

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE

2023



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA





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

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo	2
3. Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia	2
4. Generalidades	8
5. Conclusiones.....	10
6. Recomendaciones.....	11
7. Anexos	12
7.1 Metodología.....	12
7.2 Resultados detallados de los indicadores de gestión por tipología y proceso: 13	
Misionales	13
Estratégicos	18
De Evaluación.....	24
De Apoyo	25
7.3 Resultados de mesas de trabajo:.....	30



1. Introducción

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a la política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y al proceso de Fortalecimiento estratégico, la Oficina Asesora de Planeación en el desarrollo de una cultura de control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua que permite fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad y como segunda línea de defensa, realizó el monitoreo y evaluación a los indicadores de gestión en el segundo trimestre de la vigencia 2023, con el fin de orientar y generar alertas a la 1a línea de defensa, así como a la Alta Dirección (Línea Estratégica).

2. Objetivo

Brindar información consolidada sobre el desempeño de los procesos a partir de la medición de indicadores de gestión por proceso para analizar su implementación, dar a conocer sus resultados y contribuir a la mejora continua en el funcionamiento de los procesos.

3. Comportamiento de los Indicadores de Gestión de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

Actualmente se cuenta con un total de ochenta y nueve (89) indicadores, de los cuales cincuenta y nueve (59) indicadores en estado activo y treinta (30) indicadores inactivos de los diferentes procesos de la Entidad, lo que se generó como resultado de las mejoras en los procesos y la creación de nuevos indicadores.

A continuación, se relaciona la cantidad de indicadores por proceso:

Tabla 1 Indicadores por tipología y proceso

Tipología y total de indicadores	Nombre Procesos	Calidad	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
De Apoyo 19	Gestión Contractual			4	
	Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad			2	
	Gestión Documental			6	
	Gestión Financiera			2	3
	Gestión Jurídica			1	1
	Control Interno Disciplinario			2	



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

Tipología y total de indicadores	Nombre Procesos	Calidad	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
De Evaluación 3	Evaluación al sistema de control interno			1	
Estratégicos 19	Atención y Relación con el Ciudadano	1	1		1
	Direccionamiento estratégico			1	
	Fortalecimiento institucional		1		
	Gestión de Comunicaciones Estratégicas			2	1
	Gestión de tecnologías de la información		1	5	
	Gestión Estratégica del Talento Humano		1	1	1
	Gestión y Análisis de la Información			1	1
Misionales 18	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia		3	3	
	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas		1		
	Gestión de Emergencias			1	2
	Gestión de Seguridad y Convivencia			1	
	Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-		1	4	2
	Tota	1	9	37	12

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Del total de indicadores de gestión de los procesos un 64% son de eficacia, lo que permite que se mida el cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos, el 20% mide la eficiencia, solo un 15% mide la efectividad de las acciones realizadas para el cumplimiento de dichos objetivos y un indicador de calidad que se encuentra a responsabilidad del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano, el cual mide la calidad en las respuestas dadas a los requerimientos de los ciudadanos.

Se resalta que durante las mesas de trabajo de formulación con los procesos se presentaron propuestas por parte de ellos para crear indicadores de diferentes tipologías, para así mejorar las mediciones de las gestiones realizadas por los procesos.

3.1 Resultado de indicadores por proceso



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

De conformidad con el seguimiento del tercer trimestre, se realizó evaluación de la gestión de los diferentes procesos en relación con el logro de sus objetivos y el análisis de los resultados, se utilizaron 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 o superior a la meta establecida, pero esta tendiente a dar cumplimiento.



