



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

# **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**TERCER TRIMESTRE 2020**

**Oficina Asesora de Planeación**

**Octubre, 2020**



















A continuación, se describe el resultado de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de Calidad, para el tercer trimestre de 2020, para lo cual, fueron revisadas las evidencias publicadas por todos los procesos en la carpeta SharePoint de la Oficina Asesora de Planeación.

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

Sobresaliente 	Satisfactorio 	Deficiente 	No hay ejecución de actividades para medición 
---	---	--	---

AJ

## ACCESO A LA JUSTICIA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	Trimestral	100%	101% 	86% 
2	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	100%	89% 	71% 
3	Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	100%	100% 	100% 
4	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	Trimestral	100%	111% 	87% 
5	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%	106% 	90% 
6	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%	99% 	85% 
7	Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	Eficacia	Trimestral	100%	INACTIVO	
8	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.	Efectividad	Cuatrimestral	70%	88% 	88% 
9	Porcentaje de atenciones a personas pospenadas y jóvenes mayores de 18 años de edad egresados del SRPA	Eficacia	Mensual	100%	69% 	50% 
10	Medir el porcentaje de reincidencia penitenciaria o de ingreso al Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario de las personas atendidas en Casa Libertad	Efectividad	Mensual	<= 5%	1,6% 	1,7% 



AJ

## ACCESO A LA JUSTICIA

### Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre, se presentó por parte del área solicitud de reprogramación de los indicadores 1, 2, 4, 5 y 6 debido al comportamiento de las actividades y las restricciones suscitadas a causa de la pandemia, lo que han afectado el desarrollo normal de la programación definida al inicio de la vigencia .

\*\*El indicador 7, se define Inactivo para la vigencia 2020, teniendo en cuenta que actualmente el CTP no esta en funcionamiento y que no es posible implementar las actividades del modelo de atención restaurativo.

\*\*Para el tercer trimestre de 2020, el 80% de los indicadores del proceso ya cuentan con una ejecución sobresaliente con respecto a las metas definidas en la vigencia, siendo un resultado positivo para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Para el indicador 9, es importante se tomen acciones sobre las variables ejecutadas, ya que su comportamiento ha estado por dejado de lo programado para los distintos periodos. De acuerdo a lo informado por el área, los resultados obedecen a la cuarentena producto de la emergencia sanitaria por Covid 19.

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia

AS

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Mensual	100%	95 % ↑	96% ↑
2	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficiencia	Mensual	< 30%	20% →	26% ↑

### Conclusiones

\*\*En el tercer trimestre el indicador de oportunidad de respuesta, presentó un avance sobresaliente para el periodo, sin embargo, el indicador de traslados de PQRS, presenta para el periodo de medición un resultado satisfactorio que obedece al aumento de peticiones debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19.

### Recomendaciones

\*\*Si bien el indicador 1, durante el último trimestre ha presentado una ejecución sobresaliente, es importante se tomen acciones, para mejorar los tiempos de respuesta del 5% que no está cumpliendo.

\*\*Se reitera en este informe que es importante se incluya la evidencia del indicador 2, toda vez que no es posible verificar la información reportada.



## AIB

## ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PPL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Mensual	100%	102% ↑	96% ↑
2	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
3	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	Mensual	100%	13% ↓	98% ↑
4	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Mensual	100%	84% ↑	93% ↑
5	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica	Eficacia	Mensual	11%	13% ↑	12% ↑

### Conclusiones

\*\*El indicador 1, presenta sobre ejecución ya que en el mes de agosto se atendieron 69 personas adicionales a las programadas, lo que afectó el promedio del trimestre.

\*\*El indicador 3, presenta un promedio en su ejecución para el periodo de medición de 13%, bajo para el periodo dado que hasta el mes de septiembre se retomaron la aplicación de encuestas de satisfacción a PPL.

### Recomendaciones

\*\*Es importante mejorar el análisis de los indicadores, ya que cuando un indicador se reporta por debajo de 80% o por encima del 100%, es necesario incluir la justificación, para definir las acciones que permitan mejorar los resultados de los próximos periodos.

## CVS

## CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Eficacia	Mensual	< 0%	-17% ↑	-13% ↑
2	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	90% ↑



CVS

## CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD

### Conclusiones

\*\*Con respecto al promedio del trimestre anterior, se evidencia mejor comportamiento de los resultados en la medición de los indicadores, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Es importante se realice el análisis de los indicadores, ya que es importante para la toma de acciones.

