



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

# **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**TERCER TRIMESTRE 2021**

**Oficina Asesora de Planeación**

**Septiembre, 2021**





El presente informe, se elabora en función del análisis de la evaluación de la gestión de los diferentes procesos, en relación con el logro de los objetivos de los mismos. Durante el tercer trimestre del año se efectuaron reuniones para la actualización de indicadores y el tablero de control, así mismo se tramitó y actualizó, conforme a las solicitudes allegadas a 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 ●
-----------------	-----------------	--------------	---

## RESUMEN DE TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

De conformidad con las funciones de esta oficina, se presenta resumen del comportamiento y el resultado de la gestión de los procesos.

Número de Indicadores por rango	65 ↑	14 →	0 ↓	0 ●
---------------------------------	------	------	-----	-----

**Nota:** es importante aclarar que, en su mayoría, los indicadores que se relacionan en un rango satisfactorio tienen una tendencia creciente, lo que indica cumplimiento de las metas programadas.

A continuación, se describe el resultado de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de calidad, para el tercer trimestre de 2021 y para lo cual, fueron revisadas las evidencias publicadas por todos los procesos en la carpeta sharepoint, administrada por la oficina asesora de planeación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

AJ

## ACCESO A LA JUSTICIA

N.º	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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%	100% ↑	86% ↑
2	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	100%	95% ↑	83% ↑
3	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Eficacia	Trimestral	100%	80% ↑	54% →
4	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	Trimestral	70%	95% ↑	95% ↑
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%	114% ↑	92% ↑
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%	75% →	53% →
7	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Efectividad	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
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%	89% ↑	91% ↑

### Conclusiones

\*\*Los indicadores 1,2,4, 7 y 8, por su tendencia de tipo creciente, se presenta en un rango sobresaliente.

\*\* Para el tercer trimestre, se acogieron las recomendaciones emitidas, se realiza la reprogramación y ajuste de la meta del indicador 3.

\*\*Aunque el indicador 5 presenta para el periodo una sobre ejecución, se evidencia que, para el acumulado se cumple la meta establecida.

\*\*El indicador 6, presenta una gestión satisfactoria para la meta de la vigencia, presentado incremento en la vinculación, lo anterior como respuesta a la puesta en marcha de otra estrategia, sin embargo, al evidenciar dificultades para el cumplimiento de la meta, se analiza ajuste a la misma.

### Recomendaciones

\*\*El indicador 6, aunque se encuentra en un rango a satisfactorio, se recomienda analizar las posibles acciones de mejora para cumplir la meta programada.



AS

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Mensual	100%	99,5% ↑	93% ↑
2	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	Mensual	30%	9,6% ↑	15% ↑

### Conclusiones

\*\*Para el periodo del reporte los indicadores del proceso presentan una gestión sobresaliente.

### Recomendaciones

\*\*Es importante que desde el proceso se evalué la posibilidad de la creación o ajuste de otro tipo de indicadores que midan efectividad.

AIB

## ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PPL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Mensual	100%	164% ↑	155% ↑
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%	100% ↑	100% ↑
4	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Mensual	100%	83% ↑	96% ↑
5	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica	Eficacia	Mensual	11%	13,5% ↑	14% ↑



**AIB**

**ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PPL**

**Conclusiones**

\*\*El indicador 1, presenta sobre ejecución dada la alta demanda y atención en los servicios de salud básico brindada a la PPL.

\*\* Los indicadores 2,3,4, y 5 presentan una gestión sobresaliente para el tercer trimestre.

**Recomendaciones**

\*\*Es importante fortalecer el análisis de los indicadores, así como la programación de las actividades para la medición, y así tener mayor claridad y reflejar la realidad de lo ejecutado vs lo programado.

**CVS**

**CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD**

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

**Conclusiones**

\*\*Los indicadores tienen un comportamiento sobresaliente para el periodo evaluado, toda vez que continúan a la baja la riñas y se ejecutan las requisas definidas.

**Recomendaciones**

\*\*Es importante que el proceso revise la posibilidad de identificar indicadores de eficiencia o efectividad.

\*\*Se recomienda programar por periodo la meta del indicador 2.