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

De acuerdo con lo anterior, se presenta resumen del comportamiento y el resultado de los indicadores por cada uno de los procesos:

Procesos Misionales

Tabla 2 Indicadores de gestión misionales

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	3	2			5
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas		1			1
Gestión de Emergencias		3			3
Gestión Integral a las Personas	4	3			7



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

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Privadas de la Libertad -PPL-					
Gestión de Seguridad y Convivencia		1			1
Total	7	10	0	0	17

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Los procesos misionales tienen un resultado de cumplimiento en siete (7) indicadores de gestión y 10 en cumplimiento de acuerdo con los rangos de tolerancia, los cuales se comportaron así: tres (3) en sobre ejecución y siete (7) por debajo de la meta programada, para estos casos no se requiere formular un plan de acción, pero si, realizar un análisis que permita evaluar si se requiere modificar la meta establecida o tomar acciones para mejorar el cumplimiento de lo propuesto.

El siguiente indicador del proceso Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, tiene periodicidad semestral, por lo tanto, no presenta medición para el periodo del informe:

- 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

Procesos Estratégico

Tabla 3 Indicadores de gestión Estratégicos

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Atención y Relación con el Ciudadano		3			3
Direccionamiento estratégico	1				1



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

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Fortalecimiento institucional		1			1
Gestión de Comunicaciones Estratégicas	1	2			3
Gestión de tecnologías de la información	2	4			6
Gestión Estratégica del Talento Humano	1	1			2
Gestión y Análisis de la Información	1	1			2
Total	6	12	0	0	18

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Los procesos estratégicos tienen un resultado de cumplimiento seis (6) indicadores de gestión y 12 en cumplimiento de acuerdo con los rangos de tolerancia, los cuales se comportaron así: nueve (9) sobre ejecución y tres (3) por debajo de la meta programada, para estos casos no se requiere formular un plan de acción, pero si, realizar un análisis que permita evaluar si se requiere modificar la meta establecida o tomar acciones para mejorar el cumplimiento de lo propuesto.

El siguiente indicador de Gestión Humana, tiene periodicidad semestral, por lo tanto, no presenta medición para el periodo del informe:

- Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones.

Procesos de Apoyo

Tabla 4 Indicadores de gestión de apoyo

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Gestión Contractual	3		1		4



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

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad	2				2
Gestión Documental	6				6
Gestión Financiera	3	2			5
Gestión Jurídica	1				1
Total	15	2	1	0	18

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Los procesos de apoyo tienen un resultado de cumplimiento en quince (15) indicadores de gestión y dos (2) en cumplimiento de acuerdo con los rangos de tolerancia, los cuales se encuentran por debajo de la meta programada, para estos casos no se requiere formular un plan de acción, pero si, realizar un análisis que permita evaluar si se requiere modificar la meta establecida o tomar acciones para mejorar el cumplimiento de lo propuesto.

El indicador “% de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos” del proceso gestión contractual, presentó un resultado por debajo del cumplimiento esperado, superando el rango de desviación que es un 5%, por lo tanto, se encuentra en estado *ejecución*. De acuerdo con lo anterior, se recomienda al proceso generar acciones en la revisión del indicador y las gestiones pertinentes para el cumplimiento de la meta establecida.

El siguiente indicador de Gestión Jurídica, tiene periodicidad semestral, por lo tanto, no presenta medición para el periodo del informe:

- Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad



Procesos de Evaluación

Tabla 5 Indicadores de gestión de evaluación

Nombre del proceso	Indicadores en cumplimiento		Indicadores en ejecución	Indicadores en alerta	Total, de indicadores
	Cumplimiento de meta	Cumplimiento < o > a la meta dentro del rango			
Control Interno Disciplinario	1				1
Evaluación al sistema de control interno		1			1
Total	1	1	0	0	2

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Los procesos de evaluación tienen un resultado de cumplimiento en un (1) indicador y un (1) en cumplimiento de acuerdo con los rangos de tolerancia, los cuales se encuentran por debajo de la meta programada, para estos casos no se requiere formular un plan de acción, pero si, realizar un análisis que permita evaluar si se requiere modificar la meta establecida o tomar acciones para mejorar el cumplimiento de lo propuesto.

