Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Justicia con Calidad

Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

NIVEL ESTRATÉGICO

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
INDICADOR	**RESULTADO**
Formulación del Plan Estratégico Institucional	1 Plan Estratégico Institucional Formulado 2010 1 Plan Estratégico Institucional Formulado 2011 1 Plan Estratégico Institucional Formulado 2012-2015
Monitoreo de los indicadores de gestión de la FGN	Conjunto de indicadores publicados en la web institucional (indicador en revisión)
Informe de seguimiento del Plan Estratégico	100% Año 2011

PROCESO PLANEACIÓN DE RECURSOS	
INDICADOR	**RESULTADO**
Eficacia en la gestión de recursos para la vigencia	88,65% Año 2009 84,32% Año 2010 84,81% Año 2011
Eficacia en la gestión para la adición de recursos durante la vigencia	5,31% Año 2009 -0,09% Año 2010 2,87% Año 2011

PROCESO COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL			
INDICADOR	**RESULTADO**	**INDICADOR**	**RESULTADO**
Eficiencia en la elaboración de informes temáticos y casos/medidas en materia de derechos humanos	Datos en proceso de consolidación y análisis	**Eficiencia en la elaboración de oficios sobre tramites de cooperación judicial**	Datos en proceso de consolidación y análisis
Eficacia en la elaboración de informes temáticos y casos/medidas en materia de derechos humanos	Datos en proceso de consolidación y análisis	**Eficacia en el desahogo de tramites de cooperación judicial**	Datos en proceso de consolidación y análisis
Productividad de la gestión en materia de extradición	Datos en proceso de consolidación y análisis	**Eficacia en la emisión de conceptos**	Datos en proceso de consolidación y análisis
Eficacia en la prestación de servicios de orientación y asesoría a satisfacción en materia de cooperación técnica	Datos en proceso de consolidación y análisis		

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Justicia con Calidad

Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

NIVEL MISIONAL

PROCESO ATENCIÓN AN USUARIO
PROCESO EN REVISIÓN

PROCESO PENAL									
SUBPROCESO DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA ,SUBPROCESO DE JUSTICIA Y PAZ, SUBPROCESO DE POLICIA JUDICIAL									
PROCESO PENAL									
			INCIPIENTE	SATISFACTORIO	EXCELENTE	Resultado cuarto trimestre trimestre 2011	Resultado primer trimestre 2012	Resultado Segundo trimestre trimestre 2012	Resultado Tercer trimestre 2012
Eficiencia LEY 600	Ley 906	Administración Pública	0-10	más de 10 hasta 25	25 en adelante	53	81	46	45
		Vida	0-15	más de 15 hasta 35	35 en adelante	57	80	76	67
		Libertad Individual	0-15	más de 15 hasta 40	40 en adelante	132	219	159	106
		Seguridad Publica	0-15	más de 15 hasta 35	35 en adelante	110	133	125	116
		Seccional	0-15	más de 15 hasta 35	35 en adelante	81	82	84	93
		Fe Publica - Patrimonio	0-10	más de 10 hasta 25	25 en adelante	80	112	107	110
		Local	0-20	más de 20 hasta 45	45 en adelante	126	161	138	144
		Especializada	0-10	más de 10 hasta 25	25 en adelante	55	136	46	48
		Tribunal	0-3	más de 3 hasta 5	5 en adelante	8	11	13	9
		Unidades Ncionales	0-4	más de 4 hasta 8	8 en adelante	56	17	15	11
		Estructura de apoyo y unidades de indagación	0-80	más de 80 hasta 160	160 en adelante	467	364	467	576
		SAU	0-80	más de 80 hasta 160	160 en adelante	400	450	414	435
		Casas de Justicia	0-25	más de 25 hasta 60	60 en adelante	188	187	189	198
		CAIVAS	0-15	más de 15 hasta 30	30 en adelante	39	63	40	43
		CAVIF	0-60	más de 60 hasta 130	130 en adelante	194	159	166	215
	Ley 600	Seccional	0-10	más de 10 hasta 20	20 en adelante	26	60	52	49
		Local	0-10	más de 10 hasta 20	20 en adelante	10	29	32	27
		Especializada	0-4	más de 4 hasta 8	8 en adelante	20	74	42	32
		Tribunal	0-1	más de 1 hasta 3	3 en adelante	4	4	5	4
		Unidades Nacionales	0-1	más de 1 hasta 3	3 en adelante	4	12	9	6
	Infancia y Adolecencia	Seccional Local	0-15	más de 15 hasta 25	25 en adelante	82	89	91	91
	No. De Salidas/N° de meses (3)	Unidad Nacional Derechos Humanos	0 a 10	más de 10 hasta 25	25 en adelante	0	0	1	1