TJ

TRÁMITE JURÍDICO A LA SITUACIÓN DE LAS PPL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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% ↑	0% ↑
3	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Mensual	15 Días	19 →	19 →

Conclusiones

\*\*Los indicadores 1 y 2 presentan una ejecución sobresaliente, realizando la ejecución de remisiones programadas y atendiendo a los requerimientos allegados al proceso.

\*\* El indicador 3 se evalúa en rango satisfactorio, evidenciando la disminución de días en el tiempo de respuesta en relación a periodos anteriores.

Recomendaciones

\*\*Se recomienda tomar acciones necesarias para mejorar la tendencia del indicador 3 para la próxima medición.

\*\* Se recomienda mejorar el análisis de indicadores de gestión.

CID

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

N,	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	MET A ANU AL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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%	147% ↑	44% ↑

Conclusiones

\*\*De acuerdo con el resultado del rango de gestión para el período los indicadores se encuentran en un rango sobresaliente, presentado una sobre ejecución en el indicador 2.

Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo del reporte.



DS

## DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Trimestral	92%	60% →	80% ↑
2	Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	100% ↑

### Conclusiones

\*\*El indicador 1 tiene un desempeño satisfactorio, por lo anterior se realizará seguimiento de las capacitaciones.

\*\* El indicador 2 presenta un desempeño sobresaliente.

### Recomendaciones

\*\*El acumulado del indicador 1 se presenta sobre sobresaliente, sin embargo, para el periodo se presenta en rango satisfactorio, por lo que, se recomienda efectuar acciones preventivas para el cumplimiento de la meta.

FC

## FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LAS, C Y AJ

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Trimestral	95%	100% ↑	100% ↑
2	Elaboración de Contratos	Eficacia	Trimestral	95%	100% ↑	100% ↑
3	Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Trimestral	95%	100% ↑	100% ↑
4	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Eficacia	Trimestral	100%	89% ↑	105% ↑

### Conclusiones

\*\* Los indicadores del proceso presentan una gestión sobresaliente.

### Recomendaciones

\*\*Se recomienda analizar y/o evaluar los factores críticos del proceso para identificar otros indicadores que puedan aportar a la toma de decisiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

GC

## GESTIÓN DE COMUNICACIONES

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	20%	4% ↑	16% ↑
2	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	<5 días	1,4 ↑	1,4 ↑
3	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Eficacia	Trimestral	90%	98% ↑	98% ↑

### Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre de la vigencia, los indicadores del proceso tienen un comportamiento sobresaliente.

### Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo del reporte

GE

## GESTIÓN DE EMERGENCIAS

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Tasa de faltas en calidad	Eficacia	Mensual	< 20%	7,9% ↑	8,6% ↑
2	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Mensual	< 10%	0,36% ↑	2,2% ↑
3	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Mensual	> 90%	96,8% ↑	913% ↑

### Conclusiones

\*\*Los indicadores del proceso presentan una gestión sobresaliente. Para el periodo se realizaron ajuste en los rangos de gestión y soportes de entregables.

### Recomendaciones

\*\* Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores.

\*\*Se recomienda el cumplimiento del reporte en los tiempos establecidos.





FD

## GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	75% →
2	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	75% →
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 solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Eficacia	Trimestral	100%	100% ↑	75% →
6	Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	35% ↑	65% →
7	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	35% ↑	65% →
8	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Eficacia	Trimestral	100%	35% ↑	65% →

### Conclusiones

\*\*La gestión del proceso medida por los indicadores, precisa un análisis sobresaliente para el tercer trimestres de la vigencia, teniendo así en su mayoría de los acumulados, un rango satisfactorio cumpliendo las metas programadas.

### Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo.



GS

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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%	71,6 →	70,5 →

Conclusiones

\*\*Se reporta primer, segundo y tercer trimestre, presentando un desempeño satisfactorio, por motivo de dificultades en la recolección de la información.

Recomendaciones

\*\*\*Es importante se cumplan con los tiempos de reporte a la medición de los indicadores, ya que estos nos suministran información para toma de decisiones para las mejoras del proceso y en ese sentido evitar posibles desviaciones en el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo.

\*\* Se recomienda tomar acciones preventivas para dar cumplimiento a la meta del indicador.

GT

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	96% ↑	96% ↑
2	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
3	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	90% ↑	90% ↑
4	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	96% ↑	96% ↑
5	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
6	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑



GT

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### Conclusiones

\*\* Para el tercer trimestre de medición la gestión del proceso, los indicadores se encuentran en el rango satisfactorio

### Recomendaciones

\*\* Teniendo en cuenta que estamos próximos al cierre de la vigencia, se recomienda tomar las acciones necesarias con el indicador inactivo.