4. Generalidades

- Para el periodo de la medición, desde la Oficina Asesora de Planeación se citaron y desarrollaron mesas de trabajo con los líderes operativos de los veintiún (21) procesos, para la ratificación, formulación y mejora de los indicadores de gestión en el marco de la implementación de mapa de proceso en su versión 2. Así las cosas, en su mayoría, se determinó dar continuidad a los indicadores de gestión que eran coherentes con su medición de los procesos, de acuerdo con el objetivo, alcance y documentación asociada a los procesos. En el anexo 7.3 se puede observar el detalle de los resultados de las mesas de trabajo por proceso.
- Se resalta el compromiso de los líderes operativos y equipos de trabajo para realizar las gestiones de reporte y la socialización de la información en los tiempos establecidos en los procesos: Gestión de Emergencias, Gestión Documental, Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Jurídica, Gestión Contractual; Gestión de



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

Seguridad y Convivencia, Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas.

- La información de datos, análisis y soportes se encuentra disponible en el Portal MIPG¹ 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 en el formato “Tablero de Control de Indicadores”. El cual se encuentra disponible en la página web de la entidad.

- La Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, en el tercer trimestre de la vigencia realizó alertamientos y observaciones a los reportes de los indicadores de gestión, así mismo realizó asesorías y 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 los siguientes enlaces: [VALIDACIONES Y OBSERVACIONES Y SOLICITUDES, ACTAS DE REUNIÓN Y MODIFICACIONES.](#)

- Se han identificado demoras en los reportes de acuerdo con los tiempos establecidos en el instructivo “Diseño y registro de indicadores de gestión” y el calendario de reportes emitido por la Oficina Asesora de Planeación por parte los procesos de: Gestión Estratégica del Talento Humano y Gestión Integral Básica a las Personas Privadas de la Libertad, Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, Gestión Financiera, Control Disciplinario Interno. Lo anterior, afectando los tiempos de retroalimentación y acciones de mejora o ajustes que tengan lugar.

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



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

5. Conclusiones

- El 98,30% de los indicadores de gestión analizados en el tercer trimestre, cumplieron con la meta propuesta y el 1,7% que corresponde a un indicador del proceso de Gestión Contractual no cumplieron con lo programado, sin embargo, se definieron las acciones pertinentes para cumplir con la meta propuesta en el siguiente periodo.
- En el análisis del comportamiento de los indicadores se observó que, si bien se encuentran en estado cumplido, alguno de ellos está en el rango de desviaciones definidos en las fichas de cada uno de los indicadores y es necesario que cada proceso analice e identifique las acciones pertinentes para mejorar el resultado del cumplimiento esperado.
- Como resultado de la transición al mapa de procesos versión 2, el 48% de los procesos adoptaron indicadores ya creados, el 43% no presentaron cambios en los indicadores de gestión formulados al inicio de la vigencia 2023, el 10% tienen la necesidad de creación de indicadores dado que son procesos nuevos
- La Oficina Asesora de Planeación realizó monitoreo en los meses de julio, agosto y septiembre, en el que se hicieron los respectivos alertamiento y asesorías frente al comportamiento de los indicadores de gestión, además realizó acompañamientos para cada uno de los procesos, tanto para sus líderes de proceso como para los líderes operativos frente a uso y apropiación del aplicativo MIPG, logrando el 100% de los reportes en el aplicativo.



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

6. Recomendaciones

- Formalizar los indicadores de gestión a los procesos de: Gestión de Seguridad y Convivencia, Evaluación al Sistema de Control Interno, Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas, Control Interno Disciplinario, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias y Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública, los cuales se propusieron en el marco de las mesas de trabajo desarrolladas durante el trimestre y/o que ya cuentan con la revisión metodológicamente por esta oficina.
- Revisar y analizar los resultados de los indicadores que presentaron una sobre ejecución o desviación con relación a las metas programadas, para tomar acciones y realizar la planeación de las metas analizando los factores que llevan a los resultados anterior mencionados.
- 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.
- Fortalecer los controles por parte de los procesos para que se realice el reporte de indicadores de manera mensual de acuerdo con en el instructivo “Diseño y registro de indicadores de gestión” y el calendario de reportes emitido por la Oficina Asesora de Planeación.

