



## MEMORANDO

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

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

**Fecha:** 07 de mayo de 2021

**Asunto:** Informe de seguimiento a la evaluación de Indicadores de la SDSCJ.

Cordial saludo,

Respetado Dr. Hugo,

Atentamente y de acuerdo con las funciones propias de la Oficina de Control Interno enmarcadas dentro del Decreto 648 de 2017 y en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, de conformidad con el Plan Anual de 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 primer trimestre de la presente anualidad, informe que acompaño con la presente.

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

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Cordialmente,

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

Proyectó: Brenda Pérez – Contratista



SECRETARÍA DE  
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

Radicado No. 20211300146853  
Fecha: 2021/05/07 05:20:19 PM  
Anexos: NO APLICA Folios:18  
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ  
Asociado:

**\*20211300146853\***

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

**Primer trimestre de 2021**

**Oficina de Control Interno**

**Abril de 2021**



## 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 u objetivos 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.

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

---

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

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.

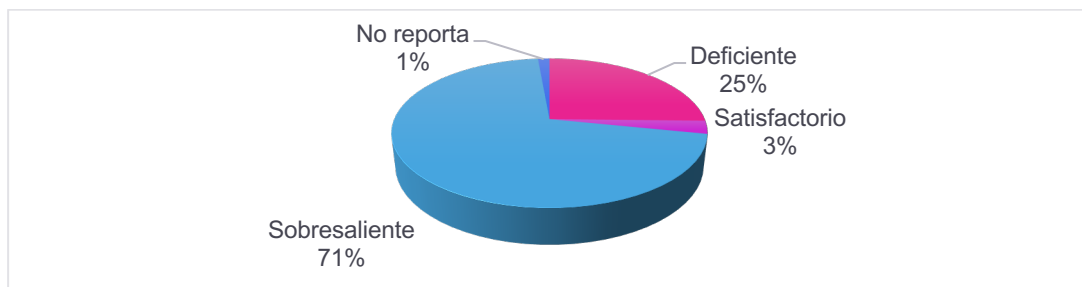
A partir de lo referido, y la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación a los indicadores teniendo como insumo la información que cada proceso ha depositado en el repositorio de información y la hoja de vida de indicadores 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 cuenta para el primer trimestre de la presente anualidad, con un total de ochenta y un (81) indicadores, que son gestionados por los dieciocho (18) procesos que conforman el mapa de procesos.

De acuerdo con la periodicidad definida para la evaluación, para este período se analizan los resultados y soportes de cumplimiento de setenta y un (71) indicadores de gestión.

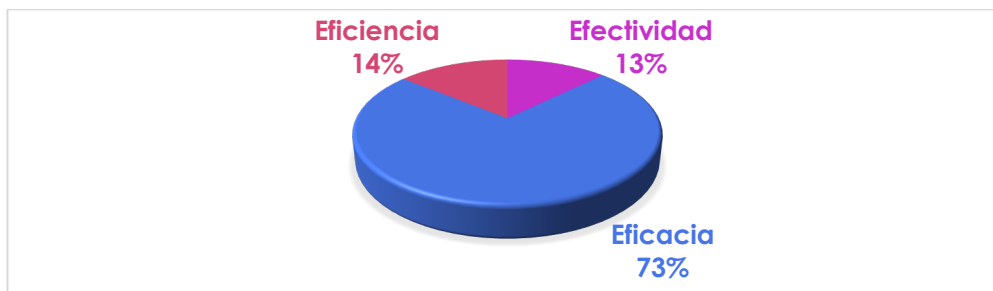
El comportamiento de la gestión de los indicadores, de acuerdo con el reporte en las hojas de vida de estos y la verificación de las evidencias, determina que, para un total de cincuenta (50) indicadores que corresponden al 71% el resultado es sobresaliente, veamos el detalle a continuación:



**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 los indicadores en deficiente obedece a la naturaleza creciente del indicador.