GF

## GESTIÓN FINANCIERA

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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% ↑
3	Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Eficiencia	Trimestral	85%	99,8% ↑	99,8% ↑
4	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	Eficiencia	Trimestral	85%	100% ↑	100% ↑
5	Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Eficiencia	Trimestral	85%	99% ↑	99% ↑

### Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre la gestión de los indicadores del proceso presentan un análisis satisfactorio.

### Recomendaciones

\*\*Ninguna para el periodo del reporte.



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

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	90%	80% ↑	80% ↑
2	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	Trimestral	93%	100% ↑	74% →
3	Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Eficiencia	Trimestral	95%	86% ↑	71% →
4	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Eficiencia	Trimestral	95%	100% ↑	75% →
5	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Eficiencia	Trimestral	95%	100% ↑	75% →
6	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Eficiencia	Trimestral	95%	100% ↑	100% ↑
7	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Eficiencia	Trimestral	95%	100% ↑	75% →
8	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	Trimestral	90%	99% ↑	99% ↑
9	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Efectividad	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
10	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Efectividad	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
11	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Efectividad	Trimestral	90%	98% ↑	98% ↑
12	Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	Efectividad	Trimestral	95%	99% ↑	99% ↑
13	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Efectividad	Trimestral	90%	100% ↑	100% ↑
14	Incidencia de Enfermedad Laboral	Eficacia	Semestral	=<5%	0,1% ↑	0,1% ↑
15	Impacto de la actividades de bienestar	Efectividad	Semestral	30%	16% →	16% →
16	Frecuencia de accidentalidad	Eficacia	Mensual	=<5%	0,3% ↑	0,3% ↑
17	Impacto Ausentismo	Eficacia	Mensual	5%	0,14% ↑	0,14% ↑



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GH

## GESTIÓN HUMANA

### Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre de la vigencia, 16 indicadores reportan su ejecución sobre el rango de gestión sobresaliente.

\*\*El indicador 15 fue afectado por la continuidad de los participantes en los módulos: encuentro de Parejas y de Pre pensionados, surtieron un impacto importante.

\*\* Se realiza ajuste en los ítems: fuente de información y descripción de entregables, de los indicadores de cumplimientos y medición de satisfacción de módulo de formación y capacitación, así las cosas, el proceso realizó ajuste en los entregables de periodos anteriores.

### Recomendaciones

\*\* Se recomienda tomar acciones necesarias para el cumplimiento de la meta del indicador 15.

\*\* Teniendo en cuenta que estamos próximos al cierre de la vigencia, se recomienda tomar las acciones necesarias con el indicador inactivo.

\*\*Se recomienda el cumplimiento del reporte en los tiempos establecidos.

JC

## GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	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	20%	14,5% ↑	14,5% ↑
2	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	Bimestral	100%	100% ↑	100% ↑
3	Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	Semestral	100%	-	-

### Conclusiones

\*\*Para el periodo evaluado, los indicadores del proceso presentan una gestión sobresaliente.

\*\* Se realiza solicitud de creación de un tercer indicador con nombre: Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad

### Recomendaciones

\*\*Se recomienda analizar y/o evaluar los factores críticos del proceso para identificar otros indicadores que puedan aportar a la toma de decisiones.



GI

GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

N.	INDICADOR	NATURALEZA	PERIODICIDAD	META ANUAL	PROMEDIO TRIMESTRE III	RESULTADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA
1	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Mensual	100%	93% ↑	96% ↑
2	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑
3	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	Mensual	100%	78% →	83% ↑
4	Actualización Base de Datos Geográfica	Eficacia	Mensual	100%	100% ↑	100% ↑

Conclusiones

\*\*Los indicadores presentan una gestión del proceso en sobresaliente, exceptuando el indicador 3, toda vez que un dato no fue actualizado por falta de información que suministra el dueño de la misma.

Recomendaciones

\*\* Teniendo en cuenta que estamos próximos al cierre de la vigencia, se recomienda tomar las acciones necesarias con el indicador inactivo.

\*\* Se recomienda tomar acciones necesarias para el cumplimiento de la meta del indicador 3.

