

MEMORANDO

Para: **HUGO ACERO VELÁSQUEZ**
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

De: **SILENIA NEIRA TORRES**
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 12 de noviembre de 2020

Asunto: Informe de seguimiento a la evaluación de Indicadores de la SDSCJ.

Cordial saludo,

Respetado Dr. Hugo,

Atentamente y de acuerdo con las funciones propias de la Oficina de Control Interno enmarcadas dentro del Decreto 648 de 2017 y en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, de conformidad con el Plan Anual de Auditoria (PAA), aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación de Indicadores de la SDSCJ, para el tercer trimestre de la presente anualidad, informe que acompaño con la presente.

Lo anterior, a fin de que se tomen las decisiones correspondientes y así subsanar las debilidades encontradas.

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Cordialmente,



SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Brenda Pérez - Contratista



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300233953
Fecha: 2020/11/12 08:57:27 AM
Anexos: NO APLICA Folios:23
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300233953

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Tercer trimestre de 2020

Oficina de Control Interno

Septiembre de 2020



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, según lo establecido en la Ley 87 de 1993 se define como: “(...) uno de los componentes del sistema de control interno, del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. (Art. 9)”.

Mediante el rol de evaluación y seguimiento¹, se busca determinar la efectividad del sistema de controles de la entidad, con el objetivo de asesorar a la Alta Dirección en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los fines estatales.

En este orden de ideas, corresponde a la Oficina de Control Interno, medir y evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles, estableciendo las alertas pertinentes, para que la entidad tome las medidas pertinentes, con el ánimo de que se cumpla específicamente con las metas u objetivos establecidos.

1. CONTEXTO

La Oficina de Control Interno, teniendo en consideración que la entidad se encuentra en proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, procedió a realizar la evaluación de los indicadores establecidos por los diferentes procesos para medir su gestión, lo anterior teniendo como criterio de análisis lo enunciado por las diferentes dimensiones del modelo, que se detallan así:

Dimensión 3 “**Gestión con valores para el resultado**” que enuncia que los indicadores son una fuente alterna de información para identificar las capacidades a fortalecer para conseguir lo

¹ Decreto 648 de 2017.

planificado, y a su vez, una buena implementación de indicadores permitirá, supervisar los cumplimientos de las metas y ajustar los planes de acción.

Dimensión 4 “Evaluación de resultados” que define la evaluación del resultado de los indicadores de gobierno como parte fundamental en la proyección estratégica de las entidades nacionales y tanto el seguimiento como la evaluación de la gestión institucional resaltan la importancia de contar con indicadores para el monitoreo y medición de su desempeño, las entidades deben revisar y actualizar sus indicadores como parte de los lineamientos para el seguimiento y evaluación de su desempeño institucional.

Dimensión 7 “Control interno”, MIPG define que la evaluación continua o autoevaluación se lleva a cabo en la entidad a través de la medición y el análisis de los resultados de indicadores cuyo propósito fundamental será la toma de decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.

A partir de lo referido, y la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la presente anualidad, se procedió a realizar la evaluación a los indicadores a partir de la información que cada proceso ha depositado en el repositorio de información y la hoja de vida de indicadores que administra en la segunda línea de defensa la Oficina Asesora de Planeación. Todo lo anteriormente referido, resultó insumo suficiente para adelantar la evaluación propia de la tercera línea de defensa.

2. GENERALIDADES

La SDSCJ cuenta para el tercer trimestre de la presente anualidad, con un total de setenta y siete (77) indicadores, que son gestionados por los dieciocho (18) procesos que conforman el mapa de procesos de la entidad.

Para el tercer trimestre se registran dos (2) indicadores nuevos para el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia. El proceso de Gestión Humana cuenta a la fecha con tres (3) indicadores menos y los diecisiete (17) restantes fueron reformulados, el detalle de cada uno se expresara más adelante.

El comportamiento de la gestión de los indicadores, de acuerdo con el reporte en las hojas de vida de estos y la verificación de las evidencias, determina que para un total de sesenta (60) indicadores que corresponden al 78% el resultado es sobresaliente, veamos el detalle a continuación:

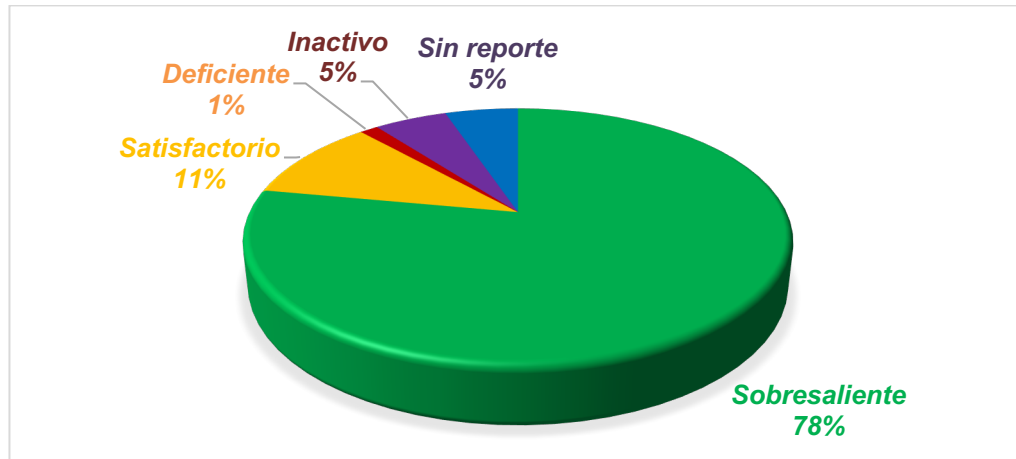


Gráfico 1. Comportamiento porcentual de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Los (77) indicadores identificados, presentan tipologías de eficacia, eficiencia y efectividad los cuales se ven representados porcentualmente luego de los ajustes realizados por algunos procesos de la siguiente forma:

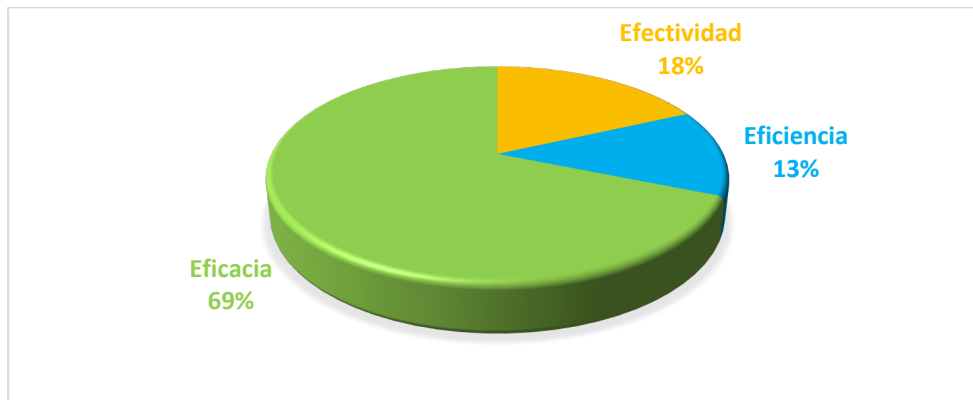


Gráfico 2. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Actualmente la entidad cuenta con 53 indicadores de eficacia que representan el (69%), dos más en comparación con el trimestre anterior, estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, los indicadores de eficiencia pasaron de 17 a 10 representando el (13%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, de 10 indicadores de efectividad durante el tercer trimestre se registran 14 que representan el (18%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

En esta medida, se recomienda nuevamente por parte de esta Oficina, la posibilidad de formular más indicadores de efectividad o de impacto, dada la complejidad de la misionalidad de la entidad y su redundancia en la comunidad y en el Distrito, y teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Plan de Desarrollo “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” y el

Plan Estratégico Institucional de la Secretaria como hoja de ruta para el cuatrienio, para lo cual se deben reformular los indicadores para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas a cargo, en especial de los procesos misionales y de los procesos de apoyo respecto de las observaciones que se han proferido en informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno buscando la mejora continua de la gestión de la entidad.

2.1. Los indicadores por procesos

Realizado el seguimiento, se encontró que los indicadores se encuentran gestionados por los diferentes procesos, y se realiza monitoreo trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad para que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional, por ello, se presentan de la siguiente manera:

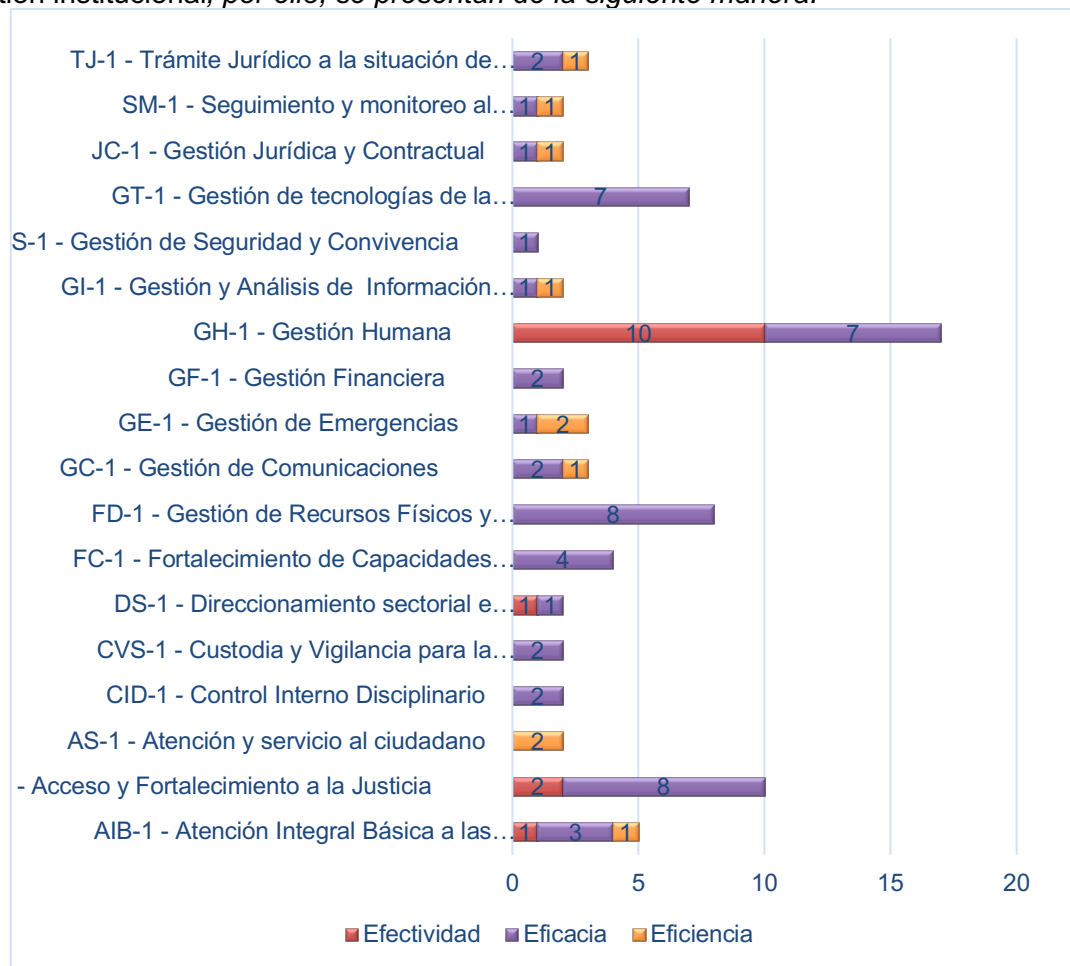


Gráfico 3. Naturaleza de los indicadores de la SDSCJ. Fuente OAP

Los gráficos anteriores muestran que la medición de la gestión de la entidad se centra en la eficacia de sus acciones, seguido por la eficiencia y por último la efectividad. Es de recalcar que

tal como lo sugiere la Oficina Asesora de Planeación en el instructivo de Diseño y Registro de Indicadores de Gestión, los indicadores tienen sentido cuando se enmarcan en la visión estratégica de la entidad siendo pertinentes, precisos, oportunos y económicos sean adecuadamente medibles, a fin de que con la evaluación de la gestión y los resultados se obtenga el insumo para la toma de decisiones que permita un mejor funcionamiento de la entidad, por ello, se precisa nuevamente en este informe, como en los anteriores, la necesidad de que los procesos planteen indicadores relacionados con sus objetivos estratégicos y no indicadores de la operatividad como dependencia. Lo anterior no genera valor, contrariamente genera un desgaste administrativo en todas las líneas de defensa, especialmente en la segunda y tercera desde su rol de evaluación.