Los setenta y un (71) indicadores identificados, 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:



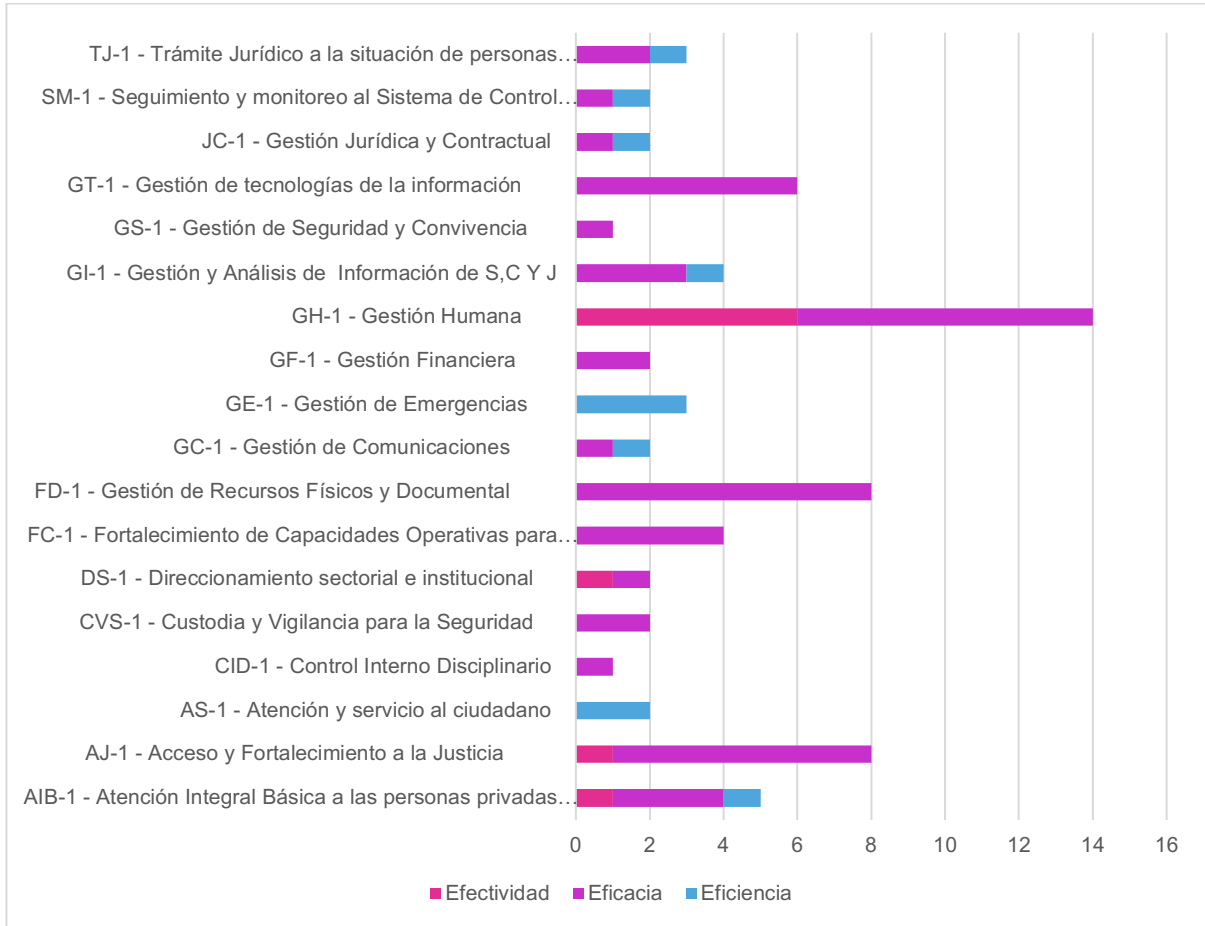
**Gráfico 2. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP**

Actualmente la entidad cuenta con 52 indicadores de eficacia que representan el (73%), estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, 10 indicadores de eficiencia representan el (14%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, 9 indicadores de efectividad que representan el (13%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

