

# INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE

2023



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA





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

## Contenido

Introducción .....	2
Objetivo .....	2
Metodología .....	2
Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia .....	5
AIB - ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD .....	6
AJ - ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA .....	7
AS- ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
CID- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO .....	10
CVS- CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD .....	11
DS-DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL.....	12
FC- FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	12
FD-1 - GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL.....	13
GC-1 - GESTIÓN DE COMUNICACIONES .....	14
GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS.....	15
GF-1 - GESTIÓN FINANCIERA .....	16
GH-1 - GESTIÓN HUMANA .....	17
GI- GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA..	18
GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	19
GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	20
JC- GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL.....	21
SM- SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	23
TJ- TRÁMITE JURÍDICO A LA SITUACIÓN DE PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD.....	23
Conclusiones.....	25
Recomendaciones .....	26



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

## Introducción

En cumplimiento al seguimiento mensual realizado por la Oficina Asesora de Planeación y a lo establecido por la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se señala la responsabilidad de la segunda y primera línea de defensa para la creación, reporte y análisis de los indicadores de gestión por proceso, así como la implementación de las acciones pertinentes en coherencia con los resultados arrojados en los monitoreos y evaluaciones, se entrega el presente documento que expone el comportamiento de los resultados de los indicadores de gestión para el primer trimestre de la vigencia 2023.

## Objetivo

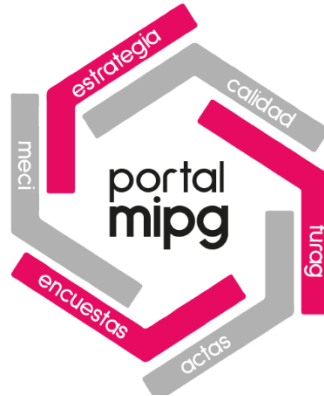
Brindar información consolidada sobre el desempeño de los procesos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ a partir de la medición de indicadores de gestión por proceso para analizar su implementación, dar a conocer sus resultados y contribuir a la toma de decisiones con el fin de contribuir a la mejora continua en el funcionamiento de los procesos.

## Metodología

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- SDSCJ ha generado esfuerzos para la mejora continua en la operación y sus productos y servicios, uno de ellos consiste en la puesta en marcha del Sistema ITS Gestión “Portal MIPG”<sup>1</sup>, mediante el cual se realizan diferentes reportes del sistema integrado de gestión dentro de los cuales se encuentra el seguimiento a los indicadores de gestión por proceso.

---

<sup>1</sup> Portal MIPG, disponible en el siguiente enlace: <https://portalmipg.scj.gov.co/portal/index.php>



**Ilustración 1 fuente: Oficina Asesora de Planeación**

Para lo anterior, se emiten lineamientos mediante el instructivo “Diseño y Registro de Indicadores de Gestión” y los documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, además de acciones de capacitación y acompañamientos para cada uno procesos, tanto para sus líderes de proceso como para los líderes operativos. Lo anterior, teniendo en cuenta la gestión de cambio que genera acoger y apropiar la herramienta digital que contribuye a la transparencia y sistematización de los procesos de seguimiento y mejora en la entidad.

De acuerdo con lo definido en el instructivo mencionado anteriormente, la información es reportada por cada uno de los procesos en el Portal MIPG de acuerdo con el rol de líder operativo, y posteriormente aprobada por el líder del proceso y validado por la Oficina Asesora de Planeación.

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 sus objetivos durante el primer trimestre del año 2023, durante el cual se efectuaron reuniones para la creación, formalización y actualización de indicadores reflejadas en el portal MIPG y la herramienta tablero de control disponible en la página web de la entidad.





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



En cumplimiento: Es igual o superior a la meta establecida, cumpliendo con la misma.



En ejecución: Es inferior a la meta establecida, pero esta tendiente a dar cumplimiento.



En alerta: Es muy inferior a la meta establecida, requiriendo acciones para el cumplimiento.