3. Desempeño de Indicadores por Tipo de Procesos

En este capítulo se realizará un análisis del desempeño de los indicadores por proceso, con el fin de orientar de manera particular la evaluación de la gestión de la Secretaría y formular recomendaciones en procura de la mejora continua.

A continuación, se representan la cantidad de indicadores administrados por cada proceso, de acuerdo a la definición establecida en el mapa de procesos definida por la entidad: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Seguimiento y Control.

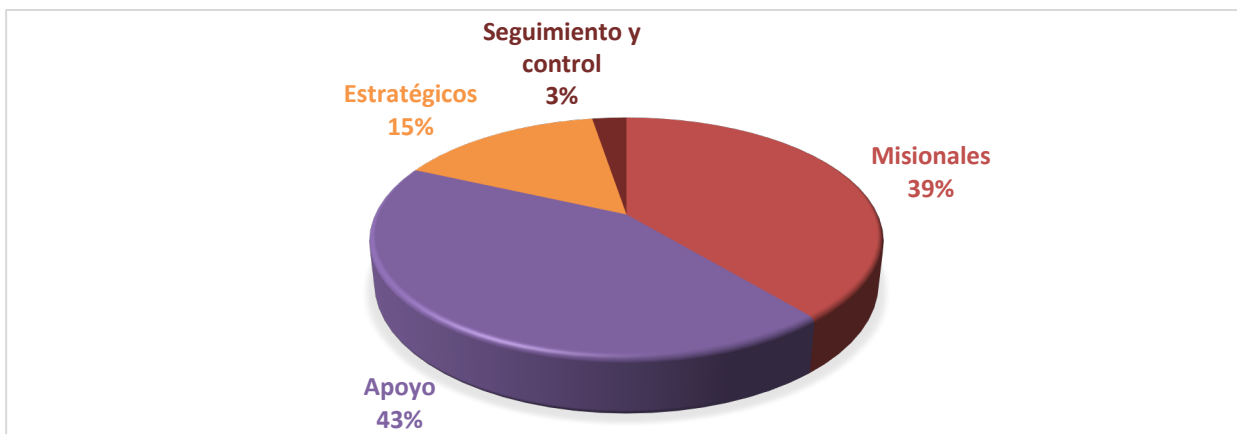


Gráfico 5. Indicadores de acuerdo al mapa de procesos de la entidad Fuente OCI.

Tal y como se observa en la gráfica que antecede, la administración de los indicadores continúa bajo la responsabilidad de los procesos de apoyo (33) que representan el 43%, los procesos misionales (30) que representan el 39%, procesos estratégicos (12) que representan 15% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 3%. A sí las cosas, se observa en primera medida que los procesos misionales, no son quienes lideran la evaluación de la gestión como corresponde, siendo estos los que producen bienes y servicios en la cadena de valor y quienes responden por las funciones sustantivas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

3.1. Procesos misionales

De manera particular, los indicadores de los procesos misionales, tienen las siguientes características:

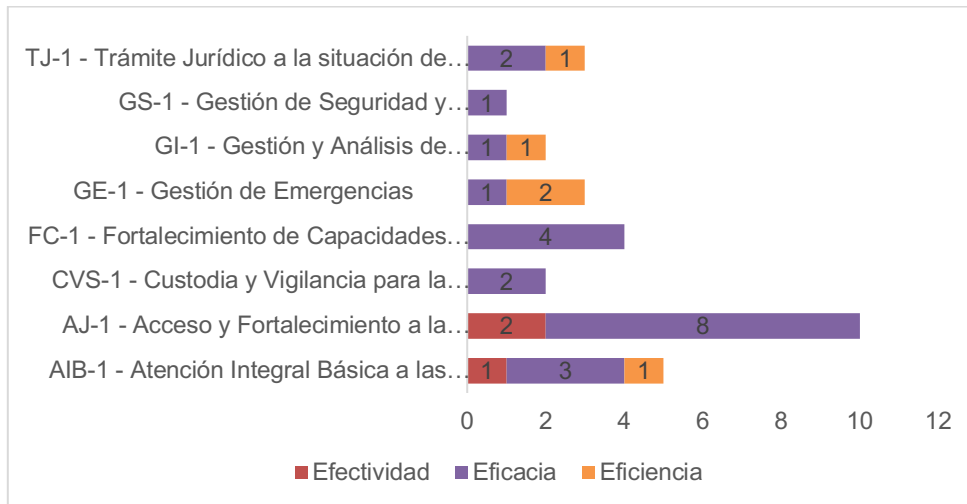


Gráfico 5. Clasificación de los indicadores en los procesos misionales. Fuente OCI

De los treinta (30) indicadores administrados por los procesos misionales, veintidos (22) miden la eficacia, cinco (5) la eficiencia y tres (3) la efectividad, la mayor cantidad de indicadores corresponde al proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, que para el tercer trimestre adicionó dos indicadores y tiene un indicador inactivo.

En suma, los indicadores de los procesos misionales deben estar orientados a la efectividad y a la calidad de los servicios, logrando cumplir los objetivos misionales de la entidad, empero, actualmente la mayor cantidad de indicadores de estos procesos continúan orientados a la eficacia, lo que no permite que la toma de decisiones basada en la evidencia de gestión se realice correctamente al no poder identificar los puntos que puedan tener oportunidades de mejora, afectando de esta manera el principio de eficacia generando desgaste en la gestión con el seguimiento a indicadores que responden a procesos operativos.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Porcentaje de actividades implementadas para la articulación de instituciones en el marco de los sistemas locales de Justicia	Sobresaliente	Las metas del indicador fueron ajustadas debido a la pandemia actual. La medición del análisis que reportan no es coherente con el comportamiento del indicador.
	Implementación de actividades de sensibilización para la eliminación de las barreras culturales de acceso a la justicia	Satisfactorio	Las metas del indicador fueron ajustadas debido a la situación de emergencia por Covid 19, el análisis para el indicador continúa siendo satisfactorio por lo que genera alerta a pesar del ajuste realizado.
	Atenciones realizadas en las Casas de Justicia y canales no presenciales de acceso a la justicia	Sobresaliente	Las metas del indicador fueron ajustadas debido a la situación de emergencia por Covid 19. La meta del indicador se fija cada trimestre, dado el comportamiento presentado