En esta medida, se reitera la necesidad de formular más indicadores de efectividad o de impacto, dada la complejidad de la misionalidad de la entidad y su redundancia en la comunidad y en el Distrito, teniendo en cuenta las metas contempladas en el Plan Estratégico Institucional de la Secretaria como hoja de ruta para el cuatrienio, y la adaptación de los servicios y tareas en el marco de la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, para lo cual se deben ajustar los indicadores para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas a cargo, y que sus análisis 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 eficiencia y por último la efectividad. Es de recalcar que tal como lo sugiere la Oficina Asesora de Planeación en el instructivo de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión, los indicadores tienen sentido cuando se enmarcan en la visión estratégica de la entidad siendo pertinentes, precisos, oportunos y económicos sean adecuadamente medibles, a fin de que con la evaluación de la gestión y los resultados se obtenga el insumo para la toma de decisiones que permita un mejor funcionamiento de la entidad, por ello, se precisa nuevamente en este informe, como en los anteriores, la necesidad de que los procesos planteen indicadores relacionados con sus objetivos estratégicos y no indicadores de la operatividad como dependencia. Lo anterior no genera valor, contrariamente genera un desgaste administrativo en todas las líneas de defensa, especialmente en la segunda y tercera desde su rol de evaluación.

### 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 (30) indicadores que representan el 42%, los procesos de apoyo cuentan con (29) que representan el 41%, procesos estratégicos (10) que representan 14% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 3%. Así las cosas, se observa en primera medida que los procesos misionales, durante el periodo lideran la evaluación de la gestión como corresponde, 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:

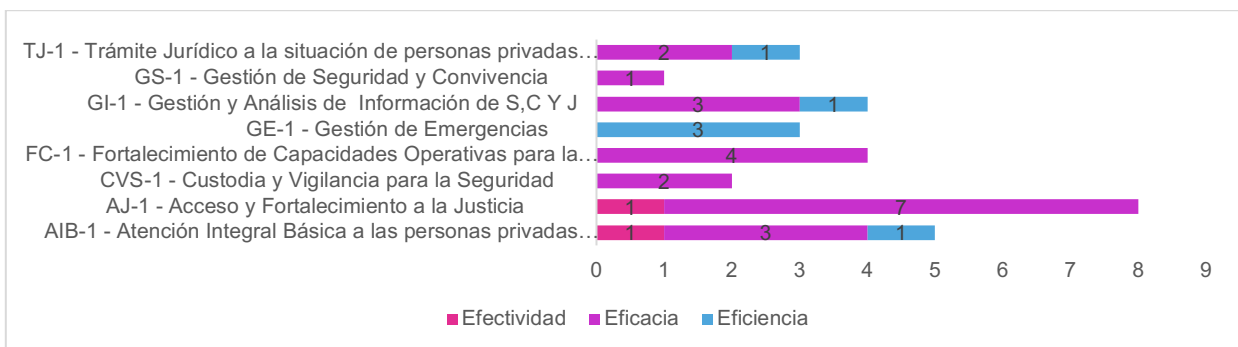


Gráfico 5. Clasificación de los indicadores en los procesos misionales. Fuente OCI

De los treinta (30) indicadores administrados por los procesos misionales, veintidos (22) miden la eficacia, seis (6) la eficiencia y dos (2) 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 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	Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Indicador con sobre ejecución, se recomienda revisar la planeación de actividades trimestrales, aunque no se ha proyectado meta para los demás trimestres  El análisis no coincide con el resultado  Objetivo estratégico desactualizado  Evidencias incompletas  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Evidencias: Acta de gestores de integridad (interna no articulación) 24022021  Acta 25032021 interna de establecimiento de evidencias a compromisos de cargos, no es interinstitucional o relacionado  Se relacionan 25 archivos 2 de los cuales no corresponden al análisis del proceso y 1 archivo adicional listado de asistencia de reunión CLIP marzo Barrios Unidos
	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Indicador con sobre ejecución, se recomienda revisar la planeación de actividades trimestrales, aunque no se ha proyectado meta para los demás trimestres  El análisis no coincide con el resultado  Objetivo estratégico desactualizado  Evidencias incompletas  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet



	Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	No presenta observaciones por parte de la OAP, sin embargo, no reposa hoja de vida del indicador o evidencias en la carpeta para el indicador 3  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Sin soporte de cumplimiento de los indicadores
	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	<b>Deficiente</b>	No presenta observaciones por parte de la OAP, sin embargo, no reposa hoja de vida del indicador o evidencias en la carpeta para el indicador 4  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Sin soporte de cumplimiento de los indicadores
	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a estrategias gestionadas por la Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente y orientadas a fortalecer su atención integral.	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de atenciones a personas pospenadas y jóvenes mayores de 18 años de edad egresados del SRPA	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se alerta al proceso a tomar las medidas y acciones correctivas para el cumplimiento de la meta del indicador, teniendo que cuenta que la meta para la vigencia es el 100% de la atención y para el primer trimestre se cuenta con avance del 20,9%
	<b>AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad</b>	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>
Porcentaje mensual de alimentación suministrada		Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad		Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias para determinar la programación de la toma de encuestas, para que el indicador refleje la medición de la satisfacción.  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet

	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
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>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	El indicador se construye mes a mes, basado en la programación para cada periodo, por lo que su cumplimiento será del 100%, se recomienda realizar la planeación de la vigencia y fortalecer el análisis  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	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  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias para dar trámite a las solicitudes, para que el indicador refleje la medición de la variable que se programa.  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  El acceso a las evidencias es privado, no se pudo verificar  Debilidad en el análisis del resultado del indicador.
	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  El acceso a las evidencias es privado, no se pudo verificar  Debilidad en el análisis del resultado del indicador.
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  El acceso a las evidencias es privado, no se pudo verificar  Debilidad en el análisis del resultado 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	No reporta el indicador para el periodo	No reposa hoja de vida de indicador ni soportes de evidencias, se recomienda establecer las medidas a que haya lugar para el establecimiento de medición de gestión del proceso para la vigencia
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C Y J	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Sobresaliente	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Objetivo estratégico no es coherente con los objetivos vigentes en el PEI 2020-2024
	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	Eficacia	Sobresaliente	No es posible verificar el repositorio Policy Brief como evidencia del cumplimiento del indicador  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Objetivo estratégico no es coherente con los objetivos vigentes en el PEI 2020-2024
	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	Sobresaliente	No es posible verificar el repositorio Policy Brief como evidencia del cumplimiento del indicador  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Objetivo estratégico no es coherente con los objetivos vigentes en el PEI 2020-2025
	Actualización Base de Datos Geográfica	Eficacia	Sobresaliente	No es posible verificar el repositorio Policy Brief como evidencia del cumplimiento del indicador  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Objetivo estratégico no es coherente con los objetivos vigentes en el PEI 2020-2026

Los indicadores del proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, tienen un análisis deficiente dado que el indicador es de tendencia creciente, por lo que su comportamiento es natural.

De otro lado, las evidencias no se encuentran completas en todos los casos, y no se encuentran actualizados los formatos F-DS-88 a la versión 5, de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Es de especial importancia revisar la gestión de los indicadores y generar las alertas a las que haya lugar para cumplir con los compromisos institucionales y la consecución de las metas propuestas, lo anterior, teniendo en cuenta que algunas metas no se lograron debido a falta de personal contratado.

Por otro lado, es importante resaltar que la meta de los indicadores de los procesos de Atención Integral Básica a Personas Privadas de la Libertad y Custodia y Vigilancia para la Seguridad, se formulan con base en el comportamiento de las actividades en cada período, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas.

Los indicadores asociados al proceso Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J no presentan ninguna observación.

Respecto a los indicadores del proceso de Gestión de Emergencias, el área refiere las evidencias a un aplicativo al que no se tiene acceso y no se puede corroborar la información, es importante que las evidencias puedan verificarse. El análisis en la hoja de vida del indicador no responde al reporte de los indicadores.

