La entidad en el marco de la implementación del MIPG, debe propender por capacitar a sus funcionarios y contratistas en la formulación de indicadores de efectividad sobre todo a los procesos misionales que les permitan medir de manera más oportuna el impacto de los bienes y servicios ofertados a la comunidad desde la óptica de las inversiones realizadas. De igual manera, los procesos de apoyo deben replantear los indicadores propuestos para con ello evitar generar desgastes administrativos con la medición de las operaciones y tareas mismas del proceso.
- Dado que los indicadores de gestión de cada proceso, miden su propia gestión, es indispensable minimizar la dependencia de factores externos que puedan afectar los resultados que se presentan periódicamente.
- Tener en consideración las observaciones presentadas por la segunda y tercera línea de defensa, para continuar fortaleciendo la gestión a través de una correcta medición de los indicadores.

Cordialmente,



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

Proyectó: Brenda Pérez Barreto