		en cada período. Se sugiere orientarlo a medir la eficacia de esas atenciones, y no su realización en sí.
Acciones acompañamiento realizadas a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC)	Sobresaliente	Las metas del indicador fueron ajustadas debido a la situación de emergencia por Covid 19.
Adolescentes y Jóvenes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes vinculados a las rutas de atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.	Sobresaliente	Las metas del indicador fueron ajustadas debido a la situación de emergencia por Covid 19.
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.	Sobresaliente	Actividades centradas a mitigar el impacto por la pandemia, es decir, centrados los esfuerzos a la atención social, preventivas y pedagógicas, uno de los factores críticos de éxito.
Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP	Inactivo	CTP no esta en funcionamiento
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.	Sobresaliente	No se observó documentación que soporte la medición reportada del indicador
Porcentaje de atenciones a personas pospenadas y jóvenes mayores de 18 años de edad egresados del SRPA	Deficiente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (de no cumplimiento)
Medir el porcentaje de reincidencia penitenciaria o de ingreso al Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario de las personas atendidas en Casa Libertad	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)

Los indicadores del proceso, mejoraron su análisis en el trimestre, el indicador con medición deficiente tiene tendencia creciente, y su medición inició en el mes de julio, por lo que su comportamiento es natural. De otro lado, las evidencias no se encuentran completas en todos los casos.

De acuerdo a las observaciones realizadas en las evaluaciones anteriores, el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia reprogramó las metas para el segundo semestre 2020, siendo las mismas, más retadoras para ese período.

El indicador "Implementación del modelo de Atención Restaurativo implementado en el CTP" fue inactivo para el segundo semestre 2020, en razón a que el CTP, no está en funcionamiento por lo que no es posible implementar las actividades del modelo de atención restaurativo.

El proceso incluyó para el periodo dos indicadores más, uno de ellos de eficiencia y otro de efectividad, por lo que se mantiene la observación de su revisión en detalle para lograr la medición de efectividad

siendo Acceso y Fortalecimiento a la Justicia el que cuenta con la mayor cantidad de indicadores de los procesos misionales.

Es de especial importancia revisar la gestión de los indicadores y generar las alertas a las que haya lugar para cumplir con los compromisos institucionales y la consecución de las metas propuestas.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad	Porcentaje de atención en salud básica mensual a las Personas Privadas de la Libertad	Sobresaliente	El indicador se formula mes a mes. Es un indicador orientado a medir cumplimiento
	Porcentaje mensual de alimentación suministrada	Sobresaliente	El indicador se formula mes a mes. Es un indicador orientado a medir cumplimiento. No se conoce si existieron opiniones negativas y/o adopción de acciones en el período objeto de evaluación.
	Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad	Sobresaliente	Es un indicador orientado a medir cumplimiento de la aplicación de encuestas. No se conoce si existieron opiniones negativas y/o adopción de acciones en el período objeto de evaluación.
	Porcentaje de continuidad en las actividades válidas para redención de pena	Sobresaliente	Indicador que no presentó análisis en los meses de agosto y septiembre 2020
	Porcentaje mensual de alimentación terapéutica suministrada	Sobresaliente	Indicador cumple la meta establecida

Los indicadores asociados al proceso Atención Integral Básica a las personas privadas de la libertad presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020, se observó que los orientados a la atención en salud básica y alimentación suministradas a las personas privadas de la libertad, son indicadores orientados a medir cumplimiento, y responden a procesos netamente administrativos.

Frente al indicador "Porcentaje de satisfacción de los servicios prestados a las Personas Privadas de la Libertad" el mismo está orientado a medir cumplimiento de la aplicación de encuestas para la medición de la satisfacción por los servicios prestados, razón por la cual se desconoce si se presentaron opiniones negativas, o si se adoptaron acciones en el período objeto de evaluación.

Finalmente, es importante resaltar que la meta de los indicadores de este proceso se formula con base en el comportamiento de las actividades en cada período, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Custodia y Vigilancia para la Seguridad	Porcentaje cumplimiento de requisas programadas	Sobresaliente	El indicador se construye mes a mes, basado en la programación para cada período
	Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo	Sobresaliente	Implementaron medidas de aislamiento aplicadas en el marco de la emergencia y las rutas de atención para la prevención del covid-19, lo que ha permitido influir de manera positiva el indicador

		El indicador se construye mes a mes, basado en la programación para cada período
--	--	--

Los indicadores asociados al proceso Custodia y Vigilancia para la Seguridad presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020, observando que el indicador “Porcentaje cumplimiento de requisas programadas” esta orientado a medir cumplimiento, y responde a procesos netamente administrativos.

Frente al indicador Variación de agresiones físicas entre las Personas Privadas de la Libertad en el periodo” el mismo presentó un comportamiento sobresaliente, gracias a la implementación de medidas de aislamiento aplicadas en el marco de la emergencia y las rutas de atención para la prevención del Covid-19.

Es importante resaltar que la meta de los indicadores de este proceso se formula con base en el ejecución de actividades por cada período, lo que no permite planear una meta, por lo que se recomienda que la medición pueda ser de efectividad en variación porcentual de agresiones físicas con una meta decreciente desde el inicio de la vigencia.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Trámite Jurídico a la situación de personas privadas de la libertad	Porcentaje de remisiones tramitadas	Sobresaliente	Indicador cumple la meta establecida. El comportamiento fue del 100% en el período de medición. Acumulado, presenta un comportamiento del 100%.
	Porcentaje de requerimientos vencidos en el mes	Sobresaliente	Indicador cumple la meta establecida. El indicador es decreciente y presenta un comportamiento acumulado del 1%.
	Expedición de Certificados de Redención	Sobresaliente	Indicador cumple la meta establecida. Muestra un comportamiento sobresaliente, debido a que el resultado acumulado para la vigencia es de 7 días, menor a la meta de 15 días para respuesta.

Dado que el proceso ha tenido un comportamiento sobresaliente en la evaluación de sus indicadores para la vigencia, es posible reformular los indicadores hacia eficiencia o la efectividad de sus acciones, teniendo en cuenta que el objetivo del proceso es la garantía de la prestación del servicio y el acceso a la justicia. Se recomienda que el proceso evalúe los objetivos estratégicos plasmados para el cuatrienio 2020-2024, con el fin de alinear sus objetivos hacia el cumplimiento de la misionalidad de la entidad, con el compromiso de la garantía del debido proceso y la disminución de la reincidencia en los delitos.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J	Porcentaje de procesos realizados	Sobresaliente	El indicador presenta una sobre ejecución de 3 puntos, comportamiento que se mantiene respecto de la medición anterior. Se recomienda revisar la meta.
	Elaboración de Contratos	Sobresaliente	El indicador presenta una sobre ejecución de 10 puntos, comportamiento que se mantiene respecto de la medición anterior. Se recomienda revisar la meta.