Actualmente, la SDSCJ cuenta con 18 procesos y 89 indicadores registrados, sobre los cuales se hace monitoreo mensual y se elabora un informe trimestral. Con corte a 31 de marzo del 2023 se cuenta con 26 indicadores inactivos que corresponden a los procesos de: Gestión Humana; Gestión de Emergencias; Custodia y Vigilancia; Acceso y Fortalecimiento a la Justicia; Gestión de Tecnologías de la Información; Gestión y Análisis de Información; y Seguimiento y Monitoreo.

Del total de indicadores activos para la medición (63), fueron analizados 59 indicadores para el primer trimestre. No aplica para esta revisión los indicadores que tienen definida su periodicidad trimestral (4).

Así las cosas, de conformidad con las funciones de esta Oficina Asesora, se presenta resumen del comportamiento y el resultado de la gestión de los procesos de acuerdo con su tipología, contando con 59 indicadores activos para la medición del primer trimestre de la vigencia que se encuentran en los siguientes rangos:





## Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

Para poder ilustrar el comportamiento de los procesos de la entidad a partir del análisis de sus indicadores, es necesario recordar que los procesos se encuentran distribuidos según su tipología de la siguiente manera:

### **Procesos de Apoyo**

AS-1 - Atención y Servicio al Ciudadano

FD-1 - Gestión de Recursos Físicos y Documental

GF-1 - Gestión Financiera

GH-1 - Gestión Humana

JC-1 - Gestión Jurídica y Contractual

CID-1 - Control Interno Disciplinario

### **Procesos Estratégicos**

DS-1 - Direccionamiento Sectorial e Institucional

GC-1 - Gestión de Comunicaciones

GT-1 - Gestión de Tecnologías de la Información

### **Procesos de Evaluación**

SM-1 - Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno

### **Procesos Misionales**

AIB-1 - Atención Integral Básica a las Personas Privadas de la Libertad

AJ-1 - Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

CVS-1 - Custodia y Vigilancia para la Seguridad

FC-1 - Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J



GE-1 - Gestión de Emergencias

GI-1 - Gestión y Análisis de Información de S, C Y J

GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia

TJ-1 - Trámite Jurídico a la Situación de Personas Privadas de la Libertad

### AIB - ATENCIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
AIB-IND-1	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	104,82%
AIB-IND-2	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	99,62%
AIB-IND-3	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	Porcentaje	Mensual	100%	100%
AIB-IND-4	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	100%	97,14%
AIB-IND-5	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Eficacia	Porcentaje	Mensual	11%	9,32%

El comportamiento en general de los indicadores del proceso se mantiene en cumplimiento para los meses de enero, febrero y marzo, presentando una leve sobre ejecución en el indicador 1 de conformidad a la meta establecida. Por lo anterior, se sugiere analizar si se ajusta la meta para los próximos periodos de medición.



Asimismo, es importante que desde la primera línea de defensa se fortalezca la validación de los datos y los soportes al momento de cargue, teniendo en cuenta que, desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, emite mes a mes las observaciones y solicitudes de ajustes frente a la coherencia del reporte numérico y los soportes.

### AJ - ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
AJ-IND1	Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	Numérico	Trimestral	30	30
AJ-IND2	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Numérico	Trimestral	16	16
AJ-IND4	Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	Porcentaje	Trimestral	100%	99,72%
AJ-IND8	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	Porcentaje	Semestral	-	-
AJ-IND7	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos	Efectividad	Porcentaje	Trimestral	95%	98,63%





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

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
	presencialmente en el programa Casa Libertad					
AJ-IND9	Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	Numérico	Trimestral	70	70

Para el primer trimestre de la vigencia, los indicadores del proceso se mantuvieron en cumplimiento de acuerdo con las metas definidas, desde esta Oficina Asesora se emitieron observaciones y solicitudes de aclaraciones que fueron atendidas oportunamente por el líder del proceso y los equipos de cada tema.

Después de analizar y realizar reuniones con el equipo de la Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente y la Oficina Asesora de Planeación, se determinó que desde la Subsecretaría de Acceso a la Justicia no era posible determinar la programación de vinculación de los adolescentes de dos programas que tienen asociados indicadores de gestión.

