



## COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., lunes 27 de mayo de 2024

PARA: LÍDERES Y CORRESPONSABLES DE PROCESO

DE: Luis Fernando Mejía Castro  
Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación

ASUNTO: Informe de gestión de indicadores - Primer trimestre 2024

Respetados líderes y corresponsables de proceso:

A través del proceso de Direccionamiento Estratégico, y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión de evaluación de resultados, la Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento a los indicadores de gestión de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, correspondiente al primer trimestre 2024, en el cual se presenta el monitoreo, análisis y evaluación de los indicadores por proceso, con el propósito de conocer de manera oportuna la consecución de resultados previstos y plantear, en el caso que se requiera, las acciones de mitigación ante posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de metas en los tiempos definidos.

Los insumos para la elaboración del presente informe fueron suministrados por los líderes y/o corresponsables de proceso, a través del sistema de información Orfeo, de acuerdo a la periodicidad de seguimiento definida para cada indicador.

Agradecemos tener en cuenta las recomendaciones formuladas para fortalecer el proceso de seguimiento por parte de la primera línea de defensa.

Cualquier inquietud sobre el tema, se podrá informar al correo [ingrid.neira@scrd.gov.co](mailto:ingrid.neira@scrd.gov.co)

Cordialmente,

LUIS FERNANDO MEJÍA CASTRO  
Jefe de Oficina Asesora de Planeación





# INFORME DE GESTIÓN DE INDICADORES

## SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

### PRIMER TRIMESTRE 2024





## Tabla de contenido

Introducción:.....	3
Alcance:.....	4
Contexto:.....	4
Ficha técnica:.....	5
Criterios de publicación:.....	5
Herramientas utilizadas:.....	5
Medición de indicadores:.....	6
Resultados del monitoreo con frecuencia trimestral:.....	9
Recomendaciones:.....	13

## Tablas

Tabla 1 - Procesos de la SCRD – Elaboración Propia.....	5
Tabla 2 - Indicadores de Gestión SCRD - Elaboración propia.....	9
Tabla 3 - Medición de Indicadores de Eficacia - I trimestre 2024.....	10
Tabla 4 - Medición de Indicadores de Eficiencia - I trimestre 2024.....	11
Tabla 5 - Medición de Indicadores de Efectividad - I trimestre 2024.....	12

## Introducción:

En el marco del proceso de Direccionamiento Estratégico, la Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, realiza el monitoreo, seguimiento y análisis de los indicadores de gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, con el propósito de conocer de manera oportuna la consecución de resultados previstos y plantear, en el caso que se requiera, las acciones de mitigación de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de metas en los tiempos definidos.

Lo anterior se realiza según el tipo de indicador y la frecuencia de medición consignada en las hojas de vida de los indicadores, las cuales fueron construidas a través del sistema de información CULTURED, submódulo Indicadores, de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento DES-PR-04 V1 Administración de Indicadores y la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión de la Función Pública.



De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y su Política Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional, y con el esquema de responsabilidades que se configura a partir de la adaptación del Modelo de las Tres Líneas de Defensa, la Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa, adelantó el monitoreo con corte a 31 de marzo, con el fin de orientar y generar alertas a la primera línea de defensa en la obtención oportuna de sus objetivos.

### Alcance:

Inicia con la recopilación de la información reportada para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2024 y finaliza con la consolidación, presentación y publicación del informe de los indicadores de gestión de la entidad.

### Contexto:

En el primer trimestre de 2024 se adelantaron mesas de trabajo con los distintos líderes y enlaces de proceso, con el propósito de evaluar la continuidad, reprogramación y/o eliminación de los indicadores de gestión de acuerdo a las necesidades propias de cada proceso en la presente vigencia. Lo anterior se efectuó teniendo en cuenta la información suministrada en el aplicativo CULTURED en la vigencia 2023.

Posterior a esta revisión con cada uno de los procesos, se efectuaron cambios de programación y eliminación de indicadores, caso en el cual se redujo la batería de 62 a 54 indicadores activos para medición en la vigencia 2024.