	Elaboración de modificaciones contractuales	Sobresaliente	El indicador presenta una sobre ejecución de 10 puntos, comportamiento que se mantiene respecto de la medición anterior. Se recomienda revisar la meta.
	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas	Sobresaliente	Indicador que se construye medición a medición, por lo que su comportamiento siempre será el esperado, se recomienda revisar la meta.

Los indicadores asociados al proceso Fortalecimiento de Capacidades Operativas para la S, C Y J presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020, observando que los mismos, superaron las metas trazadas, evidenciando sobre ejecución y pudiendo elevar el nivel de evaluación de las metas.

Frente al indicador "Porcentaje de solicitudes de mantenimiento gestionadas" a pesar de presentar un comportamiento sobresaliente, el mismo se formula con base en el comportamiento de las actividades en cada periodo, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas, además que responden a actividades netamente operativas, se recomienda ajustar el indicador para evaluar el cumplimiento de los objetivos misionales del proceso.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión de Emergencias	Tasa de faltas en calidad	Sobresaliente	El porcentaje faltas en la operación de recepción fue inestable por entrada y estabilización de la nueva plataforma CAD (despacho asistido por computadora), por tal motivo no fue posible realizar evaluaciones a los operadores de recepción, esta situación se ha reportado para toda la vigencia, es de especial importancia superar la situación para que permita la evaluación correcta del indicador. No presenta un análisis adecuado para cada periodo.
	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	Satisfactorio	El porcentaje de abandono de llamadas estuvo por encima del estándar debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. No presenta un análisis adecuado para cada periodo.
	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	Satisfactorio	El porcentaje de tiempo de respuesta de llamadas aumentó del estándar debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

El área refiere las evidencias a un aplicativo al que no se tiene acceso y no se puede corroborar la información, es importante que las evidencias puedan verificarse. El análisis en la hoja de vida del indicador no responde al reporte de los indicadores.

No se evidencia un análisis adecuado para cada periodo, no se tiene conocimiento del establecimiento de acciones de mejora para implementar en respuesta al desempeño de los indicadores 2 y 3, el indicador 2 presento una leve mejora en la calificación, sin embargo, en el acumulado para la vigencia el análisis se mantiene por debajo de la meta establecida.

Se genera alerta para los indicadores del proceso, dado que aunque la emergencia sanitaria se declaró desde el mes de marzo, no se han presentado acciones de mejora efectivas en ninguno de los trimestres para la subsanación de los resultados obtenidos.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión de Seguridad y Convivencia	Porcentaje de avance en el fortalecimiento de la participación ciudadana y de los organismos de seguridad, la consolidación de entornos protectores, la atención a población vulnerable y garantías a la movilización social para mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad.	Sobresaliente	<p>Puede reformularse el nombre del indicador, ya que las actividades descritas y el objetivo responden a implementar estrategias que pueden estar enmarcadas en otras actividades diferentes a las descritas.</p> <p>Es importante que las evidencias estén en el repositorio de información, dado que una persona sin usuario PROGRESSUS no podrá realizar la verificación de dichas evidencias y su pertinencia.</p>

A pesar que se esta midiendo el cumplimiento de actividades programadas, no se conoce la programación inicial y la ejecución total de dichas actividades, es recomendable simplificar las descripciones de las variables y revisar los reportes que se puedan generar en el aplicativo progressus para la verificación de evidencias.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión y Análisis de Información de S, C Y J	Porcentaje de cumplimiento en tiempos de respuesta a los requerimientos de información.	Sobresaliente	El indicador se formula mes a mes. Es un indicador orientado a medir cumplimiento de respuesta
	Porcentaje de servidores que conocen la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	Inactivo	Inactivo

El proceso informa que se realizarán ajustes que se recomienda vayan en la vía del fortalecimiento misional de la entidad, y se formulen en el sentido del cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y las Metas del Plan de Desarrollo, dado que los indicadores actuales están midiendo una tarea operativa del área, que no tiene relación con las funciones establecidas en el Decreto 413 de 2016 sobre la generación de información de valor para el funcionamiento y la toma de decisiones en la Secretaría.

3.2. Procesos de apoyo.

De los 78 indicadores con los que cuenta la Secretaría, 33 corresponden a los procesos de apoyo, que corresponden a un 43% del total.

De manera particular, los indicadores de los procesos en referencia, tienen las siguientes características:

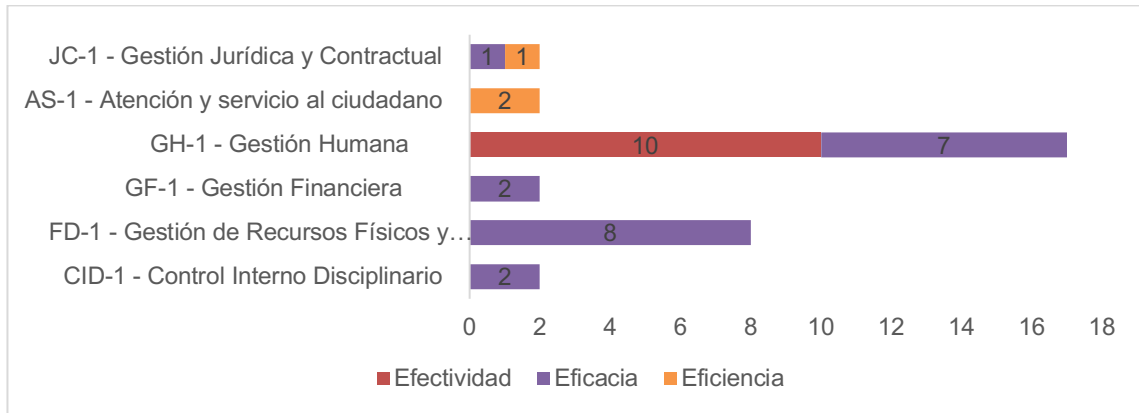


Gráfico 6. Clasificación de los indicadores en los procesos de apoyo. Fuente OCI

Dentro de los 33 indicadores de los procesos de apoyo, Gestión Humana y Gestión de Recursos Físicos suman 25.