			INCIPIENTE	SATISFACTORIO	EXCELENTE	Resultado cuarto trimestre 2011	Resultado primer trimestre 2012	Resultado segundo trimestre 2012	Resultado tercer trimestre 2012
EFICACIA JUDICAL No. De Salidas/Carga laboral * 100	Ley 906 de 2004	Administración Pública	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	15%	19%	15%	14%
		Vida	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	13%	14%	15%	16%
		Libertad Individual	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	23%	42%	36%	21%
		Seguridad Pública	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	17%	22%	21%	19%
		Seccional	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	16%	21%	17%	20%
		Fe Publica - Patrimonio	0 - 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	12%	16%	15%	16%
		Local	0 a 15%	más de 15% hasta 40%	40% en adelante	21%	24%	23%	24%
		Especializada	0 a 5%	más de 5% hasta 15%	15% en adelante	14%	35%	13%	13%
		Tribunal	0 a 15%	más de 15% hasta 30%	30% en adelante	15%	21%	25%	18%
		Unidades Nacionales	0 a 3%	más de 3% hasta 7%	7% en adelante	14%	11%	10%	8%
		Estructura de apoyo y unidades de indagación	0 a 5%	más de 5% hasta 20%	20% en adelante	23%	20%	21%	24%
		SAU	0 a 20%	más de 20% hasta 45%	45% en adelante	50%	53%	52%	53%
		Casas de justicia	0 a 20%	más de 20% hasta 45%	45% en adelante	45%	45%	44%	43%
		CAIVAS	0 a 5%	más de 5% hasta 20%	20% en adelante	10%	16%	11%	11%
		CAVIF	0 a 15%	más de 15% hasta 35%	35% en adelante	36%	33%	32%	38%
	Ley 600	Seccional	0 a 5%	más de 5% hasta 15%	15% en adelante	15%	21%	19%	18%
		Local	0 a 10%	más de 10% hasta 25%	25% en adelante	24%	23%	37%	25%
		Especializada	0 a 4%	más de 4% hasta 10%	10% en adelante	9%	31%	19%	14%
		Unidades Nacionales	0 a 2%	más de 2% hasta 3%	3% en adelante	3%	12%	5%	5%
		Tribunal	0 a 5%	más de 5% hasta 12%	12% en adelante	27%	24%	28%	25%
	Infancia y adolescencia	Seccional - Local	0 a 20%	más de 20% hasta 40%		36%	39%	39%	37%