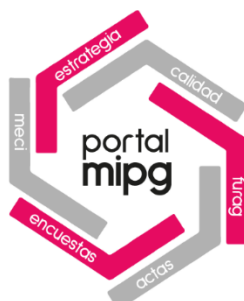


7. Anexos

7.1 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”², 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 Logo portal MIPG



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Desde la Oficina Asesora de Planeación 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 de los 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 apropiarse de 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 con el rol de líder operativo, y posteriormente aprobada por el líder del proceso y para ser validada por la Oficina Asesora de Planeación.

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

7.2 Resultados detallados de los indicadores de gestión por tipología y proceso:

Misionales

AJ - ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Eficacia	Trimestral	30	30	1 -15	16 -25	+25
Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Eficacia	Trimestral	20	20	1 -1-10	11 -14	+14
Nivel de satisfacción de atención dada por CRI Y CRI VIRTUAL	Efectividad	Trimestral	100%	99,7%	0 -51	52-80	+80
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%	-	0 -51	52-80	+80
Nivel de satisfacción de usuarios atendidos presencialmente en el programa Casa Libertad	Efectividad	Trimestral	95%	100%	0 -51	52-80	+80
Jornadas de Justicia Móvil en el Distrito realizadas	Eficacia	Trimestral	85	85	0 -55	56-80	+80



De los cinco (5) indicadores del proceso programados para el periodo, se observa que cuatro (4) cumplieron con la meta establecida, uno presentó un cumplimiento inferior, sin embargo, se encuentra dentro del rango establecido de cumplimiento. En el monitoreo la Oficina Asesora de Planeación emitió observaciones de mejora para el reporte del tercer trimestre.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se recomienda continuar con la formulación de los indicadores propuestos en la mesa de trabajo.

AB - ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES OPERATIVAS

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de expedientes de contratos vigentes supervisados por la Dirección de Bienes, completos	Efectividad	Trimestral	100%	92,67%	0 -51	52-60	+80

Para el periodo de medición el indicador del proceso se encuentra por debajo de la meta establecida, por lo anterior se recomienda realizar las acciones de mejora para dar cumplimiento en el próximo trimestre de la vigencia.

Finalmente se recomienda continuar con la formulación y creación de los indicadores gestión del proceso propuestos en las reuniones realizadas en con la Oficina Asesora de Planeación.



GE- GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Tasa de Calidad de la Operación SUR	Eficacia	Trimestral	82%	88,20%	0 -60	61-90	+100
Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Eficiencia	Mensual	<8%	7,60%	100 -26	25-11	-11
Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Eficiencia	Mensual	90%	96,93%	0 -51	52-80	+80

Los tres (3) indicadores del proceso programados para el periodo, se encuentra por debajo de la meta programa, un cumplimiento inferior, sin embargo, se encuentra dentro del rango establecido de cumplimiento.

Desde la Oficina Asesora de Planeación realizó acompañamiento al líder operativo para el funcionamiento y el cargue de información del reporte de indicadores en el portal MIGP.



GS- GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
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%	95,39%	0 -50	51-80	+80

Para el tercer trimestre el indicador se encuentra por debajo de la meta establecida, sin embargo, se encuentra dentro del rango establecido de cumplimiento.

Se recomienda al proceso realizar la formulación y formalización de indicadores de gestión propuesto en la mesa de trabajo realizada con esta oficina.