El presente informe da cuenta del monitoreo realizado por la segunda línea de defensa a los indicadores de gestión, cuya frecuencia de medición se relaciona de manera mensual y trimestral en las hojas de vida de los indicadores y con la información suministrada por la primera línea de defensa, con corte a 31 de marzo.

A continuación, se enlista la relación de procesos de la entidad, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 410 de junio de 2023:

TIPO DE PROCESO	PROCESO
ESTRATÉGICO	Gestión del Direccionamiento Estratégico
	Gestión del Conocimiento e Innovación
	Gestión de la Mejora Continua
	Gestión de la Comunicación Estratégica
	Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía
MISIONAL	Gestión de la Formulación y Seguimiento de Política Pública





	Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas
	Gestión de la Cultura Ciudadana
	Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte
	Gestión de la Participación Ciudadana
	Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural
	Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad
<b>APOYO</b>	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	Gestión Financiera
	Gestión del Talento Humano
	Gestión Jurídica
	Gestión Administrativa
	Gestión Documental
	Gestión Contractual
<b>EVALUACIÓN</b>	Gestión de la Evaluación Independiente
	Gestión del Control Disciplinario Interno

*Tabla 1 - Procesos de la SCRD – Elaboración Propia*

A la fecha del presente informe el proceso de Gestión del Conocimiento no ha formulado indicadores asociados a la gestión. Sin embargo, se encuentra en proceso de estructuración de los mismos para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.

### Ficha técnica:

Para el correspondiente seguimiento, la Oficina Asesora de Planeación utilizó como insumo la información consignada en las hojas de vida de los indicadores que fueron cargadas en la vigencia 2023 en el aplicativo CULTURED, y que posteriormente fueron verificadas con los líderes y enlaces de proceso en el primer trimestre 2024. Con base en lo anterior, se determinó la muestra a medir, siguiendo la periodicidad definida y las metas programadas.

### Criterios de publicación:

Las hojas de vida de los indicadores de gestión fueron creadas y verificadas en el sistema de información de CULTURED, por los líderes y enlaces de proceso, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación. La publicación de las mismas se realizó en la página web de la entidad: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/metas-objetivos-indicadores-gestion>

### Herramientas utilizadas:

El presente monitoreo se efectuó con la información relacionada en las hojas de vida de los indicadores que fueron creadas en CULTURED, las cuales cuentan con la definición de

metas y periodicidad aportadas por la primera línea de defensa en su ejercicio de autocontrol.

Dado que a la fecha los indicadores se encuentran en flujo de aprobación que corresponde a: 1) Registro del indicador; 2) Envío a revisión de la OAP, 3) Aprobación por parte del líder de proceso, 4) Aprobación jefe OAP; se realizó el seguimiento de los mismos a través de la información suministrada por la primera línea de defensa en la herramienta dispuesta para tal fin: DES-PR-04-FR-04 V1 seguimiento de indicadores por proceso, la cual se encuentra relacionada en el procedimiento de administración de indicadores.

Adicionalmente se tuvo en cuenta la 'Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión de la Función Pública' - Versión 4 para el acompañamiento metodológico del ejercicio de monitoreo, seguimiento y análisis.

### Medición de indicadores:

En el marco del ejercicio de revisión de las hojas de vida de los indicadores de gestión, adelantado en el primer trimestre 2024 con los líderes y enlaces de proceso, en el cual se generó la programación de metas para la presente vigencia y en algunos casos la eliminación de indicadores, dada la funcionalidad para el proceso, se redujo la batería de indicadores, pasando de 62 a 54.