			INCIPIENTE	SATISFACTORIO	EXCELENTE	Resultado cuarto trimestre 2011	Resultado primer trimestre 2012	Resultado segundo trimestre 2012	Resultado tercer trimestre 2012
EFECTIVIDAD JUDICIAL (No. De Salidas: Previas; Instrucción)/ Entradas del período: Previas Instrucción	Ley 906 de 2004	Administración Pública	0 a 30%	más de 30% hasta 60%	60% en adelante	80%	80%	88%	65%
		Vida	0 a 40%	más de 40% hasta 80%	80% en adelante	73%	78%	85%	91%
		Libertad Individual	0 a 60%	más de 60% hasta 90%	90% en adelante	97%	114%	123%	90%
		Seguridad Pública	0 a 40%	más de 40% hasta 80%	80% en adelante	83%	96%	96%	82%
		Seccional	0 a 40%	más de 40% hasta 80%	80% en adelante	84%	79%	86%	93%
		Fe Publica - Patrimonio	0 a 40%	más de 40% hasta 80%	80% en adelante	90%	82%	104%	72%
		Local	0 a 70%	más de 70% hasta 90%	90% en adelante	98%	101%	104%	99%
		Especializada	0 a 40%	más de 40% hasta 75%	75% en adelante	74%	230%	66%	63%
		Tribunal	0 a 35%	más de 35% hasta 70%	70% en adelante	74%	103%	100%	101%
		Unidades Nacionales	0 a 20%	más de 20% hasta 50%	50% en adelante	75%	18%	83%	79%
		Estructura de apoyo y unidades de indagación	0 a 50%	más de 50% hasta 90%	90% en adelante	161%	94%	100%	100%
		SAU	0 a 60%	más de 60% hasta 90%	90% en adelante	102%	101%	103%	99%
		Casas de justicia	0 a 45%	más de 45% hasta 90%	90% en adelante	115%	86%	96%	91%
		CAIVAS	0 a 40%	más de 40% hasta 80%	80% en adelante	59%	96%	56%	62%
		CAVIF	0 a 55%	más de 55% hasta 90%	90% en adelante	106%	76%	86%	100%
	Ley 600	Seccional	0 a 100%	más de 100% hasta 250%	250% en adelante	357%	173%	130%	127%
		Local	0 a 100%	más de 100% hasta 250%	250% en adelante	225%	214%	182%	202%
		Especializada	0 a 50%	más de 50% hasta 100%	100% en adelante	84%	233%	131%	61%
		Unidades Nacionales	0 a 50%	más de 50% hasta 90%	90% en adelante	115%	21%	17%	114%
		Tribunal	0 a 50%	más de 50% hasta 200%	200% en adelante	89%	170%	97%	157%
	Infancia y adolescencia	Seccional - Local	0 a 30%	más de 30% hasta 60%	60% en adelante	94%	91%	99%	89%

SUBPROCESO DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA ,

Indicadores caracterizacion pasada

Porcentaje por tipo de asistencia (PPTA)	**Donde j=1: psicológica, j=2: médica, j=3: odontológica, j=4: Trámite de documentos, j=5: Educación**	**SegundoSemestre de 2011 j1: 31,71% j2:49,92% j3:4,78% j4:4,58% j5:9,02%**	**Porcentaje de salidas delPrograma de Protección segúnterminación de la protección (PSTP)**	**Donde j=1: renuncia, j=2: exclusión, j=3: terminación de compromisos**	**SegundoSemestre de 2011 j1:11,26% j2:14,29% j3:74,46%**	**Índice de participación procesal delos testigos (IPPT)**	**Primer Semestre de 2011 30;67%** **Segundo Semestre de 2011 22%**

Indicadores caracterizacion Nueva

Eficacia de asistencias	**70,8% Tercer Trimestre 2012z**	**Indice de percepción de Fiscales**	**Indicador anual**	**Indice de comparecencias ejecutadas**	97.73% **Octubre 2012**
Indice de terminación	Renuncia: 14% Exclusion:64% Terminación:22% **Junio 2012**	**Indice de ejecución presupuestal**	49.42% **a octubre 2012**	**Indice de protección efectiva**	100% **Octubre 2012**

Indice de informes de evaluación de amenaza y riesgo	6,35% **Octubre de 2012**			**Indice de actas**	29% **Octubre 2012**
SUBPROCESO DE POLICIA JUDICIAL					
Índice de Descongestión	90,58% a Nivel Nacional **Octubre 2012**		**Índice de Evacuación Total**	En proceso de recolección de datos	
Índice de Oportunidad	En proceso de recolección de datos		**Índice de Conformidad Total de Informes Ejecutivos**	96,13% a Nivel Nacional **Octubre 2012**	
Índice de Conformidad Total de Informes de Policía Judicial Ley 906 (campo, laboratorio) Ley 600	78,77% a Nivel Nacional **Octubre 2012**		**Índice de Eficiencia Total en Informes de Policía Judicial Ley 906 (campo, laboratorio) Ley 600**	47,34 a Nivel Nacional **Octubre 2012**	
Índice de percepción de usuario		**En proceso de recolección de datos**			