SM

SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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



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

SM

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Conclusiones

\*\*Para el tercer trimestre de la vigencia, los indicadores del proceso muestran un resultado satisfactorio.

### Recomendaciones

\*\* Ninguna para el periodo de reporte.

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 2021.

Así mismo, en la carpeta SharePoint, podrán encontrar esta información y el tablero de control, el cual contiene la información de todos los indicadores, disponible en la siguiente ruta: [https://scjgovcol.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacin/EiY4gs\\_f9CtNvLughoAfl-EBPc8n8gX8L8QzbmT9hKbs8g?e=ZYXCp8](https://scjgovcol.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacin/EiY4gs_f9CtNvLughoAfl-EBPc8n8gX8L8QzbmT9hKbs8g?e=ZYXCp8) .

Desde la oficina asesora de planeación se recomienda analizar y evaluar los factores críticos de los procesos, para determinar otros indicadores que puedan aportar a la toma de decisiones de la Alta Dirección.

De otra parte, se recomienda que se remita la información correspondiente a los indicadores de gestión, dentro de los tiempos establecidos en el calendario de reportes emitido por la oficina, toda vez que como ejercicio de mejora, se considera necesario contar con el tiempo oportuno para realizar la debida retroalimentación para los ajustes que tengan lugar .

Oficina Asesora de Planeación

Anexo: Lista de evidencias

Elaboró: Sandra Torres- Profesional de la OAP  
Revisó: Mary Buitrago - Profesional de la OAP  
Aprobó: Ana María Miranda- Jefe OAP



## ANEXO LISTA DE EVIDENCIAS

Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
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 médicas y odontológicas, así como el resumen de las atenciones,
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, así como el resumen de las porciones pagas y recibidas.
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
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 estadísticas de personas asignadas a actividades de redención y las personas aptas para realizar actividades.
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 cada mes.
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 documentos entre Actas de reunión y soportes de reuniones, correspondiente a la gestión realizada para el trimestre del reporte.
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 archivos de las sensibilizaciones realizadas (actas de reunión, registro fotográfico, registro por plataforma teams-zoom)
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	# de acciones de acompañamiento ejecutadas	Se reporta registro de atenciones presenciales y virtuales realizadas
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	# de usuarios satisfechos	Resultados de encuestas de satisfacción
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	Excel con vinculados a rutas de atención
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 reporta registro de jóvenes vinculados desde la línea de oportunidad y la línea de sancionados
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Número de personas con calificación igual o mayor a 3 en la encuesta de satisfacción	Resultados de encuestas de satisfacción
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	Excel consolidado y resumen de encuestas de satisfacción
AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	suma de los resultados de los instrumentos aplicados en el periodo t	Actas de reuniones de acciones realizadas
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.
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	Se reporta matriz con PQRS, donde se evidencia los traslados.





## ANEXO LISTA DE EVIDENCIAS

Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Porcentaje de expedientes con impulso	Expedientes asignados	Se reporta el formato donde se registra la información, el diligenciamiento de este reposa en la Oficina de Control Interno Disciplinario, debido a que es información confidencial.
CID-1 - Control Interno Disciplinario	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Número de quejas disciplinarias evaluadas	Se reporta el formato donde se registra la información, el diligenciamiento de este reposa en la Oficina de Control Interno Disciplinario, debido a que es información confidencial.
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.
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
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.
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
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
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
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
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 vehículo
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.
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 capacitaciones realizadas
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 préstamo de expedientes
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
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Número de actividades ejecutadas en el periodo	Documentos y/ o productos ejecutados, planes
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Número de actividades ejecutadas en el periodo.	Documentos y/ o productos ejecutados, planes
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	Número de actividades ejecutadas para el cumplimiento de las estrategias del programa en el periodo	Documentos y/ o productos ejecutados, planes
FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Número de solicitudes atendidas para el mantenimiento de la sede administrativa de la SSCJ durante el periodo	Relación de las solicitudes de mantenimiento atendidas durante el periodo.
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 reporta resumen de datos de seguidores.



## ANEXO LISTA DE EVIDENCIAS

Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
GC-1 - Gestión de Comunicaciones	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Número de acciones comunicativas publicadas	Excel con resumen de acciones comunicativas publicadas
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 planear de la OAC.
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Número de evaluaciones con al menos una falta grave o muy grave en monitoreo	Resumen en grafica por periodo, de acuerdo con la Tasa de faltas, Total de evaluaciones y Total de evaluaciones con faltas por Año y Mes
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Número llamadas abandonadas después del umbral (20 segundos)	Resumen en grafica por periodo, de acuerdo con la Tasa de abandono de llamadas después de umbral, Abandonadas tras umbral y Recibidas por Año y Mes
GE-1 - Gestión de Emergencias	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Total, de llamadas respondidas antes de umbral	Resumen en grafica por periodo, de acuerdo con la Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral, Respondidas antes de umbral y Respondidas por Mes
GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Número de conciliaciones contables realizadas	Se registra reportes de las conciliaciones realizadas y memorandos
GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Número de cuentas de Contratos de Prestación de Servicios, gestionadas ante la SHD en 6 días o menos	Se registra excel sistema de gestión documental de la Entidad y/o cuadro control virtual
GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	CDP'S expedidos en 3 días hábiles	Reporte excel sistema de gestión documental de la Entidad
GF-1 - Gestión Financiera	Oportunidad en la expedición y firma de RP's	CRP'S expedidos en 3 días hábiles	Reporte excel sistema de gestión documental de la Entidad
GF-1 - Gestión Financiera	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Número de reuniones de seguimiento al PAC realizados	Se registran actas de reunión con socialización del balance de PAC.
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 registro de cobertura y asistencia a las actividades del programa
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades Ejecutadas	Se reporta registro de actividades implementadas en el módulo de SST
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Actividades Ejecutadas	Se reporta cronograma de actividades y registros de actividades desarrolladas
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Actividades Ejecutadas	Se reportan piezas y divulgativas y registros de las actividades
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
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
GH-1 - Gestión Humana	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Actividades Ejecutadas	Se reporta plan de trabajo de secretaria saludable
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
GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Número de Servidores satisfechos	Se reporta registro de tabulación de encuestas realizadas
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
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
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
GH-1 - Gestión Humana	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Número de Servidores satisfechos	Se reporta informe con resultados de las encuestas aplicadas
GH-1 - Gestión Humana	Frecuencia de accidentalidad	Número de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el mes	Se reporta matriz de accidentalidad, reporte de ARL y base de datos de los colaboradores



## ANEXO LISTA DE EVIDENCIAS

Proceso	Nombre del Indicador	Variable	Verificación de Evidencias
GH-1 - Gestión Humana	Impacto de las actividades de bienestar	Evaluación POST	Se reportan informe y tabulación de encuestas de actividades realizadas
GH-1 - Gestión Humana	Impacto de Ausentismo	Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes	Se reporta matriz de incapacidades y base de datos de los colaboradores.
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 con entrada y salida de requerimientos de Información
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S, C Y J	Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief	Número de Policy Brief generados en el periodo	Documento de Policy Brief generados en el periodo
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S, C Y J	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Número de fuentes de información actualizadas	Se reporta matriz de actualización de bodega de datos
GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S, C Y J	Actualización Base de Datos Geográfica	Número de fuentes de información actualizadas	Se reporta matriz con actualización de geodatabase
GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia	Grado de implementación de las acciones contempladas en las estrategias para el fortalecimiento de los organismos de seguridad, la participación ciudadana, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y el logro de las garantías a la movilización social.	Sumatoria de los porcentajes promedio de cumplimiento por cada estrategia para el periodo verificado	Se reportan resumen en excel de las actividades por estrategias ejecutadas.
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 registrados y atendidos.
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 realizadas y atendidos
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 incidentes cerrados, resumen de incidentes registrados y cerrados.
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 hoja de vida de requerimientos cerrados, resumen de incidentes registrados y cerrados.
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 evidencia matriz de control de cambios, así como el documento asociado a los mismos.
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 evidencia matriz de control de cambios, así como el documento asociado a los mismos.
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	Base de datos Excell Publicación Secop II
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
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 con el Plan Anual de Auditoría.	Se reporta matriz de seguimiento al Plan de Auditoría
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 matriz a las acciones del Plan de Mejoramiento con seguimiento
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 de acuerdo con el SISPEC
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 consolidado de requerimientos del sistema ORFEO
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 / informe con asunto: Información reporte Plan de Gestión de las peticiones recibidas en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2021