



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2020

Oficina Asesora de Planeación

Abril, 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

A continuación, se describe el resultado de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de Calidad, para el primer trimestre de 2020.

Es importante resaltar el compromiso de la mayoría de Procesos frente a la revisión de sus indicadores, sin embargo, es necesario continuar con el proceso de identificación de mejoras para la medición de aquellos factores que pueden afectar el cumplimiento de los Objetivos.

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

Sobresaliente ↑	Satisfactorio →	Deficiente ↓	No hay ejecución de actividades para medición ●
-----------------	-----------------	--------------	---



ACCESO A LA JUSTICIA

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	25% ↓
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	100%	95% ↑	48% ↓
Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	25% ↓
Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	15% ↓
Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	Eficacia	Trimestral	100%	160% ↑	24% ↓
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	Trimestral	100%	49% ↑	49% ↓
Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	Eficacia	Trimestral	100%	25% ↑	42% ↓

Conclusiones

**para el primer periodo se reporta sobre ejecución en el indicador de vinculación de adolescentes a rutas de atención, debido al aumento en las atenciones de esta población, por lo que es necesario se revise la planeación de las mismas para los próximos meses.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
** Es importante que las descripción del resultado incluya las variables medidas.



AS

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Mensual	100%	98% ↑	98% ↑
Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficiencia	Mensual	< 30%	19% ↑	19% ↑

Conclusiones

**para el primer periodo se reporta una ejecución satisfactoria como resultado de la medición de las variables asociadas a los dos indicadores del Proceso.

Recomendaciones

**Es importante mejorar los tiempos de reporte en la medición, ya que nos permite tomar medidas de corrección tempranas

AIB

ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PPL

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Mensual	100%	84% ↑	84% ↑
Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	Mensual	100%	90% ↑	90% ↑
Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Mensual	100%	96% ↑	96% ↑

Conclusiones

**Los resultados de los indicadores presentan tendencias sobresalientes y acordes al periodo de corte, sin embargo, para el mes de marzo el indicador de satisfacción se reportó en cero, debido a la no aplicación de encuestas de satisfacción, lo que puede afectar el resultado de la medición.

Recomendaciones

**Es importante mejorar la descripción de los resultados y el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
**Es importante mejorar los tiempos de reporte en la medición, ya que nos permite tomar medidas de corrección tempranas
** Es necesario un análisis a los indicadores existentes.



CVS

CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Eficacia	Mensual	< 0%	29% ↓	17% ↓
Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	Mensual	100%	83% ↑	81% ↑

Conclusiones

**Para el indicador 2, es importante se revise la ejecución de las variables ya que para el mes de marzo se reporta un aumento en las agresiones físicas, que afectó el resultado del indicador.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
** Es importante que las descripción del resultado incluya las variables medidas.
** Es necesario un análisis a los indicadores existentes.

TJ

TRÁMITE JURÍDICO A LA SITUACIÓN DE LAS PPL

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	Mensual	< 25%	1% ↑	1% ↑
Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Mensual	15 Días	8 ↑	8 ↑

Conclusiones

**Para el periodo todos los indicadores reporta resultados satisfactorios.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis y la descripción de los resultados que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
** Es necesario un análisis a los indicadores existentes.



CID

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

**para el primer periodo se reporta una ejecución satisfactoria como resultado de la medición de las variables asociadas al indicador del Proceso.

Recomendaciones

**Continuar con el proceso de mejora frente a la medición de la Gestión del Proceso.

DS

DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Trimestral	90%	0% ●	0% ●
Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Trimestral	100%	No se reporta	No fue posible hacer evaluación

Conclusiones

**para la fecha de corte (31-03-2020), el indicador ambiental reporta la imposibilidad de realizar capacitaciones por la contingencia sanitaria debido al Covid 19, razón por la cual no se evalúa su desempeño para el periodo.

** Con respecto al indicador de POA, para la fecha de elaboración de este informe, aun se encontraban esperando la respuesta de las áreas, por lo que es importante se revise la fecha de reporte de la información.

Recomendaciones

**Es importante se continúe con el ejercicio de identificación de nuevos indicadores que permitan evaluar el proceso en su totalidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

FC

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LA S, C Y AJ

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Trimestral	90%	100% ↑	25% ↓
Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Trimestral	90%	100% ↑	25% ↓
Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de procesos publicados declarados desiertos de la unidad ejecutora 02	Eficacia	Trimestral	0%	0% ↑	0% ↑

Conclusiones

**para el primer periodo se reporta una ejecución satisfactoria como resultado de la medición de las variables asociadas a los indicadores del Proceso.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.

GC

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	10%	158% ↑	158% ↑
Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	10%	0,6% ↓	0,6% ↓
Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	5 días	1 ↑	1 ↑

Conclusiones

**Para la mayoría de indicadores se reportan un avance satisfactorio, sin embargo, el indicador de audiencia de intranet no cumplió su meta de crecimiento debido a la contingencia sanitaria por Covid 19.

**El indicador de crecimiento de audiencias en canales oficiales para el periodo presentó una sobre ejecución debido a la reestructuración del programa y aumento en publicaciones de contenidos, generando mayor audiencia.

Recomendaciones

**Continuar con el compromiso de mejora en la medición de la Gestión del Proceso.



GE

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Tasa de faltas en calidad	Eficacia	Mensual	20%	19% ↑	19% ↑
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Mensual	10%	19% ↓	25% ↓
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Mensual	90%	64% ↓	64% ↓

Conclusiones

**para el primer periodo se evidencia un afectación negativa de los resultados de las tasas de abandono y respuesta de la línea 123, que obedece a la contingencia sanitaria debido al Covid 19.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.

FD

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	10% ↑	100% ↑
Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de avance Programa de Gestión Documental	Eficacia	Trimestral	100%	10% ↑	100% ↑
Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑



INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de cumplimiento Sistema de Gestión de Documentos Electronicos de Archivo -SGDEA-	Eficacia	Trimestral	No se reporta	No se reporta	No es posible realizar evaluación
Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC	Eficacia	Trimestral	100%	10% ↑	100% ↑
Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central	Eficacia	Trimestral	100%	10% ↑	100% ↑

Conclusiones

**Para el periodo de corte, se presenta un resultado de la mayoría de indicadores dentro de un rango de gestión Sobresaliente, sin embargo, se observa que uno de los indicadores no tubo reporte afectando la medición del proceso.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.

GS

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
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	Trimestral	100%	94% ↑	94% ↑

Conclusiones

**Para el primer periodo de medición, se observa un resultado satisfactorio en la ejecución de las variables.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
** Iniciar una revisión de los procesos para identificar nuevos indicadores.
**Es importante mejorar los tiempos de reporte en la medición, ya que nos permite tomar medidas de corrección tempranas.



GT

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	88% ↑	92% ↑
Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	88% ↑	98% ↑
Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	97% ↑	99% ↑
Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	87% ↑	87% ↑
Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	131% ↑	107% ↑

Conclusiones

**Para el primer periodo de medición, se observa un resultado sobresaliente en la ejecución de las variables, sin embargo, el indicador de cambios exitosos aprobados presenta una sobre ejecución en el mes de marzo, por lo que es necesario se revise la planeación de las variables.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
** Es importante que las descripciones del resultado incluya las variables medidas.

GF

GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

**para el primer periodo se reporta una ejecución sobresaliente en las variables de los dos indicadores

Recomendaciones

**Es importante realizar un proceso de análisis que permita la identificación de indicadores, para realizar medición de eficiencia y efectividad dentro del proceso.



GH

GESTIÓN HUMANA

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Oportunidad en la entrega de la nómina para revisión	Eficiencia	Mensual	(-) 1 día	0 →	0 →
Porcentaje de inconsistencias o errores presentados en nómina	Eficacia	Mensual	0,05%	0,22% ↓	0,22% ↓
Actualización de la Planta de personal	Eficiencia	Mensual	(-) 1 día	0 →	0 →
Oportunidad de respuesta a solicitudes basadas en planta de empleos e historias laborales	Eficiencia	Trimestral	<= 7 días	5 ↑	5 ↑
Oportunidad de respuesta a solicitudes de reubicación o traslados	Eficiencia	Trimestral	<= 7 días	4 ↑	4 ↑
Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante encargo	Eficiencia	Trimestral	45 días	0 ●	0 ●
Tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante nombramiento en provisionalidad	Eficiencia	Trimestral	45 días	0 ●	0 ●
Satisfacción con Actividades de Gestión Humana - SST	Efectividad	Trimestral	80%	66% →	66% →
Satisfacción con Actividades de Gestión Humana	Efectividad	Trimestral	91%	98% ↑	98% ↑
Satisfacción con Actividades de Gestión Humana	Efectividad	Trimestral	90%	94% ↑	94% ↑
Porcentaje de implementación del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	Trimestral	90%	14% ↓	60% ↓
Oportunidad en la proyección de los actos administrativos	Eficiencia	Trimestral	3 días	3 ↑	3 ↑

Conclusiones

**Para el periodo la gran mayoría de indicadores del proceso se reportan en un rango de gestión Sobresaliente y satisfactoria, acorde a las programación de las variables.

** Se reportan don indicadores con resultado cero, debido al ingreso de personal por la convocatoria 741 de 2018, no se presentaron vacantes o provisionalidades para cubrir en el primer trimestre de la vigencia.

Recomendaciones

**Es importante continuar con el proceso de mejora de los indicadores, de acuerdo a las necesidades identificadas por el área y las observaciones realizadas por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en cuento a la disminución de los indicadores actuales.

**Es importante mejorar los tiempos de reporte de los indicadores, ya que nos permite una toma de decisiones temprana ante cualquier desviación en los resultados.



JC

GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	Trimestral	5%	2% ↑	2% ↑
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	Bimestral	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

**Para el primer periodo de medición se reporta una ejecución con rangos sobresalientes, acordes a la programación de las variables.

Recomendaciones

**Es importante mejorar los tiempos de reporte de los indicadores, ya que nos permite una toma de decisiones temprana ante cualquier desviación en los resultados.

GI

GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

**Para el primer periodo de medición se reporta una ejecución con rangos sobresalientes, acordes a la programación de las variables.

Recomendaciones

**Es importante mejorar el análisis que se le hace al indicador en cada periodo de reporte, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada.
**Es importante continuar con el proceso de mejora de los indicadores.



SM

SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Trimestral	100%	96% ↑	96% ↑
Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	Eficiencia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

**Para el primer periodo de medición se reporta una ejecución con rangos sobresalientes, acordes a la programación de las variables.

Recomendaciones

**Es importante continuar con el proceso de mejora de los indicadores.

La información referenciada en este informe, fue tomada de las hojas de vida que cada uno de los procesos reportó con corte a 31 de Marzo de 2020.

Así mismo, en la carpeta SharePoint, podrán encontrar esta información y el tablero de control, el cual contiene la información de todos los Indicadores.

Atentamente,

ANDRES FELIPE PRECIADO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Mary Buitrago - Profesional de la OAP