SUBPROCESO DE JUSTICIA Y PAZ

		Meta	INCIPIENTE	SATISFACTORIO	EXCELENTE	RESULTADO
Porcentaje de Postulados con Edicto emplazatorio	No. Total de Postulados con Edicto Emplazatorio en Secretaria/Total Postulados	80%	< 50%	>=50% - <80 %	> = 80 %	97,77% Primer Semestre 2011 98,84% Segundo Semestre 2011 100% Primer Semestre 2012
Porcentaje de Postulados en Versión Libre	N° de Postulados en version libre/ Total Postulados con edicto emplazatorio	25%	< 10%	> = 10% - <25 %	> = 25 %	62,10% Primer semestre 2011 60,56% Segundo Semestre 2011 63% Primer Semestre 2012
Promedio de dias en version por postulados ratificados	Total de dias en version/ Total de postulados ratificados	N.A	N.A	N.A	N.A	7 Dias Primer semestre 2011 8 Dias Segundo semestre 2011 7 Dias Primer Semestre 2012
Promedio de hechos confesados en versión libre por Postulado ratificado	Total de hechos confesados en versión libre/Total de Postulado ratificado	N.A	N.A	N.A	N.A	18 Primer semestre 2011 24 Segundo Semestre 2011 23 Dias Primer Semestre 2012
Promedio de solicitudes de imputación por Postulado ratificado	Total de Audicias de imputacion solicitadas/Total de Postulado ratificado	N.A	N.A	N.A	N.A	0,311 primer semestre 2011 0,390 Segundo Semestre 2011 0,380 Primer Semestre 2012
Promedio de solicitud de audiencias de formulación de cargos	Total de solicitudes de audiencias de formulación de cargos/Total de Postulados con imputación	N.A	N.A	N.A	N.A	0,428 primer semestre 2011 0,383 Segundo Semestre 2011 0,537 Primer Semestre 2012

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Justicia con Calidad

Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

NIVEL DE APOYO

PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS

SUBPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR	RESULTADO	INDICADOR	RESULTADO
Conciliaciones Realizadas (CR)	Mayo 2012: 74 Junio 2012: 74 Julio 2012: 73	Ejecución del PAC (EPAC)	Mayo 72.66% Junio 100% Julio 90.67%
Ejecución Presupuestal (EP)	Mayo : 35.10% Junio:.44.37% Julio: 52.58%	Eficacia en la entrega de Títulos Judiciales (EET)	Segundo trimestre de 2012 99.82%
Ejecución Reserva Presupuestal Vigencia Anterior (ERP)	En proceso de consolidación y análisis de datos		

SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES

	META	DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	RESULTADO
Gestión de Bodega de inservibles	70%	< 50%	Entre 50 Y 70%	> 70%	73,79% Año 2010 95,25% Año 2011
Eficiencia en la legalización reclamaciones de siniestros < 2 meses : Bueno >2 y < 4 Meses:: Aceptable > 4 meses : Malo	N.A	> 4 meses	entre 2 y 4 meses	< 2 meses	Segundo semestre de 2011 Menos de 2 meses: 67 Entre 2 y 4 meses: 11 Mayor a 4 meses: 2 No definidos: 38 Objetados: 4 Primer semestre 2012 BUENO: 45 ACEPTABLE:3 MALO:2 NO DEFINIDOS: 8 Objetados: 5
Eficacia en el control de inventarios Anual	N.A	> 0%	Entre 0% y -70%	> -70%	-71,33 Año 2009 46,49 año 2010 -43,53% año 2011
Revisión Técnico Mecánica Anual	100	< 70%	Entre 70 y 90%	> 90%	100% Año 2009 100% Año 2010 100% Año 2011
Indicador Mantenimiento Preventivo	100%	< 50 %	Entre 50 y 90 %	> 90%	Segundo Semestre 2011: 96,17% Primer semestre de 2012 98,01%
Indicador Mantenimiento Correctivo	100%	< 50 %	Entre 50 y 90 %	> 90%	Segundo Semestre 2011: 95,77% Primer semestre de 2012 96,8%
Gestión en la formalización de reclamos de seguros por parte de las Seccionales	N.A	> 4 meses	entre 2 y 4 meses	< 2 meses	Segundo semestre de 2011 Menos de 2 meses: 51% Entre 2 y 4 meses: 14% Mayor a 4 meses: 19% No definidos: 38% Primer semestre 2012 BUENO: 68 ACEPTABLE: 22 MALO: 14 NO DEFINIDOS: 35

SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
	META		DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	RESULTADO
Índice de oportunidad de compras	Tiempo promedio de oportunidad de compra (contratos inferiores al 10% de la menor cuantía)	60 días	N.A	N.A	N.A	Primer cuatrimestre de 2012: 22;35 días promedio
	Tiempo promedio de oportunidad de compra (Invitación pública)	75 días	N.A	N.A	N.A	Primer cuatrimestre de 2011: 33;15 días promedio
	Tiempo promedio de oportunidad de compra (Licitación pública)	105 días	N.A	N.A	N.A	Primer cuatrimestre de 2012: 52,5 días promedio
	Tiempo promedio de oportunidad de compra (Contratación directa)	60 días	N.A	N.A	N.A	Primer cuatrimestre de 2012: 18,6 días promedio
Porcentaje de devolución de análisis de conveniencia		5%	N.A	N.A	N.A	3,85 % primer cuatrimestre 2012
Numero de comisiones en la anualidad		N.A	N.A	N.A	N.A	80.441 durante el 2011
Intervención y adecuación de sedes		100%	<30%	30% y 60%	>60	81,30% 2010 85,57% 2011

PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS					
SUBPROCESO INFORMATICA Y TELEMATICA					
	META	DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	RESULTADO
Soporte a usuario final	90%	<69%	<89% y >70%	>90%	Primer trimestre 2011: 92% Segundo trimestre de 2011: 97;33% Tercer trimestre de 2011:92;35% Cuarto Trimestre 2011: 93,18% Primer trimestre 2012: 95% Segundo trimestre de 2012: 94;56% Tercer trimestre de 2012: 96%
Índice de disponibilidad del servicio de FISCATEL	99,60%	<98,00%	>=98,00% y <=99,60%	>99,60%	Primer trimestre 2011: 99.9% Segundo trimestre de 2011: 99.76% Tercer trimestre de 2011:99;85% Cuarto Trimestre 2011 99.80% Primer trimestre 2012: 99% Segundo trimestre de 2012: 98.5% Tercer trimestre de 2012: 96%
Índice de disponibilidad de los equipos servidores	99,60%	<98,00%	>=98,00% y <=99,60%	>99,60%	Primer trimestre 2011: 56,17% Segundo trimestre de 2011: 99,76% Tercer trimestre de 2011:86.66% Cuarto Trimestre 2011 94,16% Primer trimestre 2012: 78% Segundo trimestre de 2012: 89% Tercer trimestre de 2012: 96%
Satisfacción a usuarios	90%	<80%	>=80% y <=90%	>90%	Primer trimestre 2011: 100% Segundo trimestre de 2011: 86% Tercer trimestre de 2011:91% Cuarto Trimestre de 2011 83% Primer trimestre 2012: 100% Segundo trimestre de 2012: 100% Tercer trimestre de 2012: 96%
Índice de cumplimiento POA	**100%**				96% 2011

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
SUBPROCESO ADMINISTACIÓN DE PERSONAL			
Registro de Historia Laboral	Mide la capacidad de elaborar y actualizar las nuevas historias laborales de los servidores que deben ingresar al sistema	Indicador en proceso de consolidación y análisis	
Calificación del Desempeño	Mide la capacidad de consolidar y registrar las calificaciones finales anuales en el sistema, de los servidores que ejercen cargos de carrera, enviadas por los jefes inmediatos.	Indicador en proceso de consolidación y análisis	
SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN			
EPC(Índice de ejecución del plan de capacitación)	Primer Trimestre 2011 116% Segundo Trimestre 2011: 70% Tercer Trimestre 2011 58% Cuarto trimestre 2011 233% Primer Trimestre 2012 102% Segundo Trimestre 2012: 88% Tercer trimestre de 2012: 92%	IEP (Índice de ejecución del presupuesto)	98,74% año 2009 72,01% Año 2010 59,41% 2011 Indicador anual
IIC (Índice de impacto de la capacitación)		Indicador en proceso de consolidación y análisis	
SUBPROCESO AMBIENTE LABORAL			
Cumplimiento de actividades PAC de Bienestar	98% primer semestre 2011 99% segundo semestre de 2011 97% primer semestre 2012	Índice de ejecución del presupuesto	7% Año 2010 100% 2011 Indicador anual
Cumplimiento de actividades PAC de Salud Ocupacional	91% primer semestre de 2011 95% segundo semestre de 2011 96% primer semestre de 2012	Cobertura del Programa de Salud Ocupacional	Primer trimestre 2011 87 % Segundo trimestre 2011 86% tercer trimestre 2011 90% Cuarto trimestre 2011 93% Primer trimestre 2012 93%
Cobertura del programa de Bienestar	Primer trimestre 2011 94% Segundo trimestre 2011 89% Tercer Trimestre 2011 87% Cuarto Trimestre 2011 93% 94% primer semestre de 2012	Índice de AT	Indicador en proceso de consolidación y análisis

