

# INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN SEGUNDO 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
Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia .....	2
Conclusiones.....	5
Recomendaciones .....	6
Anexos .....	7
1. Metodología .....	7
2. Resultados detallados de los indicadores de gestión por proceso .....	8



## 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 segundo 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.

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

Actualmente, el análisis de los indicadores de gestión se hace con base en la versión 1 del mapa de procesos que cuenta con (18) procesos y (89) indicadores registrados, sobre los cuales se hace monitoreo mensual y se elabora un informe trimestral. Con corte a 30 de junio del 2023 se cuenta con (28) 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; Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad y Seguimiento y Monitoreo.



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

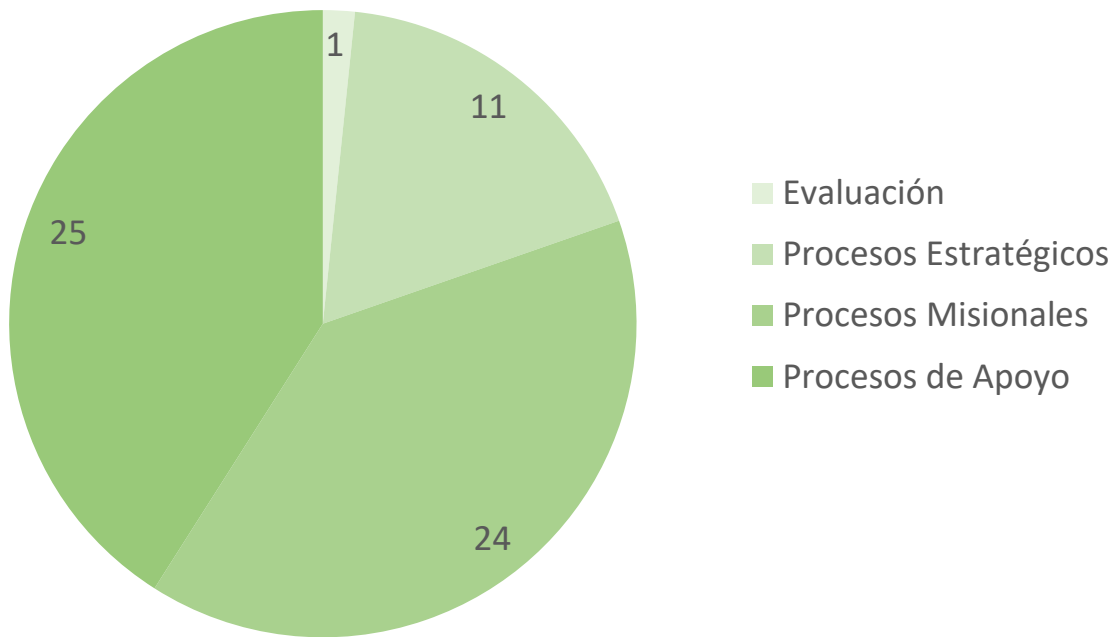
GS-1 - Gestión de Seguridad y Convivencia



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

Todos los indicadores activos para la medición fueron analizados en el segundo trimestre de la vigencia y se encuentran en cumplimiento de conformidad con las metas establecidas.

Indicadores por tipología de proceso



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 (61) indicadores en cumplimiento durante la medición del segundo trimestre.

Durante el periodo de seguimiento no se obtuvieron desviaciones inferiores a las metas programadas en los indicadores de gestión, sin embargo, se debe realizar seguimiento a los indicadores que presentaron una sobre ejecución, para tomar acciones y realizar la



planeación de las metas analizando los factores que llevan a los resultados anterior mencionados.

## Conclusiones

- De los 18 procesos del sistema de gestión, el 100% de los indicadores analizados el segundo trimestre se encuentra en cumplimiento.
- Se resalta el compromiso de los líderes operativos y equipos de trabajo de los procesos: Gestión Financiera, Humana, Control Interno Disciplinario, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Tecnologías de la Información, Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno, Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J, Gestión y Análisis de Información de S, C Y J, Gestión de Seguridad y Convivencia; para realizar las gestiones de reporte y la socialización de la información en los tiempo establecidos.
- La información de datos, análisis y soportes se encuentra disponible en el Portal MIPG<sup>1</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. Además, 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 monitoreos realizados por la Oficina Asesora de Planeación. 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](#)
- La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, en el segundo trimestre de la vigencia realizó alertamientos y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión, así mismo realizó asesorías y