A continuación se presenta la relación de los indicadores activos:

INDICADORES DE GESTIÓN SCRD			
PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	TIPO
Gestión del Direccionamiento Estratégico	(GPE-DES-002336-23)	DES-IND-02 Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de gestión	Eficiencia
	(GPE-DES-002337-23)	Porcentaje de cumplimiento de las metas físicas de los proyectos de inversión de la SCRD	Eficiencia
	(GPE-DES-002360-23)	DES-IND-01 Nivel de Cumplimiento de ejecución presupuestal de los proyectos de inversión.	Eficiencia
Gestión de la Mejora Continua	(GPE-DES-002238-23)	Porcentaje en el avance del cumplimiento del plan de acción institucional por dependencias	Eficacia
Gestión de la Comunicación Estratégica	(GPE-RES-002191-23)	Incremento porcentual de vistas por sesiones a la página web versus resultado del mismo periodo del año anterior	Efectividad
	(GPE-RES-002209-23)	Incremento en la tasa de interacción en redes sociales versus el resultado del mismo periodo del año anterior	Efectividad
	(GPE-RES-002304-23)	Porcentaje de crecimiento en el total de publicaciones no pagas alcanzadas en el mes versus el mismo periodo del año anterior.	Efectividad
Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía	(GPE-DES-002358-23)	Promedio días de respuesta por tipo de petición	Eficiencia



	(GPE-RES-002359-23)	Nivel de satisfacción sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Efectividad
Gestión de la formulación y seguimiento de Política Pública	(GPE-DES-002315-23)	Reportes de seguimiento entregados a la OAP de las políticas públicas lideradas por la SCRCD	Eficacia
Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas	(GPE-DES-002300-23)	Porcentaje de adjudicación de estímulos, reconocimientos e incentivos en la vigencia	Eficacia
	(GPE-DES-002301-23)	Porcentaje de acompañamiento a los proyectos del Programa Distrital de Apoyos Concertados en la vigencia.	Eficacia
	(GPE-DES-002320-23)	Número de beneficios otorgados a creadores y gestores culturales	Eficiencia
	(GPE-DES-002321-23)	Número de actividades desarrolladas de impacto artístico, cultural y patrimonial en Bogotá y la región.	Eficacia
	(GPE-DES-002322-23)	Porcentaje de personas calificadas con procesos de formación	Eficiencia
	(GPE-DES-002366-23)	Oportunidad en la atención de certificados de existencia y representación legal.	Eficacia
	(GPE-RES-002369-23)	PCR-IND-05 Satisfacción en la atención de usuarios	Efectividad
	(GPE-DES-002370-23)	Efectividad trámites canales virtuales de la Dirección de Personas Jurídicas.	Eficiencia
	(GPE-DES-002343-23)	Oportunidad en la atención de certificados de Inspección, Vigilancia y Control	Eficacia
Gestión de la Cultura Ciudadana	(GES-DES-002138-23)	Promoción del cambio Cultural	Eficiencia
	(GPE-DES-002338-23)	Articulación estratégica de proyectos (conocimiento)	Eficiencia
Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte	(GPE-DES-002298-23)	Porcentaje del nivel de ejecución del plan de acción de investigaciones.	Eficiencia
Gestión de la Participación Ciudadana	(GPE-DES-002349-23)	Instancias de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio activas	Eficacia
	(GPE-DES-002350-23)	Cumplimiento de las Agendas Participativas Anuales concertadas en los Consejos del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio	Eficiencia
	(GPE-DES-002351-23)	Personas participantes en los espacios y actividades del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio	Eficacia
	(GPE-DES-002353-23)	Propuestas de procesos sociales, organizacionales y ciudadanos del sector cultura asesoradas en el marco de los presupuestos participativos	Eficiencia
	(GPE-DES-002354-23)	Jornadas de socialización, acompañamiento y asistencia técnica para promover la participación en el Programa Distrital de estímulos y el Programa Distrital de Apoyos Concertados	Eficacia