COMUNICACIÓN			
Requerimientos atendidos, solicitados por los medios de comunicación	Primer Trimestre 2012 100% Segundo trimestre 2012: 100%	Relación de las visitas al portal web con número de páginas consultadas	Primer semestre 2012 1.377.660
Porcentaje de campañas ejecutadas y notas internas publicadas	Primer Trimestre 2012 74% Segundo trimestre 2012: 74z%		

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Eficacia en la Ejecución de Transferencias	NUMERO DE TRANSFERENCIAS EJECUTADAS OPORTUNAMENTE ---------- NUMERO DE TRANSFERENCIAS PROGRAMADAS	< 60 %	>/= 60% y < 80%	>80%	75% Diciembre de 2009 71% Año 2010 80% 2011. Indicador Anual
Eficacia en la ejecución de capacitaciones y asesorías	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CAPACITACION ATENDIDAS OPORTUNAMENTE ---------- SOLICITUDES DE ASESORIA Y CAPACITACION EXPRESADO EN NUMERO DE SOLICITUDES	< 60 %	>/= 60% y < 80%	>80%	75% Primer Trimestre 2012 98% Segundo Trimestre 2012 89% Tercer Trimestre 2012

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Justicia con Calidad

Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

NIVEL DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

PROCESO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
SUBPROCESO EVALUACIONES Y AUDITORIAS			
Eficacia para lograr las metas con relación al producto razón de ser (del negocio o proceso) informes de auditoría	67% a Octubre de 2012	Eficiencia para lograr las metas con relación al producto razón de ser (del negocio o proceso) informes de auditoría	En el periodo comprendido entre enero - junio de 2012 se realizo un total de 36 auditorias, donde se emplearon , un total de 7425 horas hombre, para un promedio de 206,25 horas por auditoria, es decir un promedio de 25,78 dias por auditoria.
Eficacia en el logro de las metas con relación a informes de auditoría no conformes	1 Informe no conforme a Octubre 2012	Efectividad en el logro de beneficios obtenidos por el cumplimiento de la misión del negocio al obtener informes de auditoría	Con respecto a las encuestas de impacto correspondiente a las auditorías realizadas en la vigencia de 2011, respondieron 275 encuestas, de las cuales 217 con resultado satisfactorio equivalente al 78,90%, con calificación aceptable 56 encuestas representando el 20,37% y deficientes 2 encuestas que equivalen al 0,73%, concluyendo que se supero la meta del indicador en un 8,90%.
Eficacia para lograr las metas con relación a las sensibilizaciones realizadas por la OCI, para fomentar la cultura del control interno	100% Octubre 2012		

SUBPROCESO JURÍDICO			
Efectividad en Conceptos (EC)	Primer trimestre 2012: 79.17% Segundo trimestre 2012: 100% Tercer Trimestre 2012:98%	Efectividad en Atención a Solicitudes	Primer trimestre 2012: 100% Segundo trimestre 2012: 100% Tercer Trimestre 2012: 99%
Efectividad en Conciliación	Primer trimestre 2012: 100% Segundo trimestre 2012: 100% Tercer Trimestre 2012: 100%	Eficacia en Defensa Judicial	Primer trimestre 2012: 100% Segundo trimestre 2012: 100% Tercer Trimestre 2012: 97%
Rendimiento en Conciliación	Primer trimestre 2012: 100% Segundo trimestre 2012: 100% Tercer Trimestre 2012: 100%	Eficacia en Defensa Judicial – Acciones de Repetición	Primer trimestre 2012: 6.25% Segundo trimestre 2012: 37.10% Tercer Trimestre 2012: 44%