GIP - GESTIÓN INTEGRAL BÁSICA A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Eficacia	Mensual	100%	100%	0 -50	51-80	+80
Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Efectividad	Mensual	100%	97,47%	0 -50	51-80	+80
Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Eficiencia	Mensual	100%	99,65%	0 -50	51-80	+80
Porcentaje cumplimiento de requisas programadas.	Eficacia	Mensual	100%	100%	0 -50	51-80	+80
Porcentaje de remisiones tramitadas	Eficacia	Mensual	100%	100%	0 -50	51-80	+80
Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Eficacia	Mensual	<2%	0%	+21	21-17	16-0
Expedición de Certificados de Redención	Eficiencia	Mensual	<10	4,7	+21	21-17	16-15

Los siete (7) indicadores del proceso programados para el periodo, tres (3) se encuentran en cumplimiento y cuatro (4) se encuentra se encuentra por debajo de la meta programa, un cumplimiento inferior, sin embargo, se encuentra dentro del rango establecido de cumplimiento.



Finalmente, es importante que desde la primera línea de defensa 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, emite mes a mes las observaciones y solicitudes de ajustes frente a la coherencia del reporte numérico y los soportes allegados.

Estratégicos

AR- ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	Eficiencia	Mensual	100%	83,65%	0 -29	30-80	+80
Nivel de cumplimiento de calidad en las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Calidad	Bimestral	50%	54,86%	0 -50	51-80	+80
Grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los puntos de la SDSCJ.	Efectividad	Bimestral	80%	99,72%	0 -50	51-80	+80

De los tres (3) indicadores del proceso programados para el periodo, dos (2) se encuentra por encima de la meta programada y uno (1) se encuentra por debajo de la meta programa, sin embargo, los indicadores se encuentran dentro del rango establecido de cumplimiento.



De otra parte, para el periodo del informe, el proceso solicitó la inactivación del indicador con nombre: Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es), ya que ha permanecido de manera permanente en cumplimiento y no da cuenta de la gestión del proceso.

Es de aclarar que la medición del indicador mensual de nombre: Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, se encuentra con corte a agosto. Por lo anterior, desde la jefatura se emite alertamiento para que se dé cumplimiento con las fechas establecidas en el cronograma de reportes e instructivo, así mismo, se sugiere que se revise la hoja vida del indicador, para determinar una frecuencia de medición en la cual sea de fácil acceso a la información correspondiente de manera oportuna.

Nota: Los resultados finales acumulados de los trimestres anteriores se evidencian en el tablero de control de los indicadores de gestión.

DE- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Nivel de cumplimiento del POA	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -29	30-80	+80

Para el tercer trimestre el indicador del proceso se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta establecida.



FI- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Efectividad	Trimestral	88%	99,3%	0 -61	62-85	+85

Para el tercer trimestre el indicador del proceso se encuentra por encima de la meta establecida, sin embargo, tiene un resultado cumplimiento de conformidad con los rangos de tolerancia.

GC - GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Crecimiento digital de audiencia a través de los canales oficiales de la SSCJ	Eficacia	Trimestral	7%	30,57%	0-10	11-20	+20
Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Eficiencia	Trimestral	90%	99,01%	0 -51	52-80	+80



Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Nivel de cumplimiento de acciones comunicativas internas	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -60	61-80	+80

De los tres (3) indicadores del proceso programados para el periodo, uno (1) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada y dos (2) se encuentra por encima de la meta programada, sin embargo, los indicadores se encuentran dentro del rango establecido de cumplimiento.

GT- GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	103,7%	0 -60	61-80	+80
Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Efectividad	Mensual	100%	96,7%	0 -60	61-80	+80
Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	103,1%	0 -60	61-80	+80
Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Eficacia	Mensual	100%	103,9 %	0 -60	61-80	+80
Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100%	0 -60	61-80	+80



Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios - CGC	Eficacia	Mensual	100%	100%	0 -60	61-80	+80

De los seis (6) indicadores del proceso programados para el periodo, dos (2) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada, tres (3) se encuentra por encima de la meta programada y uno (1) por debajo de la meta, sin embargo, los indicadores se encuentran dentro del rango establecido de cumplimiento.