	(GPE-DES-002356-23)	Procesos de concertación adelantados en las localidades focalizadas por el proyecto 7610	Eficacia
Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural	(GPE-DES-002308-23)	Infraestructura cultural fortalecida en el distrito capital	Eficacia
	(GPE-DES-002309-23)	Número de informes técnicos realizados a Bienes de interés Cultural	Eficacia
	(GPE-DES-002310-23)	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas a la entidad competente dentro de los 30 días calendario	Eficacia
Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad	(GPE-DES-002319-23)	Porcentaje de Alianzas, acuerdos y/o convenios interinstitucionales gestionados por la Dirección de Lectura y Bibliotecas	Eficiencia
	(GPE-DES-002323-23)	Cumplimiento de los planes de trabajos para el mantenimiento, adecuación y modernización de los espacios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BiblioRed	Eficiencia
	(GPE-RES-002324-23)	Nuevos usuarios afiliados a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BiblioRed y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB)	Efectividad
	(GPE-RES-002325-23)	Visitas realizadas a la Red de Bibliotecas Públicas (BiblioRed) y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB) por habitante	Efectividad
	(GPE-RES-002362-23)	Accesos realizados al material bibliográfico de BiblioRed por habitante	Efectividad
	(GPE-DES-002363-23)	Cumplimiento Plan de Acción de la operación y funcionamiento del BiblioRed	Eficiencia
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	(GPE-DES-002346-23)	Porcentaje de disponibilidad de red y de comunicaciones de la entidad reportado según las herramientas internas	Eficiencia
	(GPE-DES-002347-23)	Porcentaje de eficacia en la solución de requerimientos atendidos	Eficacia
	(GPE-RES-002348-23)	Porcentaje de nivel de satisfacción del usuario midiendo la calidad de la gestión de los servicios de TIC	Eficacia
	(GPE-RES-002348-23)	Porcentaje de nivel de satisfacción del usuario midiendo la calidad de la gestión de los servicios de TIC.	Efectividad
Gestión Financiera	(GPE-DES-002311-23)	Porcentaje de cuentas por pagar radicadas en Bogdata	Eficiencia
	(GPE-DES-002312-23)	Porcentaje de los informes financieros y contables reportados a la Dirección Distrital de Contabilidad de la SDH	Eficiencia
Gestión del Talento Humano	(GES-DES-002364-23)	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Eficacia
	(GES-DES-002365-23)	Ejecución plan de trabajo	Eficacia
Gestión Jurídica	(GPE-DES-002339-23)	Porcentaje de cumplimiento de asesorías jurídicas atendidas por la Oficina Asesora de Jurídica en el trimestre	Eficacia
	(GPE-DES-002340-23)	Porcentaje de Actos administrativos expedidos en cumplimiento del ciclo de gobernanza regulatoria establecido en el procedimiento Producción Normativa	Eficacia





	(GPE-DES-002341-23)	Porcentaje de Requerimientos judiciales y extrajudiciales tramitados de manera oportuna en cumplimiento de la normatividad vigente	Eficacia
Gestión Administrativa	(GPE-DES-002316-23)	Porcentaje de Cumplimiento en la oportunidad de la prestación de los servicios administrativos de la SCRD conforme a recursos asignados y contratos suscritos	Eficiencia
	(GPE-DES-002317-23)	Ejecución del Plan Institucional de Gestión Ambiental	Eficiencia
Gestión Documental	(GPE-DES-002318-23)	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de actividades programadas en el Plan Institucional de Archivos PINAR de acuerdo con las actividades aprobadas para la vigencia.	Eficiencia
Gestión Contractual	(GPE-DES-002342-23)	Porcentaje de Contratos o Convenios elaborados en respuesta a las solicitudes de contratación recibidas.	Eficacia
Gestión de la Evaluación Independiente	(GPE-DES-002361-23)	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna- PAAI	Eficiencia
Gestión del Control Disciplinario Interno	(GPE-DES-002344-23)	Número de actuaciones disciplinarias tramitadas	Eficacia
	(GPE-DES-002345-23)	Publicación estrategias preventivas	Eficacia

Tabla 2 - Indicadores de Gestión SCRD - Elaboración propia

Actualmente la SCRD cuenta con indicadores de desempeño y resultado que permiten dar cuenta de las acciones adelantadas al interior de las unidades de gestión y de los resultados y/o productos finales orientados a la ciudadanía. A la fecha la entidad cuenta con 23 indicadores de eficacia, 22 de eficiencia y 9 de efectividad.