Frente al único indicador del proceso de Gestión de Seguridad y Convivencia se genera alerta, dado que no se presentó Hoja de Vida del Indicador, ni soportes.

### 3.2. Procesos de apoyo.

De los 71 indicadores a evaluar durante el primer trimestre de 2021, 29 corresponden a los procesos de apoyo.

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

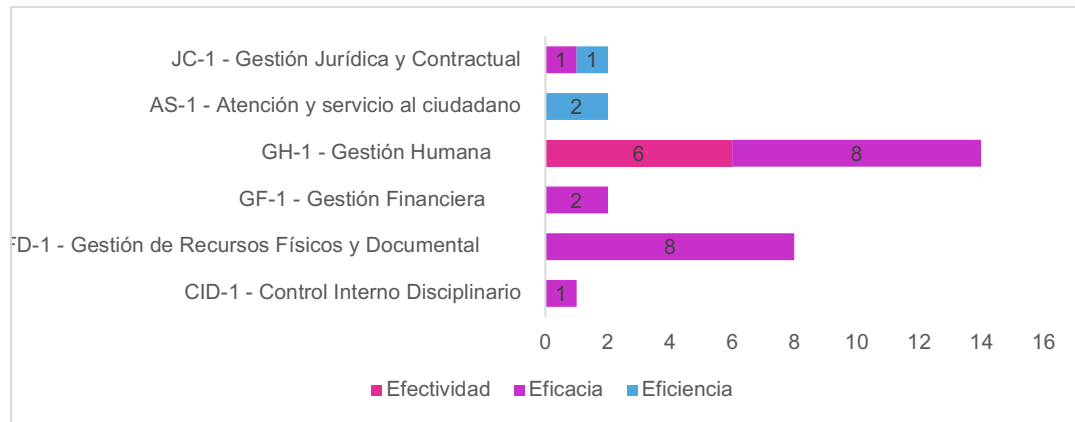


Gráfico 6. Clasificación de los indicadores en los procesos de apoyo. Fuente OCI

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.

Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones

AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
CID-1 - Control Interno Disciplinari o	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Indicador que cumple la meta establecida. Indicador que se construye en cada período, por lo que su comportamiento esperado será de cumplimiento de la meta. Se sugiere revisar su formulación
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de avance en la actualización de los instrumentos archivísticos	Eficacia	<b>Deficiente</b>	No se identifican todos los soportes relacionados  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Eficacia	<b>Satisfactorio</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central	Eficacia	<b>Deficiente</b>	La programación de la variable B no coincide con la programación de la meta trimestral  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  No se identifican los soportes de conciliaciones del mes de marzo
	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
G H-1 - Ges tión Hu	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet



**\*20211300146853\***

Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Incluir el documento con el que se han programado las actividades para el periodo
Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Efectividad	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Frecuencia de accidentalidad	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar el nombre del indicador de acuerdo a los objetivos y variables formuladas  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
Impacto de ausentismo	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda revisar el nombre del indicador de acuerdo a los objetivos y variables formuladas, así como la programación de las variables y ampliar el análisis de seguimiento a las acciones dirigidas a minimizar el ausentismo en la entidad  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 4 actualizar a la versión 5 publicada en intranet

JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda ajustar el nombre del indicador teniendo en cuenta los objetivos y la variables que se están midiendo  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda ajustar el nombre del indicador teniendo en cuenta los objetivos y la variables que se están midiendo  Se recomienda fortalecer el análisis del indicador y tipificar los asuntos de tutelas como insumo para acciones preventivas.  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet

Las evidencias no se encuentran completas en todos los casos, y no se encuentran actualizados los formatos F-DS-88 a la versión 5, de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante resaltar que la meta de los indicadores de este proceso se formula con base en el comportamiento de las actividades en cada período, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas.

Los indicadores del proceso de Gestión Financiera no han presentado cambios para la vigencia, se insiste en la recomendación de la posibilidad de evaluar la efectividad de la ejecución del PAC, dado que se ha convertido en un espacio meramente informativo.