NIVEL DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

SUBPROCESO CONTROL PREVENTIVO AL SERVIDOR			
IQRR: (Índice de porcentaje de Reclamos que se recepcionan	**Abuso o extralimitación de funciones 2012** Enero30% Febrero 20% Marzo 35% Abril 52% Mayo 27% Junio 52% Julio 0%, Agosto 10% Septiembre 5% Octubre 5% **Incumplimiento de funciones 2012** Enero 50% Febrero 40% Marzo 28% Abril 8% Mayo 17% Junio 11% Julio 0% Agosto 40% Septiembre 43% Octubre 52% **Pérdida, daño o uso indebido de bienes del estado 2012** Enero 13% Febrero 40% Marzo 37% Abril 40% Mayo 28% Junio 26% Julio 0% Agosto 50% Septiembre 52% Octubre 43,%	IDR: Indice de diligencias por resolver	**Visitas 2012** Enero 58% Febrero 50% Marzo 75% Abril 86% Mayo 90% Junio 79% Julio 55% Agosto 68% Septiembre 71% Octubre 83% **Preliminares 2012** Enero98% Febrero30% Marzo 10% Abril 98% Mayo 97% Junio 98% Julio 98% Agosto 63% Septiembre 64% Octubre 58% **Disciplinarios** Enero 10% Febrero 13% Marzo 98% Abril 98% Mayo 97% Junio 99% Julio 97% Agosto 57% Septiembre 72% Octubre 59%
IRD: Indice de rendimiento por diligencias	Enero 44%, Febrero 35%, Marzo 47%, Abril 52% Mayo 41%, Junio 42%, Julio 52% Agosto 48% Septiembre 38% Octubre 53%	QRR: (Índice de porcentaje de Quejas que se recepcionar	**Falta de actividad en los procesos 2012** Abril 60% Mayo 60% Junio 51% Julio 41% Agosto 52% Septiembre 35% Octubre 59% **Falta de atención a solicitudes 2012** Abril 7% Mayo 0% Junio 24% Julio 24% Agosto 62% Septiembre 62% Octubre 71%

SUBPROCESO PETICIONEJAS, QUEJAS Y RECLAMOS	
IDFF: Decisiones de Fondo por funcionario	Enero 39, Febrero 28, Marzo 15, Abril 37, Mayo 58, Junio 15,Julio 42, Agosto 28, Septiembre 54, Octubre 44
IQR: Indice de quejas y reclamos que se recepcionan - Reclamos	**Irrespeto subalternos** Enero: 20% Febrero: 21% Marzo: 0% Abril 13% Mayo 0% Junio 17% Julio 14% Agosto 15% Septiembre 21% Octubre 19% **Falta atención a solicitudes** Enero 33% Febrero :42% Marzo :0% Abril 7% Mayo 0% Junio 24% Julio 24%, Agosto 35% Septiembre 47% Octubre 38% **Falta actividad en procesos** Enero 47% Febrero 37% Marzo 0% Abril 60% Mayo 60% Junio 51% Julio 41%, Agosto 50% Septiembre 32% Octubre 43%
IQR: Indice de quejas y reclamos que se recepcionan - Quejas	**Abuso o extralimitación de funciones 2012** Enero 40% Febrero 33% Marzo 30% Abril 18% Mayo 28% Junio 26% Julio 0%, Agosto 24% Septiembre 15% Octubre 32% **Acoso Laboral** Enero 0% Febrero 0% Marzo 0% Abril 0% Mayo 10% Junio 6% Julio 100%,Agosto 5% Septiembre 23% Octubre 27% **Incumplimiento de funciones 2012** Enero 33% Febrero 33% Marzo 50% Abril 52% Mayo 27% Junio 52% Julio 0%,Agosto 11% Septiembre 48% Octubre 0% **Pérdida, daño o uso indebido de bienes del estado 2012** Enero 27% Febrero 0% Marzo 13% Abril 8% Mayo 17%Junio 11% Julio 0%,Agosto 30% Septiembre 0% Octubre 22% **Pérdida, daño o uso indebido de elementos de procesos penales 2012** Enero 0% Febrero 34% Marzo 7% Abril 14% Mayo 12% Junio 6% Julio 0%,Agosto 30% Septiembre 24% Octubre 19%

NIVEL DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

MEJORA CONTINUA					
IEIA: Indice de eficacia en la implementacion de acciones de mejora	100%	≤ 70%	>70% Y <90%	≥90%	Año 2010 100% Año 2011 66;67% Año 2012 80%