En este orden, para el primer trimestre el proceso solicitó la inactivación de los indicadores con nombre “Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa y “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 otra parte, se ajustó la periodicidad del indicador con nombre “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”, teniendo en cuenta que su comportamiento se ha mantenido en constante cumplimiento. Al respecto, es importante mencionar que, de conformidad con el funcionamiento del Portal MIPG, la meta de este indicador se reportará cuando el portal remita la notificación de solicitud.

## AS- ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
AS-IND-1*	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	100%	93,5%
AS-IND-2*	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%
AS-IND-3	Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Calidad	Porcentaje	Bimestral	50%	44,32%
AS-IND-4	Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	Efectividad	Porcentaje	Bimestral	80%	90,35%

Desde esta Oficina Asesora se validaron los soportes y datos numéricos de los indicadores 1 y 2 de los meses de enero y febrero, lo anterior teniendo en cuenta que tienen una periodicidad mensual, lo indicadores evidencian comportamiento de constante cumplimiento.

Sin embargo, de acuerdo con solicitud del proceso de ampliar el tiempo de reporte para los indicadores de gestión teniendo en cuenta el volumen de información y su entrega de manera confiable y exacta, para la fecha del informe no se contaba con información del mes de marzo de los indicadores 1 y 2. Se sugiere al proceso realizar lo pertinente para cumplir con los tiempos establecidos y poder contar con la información completa para la evaluación trimestral que realiza la Oficina de Control Interno.



Para el caso de los indicadores 3 y 4, con periodicidad bimestral, se encuentran en cumplimiento. De conformidad con las reuniones de acompañamiento realizadas con esta Oficina, el proceso proyectó las metas de los indicadores acuerdo en el análisis de resultados de la anterior vigencia teniendo en cuenta que su medición inició mitad del año 2022.

\*Por solicitud del proceso se amplió el tiempo de reporte para los indicadores de gestión del proceso, teniendo en cuenta el volumen de información y la entrega de esta de manera confiables y exacta. Así las cosas, el reporte del mes vencido se realizaría los días 25 de cada mes.

### CID- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
CID-IND-1	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
CID-IND-2	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	Porcentaje	Semestral	35%	-

Para el primer trimestre de la vigencia el indicador trimestral a medir para el periodo de validación se encuentra en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida. Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, se prestó al líder operativo del proceso asesoría y acompañamiento en temas de reporte de indicadores de gestión y funcionamiento del Portal MIPG.



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

Es importante mencionar que el soporte presentado para los indicadores del proceso es el formato en el cual se registran las quejas y expedientes, clasificadas como información sensible y confidencial, por lo cual gozan de reserva sumarial.

### CVS- CUSTODIA Y VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
CVS-IND-2	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%

El comportamiento del indicador del proceso se mantiene en cumplimiento para los meses de enero, febrero y marzo de acuerdo con las validaciones realizadas.

Es importante que la primera línea de defensa fortalezca la validación de los datos y los soportes al momento de cargue, teniendo en cuenta que, desde la Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, se remitieron mes a mes las observaciones y solicitudes de ajustes frente a la coherencia del reporte numérico y los soportes.

Por solicitud del proceso se inactivó el indicador con nombre: “Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo”, toda vez que se consideró que no daba cuenta de los resultados de la gestión de la administración propia de la cárcel y del proceso.



## DS-DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
DS-IND-1	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Porcentaje	Trimestral	85%	89,65%
DS-IND-2	Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%

Para el primer trimestre de la vigencia los indicadores del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se identifica que el indicador 1 se encuentra una leve sobre ejecución respecto a la meta establecida.

## FC- FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS PARA LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
FC-IND-2	Elaboración de Contratos	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FC-IND-3	Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FC-IND-4	Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FC-IND-5	Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados por la Dirección de Bienes, completos	Efectividad	Porcentaje	Trimestral	100%	87,5%



Para el primer trimestre de la vigencia los indicadores del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se identifica que el indicador 5 se encuentra en un 87,5% de cumplimiento a razón de las inconsistencias encontradas en los expedientes de los contratos supervisados por la Dirección de Bienes; para las cuales se realizan acciones de seguimiento y control permitiendo el trabajo conjunto entre los supervisores y el grupo de seguimiento para atender y subsanar lo correspondiente.

### FD-1 - GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y DOCUMENTAL

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
FD-IND-1	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-2	Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-3	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-4	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-5	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-6	Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
FD-IND-7	Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%





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

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
FD-IND-8	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%

Para el primer trimestre de la vigencia los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida.

La Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, realizó mesa de trabajo con el líder operativo del proceso para dar alcance a las observaciones realizadas en el informe de evaluación de indicadores de gestión del trimestre IV del 2022 emitido por la Oficina de Control Interno, el cual elevaba recomendaciones en relación con la organización y claridad de los soportes cargados para la validación de las evidencias correspondiente a los reportes de indicadores.

### GC-1 - GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GC-IND1	Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	7%	6.96%
GC-IND2	Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje	98%	97,96%
GC-IND3	Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	100%	100%



Para el primer trimestre de la vigencia los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento con la meta establecida, sin embargo, se recomienda fortalecer las evidencias del indicador 1 teniendo en cuenta que durante la validación realizada por la Oficina Asesora de Planeación no fue posible verificar durante el mes de enero el crecimiento digital de audiencia de los canales que administra la Oficina Asesora de Comunicaciones, lo cual tiene que ver con la ausencia de indicadores que sustenten el reporte numérico.

Al respecto, es importante resaltar la necesidad de que desde la primera línea de defensa se atiendan oportunamente las observaciones para subsanar los reportes realizados para continuar con el proceso de validación y aprobación. Así mismo, que desde su rol se fortalezca la validación de los datos y los soportes al momento de cargar, teniendo en cuenta que, desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, se remitieron observaciones y solicitudes de ajustes frente a la coherencia del reporte numérico y los soportes.

Es de aclarar que la Oficina Asesora de Planeación, desde su rol segunda línea de defensa, desarrolló dos mesas de trabajo: una para realizar el acompañamiento respectivo frente al reporte en el Portal MIPG; y la segunda para la revisión de observaciones realizadas y emitidas en la validación de los indicadores de gestión del proceso.

## GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GE-IND-1	Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	82%	83,94%
GE-IND-2	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	<8%	8,85%
GE-IND-3	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	90%	98,63%



A pesar de que los indicadores de gestión del proceso presentan un adecuado cumplimiento, es necesario que, desde la primera línea de defensa, se revisen los tiempos de respuesta en los cuales se reporta la información a la Oficina Asesora de Planeación, en aras de contar con tiempo suficiente para la validación de evidencias, reporte numérico y soportes.

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, llevó a cabo mesas de trabajo para dar alcance a las observaciones realizadas en el informe de evaluación de indicadores de gestión del trimestre IV del 2022 emitido por la Oficina de Control Interno, frente a la organización y claridad de los soportes cargados para la validación de indicadores. Así las cosas, se realizó ajuste de la fórmula del indicador “Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral”, y se actualizó la información correspondiente en el Portal MIPG.

### GF-1 - GESTIÓN FINANCIERA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GF-IND-1	Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
GF-IND-2	Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
GF-IND-3	Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
GF-IND-4	Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%
GF-IND-5	Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%



Para el primer trimestre de la vigencia los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, realizó mesa de trabajo para dar alcance a las observaciones realizadas en el informe de evaluación de indicadores de gestión del trimestre IV del 2022, emitido por la Oficina de Control Interno, frente a la organización y claridad de los soportes cargados para la validación de indicadores.

### GH-1 - GESTIÓN HUMANA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GH-IND8	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	Porcentaje	Trimestral	90%	99,12%
GH-IND19	Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	49	49
GH-IND18	Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	Porcentaje	Semestral	-	-

En el mes de febrero el proceso convocó a reunión con la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación para presentar la propuesta de inactivación de 16 indicadores de gestión, dejando activo solo el indicador con nombre “Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Lo anterior, teniendo en cuenta la cantidad de indicadores del proceso que están enfocados a dar cumplimiento a los deberes de la norma técnica ISO:45001 - Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, aclarando que estos indicadores se pueden continuar midiendo de manera interna por parte del Proceso de Gestión Humana,



consignándolos en los documentos y gestiones del equipo salud y la seguridad en el trabajo.