El proceso de Gestión Humana, ajustó sus indicadores, sin embargo, se observan debilidades en la programación de variables respecto a documentos de soporte de evidencias.

Para el segundo trimestre, cuando se incluya la medición de los indicadores con periodicidad semestral y anual se evaluará la pertinencia de los indicadores de acuerdo con la consecución de los objetivos propuestos por el proceso para la generación de valor en la entidad.

Los indicadores del proceso de Gestión Jurídica y Contractual presentan debilidades en la formulación de sus indicadores, adicionalmente, continúan midiendo la operatividad del proceso, es importante medir la efectividad con los que se están realizando solicitudes o requerimientos judiciales, en el sentido de la prevención, dado que una de las funciones de esta dependencia es el liderazgo de la política de daño antijurídico.

### 3.3. Procesos de estratégicos

Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones
---------	-----------	------------	----------	---------------



DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	<b>Satisfactorio</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet  Se recomienda revisar la programación
	Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	El link de entregables de meta 2 no tiene acceso compartido  No se encontró evidencia de la meta 8 de el repositorio y refiere informes de la vigencia 2019  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	<b>Deficiente</b>	Se recomienda tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias para la programación de las metas, y el indicador refleje la medición de la variable que se programa.
	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	<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 la oficina para tramitar las solicitudes
GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Se recomienda fortalecer las evidencias conforme a la descripción en la Hoja de Vida del Indicador (matriz de cambios)
	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	No se identifica la bitácora de control de cambios en los soportes del indicador  Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet
	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	<b>Sobresaliente</b>	Formato de Hoja de Vida del Indicador Versión 3 actualizar a la versión 5 publicada en intranet



Respecto de los indicadores asociados al proceso Direccionamiento Sectorial e Institucional, se recomienda revisar la programación de las variables de los indicadores, adicionalmente, no es posible la verificación del soporte de cumplimiento del indicador 2, por ser una ubicación privada.

El indicador 1 asociado al proceso de Gestión de Comunicaciones presenta alerta, sin identificarse las acciones de mejora en el análisis del indicador, por lo que se recomienda tomar las acciones preventivas y correctivas a las que haya lugar para el cumplimiento de su gestión.

Para el proceso de Gestión de tecnologías de la información, se presenta debilidad para el acceso a la verificación del soporte de cumplimiento de todos los indicadores asociados.

### 3.4. Proceso de seguimiento y control

Proceso	Indicador	Naturaleza	Análisis	Observaciones
<b>SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	Eficiencia	<b>Sobresaliente</b>	Se ajustan variables del indicador. Se incluye soporte del cumplimiento del indicador: ficha de control

Se ajustó la medición del indicador 2 y se incluyen los soportes de verificación de cumplimiento para el periodo.

### 4. Conclusiones

- Durante el periodo se equilibró la carga de indicadores entre los procesos misionales y de apoyo, representando así, el ajuste de las funciones de las dependencias de la entidad.
- El comportamiento es natural para los indicadores de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Se observaron ajustes en los indicadores de los procesos de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, Gestión Humana, Gestión y Análisis de la Información y Gestión de Emergencias.
- El proceso de Gestión de Seguridad y Convivencia no presentó ningún indicador para el periodo, lo que genera alerta para la medición de la gestión realizada por el mismo para la vigencia.
- Se insta a que se realice un análisis más exhaustivo a los resultados 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.
- El reporte de evidencias en el repositorio de información continúa presentando debilidades para su acceso y verificación, de igual manera, los 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.

## 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 del proceso que no generan valor institucional.
- Dado que recientemente fueron actualizados los documentos de calidad de todas las dependencias de la entidad, se insta a actualizar los formatos y versiones usadas para el reporte de los indicadores de gestión, y fortalecer el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa en la verificación y accesibilidad a los soportes de cumplimiento, así como del establecimiento de metas para las mediciones de la gestión de todos los procesos, principalmente los misionales.

Cordialmente,



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

Proyectó: Brenda Pérez Barreto