## Resultados del monitoreo con frecuencia trimestral:

### Eficacia

Los indicadores de eficacia permiten determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente. Se orientan a establecer si se ejecutaron los diferentes planes o programas en un plazo determinado y en las condiciones definidas con anterioridad.

De acuerdo a la frecuencia de medición evaluada, se monitorearon 6 indicadores de eficacia de la SCRD, a continuación, se relacionan los datos suministrados por las unidades de gestión:

MEDICIÓN INDICADORES DE EFICACIA - I TRIMESTRE 2024					
PROCESO	INDICADOR	META PROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas	Oportunidad en la atención de certificados de existencia y representación legal.	100%	-	-	100%
	Oportunidad en la atención de certificados de Inspección, Vigilancia y Control	100%	-	-	100%





Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Porcentaje de eficacia en la solución de requerimientos atendidos	90%	95%	95%	95%
Gestión Jurídica	Porcentaje de cumplimiento de asesorías jurídicas atendidas por la Oficina Asesora de Jurídica en el trimestre	100%	-	-	100%
	Porcentaje de Requerimientos judiciales y extrajudiciales tramitados de manera oportuna en cumplimiento de la normatividad vigente	100%	-	-	100%
Gestión Contractual	Porcentaje de Contratos o Convenios elaborados en respuesta a las solicitudes de contratación recibidas.	100%	-	-	100%

Tabla 3 - Medición de Indicadores de Eficacia - I trimestre 2024

Al observar la tabla de medición de indicadores de eficacia se puede evidenciar que los 6 indicadores reportados dieron cumplimiento a la meta programada de acuerdo a la frecuencia de medición.

Frente al indicador 'Porcentaje de eficacia en la solución de requerimientos atendidos' correspondiente al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se evidencia el cumplimiento de la meta por encima de lo establecido. Caso en el cual se procederá a evaluar en el segundo trimestre del año su modificación de acuerdo al histórico reportado por el indicador, con el propósito de mitigar la sobre ejecución reportada.

## Eficiencia

Los indicadores de eficiencia miden la relación entre el avance de un determinado objetivo y los recursos empleados para tal fin. En términos generales este tipo de indicadores permite contrastar la consecución de un logro con los costos en los que se incurre para su cumplimiento, entendiendo estos costos no solo de manera monetaria, sino también con el uso de recursos tecnológicos, humanos, entre otros.

Para el periodo de monitoreo se midieron 11 indicadores de eficiencia de la SCRD, de acuerdo a la información suministrada por los procesos:

MEDICIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA - I TRIMESTRE 2024					
PROCESO	INDICADOR	META PROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Gestión del relacionamiento con la ciudadanía	Oportunidad en la atención de peticiones, reclamos, sugerencias - PRS	100%	100%	100%	100%
Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas	Porcentaje de personas cualificadas con procesos de formación	244	-	-	308
Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad	Porcentaje de Alianzas, acuerdos y/o convenios interinstitucionales gestionados por la Dirección de Lectura y Bibliotecas	100%	-	-	-





	Cumplimiento de los planes de trabajos para el mantenimiento, adecuación y modernización de los espacios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BiblioRed	100%	-	-	-
	Cumplimiento Plan de Acción de la operación y funcionamiento del BiblioRed	100%	-	-	-
Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Porcentaje de disponibilidad de red y de comunicaciones de la entidad reportado según las herramientas internas	95%	100%	100%	96%
Gestión Financiera	Porcentaje de cuentas por pagar radicadas en Bogdata	100%	-	-	-
Gestión Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento en la oportunidad de la prestación de los servicios administrativos de la SCR D conforme a recursos asignados y contratos suscritos	95%	-	-	100%
	Ejecución del Plan Institucional de Gestión Ambiental	95%	-	93%	-
Gestión Documental	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de actividades programadas en el Plan Institucional de Archivos PINAR de acuerdo con las actividades aprobadas para la vigencia.	90%	-	-	89%
Gestión de la evaluación Independiente	SEG-IND-02 Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna- PAAI	90%	-	-	-

Tabla 4 - Medición de Indicadores de Eficiencia - I trimestre 2024

Al verificar los datos remitidos por la primera línea de defensa se pudo evidenciar que la entidad ha respondido con oportunidad a las peticiones, reclamos y sugerencias allegadas por la ciudadanía, obteniendo un 100% de gestión en el trimestre.