En los indicadores la tipología que predomina para la medición es la eficacia, como deber ser de los procesos de apoyo, sin embargo, actualmente están enfocados a medir la operatividad de las áreas como se indica en la tabla 1, por lo que se recomienda que las acciones que se propongan estén encaminadas al correcto funcionamiento de la entidad, sin dejar de lado el principio de eficiencia, con el cual se pueden conseguir más objetivos con menos recursos, estos procesos no se están midiendo la gestión por la mayor cantidad de indicadores, las tareas de cada una de áreas deben encaminarse en objetivos estratégicos que permitan optimizar la evaluación.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Atención y servicio al ciudadano	Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	Sobresaliente	Se mantiene el comportamiento del indicador durante el período evaluado. El proceso ha adoptado seguimiento y alerta a las PQR orientadas al logro de la meta establecida
	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas a otra(s) entidad(es)	Sobresaliente	Se mantiene el comportamiento del indicador durante el período evaluado. El proceso ha adoptado seguimiento y alerta a las PQR orientadas al logro de la meta establecida

Los indicadores asociados al proceso Atención y servicio al ciudadano presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020.

Estos indicadores están orientados a medir la oportunidad en las respuestas de las PQRS así como el traslado de las mismas a las demás dependencias, más no miden, la efectividad y la calidad de las respuestas de las PQRS, por lo que se recomienda se oriente su formulación a la medición de efectividad de estas acciones para su aplicación en la próxima vigencia 2021.

Finalmente, es importante resaltar que la meta de los indicadores de este proceso se formula con base en el comportamiento de las actividades en cada período, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Control Interno Disciplinario	Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley	Semestral	Periodicidad semestral, no se evalúa en esta oportunidad.
	Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario	Sobresaliente	Indicador que cumple la meta establecida. Indicador que se construye en cada periodo, por lo que su comportamiento esperado será de cumplimiento de la meta. Se sugiere revisar su formulación

Los indicadores asociados al proceso Control Interno Disciplinario presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020, observando que el indicador “Expedientes disciplinarios impulsados en términos de ley” presenta medición semestral, razón por la cual, no fue objeto de evaluación en este periodo.

Frente al indicador “Quejas disciplinarias evaluadas por la Oficina de Control Disciplinario” el mismo presentó un comportamiento sobresaliente, el mismo se formula con base en el comportamiento de las actividades en cada periodo, lo que impide evidenciar la planeación de las mismas.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión de Recursos Físicos y Documental	Porcentaje de solicitudes atendidas de entrada de bienes	Sobresaliente	Indicador que responde a un proceso propio operativo. Las evidencias responden al total de entradas generadas en el periodo. Se mantiene la observación frente a la evaluación anterior.
	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Sobresaliente	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso. Se sugiere revisar y/o orientar a mediciones de evaluación de las capacitaciones
	Porcentaje de consulta y préstamo de expedientes del Archivo Central	Sobresaliente	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso
	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada radicadas	Sobresaliente	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso
	Porcentaje de avance en la actualización de los instrumentos archivísticos	Satisfactorio	El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable Se amplia el alcance del indicador para medir todos los instrumentos archivísticos, por lo que cambia el nombre y objetivo y variables Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso

	<p>Porcentaje de cumplimiento Estudios previos procesos de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental</p>	<p>Sobresaliente</p>	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso</p>
	<p>Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Conservación SIC</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>El indicador se construye período a período, es decir, su comportamiento se estima sea siempre de cumplimiento, razón por la cual no es comparable. Es un indicador que responde a un proceso operativo propio del proceso. Se desconoce la programación estimada para la vigencia, razón por la cual impide validar si respondió a una programación previamente establecida. La medición acumulada del período no es consecuente con el resultado del indicador</p>
	<p>Porcentaje de Transferencias documentales de los archivos de gestión al archivo central</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se desconoce la programación estimada para la vigencia, ya que el soporte presentado presenta medición segundo semestre 2020, por lo que no es comparable. La documentación soporte no permite evidenciar la realización de las transferencias realizadas, con base en la meta que se estableció para el período La medición acumulada del período no es consecuente con el resultado del indicador. Los soportes responden a los informes de visitas a verificación de lineamientos de gestión documental realizados por el proceso, más no sobre las transferencias realmente realizadas en el período.</p>

Como resultado del informe presentado en segundo trimestre, el proceso de Recursos Físicos y Gestión Documental, solicito una reunión donde se ampliaron las observaciones contenidas en el informe, como conclusión de la misma, se realizará la revisión de estos indicadores para la próxima vigencia, es decir, al mes de diciembre de 2020 ya se deben encontrar reformulados los indicadores para el proceso con la recomendación de que varios indicadores puedan medir la eficiencia del proceso y, de esta manera, optimizar la evaluación en la medida en que se genera trazabilidad de la programación.

También se evidencia una mejora en el análisis de los indicadores que tuvieron mejores resultados para el periodo en evaluación.

	Indicador	Análisis	Observaciones
<p>Gestión Financiera</p>	<p>Porcentaje de Conciliaciones Contables Realizadas</p>	<p>Sobresaliente</p>	<p>Se fija la línea de base a 15 conciliaciones por trimestre No se registran evidencias de conciliaciones del mes de septiembre</p>
	<p>Porcentaje de seguimientos a la ejecución del PAC</p>	<p>Sobresaliente</p>	<p>Se fija la meta a 3 seguimientos por cada periodo a evaluar</p>