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia.

TJ

## TRÁMITE JURÍDICO A LA SITUACIÓN DE LAS PPL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
2	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	Mensual	< 25%	0% ↑	1% ↑
3	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Mensual	15 Días	8 ↑	7 ↑

### Conclusiones

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

### Recomendaciones

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia.

\*\*Es importante se realice el análisis de los indicadores, ya que es importante para la toma de acciones.



## CID

## CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

N,	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
2	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de Ley	Eficacia	Semestral	65%	SEMESTRAL	

### Conclusiones

\*\*Para el periodo de medición se reporta un comportamiento Sobresaliente en el indicador 1, permitiendo el cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo de reporte.

## DS

## DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Trimestral	90%	94% ↑	96% ↑
2	Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	62% →

### Conclusiones

\*\*El resultado promedio del trimestre para los dos indicadores es sobresaliente, permitiendo cumplir los indicadores del proceso.

\*\*El indicador 2, de POA, presenta una ejecución acumulada satisfactoria, acorde la programación de actividades. De Continuar con ese comportamiento se espera el cumplimiento del 100% para el cuarto trimestre.

### Recomendaciones

\*\*Es importante continuar con el proceso de identificación de nuevos indicadores que permitan medir la gestión total del proceso.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

FC

## FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LA S, C Y AJ

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Cuatrimestral	90%	92% ↑	93% ↑
2	Elaboración de Contratos	Eficacia	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
3	Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
4	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

### Conclusiones

\*\*Para el periodo de medición todos los indicadores reportan una ejecución sobresaliente, aportando al cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia

GC

## GESTIÓN DE COMUNICACIONES

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 2	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	10%	65% ↑	94% ↑
2	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	5 días	1 ↑	1 ↑

### Conclusiones

\*\*Se reporta una sobre ejecución del indicador de crecimiento de audiencia de los canales oficiales, que se debe al aumento de visitas en los canales de noticias de la Secretaría.

\*\*El indicador 2, de entrega de piezas, presenta una ejecución sobresaliente, aportando al cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Teniendo en cuenta el aumento en la tendencia del indicador 01, es importante se ajuste la línea base para poder establecer la meta de la próxima vigencia.

\*\*No se generan recomendaciones para el periodo de reporte.



GE

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	Mensual	< 20%	10% ↑	10% ↑
2	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Mensual	< 10%	8% ↑	14% →
3	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Mensual	> 90%	85% ↑	71% →

Conclusiones

\*\*Con respecto al comportamiento presentado en el trimestre pasado, se evidencia un mejoramiento en los resultados acumulados de la vigencia, sin embargo, es importante continuar estableciendo controles para que al final de la vigencia se cumplan con las metas establecidas.

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, ya que algunos se encuentran incompletos.

FD

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
2	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
3	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
4	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
5	Porcentaje de avance en la actualización de los instrumentos archivísticos	Eficacia	Trimestral	100%	35% ↑	65% →





N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
6	Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Eficacia	Trimestral	100%	27% ↑	91% ↑
7	Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC	Eficacia	Trimestral	100%	30% ↑	70% →
8	Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central	Eficacia	Trimestral	100%	35% ↑	55% →

### Conclusiones

\*\*Para el periodo tres, los indicadores presentan una ejecución acorde a lo programado, aportando de manera satisfactoria al cumplimiento de los objetivos del proceso.

\*\*Como se evidencia un porcentaje significativo de los indicadores siempre reportan una ejecución del 100%, lo que significa que la eficacia de los mismos esta contralada, por lo que es necesario se identifiquen nuevos factores que permitan medir la eficiencia y efectividad del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Evaluar la posibilidad de implementar un matriz con las capacitaciones realizadas como evidencia al indicador 2, ya que con las presentaciones no es posible identificarlo ya que algunas no tienen lista de asistencia, ni registro de teams.

\*\*Para el indicador 5, es importante se implemente otro instrumento para evaluar evidencias, ya que si bien se reportan los registros de los avances de los instrumentos archivísticos, no es posible identificar cuáles son las actividades planeadas.