Por otra parte, el indicador porcentaje de disponibilidad de red y de comunicaciones de la entidad se mantuvo constante presentando un 100% de cumplimiento para el primer trimestre. De igual manera, se presenta un cumplimiento de la meta establecida en el indicador de 'cumplimiento en la oportunidad de la prestación de los servicios administrativos de la SCR D conforme a recursos asignados y contratos suscritos' el cual se mantuvo dentro del rango de gestión satisfactorio.

Frente al indicador 'Porcentaje de personas calificadas con procesos de formación' asociado al proceso de Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas, se pudo verificar que la gestión superó la meta programada para el periodo, caso en el cual el proceso adelanta las acciones para su reprogramación de acuerdo a la proyección de actividades para el segundo trimestre del año.

En cuanto a los indicadores correspondiente a los procesos de Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad, Gestión Financiera y Gestión de la evaluación independiente, no se recibió reporte por parte de la primera línea para el periodo evaluado.

## **Efectividad**





Los indicadores de efectividad buscan identificar los cambios en una población objetivo, posterior a la implementación de planes, programas o proyectos o de haber recibido bienes o servicios. Luego de su medición, permiten identificar cómo el logro de los objetivos genera impacto en la población a la que está orientada.

De acuerdo a la frecuencia de medición, se monitorearon 9 indicadores correspondientes a esta clasificación:

MEDICIÓN DE INDICADORES DE EFECTIVIDAD - I TRIMESTRE 2024					
PROCESO	INDICADOR	META PROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Gestión de la Comunicación Estratégica	Incremento porcentual de vistas por sesiones a la página web versus resultado del mismo periodo del año anterior	Superior al 15%	-	-	13,93%
	Incremento en la tasa de interacción en redes sociales versus el resultado del mismo periodo del año anterior	Superior al 4% de crecimiento	4,86%	8,02%	6,79%
	Porcentaje de crecimiento en el total de publicaciones no pagas alcanzadas en el mes versus el mismo periodo del año anterior.	Crecer entre el 10% y el 15% con relación al mismo periodo del año anterior.	10,43%	14,17%	13,64%
Gestión del relacionamiento con la ciudadanía	Nivel de satisfacción sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	85%	91,18%	82,35%	96%
Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas	Satisfacción en la atención de usuarios	100%	-	-	0%
	Efectividad de trámites en canales virtuales de la Dirección de Personas Jurídicas.	87%	-	-	90%
Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad	Nuevos usuarios afiliados a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BiblioRed y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB)	91774	-	-	-
	Visitas realizadas a la Red de Bibliotecas Públicas (BiblioRed) y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB) por habitante	0,69	-	-	-
	Accesos realizados al material bibliográfico de BiblioRed por habitante	0,38	-	-	-

Tabla 5 - Medición de Indicadores de Efectividad - I trimestre 2024

Frente al indicador 'Incremento porcentual de vistas por sesiones a la página web versus resultado del mismo periodo del año anterior' del proceso de Comunicación Estratégica se puede evidenciar que el mismo se encuentra en rango de gestión aceptable dado que no superó la meta establecida correspondiente a un incremento superior al 15% de visitas por sesiones a la página web.

En cuanto a los indicadores 'Incremento en la tasa de interacción en redes sociales versus el resultado del mismo periodo del año anterior' y 'Porcentaje de crecimiento en el total de



publicaciones no pagas alcanzadas en el mes versus el mismo periodo del año anterior', para el periodo evaluado ambos indicadores se encuentran en un rango de gestión satisfactorio estableciéndose en los rangos proyectados de crecimiento.