Los indicadores del proceso han tenido un comportamiento sobresaliente para la vigencia, dado que ya tienen un meta que es cumplible, se recomienda la posibilidad de evaluar la efectividad de la ejecución del PAC, dado que se ha convertido en un espacio meramente informativo.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión Humana	Cobertura con las actividades del Programa "Talento Humano en una Organización Saludable"	Semestral	Indicador nuevo inicia medición desde el 01 de julio 2020 de medición semestral
	Cumplimiento de actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Satisfactorio	Indicador ajustado, la evidencia según hoja de vida del indicador es: informe de ejecución de actividades, sin embargo, en la carpeta reposa únicamente el plan de trabajo anual de SST
	Cumplimiento de actividades del módulo Hábitos Saludables	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría en Familia	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Cumplimiento de actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento) Presenta sobre ejecución el indicador, debe revisarse la planeación de actividades
	Cumplimiento de actividades del módulo Formación y Capacitación	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento) Presenta sobre ejecución el indicador, debe revisarse la planeación de actividades
	Cumplimiento de actividades del módulo Secretaría Sostenible	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Satisfacción con las actividades del módulo Seguridad y Salud en el Trabajo	Sobresaliente	Se ajusta indicador a satisfacción con las actividades del módulo
	Satisfacción con las actividades del módulo Hábitos Saludables	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría en Familia	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Satisfacción con las actividades del módulo Bienestar, Incentivos, Estímulos y Reconocimientos	Sobresaliente	Indicador ajustado de impacto de actividades de bienestar a satisfacción
	Satisfacción con las actividades del módulo Formación y Capacitación	Sobresaliente	Indicador ajustado de impacto a satisfacción
	Satisfacción con las actividades del módulo Secretaría Sostenible	Sobresaliente	Es la primera medición de indicador, por lo que es natural la medición que presenta (cumplimiento)
	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial	Anual	Periodicidad semestral. Sin reporte, no se encuentra HDV del indicador.

			La observación de la OAP es el mantenimiento por este año y a partir del próximo año se unifica con un solo indicador de impacto.
	Impacto de la intervención asociada al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico	Sobresaliente	Periodicidad semestral. Sin reporte, no se encuentra HDV del indicador. La observación de la OAP es el mantenimiento por este año y a partir del próximo año se unifica con un solo indicador de impacto.
	Impacto de las actividades de bienestar	Semestral	Periodicidad semestral. Sin reporte, no se encuentra HDV del indicador. La observación de la OAP es el mantenimiento por este año y a partir del próximo año se unifica con un solo indicador de impacto.
	Impacto de las actividades de capacitación	Semestral	Periodicidad semestral. Sin reporte, no se encuentra HDV del indicador. La observación de la OAP es el mantenimiento por este año y a partir del próximo año se unifica con un solo indicador de impacto.

De los 78 indicadores con los que cuenta la Secretaría, 17 corresponden al proceso de Gestión Humana, de acuerdo con lo consignado en el informe de segundo trimestre, se observa que los indicadores fueron reformulados a cumplimiento, satisfacción e impacto en las que se encuentra pertinencia y se mide la efectividad de las actividades que desarrolla el proceso.

En el último trimestre, cuando la medición de los indicadores con periodicidad semestral y anual se evaluará la pertinencia de los indicadores de acuerdo con la consecución de los objetivos propuestos por el proceso para la generación de valor en la entidad.

Se observa también que el análisis del comportamiento general para el periodo mejoró notablemente, por lo que se evidencia que se acogieron las recomendaciones en medir efectivamente las acciones que propenden por el cumplimiento misional del proceso y no solo la operatividad.

Sin embargo, no se registran hojas de vida de indicadores que se están midiendo durante la vigencia 2020, no se tiene notificación de retiro de los indicadores, no reposan las evidencias completas para los indicadores.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión Jurídica y Contractual	Porcentaje de solicitudes de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión devueltos.	Sobresaliente	El indicador se formula mes a mes. Es un indicador orientado a medir cumplimiento.
	Porcentaje de solicitudes o requerimientos judiciales (acciones de tutela) tramitadas a tiempo	Sobresaliente	El indicador se formula mes a mes. Es un indicador orientado a medir cumplimiento.

Los indicadores miden la operatividad del proceso, es importante medir la efectividad con los que se están realizando solicitudes o requerimientos judiciales, en el sentido de la prevención, dado que una de las funciones de esta dependencia es el liderazgo de la política de daño antijurídico.

3.3. Procesos de estratégicos

	Indicador	Análisis	Observaciones
Direccionamiento sectorial e institucional	Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales	Sobresaliente	En total brindaron 5 jornadas de capacitación y sensibilización, con evaluaciones con resultados positivos, es decir, efectivas
	Nivel de cumplimiento del POA	Satisfactorio	Al finalizar la vigencia se espera cumplimiento de 100%

Los indicadores asociados al proceso *Direccionamiento sectorial e institucional* presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020.

Sin embargo, frente al indicador “Nivel de aprendizaje de capacitados en temas ambientales” el mismo se computa con el total de capacitaciones realizadas en el período, con evaluaciones que presentan resultados positivos, es decir, del personal que aplica las evaluaciones, cumplen lo esperado en cada jornada, por lo que es efectiva; se recomienda ajustar el indicador, ya que el proceso no debería el nivel de aprendizaje, dado que la función de la dependencia es dirigir, implementar y mantener los planes y programas que conforman el SIG.

Se recomienda reformular los indicadores para medir otras tareas estratégicas del proceso, por ejemplo, el cumplimiento de POA no depende exclusivamente del proceso, y el indicador puede ser el seguimiento que se le realice a las metas allí contempladas.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión de Comunicaciones	Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ	Sobresaliente	Indicador que presenta sobre ejecución de más del 100%, por lo que se recomienda revisar la meta establecida
	Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ	Inactivo	Indicador inactivo por la situación de emergencia generada por el COVID-19, razón por la cual no es posible su medición
	Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas	Sobresaliente	Indicador que presenta como medición el número total de piezas gráficas efectivas, información que no es comparable con la unidad de medida de la meta: 5 días Se sugiere revisión del cálculo, para su aplicación en la siguiente vigencia

Los indicadores asociados al proceso de Gestión de Comunicaciones presentan comportamiento sobresaliente durante el tercer trimestre de 2020, excepto por el indicador “Crecimiento de la audiencia a través del canal de intranet de la SSCJ” debido a los cambios generados al interior de la Secretaría por efecto del Covid 19 (teletrabajo).

Frente al indicador “Crecimiento digital de las audiencias a través de los canales oficiales de la SSCJ” el mismo, presenta una sobre ejecución de más del 100%, por lo que se recomienda revisar la formulación y la meta para la próxima vigencia.

De otra parte, el indicador “Porcentaje de Oportunidad en la entrega de piezas gráficas de comunicación efectivas” presenta como medición el número total de piezas gráficas efectivas, información que no es comparable con la unidad de medida de la meta: 5 días, razón por la cual se recomienda revisar su cálculo para su aplicación en la siguiente vigencia.