El proceso, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, realizó la formulación de dos nuevos indicadores de gestión para la vigencia 2023, para los cuales se realizaron cinco mesas de trabajo con los equipos correspondientes y el líder operativo del proceso. Los indicadores ya se encuentran formalizados en el Portal MIPG.

Así las cosas, para el primer trimestre de la vigencia, los indicadores de gestión del proceso se encontraron en cumplimiento de conformidad con la meta establecida, teniendo una sobre ejecución en el indicador 8, por lo cual se sugiere revisar y ajustar la meta planteada para este indicador.

## GI- GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GI-IND-1	Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	100%	91,76 %
GI-IND-3	Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	93,33%
GI-IND-4	Actualización Base de Datos Geográfica	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%

Por solicitud del proceso se realizó la inactivación del indicador con nombre “Cumplimiento en la elaboración de Policy Brief”, teniendo en cuenta que para este año (2023) no se definieron metas asociadas en el proyecto de inversión.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, se validaron los soportes y datos numéricos de los indicadores de gestión del proceso de los meses de enero, febrero y marzo; los cuales tienen una periodicidad mensual y se



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

encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta. Se recomienda al proceso fortalecer el análisis de los indicadores de gestión.

## GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GS-IND-1	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.	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	84,4%

Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, se validaron los soportes y datos numéricos del indicador de gestión del proceso, encontrándose con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores, así como la formulación y formalización de indicadores de indicadores de gestión de efectividad y eficiencia, que aporten a la toma de decisiones sobre la gestión del proceso.





## GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
GT-IND-1	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	94%
GT-IND-2	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	94,2%
GT-IND-3	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	93,8%
GT-IND-4	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	93.98 %
GT-IND-5	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%
GT-IND-6	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%



Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, se validaron los soportes y datos numéricos de los indicadores de gestión del proceso de los meses de enero, febrero y marzo; los cuales tienen una periodicidad mensual y se encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores y formalizar nuevos indicadores de efectividad y eficiencia.

La Oficina Asesora de Planeación realizó mesa de trabajo para dar alcance a las observaciones realizadas en el informe de evaluación de indicadores de gestión del trimestre IV del 2022 emitido por la Oficina de Control Interno frente a la fórmula del indicador con nombre "Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario" por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, los ajustes se encuentran reflejados en el Portal MIPG.

El líder operativo del proceso, el equipo de trabajo del proceso y la Oficina Asesora de Planeación, desarrollaron mesa de trabajo para revisar las propuestas de creación de nuevos indicadores del proceso, a lo que esta Oficina recomienda continuar con la formulación para lograr formalizarlos y generar indicadores de gestión aporten a la toma de decisiones respecto a la gestión el proceso.

## JC- GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
JC-IND-1	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	<20%	9.74%
JC-IND-2	Porcentaje de solicitudes o requerimientos	Eficiencia	Porcentaje	Bimestral	100%	100%



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

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
	judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo					
JC-IND-3	Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	Porcentaje	Semestral	100%	-

Desde la Oficina Asesora de Planeación, una vez validados los soportes y datos numéricos de los indicadores de gestión del proceso, se determina que se encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores para identificar las acciones realizadas en el periodo.

La Oficina Asesora de Planeación realizó mesa de trabajo para dar alcance a las observaciones realizadas en el informe de evaluación de indicadores de gestión del trimestre IV del 2022 emitido por la Oficina de Control Interno frente a la fórmula del indicador con nombre “Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos”. Como resultado de la reunión el proceso propuso las siguientes acciones para atender las observaciones, las cuales se desarrollarán durante el segundo trimestre de la vigencia:

1. Reformular el indicador existente, teniendo en cuenta que actualmente la meta de este se mide de una manera negativa. Es decir, nuestra meta es generar el menor porcentaje de devoluciones (menos del 20%), resultado que depende de otras áreas y que tal como está registrado no logra evidenciar de manera clara nuestra gestión contractual. Por lo tanto, vemos la necesidad de reformularlo para el próximo reporte.