En relación al indicador 'Nivel de satisfacción sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte' se puede verificar que cumple a satisfacción con la meta, sin embargo, en dos de los meses de medición reporta sobre ejecución, caso en el cual se procederá a evaluar la modificación de la meta, de acuerdo a los resultados obtenidos en el histórico del indicador.

Para el caso del indicador 'Satisfacción en la atención de usuarios' correspondiente al proceso de Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas, la ejecución corresponde al 0% en razón a que luego de revisar los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios administradas por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, no se recibieron respuestas por parte de usuarios beneficiarios de servicios del proceso. Frente a lo anterior, se procederá a verificar la modificación del indicador para la obtención de datos que permitan la toma de decisiones.

En cuanto a los indicadores 'Nuevos usuarios afiliados a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BiblioRed y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB)', 'Visitas realizadas a la Red de Bibliotecas Públicas (BiblioRed) y a la Biblioteca Digital de Bogotá (BDB) por habitante' y 'Accesos realizados al material bibliográfico de BiblioRed por habitante' correspondientes al proceso de Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad, no se recibió reporte de monitoreo por parte de la primera línea.

### **Recomendaciones:**

Dada la función de acompañamiento y asesoría, propia de la Oficina Asesora de Planeación, se generan las siguientes recomendaciones a los líderes de proceso, con el propósito de generar acciones de mejora que acompañen el adecuado desarrollo y cumplimiento de objetivos de los procesos:

1. El presente informe permite a los procesos realizar un ejercicio de autocontrol para establecer acciones tendientes al mejoramiento continuo. Adicionalmente permite identificar posibles riesgos que impacten en el cumplimiento de los objetivos para actuar de manera oportuna. Por tal motivo, se sugiere tener en cuenta los resultados presentados para la toma de decisiones.
2. Se recomienda que la primera línea de defensa cumpla con los tiempos de reporte de indicadores de manera oportuna, programados dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a la frecuencia de medición. Se recalca la importancia del envío de seguimiento a indicadores para los procesos de Gestión Financiera, Gestión Lectura, Escritura y Oralidad y Gestión de la Evaluación Independiente, quienes al corte de seguimiento no allegaron monitoreo correspondiente al primer trimestre 2024.

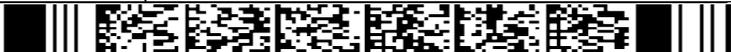




3. En caso de identificar retrasos o acciones que dificulten el cumplimiento de metas, se recomienda proponer mesas de trabajo para proceder a su revisión y eventual reformulación.
4. Desde la OAP se continuará en el segundo trimestre 2024 con el proceso de revisión y validación de hojas de indicadores en el aplicativo CULTURED, con el propósito de sistematizar el seguimiento del segundo trimestre a través del sistema de información. Esta actividad permitirá identificar los cambios en programación de metas, frecuencia de medición y categorización de indicadores para su correcto seguimiento y monitoreo.
5. Para los casos en que los indicadores presentan sobre ejecución, se recomienda realizar una revisión del histórico del indicador para fortalecer la identificación de metas que cumplan con la realidad propia de cada proceso.

Elaboró: Ingrid Neira Parra - Contratista OAP

Revisó: Lorena Cruz - Profesional OAP  
Deisy Estupiñán - Contratista OAP  
Vilma Villarraga - Profesional OAP

<b>Documento 20241700207193 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Luis Fernando Mejia Castro</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 28-05-2024 10:34:25
<b>Deisy Johana Estupiñán Melo</b>	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 28-05-2024 08:49:03
<b>Ingrid Jarbley Neira Parra</b>	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 27-05-2024 12:03:03
<b>Ruby Lorena Cruz Cruz</b>	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 27-05-2024 11:59:21
 b2a61483849084e7db1ce68e0e7ba233c655501fd898a4620fde75d786e70216 Codigo de Verificación CV: aa3f4	