Se recomienda que se continúe con la formalización de los indicadores de gestión del proceso presentados y propuestos en las mesas de trabajo realizadas en el trimestre.

GH - GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad	Trimestral	92%	98,19%	0 -51	52-80	+80
Eficacia del Plan Estratégico de Talento Humano	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Nivel adquirido de conocimiento en las capacitaciones	Eficiencia	Semestral	30%	-	+20	5-20	0 -4



De los dos (1) indicadores del proceso programados para el periodo, uno (1) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada y uno (1) por debajo de la meta, sin embargo, los indicadores se encuentran dentro del rango establecido de cumplimiento.

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

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultados Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Eficiencia	Mensual	100%	100 %	0 -51	52-80	+80
Cumplimiento en la Actualización de la Bodega de Datos	Eficacia	Mensual	100%	88,24%	0 -51	52-80	+80

De los dos (2) indicadores del proceso programados para el periodo, uno (1) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada y otro se encuentra por debajo de la meta programada, sin embargo, los indicadores se encuentran dentro del rango establecido de cumplimiento.

A partir del mes de julio se inactiva indicador con nombre: Actualización Base de Datos Geográfica, dada su contante cumplimiento en los últimos periodos de medición.



De Evaluación

CID- CONTROL DISCIPLINARIO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Eficacia	Semestral	35%	-	0 -51	52-80	+80

Para el tercer trimestre de la vigencia el indicador trimestral a medir para el periodo de validación se encuentra en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida.

SM- EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultados Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Trimestral	100%	99,67%	0 -51	52-80	+80



Para el tercer trimestre el indicador se encuentra por debajo de la meta establecida, sin embargo, se encuentra dentro del rango establecido de cumplimiento.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se recomienda al proceso, continuar con la formulación de los indicadores propuestos en la mesa de trabajo realizada en el trimestre.

De Apoyo

GC- GESTIÓN CONTRACTUAL

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Elaboración de Contratos	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Elaboración de modificaciones contractuales	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de procesos realizados	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Eficacia	Trimestral	<20%	25%	31-100	30-21	-20

De los cuatro (4) indicadores del proceso programados para el periodo, tres (3) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada y uno (1) se encuentra por debajo de la meta programada, quedando en *ejecución*, de acuerdo con los rangos de



tolerancia del indicador. Por lo anterior, se recomienda tomar las acciones correspondientes para dar cumplimiento con la meta establecida.

Desde la Oficina Asesora de Planeación realizo acompañamiento al líder operativo para el funcionamiento y el cargue de información del reporte de indicadores en el portal MIGP.

GRF- GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS AL SERVICIO DE LA ENTIDAD

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de la sede administrativa	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80

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



GDO - GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de capacitaciones realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de avance del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de avance del Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Porcentaje de avance en la implementación del Plan Institucional de Archivos PINAR	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80

Para el tercer 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 en el portal MIPG.



GF- GESTIÓN FINANCIERA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultados Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-70	+70
Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC	Eficacia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-70	+70
Oportunidad en el Trámite de Cuentas	Eficiencia	Trimestral	100%	99,71%	0 -51	52-70	+70
Oportunidad en la expedición y firma de CDP's	Eficiencia	Trimestral	100%	100%	0 -51	52-70	+70
Oportunidad en la expedición y firma de CRP's	Eficiencia	Trimestral	100%	93,84%	0 -51	52-70	+70

De los cinco (5) indicadores del proceso programados para el periodo, tres (3) se encuentra en cumplimiento de conformidad con la meta programada y dos (2) se encuentra por debajo de la meta programada, sin embargo, de acuerdo con los rangos de tolerancia del indicador se encuentran en cumplimiento.