GS

## GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	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%	73% →	84% ↑

### Conclusiones

\*\*Si bien el acumulado del indicador refleja una ejecución sobresaliente, es importante se tomen acciones para que se garantice el cumplimiento de la meta al cierre de la vigencia, ya que para el periodo la ejecución tuvo un comportamiento menor al trimestre anterior.

\*\*Como se muestra en la tabla, el proceso tiene únicamente un indicador de eficacia, imposibilitando medir el objetivo del mismo de manera completa, por lo que es necesario se identifiquen nuevos indicadores que permitan medir la gestión, a partir de los procedimientos activos.

### Recomendaciones

\*\*Es importante se realice el análisis del indicador, de conformidad a los rangos de medición del mismo, ya que nos permite tomar decisiones frente a posibles incumplimientos en la ejecución de las variables.

\*\*Para el indicador no se reportan evidencias, es importante que se establezcan mecanismos que permitan mostrar la gestión desarrollada, ya que no es posible verificar la información reportada.



GT

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
2	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	86% ↑	87% ↑
3	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	93% ↑	97% ↑
4	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	91% ↑	92% ↑
5	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	87% ↑	87% ↑
6	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
7	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	104% ↑

Conclusiones

\*\*Para el tercer 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 acumulada, debido al comportamiento del primer trimestre.

Recomendaciones

\*\*Es importante se realice el análisis del indicador, de conformidad a los rangos de medición del mismo, ya que nos permite tomar decisiones frente a posibles incumplimientos en la ejecución de las variables.

GF

GESTIÓN FINANCIERA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
2	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre de medición se reporta una ejecución sobresaliente en las variables de los dos indicadores, permitiendo cumplir el objetivo de los mismos.

Recomendaciones

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia



GH

## GESTIÓN HUMANA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	RESULTADO PARA CADA PERIODO (PROMEDIO)	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Cobertura con las actividades del Programa "Talento Humano en una Organización Saludable"	Eficacia	Semestral	85%	SEMESTRAL	
2	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	Trimestral	90%	25% ↑	70% →
3	Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Eficiencia	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
4	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Eficiencia	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
5	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Eficiencia	Trimestral	90%	192% ↑	192% ↑
6	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Eficiencia	Trimestral	90%	135% ↑	135% ↑
7	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Eficiencia	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
8	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	Trimestral	80%	90% ↑	91% ↑
9	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Efectividad	Trimestral	80%	85% ↑	85% ↑
10	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Efectividad	Trimestral	80%	82% ↑	82% ↑
11	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Efectividad	Trimestral	90%	95% ↑	97% ↑
12	Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	Efectividad	Trimestral	80%	99% ↑	99% ↑
13	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Efectividad	Trimestral	80%	93% ↑	93% ↑
14	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial	Efectividad	Anual	5%	ANUAL	
15	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico	Efectividad	Semestral	5%	SEMESTRAL	
16	Impacto de la actividades de bienestar	Efectividad	Semestral	15%	SEMESTRAL	
17	Impacto de la actividades de capacitación	Efectividad	Semestral	80%	SEMESTRAL	



GH

## GESTIÓN HUMANA

### Conclusiones

\*\*En cumplimiento a los compromisos establecidos por el proceso en el primer semestre de la vigencia, a partir de julio de 2017, se aplica reestructuración en la batería de indicadores del proceso, el cual da como resultado la creación de los indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13, se ajustan los indicadores 2, 8, 11 y 12.

\*\*Los indicadores 14, 15, 16 y 17, se mantendrán por esta vigencia, ya que dentro de la reestructuración se definió que se unificarán en un solo indicador de medición de impacto, el cual iniciará su ejecución en 2021.

\*\*Si bien la mayoría de indicadores presenta una ejecución sobresaliente para el mes de septiembre, es importante se revise la programación de los indicadores 5 y 6, ya que es su primera medición y ya reportan sobre ejecución.

### Recomendaciones

\*\*Es importante se publiquen todas las evidencias que den cuenta de las actividades desarrolladas, en aras de verificar la información reportada.

JC

## GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	Trimestral	5%	24% →	10% ↑
2	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	Bimestral	100%	100% ↑	100% ↑

### Conclusiones

\*\*Para el tercer periodo de medición, se reporta una ejecución acumulada con rangos sobresalientes, sin embargo, para el indicador 1, es importante se tomen acciones ya que el promedio del trimestre aumento con respecto al periodo anterior, por aumento en las devoluciones de los procesos contractuales.

### Recomendaciones

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia.



GI

## GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Mensual	100%	96% ↑	99% ↑
2	Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	Eficacia	Semestral	85%	INACTIVO	

### Conclusiones

\*\*Para el tercer periodo de medición se reporta una ejecución sobresaliente, acorde a la programación de las variables.

\*\*El indicador 02, se declara inactivo para la vigencia dado que no aporta directamente al cumplimiento de los objetivos del proyecto, sin embargo se mantiene para ser reestructurado en la vigencia 2021.

\*\*Como resultado del ejercicio de revisión de los indicadores del proceso, se generó propuesta de ajuste que incluye 3 indicadores nuevos, que iniciarán monitoreo desde el mes de Octubre.

### Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo de reporte

SM

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE 3	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑
2	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	Eficiencia	Trimestral	100%	100% ↑	94% ↑



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

SM

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Conclusiones

\*\*Para el periodo de medición, las variables de los dos indicadores son ejecutadas de manera sobresaliente, garantizando cumplimiento de la meta anual y permitiendo el cumplimiento de los objetivos del proceso.

### Recomendaciones

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad y la pertinencia para que los indicadores que tienen la eficacia controlada, eleven su medición hacia la eficiencia o efectividad, en la siguiente vigencia

La información referenciada en este informe, fue tomada de las hojas de vida que cada uno de los procesos reportó con corte a 30 de Septiembre 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

Anexo: Revisión de Evidencias

Elaboró: Mary Buitrago - Profesional de la OAP



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ANEXO 1. REVISIÓN DE EVIDENCIAS

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
1	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	Número de actividades ejecutadas	Se reportan 29 Actas de reunión, correspondiente a la gestión realizada para el tercer trimestre.
2	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	# de actividades de sensibilización ejecutadas a nivel local	Se reportan 5 archivos de las sensibilizaciones realizadas.
3	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	# de atenciones realizadas	Se reporta registro de 17.993 atenciones presenciales y virtuales realizadas
4	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	# de acciones de acompañamiento ejecutadas	Se presenta registro de actividades
5	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	# de Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa en el periodo t	Se reporta registro de jóvenes vinculados desde la línea de oportunidad y la línea de sancionados
6	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	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.	# de Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a estrategias	Se evidencia matriz con ingresos y atenciones.
7	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	# de acciones implementadas en el periodo t	Se reportan las matrices de registro de actividades y registro escaneado para las campañas de salud.
8	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	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.	suma de los resultados de los instrumentos aplicados en el periodo t	Se reporta registro del total de instrumentos aplicados y resultados obtenidos.
9	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Porcentaje de atenciones a personas pospuestas y jóvenes mayores de 18 años de edad egresados del SRPA	Número de personas atendidas	Se reporta registro de atenciones por mes
10	AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Medir el porcentaje de reincidencia penitenciaria o de ingreso al Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario de las personas atendidas en Casa Libertad	Número de personas atendidas en la vigencia pasada que ingresaron al Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario en la vigencia actual	Se reporta registro de las personas que han presentado reincidencia en 2020
11	AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Número de PQRS con respuestas dentro de los plazos legalmente establecidos	Se reporta matriz con PQRS, donde se evidencia el total reportadas de acuerdo con la fecha de asignación. Solo está hasta agosto
12	AS-1 - Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Número de PQRS trasladadas a otra entidad	No se encontro evidencia.
13	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	Total de Personas Privadas de la Libertad atendidas en el servicio de salud en el mes.	Se reportan las planillas de registro de atenciones medicas y odontologicas.
14	AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Total de raciones pagadas al operador al mes.	Se reportan las planillas con las raciones entregadas en el mes
15	AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Total de encuestas satisfactorias en el mes	Se reportan encuestas de satisfacción aplicadas, para el mes de septiembre
16	AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Total de Personas Privadas de la Libertad que continuaron en actividades válidas para redención de pena en el mes.	Se reportan reportes con personas asignadas a actividades de redención
17	AIB-1 - Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Raciones alimenticias prescritas por parte del médico en atención a alguna patología o situación de cuidado especial	Se reporta registro de raciones terapéuticas entregadas en el mes.
18	CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo.	Agresiones físicas presentadas en el periodo actual	Se reportan informe mensual de las actividades del cuerpo de custodia y vigilancia donde se incluyen las riñas
19	CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Total de requisas realizadas en el mes.	Se reportan informe mensual de las actividades del cuerpo de custodia y vigilancia donde se incluyen las requisas realizadas
20	TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Total de remisiones efectivas en el periodo	Se reporta registro de remisiones mensuales
21	TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Total de requerimientos vencidos	Se reporta matriz con requerimientos asignados
22	TJ-1 - Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Expedición de Certificados de Redención	Sumatoria de días de respuesta a solicitudes	Se reporta el registro de certificados expedidos
23	CID-1 - Control Interno Disciplinario	Porcentaje de expedientes con impulso	Expedientes asignados	El reporte es semestral
24	CID-1 - Control Interno Disciplinario	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Numero de quejas disciplinarias evaluadas	Se reporta el formato donde se registra la información, el silenciamiento del mismo reposa en la Oficina de Control Interno Disciplinario, debido a que es información confidencial.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## REVISIÓN DE EVIDENCIAS

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
25	DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	numero de servidores con calificaciones entre 4 y 5	Se reporta resultado de las encuestas aplicadas en el marco de las capacitaciones realizadas.
26	DS-1 - Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de cumplimiento del POA	Avance en el cumplimiento de las metas de la entidad	Se reporta evidencias de las actividades desarrolladas para cada una de las metas del POA de la OAP
27	FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Porcentaje de procesos realizados	# Procesos realizados por la Dirección Técnica	Se reporta matriz con requerimientos atendidos
28	FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Elaboración de Contratos	# Contratos elaborados	Se relaciona matriz con contratos suscritos para el periodo
29	FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Elaboración de modificaciones contractuales	#Modificaciones contractuales elaboradas	Se reporta matriz con modificaciones elaboradas
30	FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	# De solicitudes gestionadas	Se reporta matriz general de mantenimientos gestionados y matrices con los mantenimientos realizados por marca de vehiculo
31	GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ	Número de nuevos seguidores en Canales Digitales para el periodo actual	Se registra reporte de Analyti, donde se evidencia usuarios nuevos
32	GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ	Número de nuevas visitas a la intranet para el periodo actual	Indicador Inactivo
33	GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	La sumatoria de los días de elaboración de las piezas gráficas	Se reporta matriz con numero de piezas generadas
34	GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Número de evaluaciones con al menos una falta grave o muy grave en monitoreo	No se reportan evidencias por que los datos esta reportados en la herramienta de business intelligence, Power BI de la SSCJ
35	GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Número llamadas abandonadas después del umbral (20 segundos)	No se reportan evidencias por que los datos esta reportados en la herramienta de business intelligence, Power BI de la SSCJ
36	GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Total de llamadas respondidas antes de umbral	No se reportan evidencias por que los datos esta reportados en la herramienta de business intelligence, Power BI de la SSCJ
37	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Número de solicitudes atendidas para la entrada de bienes al almacén de la SSCJ durante el periodo	Se reporta los comprobantes de ingreso de bienes para las unidades ejecutoras 01 y 02
38	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Capacitaciones realizadas en el periodo.	Se reportan las listas de asistencia y presentaciones de las acapitaciones realizadas
39	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Número de solicitudes de expedientes atendidas en el periodo.	Se reporta matriz con solicitudes de prestamo de expedientes
40	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Número de comunicaciones oficiales radicadas de entrada distribuidas en el periodo	Se reportan plantillas de entrega de correspondencia
41	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de avance en la actualización de los instrumentos archivísticos	Número de actividades Ejecutada en el periodo	Se registran evidencia de as actividades realizadas para la actualización de los instrumentos archivísticos PGD, PINAR, SGDEA, SIC, TRD
42	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Número de estudios previos radicados en la Dirección Jurídica y Contractual durante el periodo.	Se reporta registro de estudios previos realizados
43	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC	Número de actividades ejecutadas en el periodo.	Se reporta documentos con actividades desarrolladas
44	FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central	Número de transferencias primarias de archivos de la SSCJ realizadas.	Se reporta registro de actas y memorandos de las actividades de transferencias documentales
45	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.	Sumatoria del cumplimiento periódico porcentual de las actividades programadas en el periodo desagregadas por localidad (nivel central como una localidad mas), acumulado a la fecha de reporte desde el 1 de enero de la vigencia	No se reportan evidencias
46	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de Implementación Arquitectura Empresarial en las dependencias de la SDSCJ	Numero de dependencias incluidas en el ejercicio de Arquitectura Empresarial	Inactivo
47	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Numero de Servicios TIC atendidos y cerrados en la Herramienta de Mesa de Servicio	Se reporta matriz con requerimientos atendidos
48	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	Número de casos atendidos a "Satisfacción" del usuario en la Herramienta de Mesa de Servicio	Se reporta matriz con encuestas respondidas





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## REVISIÓN DE EVIDENCIAS

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
49	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Número de Incidentes Cerrados en la Herramienta de Mesa de Servicio	Se reporta hoja de vida de requerimientos cerrados
50	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Número de requerimientos Cerrados en la Herramienta de Mesa de Servicio	Se reporta matriz con incidentes cerrados
51	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Número de cambios aprobados por el CGC	Se reporta matriz con cambios
52	GT-1 - Gestión de tecnologías de la información	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Número de cambios exitosos	Se reporta matriz con cambios
53	GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Número de conciliaciones contables realizadas	Se registra reportes de las conciliaciones realizadas y memorandos
54	GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Número de reuniones de seguimiento al PAC realizadas	Se registran reportes de PAC y algunas actas de reunión con socialización del balance de PAC.
55	GH-1 - Gestión Humana	Cobertura con las actividades del Programa "Talento Humano en una Organización Saludable"	Total de personas que participaron en al menos una (1) actividad	Se reporta semestral
56	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades Ejecutadas	Se reporta cronograma de actividades, para implementar el plan de acción del módulo de SST
57	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Actividades Ejecutadas	Se reporta cronograma de actividades y registros de actividades desarrolladas
58	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Actividades Ejecutadas	No se reportan actividades
59	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Actividades Ejecutadas	Se reporta registro de actividades desarrolladas en el periodo de medición
60	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Actividades Ejecutadas	Se reporta plan de trabajo y ejecución del módulo de formación y capacitación
61	GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Actividades Ejecutadas	Se repota piezas divulgativas de las actividades desarrolladas
62	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Número de Servidores satisfechos	Se reporta registro de capacitaciones realizadas y encuestas aplicadas
63	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Número de Servidores satisfechos	Se reporta registro de tabulación de encuestas realizadas
64	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Número de Servidores satisfechos	Se reporta registro de tabulación de encuestas realizadas
65	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Número de Servidores satisfechos	Se reporta registro de tabulación de encuestas realizadas
66	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	Número de Servidores satisfechos	Se reporta informe con resultados de las encuestas aplicadas
67	GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Número de Servidores satisfechos	No se reporta evidencia
68	GH-1 - Gestión Humana	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial	Resultado Batería Riesgo Psicosocial Año 2017	Medición Anual
69	GH-1 - Gestión Humana	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico	personas que se incapacitan por aspectos osteomusculares para 2020	Se reporta proyecto de asesoría de ARL para realizar actividades enfocadas a mitigar riesgo biomecánico
70	GH-1 - Gestión Humana	Impacto de la actividades de bienestar	Evaluación POST	No hay medición para el periodo
71	GH-1 - Gestión Humana	Impacto de la actividades de capacitación	Evaluación de Salida	No hay medición para el periodo
72	JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	No. de solicitudes de contratación devueltos	Se reporta matriz con contratos suscritos para el periodo.
73	JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Número de respuestas a acciones de tutela tramitadas a tiempo	Se reporta matriz con tutelas tramitadas
74	GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C Y J	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Número de requerimientos respondidos en los tiempos establecidos	Se reporta matriz con seguimiento a los requerimientos de información
75	GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S,C Y J	Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	Número de servidores que respondieron que SI conocen la OAIIE y los servicios que ofrece.	Se declara inactivo
76	SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Número de informes de seguimientos y auditorías realizadas de acuerdo al Plan Anual de Auditoría.	Se reporta matriz de seguimiento al Plan de Auditoría
77	SM-1 - Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	"Número de acciones del Plan de Mejoramiento cerradas efectivamente durante el trimestre.	Se reporta Plan de Mejoramiento con seguimiento