---

<sup>1</sup> Enlace: <https://portalmipg.scj.gov.co/portal/index.php>



acompañamientos a los procesos en temas como: Inactivación y creación de indicadores, reportes de indicadores de gestión e inducción del portal MIPG, lo anterior se evidencia en las actas, correos y reuniones por teams, disponibles en el siguiente enlace: [Validaciones y observaciones](#)

## Recomendaciones

- Se recomienda evaluar la pertinencia de cada indicador en función al valor que agrega y la oportunidad, así mismo se invita a los procesos a plantear la creación de indicadores de naturaleza que permitan medir calidad u efectividad de la gestión.
- Se recomienda a los procesos Gestión de Emergencias, Gestión Jurídica y Contractual y Gestión de Recursos Físicos y Gestión Documental; a que se realice el cargue de la información correspondiente a los indicadores de gestión dentro de los tiempos establecidos en el instructivo “I-DS-2 Diseño y registro de indicadores de gestión” y 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 la validación de la calidad y veracidad de los soportes suministrados.
- Se recomienda realizar el cargue de la totalidad de evidencias en el portal MIPG, para lo anterior es importante tener en cuenta: 1. Nombrar los archivos con el mes de reporte 2. Cada adjunto debe tener un tamaño máximo 25 MB y 3. Se pueden cargar hasta 40 archivos, que cumplan con el tamaño máximo.

## Anexos

### 1. 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>2</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.



**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.

---

<sup>2</sup> Portal MIPG, disponible en el siguiente enlace: <https://portalmipg.scj.gov.co/portal/index.php>





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 segundo 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.

## 2. Resultados detallados de los indicadores de gestión por proceso

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Mensual	100%	100%
Porcentaje mensual de alimentación suministrada *	Eficacia	Mensual	100%	102.09%



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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	Mensual	100%	99.01%
Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Mensual	100%	97,92%

Por solicitud del proceso, en el segundo trimestre de la vigencia se inactivaron los siguientes indicadores de gestión:

- *Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada*, ya que, las condiciones médicas de la persona privada de la libertad PPL son ajenas a la cárcel, siendo una medición que no depende de la administración y se atiende de conformidad con la necesidad.
- *Porcentaje mensual de alimentación suministrada\**, se midió para los meses de abril y mayo, a partir del mes de junio, se identifica que el indicador es de gestión diaria y sirve para la toma de decisiones diariamente (no mensual), adicionalmente, el cumplimiento de la alimentación es una constante y es del 100%.

El comportamiento en general de los indicadores del proceso se mantiene en cumplimiento para los meses de abril, mayo y junio.

De otra parte, 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 allegados.

## AJ - ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	Trimestral	30	30
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	20	20
Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	Trimestral	100%	99,85%
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	Semestral	100%	94.07%
Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Efectividad	Trimestral	95%	100%
Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	Trimestral	70	70

Los indicadores gestión de cumplieron de conformidad con la meta establecida para el periodo de medición.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizó acompañamiento para la revisión y creación de nuevos indicadores del proceso, correspondientes a la Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente. Así mismo, se emitieron observaciones de mejora para el reporte del segundo trimestre.



## AS- ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Mensual	100%	91.24%
Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es).	Eficacia	Mensual	100%	100%
Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Calidad	Bimestral	50%	46,91%
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	Efectividad	Bimestral	80%	97,88%

Los indicadores del proceso se encuentran en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida, es de aclarar que la medición de los indicadores se encuentra con corte a mayo, teniendo en cuenta que, por solicitud del proceso se amplió el tiempo de reporte para los indicadores de gestión del proceso, dado 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.

Para el segundo trimestre el indicador con nombre: Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ, presentó modificación de la meta, quedando así 30% más alta de lo inicialmente establecido, sin embargo, para el periodo de medición se presenta sobre ejecución en el resultado del indicador.



## CID- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	Semestral	35%	119,73%

Para el segundo trimestre de la vigencia el indicador trimestral a medir para el periodo de validación se encuentra en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida, de otra parte, el indicador semestral presenta sobre ejecución, teniendo en cuenta los resultados de los años anteriores, se recomienda una revisión del indicador para definir su continuidad.

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.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	Mensual	100%	100%



El comportamiento del indicador del proceso se mantiene en cumplimiento para los meses de abril, mayo y junio de acuerdo con las validaciones realizadas.

### DS-DIRECCIONAMIENTO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Trimestral	88%	89,29%
Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Trimestral	100%	100%

Para el segundo trimestre de la vigencia los indicadores del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se identifica que el indicador con nombre: Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales, se encuentra un punto porcentual más respecto a la meta establecida.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Elaboración de Contratos	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados por la Dirección de Bienes, completos	Efectividad	Trimestral	100%	93,20%



Para el periodo de medición los indicadores del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida; de acuerdo con los resultados de los años anteriores, se recomienda al proceso revisar y definir la continuidad de los indicadores que han tenido un desempeño constante con el 100% de cumplimiento, lo anterior para dar paso a la creación de otros indicadores de gestión que permita ver resultados en términos de eficiencia y efectividad.

Se resalta la mejora en la gestión de la medición del indicador con nombre: Medir la cantidad de expedientes de contratos vigentes supervisados por la Dirección de Bienes, que cuentan con la documentación que soporta la supervisión; ya que, subió su desempeño un 5,7%, respecto al trimestre anterior, lo que indica que, de conformidad con la muestra, aumentaron los expedientes de contratos que cuentan con la documentación completa.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	100%



Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Eficacia	Trimestral	100%	100%

Para el segundo trimestre de la vigencia los indicadores de gestión del proceso se encuentran en cumplimiento de conformidad con la meta establecida. Se recomienda realizar al cargue total de las evidencias suministradas para los seguimientos y evaluaciones de los indicadores de gestión.

De conformidad con los resultados anteriores, se recomienda al proceso revisar y definir la continuidad de los indicadores que han tenido un desempeño constante con el 100% de cumplimiento, lo anterior para dar paso a la creación de otros indicadores de gestión que permita ver resultados en términos de eficiencia y efectividad.

### GC-1 - GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Meta	Trimestre II
Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	7%	16,20%
Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	90%	93,84%
Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Eficacia	Trimestral	100%	100%

El indicador con nombre: Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ presenta un resultado de 9% sobre la meta establecida, por lo que, se recomienda al proceso, revisar las metas establecidas para el indicador.





De otra parte, los indicadores presentan cumplimiento para el segundo trimestre de la vigencia.

## GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	Trimestral	82%	-
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Mensual	<8%	8,03%
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Mensual	90%	99.06%

Los indicadores de gestión del proceso presentan en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida; de otra parte, el indicador con nombre: Tasa de Calidad de la Operación SUR no cuenta con medición para el informe, dado que, por solicitud del proceso se amplió el tiempo de reporte para los indicadores de gestión del proceso, por 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 20 de cada mes.

## GF-1 - GESTIÓN FINANCIERA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	Trimestral	100%	100%
Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Eficiencia	Trimestral	100%	100%
Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	Eficiencia	Trimestral	100%	100%



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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Eficiencia	Trimestral	100%	100%

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

### GH-1 - GESTIÓN HUMANA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	Trimestral	92%	98,7%
Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	Trimestral	56	56
Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	Semestral	30%	29,43%

El comportamiento de los indicadores en el segundo trimestre de la vigencia fue de cumplimiento de conformidad con la meta establecida, presentando una sobre ejecución en el indicador con nombre: Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Mensual	100%	107.5 %



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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	Mensual	100%	93.75%
Actualización Base de Datos Geográfica	Eficacia	Mensual	100%	100%

Desde la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, realizó la validación los soportes y datos numéricos de los indicadores de gestión del proceso de los meses de abril, mayo y junio; concluyendo que se encuentran con un comportamiento de constante de cumplimiento de conformidad con la meta.

### GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
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	Trimestral	100%	94.95%

Se recomienda realizar la formulación y formalización 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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Meta	Trimestre II
Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	100%	99,4%
Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Efectividad	Porcentaje	100%	94,2%
Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	100%	92,8%
Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Porcentaje	100%	100,04 %
Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Porcentaje	100%	100%
Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Porcentaje	100%	91.3%

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 del segundo trimestre realizando observaciones; así las cosas, los indicadores arrojan un resultado 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.

## JC- GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	Trimestral	<20%	10,93%



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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	Bimestral	100%	98%
Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	Semestral	100%	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.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Trimestral	100%	99,82%

Para el segundo 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

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Tipo de cálculo	Periodicidad	Meta	Trimestre II
Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	Porcentaje	Mensual	100%	100%
Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	Porcentaje	Mensual	<2%	0%
Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Días	Mensual	10	8,99

El comportamiento en general de los indicadores del proceso se mantiene en cumplimiento para los meses de abril, mayo y junio.

De otra parte, 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 allegados.

Fin del documento.