	Indicador	Análisis	Observaciones
Gestión de la tecnologías de la información	Porcentaje de Implementación Arquitectura Empresarial en las dependencias de la SDSCJ	Inactivo	Indicador inactivo
	Porcentaje de servicios prestados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Sobresaliente	El 13% de casos, acumulado para la vigencia, no se han resuelto, no hay acciones de mejora Indicador de tarea operativa
	Porcentaje de servicios atendidos a "Satisfacción" del usuario por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Sobresaliente	Cumple la meta establecida
	Porcentaje de incidentes cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Sobresaliente	Cumple la meta establecida
	Porcentaje de requerimientos cerrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Sobresaliente	Cumple la meta establecida
	Porcentaje de Cambios aprobados por el Comité de Gestión de Cambios – CGC	Sobresaliente	El indicador se construye mes a mes, basado en las solicitudes para cada período
	Porcentaje de Cambios exitosos aprobados por el Comité de Gestión de Cambios – CGC	Sobresaliente	El indicador se construye mes a mes, basado en las solicitudes para cada período

Se encuentran caracterizados los tipos de solicitudes, se recomienda estudiar las causas de las mismas para trabajar en mejoras y, de esta manera, optimizar la naturaleza del proceso, con lo anterior el indicador general de servicios TIC puede suprimirse, pues responde a la tarea operativa del proceso.

Los indicadores de cambios exitosos han tenido comportamiento del 100% de cumplimiento, por lo que es recomendable fijar una meta que genere valor como componente estratégico de la Secretaría, más allá del cumplimiento de tarea operativa del proceso.

3.4. Procesos de seguimiento y control

	Indicador	Análisis	Observaciones
Seguimiento y monitoreo al Sistema de Control Interno	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Sobresaliente	Indicador que cumple la meta establecida.
	Porcentaje de acciones efectivas ejecutadas del Plan de Mejoramiento Interno.	Sobresaliente	Indicador cumple la meta establecida.

Se acoge la recomendación de la Oficina Asesora de Planeación por cuanto el indicador de Plan de Mejoramiento se puede evaluar como un indicador de efectividad.

4. Conclusiones

- *Para esta evaluación, se encontró, que actualmente la entidad cuenta con 53 indicadores de eficacia que representan el (69%), dos más en comparación con el trimestre anterior, estos están orientados a determinar el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, los indicadores de eficiencia pasaron de 17 a 10 representando el (13%), los cuales permiten medir la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y, de 10 indicadores de efectividad durante el tercer trimestre se registran 14 que representan el (18%), enfocados en medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Lo anterior, significa que solo se acogió la recomendación de aumentar los indicadores de efectividad, para los indicadores de eficiencia y eficacia se nota, desmejora a pesar de la insistencia que ha venido realizando esta Oficina, en cuanto su estructuración.*
- *Para el tercer trimestre se observa reformulación y ajuste de indicadores de los procesos de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia y Gestión Humana en la SDSCJ, sin embargo, la administración de los indicadores está bajo la responsabilidad de los procesos de apoyo (33) que representan el 43%, los procesos misionales (30) que representan el 39%, procesos estratégicos (12) que representan 15% y el proceso de seguimiento y control (2) que representa el 3%.*
- *Se mantiene la observación, en cuanto a, que los procesos misionales, no son los que lideran la evaluación de la gestión como corresponde, siendo ellos los encargados de la producción de bienes y servicios en la cadena de valor y quienes responden por las funciones sustantivas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.*
- *Se observó una mejora en la gestión de la secretaría, en cuanto el análisis de los indicadores mejoró pasando del 66% al 78% con resultado es sobresaliente.*
- *La tipología que predomina para la medición de los indicadores es la eficacia, como deber ser solo para los procesos de apoyo, se debe propender por la construcción de*

indicadores de efectividad que le permita a la entidad evaluar su gestión y tomar decisiones más asertivas.

- *El reporte de evidencias en el repositorio de información mejoró, es necesario que todos los procesos aporten las mismas para poder amparar la verificación y el análisis de la gestión de la entidad, de igual manera, los procesos que cuentan con aplicativos para la gestión deben descargar los reportes en formatos accesibles que puedan ser consultados por otros funcionarios y la ciudadanía en general, debido a que se trata de información pública.*
- *Se genera alerta para los indicadores del proceso de Gestión de Emergencias, dado que aunque la emergencia sanitaria se declaró desde el mes de marzo, no se han presentado acciones de mejora efectivas en ninguno de los trimestres para la subsanación de los resultados obtenidos.*

5. Recomendaciones

- *La entidad en el marco de la implementación del MIPG, debe propender por capacitar a sus funcionarios y contratistas en la formulación de indicadores de efectividad sobre todo a los procesos misionales que les permitan medir de manera más oportuna el impacto de los bienes y servicios ofertados a la comunidad desde la óptica de las inversiones realizadas. De igual manera, los procesos de apoyo deben replantear los indicadores propuestos para con ello evitar generar desgastes administrativos con la medición de las operaciones y tareas del proceso que no generan valor institucional.*
- *De acuerdo con las observaciones contenidas en este informe, la entidad debe aprovechar la coyuntura actual, respecto a la puesta en marcha del nuevo Plan de Desarrollo: “**Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI**”, para continuar con la actualización de sus herramientas gerenciales y con ello el número de indicadores, la pertinencia, precisión, oportunidad y economía de los mismos, en esta misma vigencia, y de la misma manera diseñar los nuevos indicadores que permitirán medir la gestión para su debido cumplimiento, especialmente bajo las competencias funcionales de los procesos misionales de la entidad, en sintonía de lo contenido en el Plan Estratégico Institucional para la consecución de los objetivos estratégicos y metas a cargo de la Secretaría.*
- *Se han generado recomendaciones puntuales desde la Oficina Asesora de Planeación y desde la Oficina de Control Interno para los indicadores con comportamiento sobresaliente durante la vigencia para elevar su medición a eficiencia y efectividad.*
- *Se recomienda a la Dirección de Tecnologías de la Información incluir un indicador que permita comparar los resultados, por ejemplo, oportunidad de respuesta a los requerimientos de servicios, y mantener la medición teniendo en cuenta la caracterización*



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300233953
Fecha: 2020/11/12 08:57:27 AM
Anexos: NO APLICA Folios:23
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300233953

de los servicios del proceso, lo que reflejaría un reto para la Dirección en cuanto al fortalecimiento del componente estratégico.

Cordialmente,

SILENIA NEIRA TORRES
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: *Brenda Pérez Barreto*
Proyectó: *Diana Montaña Barón*

1