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

- Como actividad correctiva, estamos analizando la necesidad de actualizar el procedimiento PD-JC-2 "Contratación Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión" o, en su defecto, realizar 1 socialización periódica de la versión existente del procedimiento enfatizando los lineamientos para la radicación de estas solicitudes contractuales y los términos establecidos realizar las subsanaciones correspondientes y evitar la devolución de los trámites.

### SM- SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
SM-IND-1	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoria	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	100%	100%

La Oficina Asesora de Planeación realizó la validación de los soportes y datos numéricos del indicador de gestión del proceso, los cuales se encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores y formular indicadores de efectividad y eficiencia, con el objetivo de que midan efectivamente la gestión del proceso y contribuyan a la toma de decisiones.

### TJ- TRÁMITE JURÍDICO A LA SITUACIÓN DE PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
TJ-IND-1	Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%



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

Código	Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre I
TJ-IND-2	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	Porcentaje	Mensual	<2%	0%
TJ-IND-3	Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Días	Mensual	10	7,31

Desde la Oficina Asesora de Planeación se validaron los soportes y datos numéricos del indicador de gestión del proceso de los meses de enero, febrero y marzo; los cuales tienen una periodicidad mensual y se encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta establecida.

Se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores y formalizar indicadores de efectividad que midan la gestión del proceso y contribuyan a la toma de decisiones. Asimismo, es importante que desde la primera línea de defensa se fortalezca la validación de los datos y los soportes al momento de cargue, teniendo en cuenta que desde la Oficina Asesora de Planeación se remitieron mes a mes las observaciones y solicitudes de ajustes frente a la coherencia del reporte numérico y los soportes.



## Conclusiones

- De los 18 procesos del Sistema de gestión, el 100% de los indicadores analizados el primer trimestre se encuentra en cumplimiento.
- Se resalta el compromiso de los líderes operativos y equipos de trabajo para realizar las gestiones de reporte y la socialización de la información.
- Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizó acompañamiento a los procesos en lo correspondiente a la proyección de metas de los indicadores de gestión activos y las labores de monitoreo del primer trimestre de 2023.
- La información de datos, análisis y soportes se cuenta disponible en el Portal MIPG<sup>2</sup> en el ítem de reportes “Reporte de indicadores”, donde se pueden observar los resultados de los indicadores y las variables con el detalle de los soportes.
- Así mismo, en algunos casos, se consideró conservar el repositorio de información la carpeta SharePoint, donde se podrán encontrar soportes y el tablero de control, el cual contiene la información de todos los indicadores. Esta información se encuentra disponible en la siguiente ruta: [INDICADORES DE GESTIÓN 2023](#)
- El consolidado de la información mes a mes se encuentra consignado en el formato “F-DS-737 Tablero de Control de Indicadores”, donde se visualizan los resultados y los monitores realizados por la Oficina Asesora de Planeación, realizando monitoreos y mesas de trabajo para los ajustes correspondientes. Lo anterior se evidencia en los registros guardados en el repositorio One Drive de la Oficina en la carpeta de validación y observaciones, disponible en la siguiente ruta: [INDICADORES DE GESTIÓN 2023](#)

---

<sup>2</sup> Enlace: <https://portalmipg.scj.gov.co/portal/index.php>





## Recomendaciones

- Se recomienda la socialización de los resultados de los indicadores de gestión al interior de cada proceso.
- Se recomienda evaluar la pertinencia de cada indicador en función al valor que agrega y la oportunidad en medir otro tipo de indicador como de calidad u efectividad.
- Se recomienda que se realice el cargue de la información correspondiente a los indicadores de gestión dentro de los tiempos establecidos en el calendario de reportes emitido por la Oficina Asesora de Planeación, 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.
- Se recomienda promover la importancia del rol de los líderes operativos como primera línea de defensa, en relación con sus labores de seguimiento, medición y análisis de resultados de la medición de los procesos, así como en la respectiva comunicación interna del proceso.
- Se recomienda fortalecer la validación de soportes y reportes numéricos desde el rol de primera línea de defensa como líder operativo del proceso.