JC- GESTIÓN JURÍDICA

Nombre del Indicador	Naturaleza	Periodicidad	Meta	Resultado Trimestre III	Rangos de tolerancia		
					Alerta	Ejecución	Cumplimiento
Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Eficiencia	Bimestral	100%	100%	0 -51	52-80	+80
Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a las demandas notificadas a la Entidad	Eficacia	Semestral	100%	-	0 -51	52-80	+80

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 observa con resultado de cumplimiento de conformidad con la meta establecida.

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 cargar, 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.

Finalmente, la Oficina Asesora de Planeación realizó acompañamiento al líder operativo para el funcionamiento y el cargue de información del reporte de indicadores en el portal MIGP.



7.3 Resultados de mesas de trabajo:

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizaron mesas de trabajo con los procesos nuevo: procesos de gestión del conocimiento y la innovación; y gestión de tecnológica de seguridad y emergencias; lo anterior para el acompañamiento en la formulación y formalización de indicadores de gestión, a la fecha del informe los indicadores presentados como propuesta se encuentra en proceso de aprobación por los respectivo lideres de los procesos.

Así mismo, para la implementación del mapa de procesos en su versión 2, los procesos de: Gestión Financiera, Control Interno Disciplinario, Gestión de Comunicaciones Estratégicas, Gestión de tecnologías de la información, Gestión de tecnologías de la información, Gestión y Análisis de la Información, Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, Gestión de Seguridad y Convivencia y Gestión de Emergencias, deciden dar continuidad a los indicadores de gestión formulados y activos a la fecha, teniendo en cuenta que aportan a las mediciones de los procesos.

A continuación, se muestran los ajustes realizados en los procesos restante que conforma el mapa de procesos:

Tabla 6 Resultados de mesas de trabajo

Nombre de Proceso	Resultados
Gestión Contractual	Se adopta cuatro indicadores que se estaban midiendo en los procesos: Gestión Jurídica y Contractual y Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J. Lo anterior, teniendo en cuenta que los indicadores contribuyen en la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.
Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad	Se adoptaron dos indicadores que se median en el marco del proceso: Gestión de Recursos Físicos y Documental, teniendo en cuenta que los indicadores contribuyen en



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

Nombre de Proceso	Resultados
	la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.
Gestión Documental	Se adoptaron seis indicadores que se estaban midiendo en el marco del proceso: Gestión de Recursos Físicos y Documental, teniendo en cuenta que los indicadores contribuyen en la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.
Gestión Jurídica	Se adoptaron cuatro indicadores que se estaban midiendo en el marco de los procesos: Gestión Jurídica y Contractual.
Evaluación al sistema de control interno	De acuerdo con las recomendaciones emitidas, el proceso analizó la posibilidad de mencionar la numeración de los expedientes para dar cuenta del número total allegados e impulsados para los soportes de los indicadores, sin embargo, esto no sería posible ya que comprometería información confidencial y sensible de las investigaciones
Atención y Relación con el Ciudadano	Se adoptaron los indicadores del proceso de Atención al Ciudadano que se estaban midiendo en la vigencia, eran coherentes en su medición y visualizaban el cumplimiento del objetivo del nuevo proceso. Adicionalmente, dado el alcance del proceso se propuso la creación de un nuevo indicador.
Direccionamiento estratégico	Se adoptó un indicador que se estaba midiendo en el marco del proceso: Direccionamiento sectorial e institucional, lo anterior, teniendo en cuenta que el indicador contribuye en la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.
Fortalecimiento institucional	Se adoptó un indicador que se estaba midiendo en el marco del proceso: Direccionamiento sectorial e institucional, lo anterior, teniendo en cuenta que el



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

Nombre de Proceso	Resultados
	indicador contribuye en la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas	Se adoptó un indicador que se estaba midiendo en el marco del proceso: Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J
Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-	Se adoptaron los indicadores que se estaban midiendo en el marco de los procesos: Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad, Custodia y Vigilancia para la Seguridad y Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad; lo anterior, teniendo en cuenta que los indicadores contribuyen en la medición de la gestión de este proceso, de acuerdo con las actualizaciones realizadas en el mapa de procesos.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación