



# INFORME INDICADORES IV TRIMESTRE DE PROCESO 2016

---

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. INDICADORES DE PROCESO CUARTO TRIMESTRE 2016 .....	4
2. TIPO ESTRATÉGICO .....	6
2.1. PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	6
2.2. GESTIÓN INTEGRAL.....	7
2.3. ESTRATEGIA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES.....	7
2.4. GESTIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL.....	9
3. TIPO MISIONAL .....	10
3.1. ATENCIÓN A VICTIMAS DEL DELITO Y AL CIUDADANO.....	10
3.2. PROTECCIÓN Y ASISTENCIA .....	11
3.3. EXTINCIÓN DEL DERECHO DE DOMINIO.....	12
3.4. JUSTICIA TRANSICIONAL .....	13
4. PROCESOS DE APOYO .....	14
4.1. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	14
4.2. GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS .....	15
4.3. GESTION DE SEGURIDAD .....	17
4.4. GESTIÓN HUMANA .....	17
4.5. GESTIÓN CARRERA ESPECIAL.....	19
4.6. GESTIÓN TECNOLÓGICA .....	19
4.7. GESTIÓN FINANCIERA .....	20
4.8. GESTION DOCUMENTAL .....	21
4.9. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	21
4.10. GESTIÓN LEGAL.....	22
5. PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	22
5.1. CONTROL INTERNO.....	22
5.2. CONTROL DISCIPLINARIO.....	23

## INTRODUCCIÓN

El mapa de procesos, contiene los niveles Estratégico, Misional, Apoyo, y Control y Mejora. La entidad tiene un total de 85 indicadores que miden la gestión del sistema de gestión de calidad en sus diferentes procesos.

El presente informe muestra el desempeño de los indicadores de proceso durante el cuarto trimestre del 2016, para revisar el cumplimiento del objetivo de cada uno en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad.

Los resultados de cada una de las áreas es recibida por la Subdirección de Planeación a través de la alimentación del sistema de información que se dispuso, con el fin de presentar las tablas en donde se identifica el número de indicadores por el tipo y el cumplimiento de los mismos.

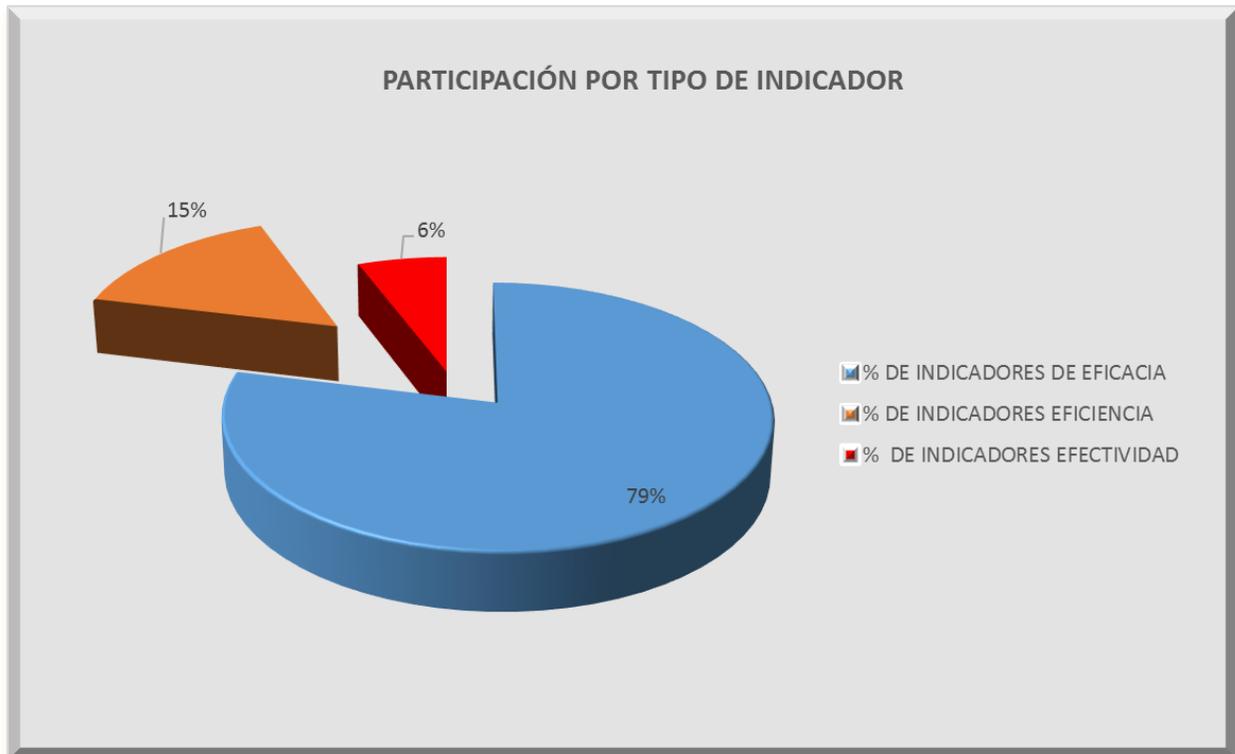
El cumplimiento de las metas en general fue satisfactorio, sin embargo se realizan aclaraciones pertinentes para algunos indicadores, es el caso del proceso de Investigación y Judicialización, quienes están estableciendo sus indicadores por la complejidad del mismo, ya que este proceso mide actividades de Fiscales y Policía Judicial.

## 1. INDICADORES DE PROCESO CUARTO TRIMESTRE 2016

A continuación se muestra estadística por tipo de indicadores, los rangos de cumplimiento, frecuencia de medición e indicadores que no se reportaron:

PROCESO	INDICADORES EFICACIA	INDICADORES EFICIENCIA	INDICADORES EFECTIVIDAD	INDICADORES EN ZONA DE RIESGO	INDICADORES EN ZONA DE ALERTA	INDICADORES EN ZONA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES EN ZONA DE EXCESO	INDICADORES MEDICIÓN SEMESTRAL O ANUAL	INDICADORES SIN REPORTE DE DATO
PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	1	1	1	0	0	3	0	0	0
GESTIÓN INTEGRAL	1	0	1	0	0	2	0	0	0
ESTRATEGIA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES	2	2	0	0	0	4	0	0	0
GESTIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL	6	0	0	1	1	4	0	0	0
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y AL CIUDADANO	1	0	1	0	1	1	0	0	0
INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACION	EN CONSTRUCCIÓN								
PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	5	2	0	1	2	4	0	0	0
DEFENSA Y PROMOCIÓN DEL DERECHO DE DOMINIO	4	1	0	0	1	4	0	0	0
JUSTICIA TRANSICIONAL	7	0	0	0	0	7	0	0	0
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	3	1	0	0	5	0	0	0
GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS	5	1	0	0	1	5	0	0	0
GESTIÓN DE SEGURIDAD	2	0	0	0	0	2	0	0	0
GESTIÓN HUMANA	10	0	0	0	0	10	0	0	0
GESTIÓN CARRERA ESPECIAL	2	1	0	0	1	2	0	0	0
GESTIÓN TECNOLÓGICA	2	0	0	0	0	2	0	0	0
GESTIÓN FINANCIERA	4	0	0	0	0	4	0	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	0	0	2	0	0	0
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	0	0	0	0	1	0	0	0
GESTIÓN LEGAL	4	1	0	0	0	4	0	0	1
CONTROL INTERNO	3	1	1	0	0	5	0	0	0
CONTROL DISCIPLINARIO	4	0	0	0	0	3	1	0	0
TOTAL	67	13	5	2	7	74	1	0	1

Al consolidar los indicadores del sistema, busca evaluar con las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad es cuán aceptable ha sido y es el desempeño de la Entidad, cuya respuesta sirve para mejorar cursos de acción y mejorar la gestión, informar a los diferentes grupos de interés y tener una base sobre la cual asignar el presupuesto. El Sistema de Calidad de la Entidad cuenta con 85 indicadores que miden los diferentes procesos y cuya participación muestra el siguiente gráfico.



El cumplimiento de los indicadores para todo el sistema estuvo en un 87%, lo cual es muy favorable para finalizar el año 2016, frente a la zona de alerta el resultado obtenido fue del 8,2%, es decir que los resultados no fueron los esperados, sin embargo su comportamiento está dentro de los límites que garantizan de aceptable la gestión, pero esto lo que debe es animar a los líderes a plantear acciones preventivas para lograr que estos resultado mejoren para el año siguiente.

El 2,4% de los indicadores no lograron cumplir con las metas establecidas, para lo cual deben establecer las acciones correctivas necesarias para que en el peor de los escenarios lleguen a un rango de alerta, sin perder el objetivo que es el rango de cumplimiento.

## 2. TIPO ESTRATÉGICO

En los procesos estratégicos de la entidad se reúnen los indicadores de Planeación y Política Institucional, Gestión Integral, Gestión Internacional e Internacional y Estrategia en Asuntos Constitucionales.

Los resultados para cuarto trimestre del 2016 de los procesos estratégicos fueron:

### 2.1. PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Retroalimentación de resultados del plan de acción	Planeación y Política Institucional	Eficacia	100,00
Porcentaje de ejecución del Presupuesto comprometido en la vigencia	Planeación y Política Institucional	Eficiencia	94,63
Calidad en la formulación del Plan de Acción	Planeación y Política Institucional	Efectividad	0,00

- Para el primer indicador que cumple la periodicidad para este trimestre Porcentaje de ejecución del Presupuesto comprometido en la vigencia, el resultado los proyectos que movieron esta ejecución o compromiso en el primer trimestre fueron los relacionados con la infraestructura informática de la entidad, el fortalecimiento del área de criminalística del CTI y el apoyo a la capacitación de funcionarios.

## 2.2. GESTIÓN INTEGRAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Seguimiento SAM	Gestión Integral	Eficacia	100,00
Seguimiento norma de calidad	Gestión Integral	Efectividad	82,35

Durante el segundo semestre del 2016 se revisaron 326 SAM que se encontraban abiertas en el sistema, de las cuales 78 se abrieron entre julio y diciembre, en los Procesos Protección y Asistencia, Investigación y Judicialización, Gestión Legal, Gestión Internacional, Gestión de Seguridad, Gestión Carrera Especial, Extinción del Derecho de Dominio, Estrategia en Asuntos Constitucionales, Control Interno y Control Disciplinario; identificando la fecha de apertura, el estado de las actividades programadas y el seguimiento realizado hasta la fecha.

Se realizó un ejercicio de medición con un mecanismo interno de revisión de numeral por numeral de la norma según aplique a cada proceso del sistema. Esta muestra se hizo para el proceso de planeación y política institucional y el de gestión integral.

## 2.3. ESTRATEGIA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Intervenciones ante la corte constitucional	Estrategía en Asuntos Constitucionales	Eficiencia	100,00
Gestión de Conceptos	Estrategía en Asuntos Constitucionales	Eficacia	100,00
Porcentaje de aprobacion de directivas	Estrategía en Asuntos Constitucionales	Eficacia	100,00
Porcentaje de Intervenciones enviadas al despafo del Fiscal General de la Nación	Estrategía en Asuntos Constitucionales	Eficiencia	100,00

En el cuarto trimestre de 2016 se realizaron 5 intervenciones ante la Corte Constitucional logrando un cumplimiento de la meta al 100%. Para lograr este

resultado, se mantuvo la dinámica de los trimestres anteriores. En este trimestre se presentaron menos intervenciones respecto a los anteriores debido a que los ciudadanos radicaron menos Demandas y la Corte Constitucional rechazó muchas de estas.

El resultado del IV trimestre fue satisfactorio puesto que los conceptos en este último trimestre fueron muy útiles en relación con los proyectos de ley tramitados en el congreso y que fueron solicitados directamente por el Despacho del Fiscal General de la Nación. Para este indicador se culminaron 3 conceptos pendientes del periodo anterior más 15 que se tenían proyectados.

El indicador cumple a cabalidad con la meta. Para este trimestre se proyectó elaborar 2 Directivas en temas de acceso a bases de datos y violencia intrafamiliar las cuales fueron aprobadas al interior de la DNEAC y enviadas al Despacho del Fiscal General de la Nación.

El indicador no registra datos en trimestres anteriores puesto que se realizó una modificación del mismo para el IV trimestre de 2016. No obstante, se evidencia el comportamiento de los anteriores III trimestres en la ficha técnica índice de oportunidad Intervenciones ante la Corte Constitucional. Para el IV trimestre se enviaron 5 intervenciones al Despacho del Fiscal General de la Nación de las cuales 5 fueron aprobadas. Se logró superar la meta establecida (90%) y mantener el resultado alcanzado en el trimestre anterior (100%), gracias a la siguiente combinación de factores: metodología implementada, número de intervenciones en procesos de inconstitucionalidad presentados en trimestres anteriores y nivel de complejidad de los mismos.

## 2.4. GESTIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Evacuación de solicitudes en materia de Derechos Humanos	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	82,43
Porcentaje de evacuación de solicitudes de Cooperación Judicial y Técnica	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	75,37
Porcentaje de solicitudes o trámite de peticiones	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	79,29
Indicador de articulación interinstitucional	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	100,00
Indicador de evacuación de talleres de litigio estratégico	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	100,00
Indicador Evacuación de solicitudes de aplicación de mecanismos de terminación anticipada	Gestión Internacional e interinstitucional	Eficacia	82,24

La Gestión fue satisfactoria al cierre del año 2016. Su resultado consolidado fue del 82,43%, que se encuentra en el rango de cumplimiento. Se dio trámite al total de solicitudes allegadas y asignadas al grupo judicial de DH-DIH.

El resultado consolidado fue del 75,37% que se ubica en la zona de alerta. Se realizó el pasado 27/01/2017, un análisis con el equipo de servidores para establecer las causas y los porqué's de esas causas, a fin de obtener una causa raíz.

El resultado consolidado fue del 79,29%, ubicando al mismo en una zona de peligro-incumplimiento. Se revisaron las causas y el porqué de estas y se estableció lo siguiente: Durante el segundo semestre se aumentó la dinámica de solicitudes de

órdenes de captura que comprometió al recurso humano existente en el trámite de los mismos.

Para el tercer trimestre se tenía programado la firma de un convenio, memorando o protocolo de entendimiento y al cierre de trimestre se cuenta con uno firmado entre FGN-DIAN y POLICIA NACIONAL.

Para los litigios en el segundo semestre se hicieron 3. El acumulado 2016 fue de 14.

### 3. TIPO MISIONAL

#### 3.1. ATENCIÓN A VICTIMAS DEL DELITO Y AL CIUDADANO

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Tasa de variación de quejas y reclamos	Atención a víctimas del delito y al ciudadano	Eficacia	23,96
Nivel de Satisfacción	Atención a víctimas del delito y al ciudadano	Efectividad	88,68

En este trimestre se registró un aumento en el número de Quejas y Reclamos, gracias a la concientización en el reporte por parte de las Dependencias a nivel nacional.

Los usuarios perciben que la atención brindada por los servidores que orientan, reciben denuncias, los fiscales, asistentes de fiscales, vigilantes e investigadores, es eficiente y respetuosa.

### 3.2. PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Porcentaje de casos asistidos en Educación	Protección y Asistencia	Eficacia	98,77
Porcentaje de comparecencias ejecutadas	Protección y Asistencia	Eficiencia	100,00
Porcentaje de actas de incorporación y no vinculación realizadas oportunamente	Protección y Asistencia	Eficiencia	100,00
Porcentaje de casos asistidos en Psicología	Protección y Asistencia	Eficacia	65,28
Porcentaje de casos asistidos en Salud	Protección y Asistencia	Eficacia	99,59
Porcentaje de ejecución presupuestal	Protección y Asistencia	Eficacia	89,61
Porcentaje de Informe de Evaluación	Protección y Asistencia	Eficacia	72,48

Indicador con cumplimiento del 99% en el cuarto trimestre. Finaliza la vigencia 2016 con un comportamiento anualizado del 99%. Se consolida la tendencia lateral de largo plazo por encima de la meta de la vigencia del indicador (95%). Este resultado refleja el logro total de la eficacia esperada por parte de la unidad de asistencia integral en la gestión de cupos escolares para la población en edad escolar del Programa.

En las comparecencias se observa una tendencia a cumplir el 100% toda vez que se están atendiendo la totalidad de solicitudes.

De manera atenta nos permitimos recomendar, que para el periodo de diciembre nos acompañen los contratistas por lo menos hasta el 20 de diciembre brindándonos apoyo, ya que con los Solos Jurídicos que quedan no es posible cumplir con la meta indicada. Ya que en ese lapso es en el cual nos quedamos con la tercera parte de los Jurídicos, de allí depende el producto no conforme para el mes de enero, ya que las misiones que se reasignan después del 20 de diciembre se verán reflejadas en la estadística del mes de enero.

Resultado del indicador mejoró en un 71% con respecto al trimestre anterior. El indicador cierra la vigencia 2016 con un cumplimiento del 57%. Se mantuvo la naturaleza de tendencia discontinua del indicador. Comportamiento irregular asociado a la intermitencia en la contratación de psicólogos y a la falta de psicólogos de planta suficientes en las unidades regionales.

Durante el periodo de medición, el indicador de salud mostró un cumplimiento del 99,6%, cerrando la vigencia 2016 con un comportamiento anualizado del 99%. Se consolidó la horizontalidad de su pendiente en el largo plazo, fijándose muy por encima de la meta anual (95%). Este resultado refleja el logro total de la eficacia lograda por la Unidad de Asistencia Integral en la afiliación y traslado al régimen subsidiado de salud de la población protegida del Programa.

### 3.3. EXTINCIÓN DEL DERECHO DE DOMINIO

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Evacuación Ley 1708/2014	Extinción del Derecho de Dominio	Eficacia	9,11
Indice de Oportunidad Etapa Juicio Ley 1708 de 2014	Extinción del Derecho de Dominio	Eficiencia	100,00
Descongestion Ley 1708 de 2014	Extinción del Derecho de Dominio	Eficacia	16,44
Descongestión Ley 793 de 2002	Extinción del Derecho de Dominio	Eficacia	7,82
Evacuación Ley 793 de 2002	Extinción del Derecho de Dominio	Eficacia	6,17

- El indicador de evacuación ley 1708/2014 cumplió de acuerdo al análisis de evacuación de la ley 1708/2014 por parte de los despachos, se evidenció que se aplicaron las políticas adoptadas por la dirección.
- Para el indicador de Oportunidad Etapa Juicio Ley 1708 de 2014 se evidencia el cumplimiento por parte de los despachos con respecto al 100% de fijaciones realizadas y su respectivo requerimiento dentro de los términos establecidos.
- El indicador de descongestión ley 1708 de 2014 se evidencia un cumplimiento del 7.77% que lo ubica en zona de peligro, por lo cual la dirección implementara un plan de des congestión por parte de 2 fiscales asignados y por parte de los despachos de la ley 1708/2014 de los procesos más antiguos.
- Con respecto al indicador Evacuación Ley 793 de 2002, se registra un cumplimiento y se espera en los próximos trimestres seguir en el mismo rango

- Frente al indicador de Descongestión Ley 793 de 2002, la dirección implementara acciones para mantener el rango del indicador ya que son procesos de ley 793/2002 y son complejos en su decisión final

### 3.4. JUSTICIA TRANSICIONAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Porcentaje de víctimas afectadas por hechos confesados que se presentaron en audiencia.	Justicia Transicional	Eficacia	78,67
Porcentaje salidas en Ley 1424 de 2010.	Justicia Transicional	Eficacia	40,02
Porcentaje de postulados en audiencia de imputación.	Justicia Transicional	Eficacia	47,87
Porcentaje de postulados en audiencia concentrada.	Justicia Transicional	Eficacia	63,75
Porcentaje de bienes con imposición de medidas cautelares	Justicia Transicional	Eficacia	90,76
Porcentaje de cuerpos exhumados	Justicia Transicional	Eficacia	95,25
Porcentaje de hechos confesados que se presentaron en audiencia.	Justicia Transicional	Eficacia	61,88

- Para el primer indicador porcentaje de víctimas afectadas por hechos confesados que se presentaron en audiencia, para el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.

- Porcentaje de Salidas en Ley 1424 de 2010 Para el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.

- Frente al porcentaje de postulados en audiencia de imputación Para el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de

la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.

- El porcentaje de postulados en audiencia concentrada para el cuarto trimestre del año 2016, frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.
- El indicador porcentaje de bienes con imposición de medidas cautelares para el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.
- El Porcentaje de cuerpos exhumados el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.
- Este indicador hechos confesados que se presentaron en audiencia para el cuarto trimestre del año 2016, el resultado frente a la meta establecida se encuentra dentro de la zona de cumplimiento, esto se debe en gran parte a la estrategia de priorización implementada al interior de la DFNEJT.

#### 4. PROCESOS DE APOYO

##### 4.1. GESTIÓN CONTRACTUAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Oportunidad- Subasta Inversa	Gestión Contractual	Eficiencia	50,74
Oportunidad- Contratación Directa	Gestión Contractual	Eficiencia	20,36
Porcentaje de clientes internos Satisfechos	Gestión Contractual	Efectividad	98,25
Oportunidad- Licitación	Gestión Contractual	Eficiencia	53,67
Oportunidad- Licitación Mínima Cuantía	Gestión Contractual	Eficacia	19,27

- Porcentaje de clientes internos Satisfechos de acuerdo con el resultado del indicador, se refleja el acompañamiento que los clientes internos reciben de cada una

de las áreas involucradas en el proceso de contratación.

- Oportunidad-Contratación Directa de acuerdo con el resultado del indicador, se logró, con el compromiso de las áreas involucradas, no sobrepasar el límite del rango de cumplimiento entre la entrega de los estudios previos y la suscripción de los contratos.
- Oportunidad- Licitación En el cuarto trimestre-2016 no se realizaron por parte de las dependencias ninguna solicitud de trámite de contratos bajo la modalidad de licitación.
- Oportunidad- Subasta Inversa Las Seccionales que llevaron procesos por esta modalidad de contratación fueron Bogotá (2 procesos) y Cauca (1 proceso) , trabajando dentro de los términos mínimos del régimen de contratación, logrando mejorar los tiempos de cumplimiento

## 4.2 GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
GESTIÓN DE BODEGA DE BIENES INSERVIBLES	Gestión de Bienes y Recursos	Eficacia	92,84
PORCENTAJE DE BAJA DEFINITIVA DE VEHÍCULOS PATRIMONIALES CON ACTO ADMINISTRATIVO	Gestión de Bienes y Recursos	Eficacia	98,55
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SEDES	Gestión de Bienes y Recursos	Eficacia	95,42
RECURSOS DE INVERSIÓN COMPROMETIDOS EN INFRAESTRUCTURA	Gestión de Bienes y Recursos	Eficacia	99,98
IDENTIFICACIÓN Y AVISO DE SINIESTROS	Gestión de Bienes y Recursos	Eficiencia	19,78
NIVEL DE FORMALIZACIÓN DE RECLAMOS	Gestión de Bienes y Recursos	Eficacia	73,30

El resultado se encuentra por encima de la meta del indicador. El 26% de las Subdirecciones Seccionales realizaron el 100% de los procesos de baja durante el segundo semestre de 2016 y el 81% del total de las Subdirecciones Seccionales se encuentran en la zona de cumplimiento.

En el segundo semestre de la vigencia, se logra superar la meta (60), teniendo en cuenta la gestión adelantada para dar de baja definitiva la mayor cantidad de vehículos por las SSAG Bogotá (141), Boyacá (128), Nivel Central (124), Guajira (51), Cundinamarca (46), Medellín (45), Santander (37) , Huila (30). Igualmente, alcanzó el 100% de cumplimiento las SSAG Atlántico, Bolívar, Caldas, Magdalena, Meta, Nariño y Tolima, y un 83% la SSAG Sucre.

Al alcanzar la meta para el segundo semestre del año 2016, se evidencia la eficacia con la que se hacen mantenimientos correctivos a instalaciones y equipos. El indicativo alcanzó el rango de cumplimiento debido a los arduos esfuerzos que las diferentes seccionales a nivel nacional están realizando para cumplir con los mantenimientos dentro de la Entidad.

Teniendo en cuenta el resultado alcanzado en el segundo semestre de 2016, aunque no se logró el 100% de la meta establecida en el indicador, sin embargo, el resultado de 99.98% obtenido durante la vigencia, se encuentra en la zona de cumplimiento.

El resultado del indicador durante el periodo es de 19,82 días (Generales 39,97 y en Automóviles 9,30) que frente a la meta de 10 días indica que en el proceso de Automóviles cumple y el de Generales presenta incumplimiento.

En este período el indicador mejora al pasar de zona de alerta a cumplimiento, por cuanto las seccionales han remitido la documentación necesaria para la formalización ante las aseguradoras, además se logró mejorar el tiempo de servicio de los talleres. En reclamos de Seguros Generales se mantiene el tiempo promedio de envío de documentos para su formalización.

### 4.3 GESTION DE SEGURIDAD

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Indice de Incidentes de los Esquemas de Seguridad	Gestión de seguridad	Eficacia	0,19
Tasa de Incidentes de los Esquemas de Seguridad	Gestión de seguridad	Eficacia	-70,00

### 4.4 GESTIÓN HUMANA

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
GESTIÓN EN EL COBRO DE INCAPACIDADES	Gestión humana	Eficacia	95,18
ORGANIZACIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Gestión humana	Eficacia	85,39
APROVECHAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	Gestión humana	Eficacia	96,88
APROVECHAMIENTO DEL SG-SST	Gestión humana	Eficacia	94,30
% DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PTA DE BIENESTAR	Gestión humana	Eficacia	100,00
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PTA DE SST	Gestión humana	Eficacia	97,77
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO - PROGRAMA DE BIENESTAR	Gestión humana	Eficacia	94,88
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO - SG-SST	Gestión humana	Eficacia	89,73
PRESUPUESTO COMPROMETIDO	Gestión humana	Eficacia	95,27
COBERTURA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	Gestión humana	Eficacia	2474 servidores

El resultado de este indicador para este IV trimestre fue del 95,18% a Nivel Nacional cumpliendo con la meta establecida entre el rango del 40 al 100% correspondiente al semestre del 2016, realizando la gestión oportuna de la radicación de las incapacidades generadas en el semestre 2016.

El resultado del indicador fue del 85% en el Nivel Nacional cumpliendo con la meta que se estableció del 80% correspondiente al año 2016. Las Seccionales Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Cauca, Cesar, Choco, Cundinamarca, Guajira, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Meta, Quindío, Risaralda, Santander, Norte de Santander y Putumayo alcanzaron un porcentaje de cumplimiento entre el 80% al 100%; Para el caso de las seccionales Antioquia, Caldas, Casanare, Nariño, Sucre y Valle del Cauca alcanzaron un rango entre el 40 y 80% quedando en la zona de alerta.

Aunque se obtuvo un resultado del 96,88% que corresponde a la meta esperada, Las siguientes seccionales obtuvieron un resultado de ejecución anual por debajo de la meta esperada: Arauca, 50,97%, Choco 88,58%, Cundinamarca 85,46%, Putumayo 82,06%, Magdalena Medio 90,10%, Meta 89,55%.

Durante el año se mantiene el porcentaje de cobertura de la población objeto el cual está en un porcentaje bueno ya que sobre pasa el 90 %, sin embargo en comparación con el porcentaje de aprovechamiento del año anterior se evidencia una leve baja, lo que se pudo haber presentado por la nueva estructura del PTA que ha requerido mayor seguimiento a las actividades y a las personas.

Un porcentaje mayor al 100% en razón a que las seccionales (Cauca y Valle del Cauca) realizaron en el I trimestre de 2016 un mayor número de actividades a las programadas.

El porcentaje de cumplimiento del PTA de SGSST durante el año 2016 fue excelente, fue superior a la meta esperada lo que demuestra que hay mejor planeación de las actividades, lo que se evidencia en los cronogramas que remiten mensualmente los PSST y en el seguimiento que se realiza desde el nivel central.

#### 4.5 GESTIÓN CARRERA ESPECIAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Actividades realizadas para dar inicio a un concurso de méritos	Gestión Carrera Especial	Eficacia	100,00
Indice de derechos de petición resueltos en término dentro del desarrollo de los concursos de méritos	Gestión Carrera Especial	Eficiencia	83,53
Indice de casos resueltos en cada sesión de la Comisión de Carrera Especial Indice de casos resueltos en cada sesión de la Comisión de Carrera Especial	Gestión Carrera Especial	Eficacia	99,32

#### 4.6 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Porcentaje de indisponibilidad del servicio del sistema de información misional SPOA	Gestión Tecnológica	Eficacia	0,01
Gestión de Eventos de Seguridad	Gestión Tecnológica	Eficacia	100,00

- Porcentaje de indisponibilidad del servicio del sistema de información misional SPOA se realizó un mantenimiento programado y se presentó intermitencia en todos los servicios incluido SPOA, sin embargo cumplió con lo establecido.
- El indicador de Gestión de Eventos de Seguridad amenazas controladas como virus, troyanos, programas no deseados, Hardware, spyware, cracker, presentaron 2664 acciones del antivirus como no realizadas por temas como ingresos de cd o USB con protección lo cual impide que el antivirus actúe de forma normal, y no logró cumplir con las metas establecidas.

## 4.7 GESTIÓN FINANCIERA

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Porcentaje de Ejecución del PAC	Gestión Financiera	Eficacia	99,60
Títulos Judiciales registrados en los sistemas de información	Gestión Financiera	Eficacia	97,68
PARTIDAS CONCILIATORIAS POR CANTIDAD	Gestión Financiera	Eficacia	12,78
PORCENTAJE DE PARTIDAS CONCILIATORIAS	Gestión Financiera	Eficacia	11,32

El último trimestre de la vigencia 2016, la entidad ejecuto PAC en vigencia actual y rezago por un valor total de \$766, 020, 365,512.oo equivalente al 96,6% del asignado por la DTN que fue de \$769, 122,841,255.oo; del total ejecutado en este periodo el 84,09% se destinó para el pago correspondiente a los gastos inherentes a la nómina de la entidad por Gastos de Personal por valor de \$644,170,260,869.oo

El indicador evidencia un cumplimiento del 97,68% cabe resaltar que las Seccionales Chocó, Cundinamarca y Sucre no registraron títulos en el período. Por su parte las Seccionales Medellín, Norte de Santander y Tolima fueron las que más títulos registraron.

El indicador evidencia que el resultado alcanzado en el período se encuentra dentro de la Zona de Cumplimiento cabe resaltar que las SSAG Cali, Guajira y Magdalena Medio y Nivel Central presentan el más alto número de partidas conciliatorias en el período y la SSAG Santander reportó 2 partidas conciliatorias con más de tres meses de antigüedad y el Nivel Central reportó 11 partidas , la SSAG Arauca no reporta información para este mes atendiendo a que se encuentra en regimen de transición conferido para la entrada en funcionamiento.

#### 4.8 GESTION DOCUMENTAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE CAPACITACIONES Y ASESORIAS	Gestión Documental	Eficacia	96,40
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS ARCHIVISTICAS	Gestión Documental	Eficacia	97,03

Se resalta la labor de la mayoría de las Seccionales que cumplieron en un 100% con las solicitudes de capacitación realizadas para el cuarto trimestre. La Seccional Cundinamarca, para el cuarto trimestre quedó en zona de Alerta al ejecutar un 66.67% de las capacitaciones solicitadas.

El indicador, en el consolidado nivel Nacional se situó en zona de cumplimiento, destacándose el comportamiento con un 100% de las transferencias de: Nivel Central, Boyacá, Casanare, Cauca, Huila, La Guajira, Magdalena Medio, Medellín, Putumayo y Tolima. Algunas Seccionales tuvieron resultado muy bajo en la ejecución de este indicador, quedando ubicadas en zona de Alerta, como es el caso de las Seccionales: Arauca (75%) y Cesar (78.72%) y otras Seccionales quedaron en zona de Peligro: Bolívar (51.65%) falta de compromiso de algunas Unidades del área de Fiscalías; Caquetá (57.45%) debido a falta de personal; Chocó (27.03%) falta de personal que realice estas funciones en el área de Fiscalías; Cundinamarca (62.96%)

#### 4.9 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Porcentaje de requerimientos atendidos	Gestión de la Comunicación	Eficacia	100,00

El indicador está en el rango de cumplimiento, el último trimestre del año se registró el número más alto de requerimientos de medios de comunicación atendidos en el año. Lo anterior obedece a la implementación del censo delictivo, herramienta que cada semana destaca el delito de mayor ocurrencia en el país; estrategia que generó un incremento de solicitudes periodísticas en temas puntuales como hurto, violencia sexual e intrafamiliar. Adicional, la estrategia "Bolsillos de Cristal", por ser un tema coyuntural, despertó gran interés en la opinión pública por los temas de corrupción en el país.

#### 4.10 GESTIÓN LEGAL

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
PORCENTAJE CONTROL DE LEGALIDAD DE CONCEPTOS	Gestón Legal	Eficacia	83,33
PORCENTAJE DE PAGOS REALIZADOS CONCILIACION JUDICIAL	Gestón Legal	Eficacia	0,00
PORCENTAJE DE ATENCION DE SOLICITUDES Y DOCUMENTOS DE PAGOS ATENTIDOS	Gestón Legal	Eficiencia	93,30
CANTIDAD DE ACTAS ELABORADAS POR EL COMITÉ	Gestón Legal	Eficacia	86,43
CANTIDAD DE ACTAS ELABORADAS POR EL COMITÉ	Gestón Legal	Eficacia	-

### 5. PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

#### 5.1 CONTROL INTERNO

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS	Control Interno	Eficacia	100,00
IMPACTO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS	Control Interno	Efectividad	90,32
OPORTUNIDAD DE LA AUDITORIA	Control Interno	Eficiencia	99,50
Porcentaje de sensibilizaciones realizadas	Control Interno	Eficacia	96,40
Registrar en la Herramienta Tecnológica "COIPRAAIDICI" los Programas Anuales de Auditorías elaborados desde el 2010 a la fecha.	Control Interno	Eficacia	100,00

En el presente trimestre los resultados del indicador muestra una tendencia constante en el cumplimiento del Programa Anual de Auditorías del 100%, la solicitud de suspender una auditoria por el auditado fue compensada con el desarrollo de la actividad de auditoria solicitada por el señor Fiscal General de la Nación, sin afectar la ejecución total de la programación. Se evidencia al interior del proceso de Control Interno eficacia en la gestión realizada durante el trimestre evaluado.

Indicador que consolida la aplicación de 186 encuestas con seis (6) preguntas relacionadas con las mejoras observadas en el funcionamiento del área o proceso, posterior a las auditorías realizadas por los servidores de la Dirección de Control Interno, el cual obtuvo 168 encuestas con acuerdo que representan un 90,32% de resultado promedio satisfactorio, porcentaje que se ubica en la zona de cumplimiento por encima en 20,32% al límite inferior de esta zona establecido en el 70%.

El indicador para el segundo semestre de 2016, presenta una eficiencia del 0,49%, reflejado en que se utilizaron 5 días menos de los asignados para el trabajo de campo realizado en las diferentes auditorías durante dicho periodo.

## 5.2 CONTROL DISCIPLINARIO

Indicador	Proceso	Tipo	IV TRIMESTRE 2016
Evacuación de expedientes	Control Disciplinario	Eficacia	44,76
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Control Disciplinario	Eficacia	95,59
Informe resultados de la gestión respecto de de la adopción, ajuste o adquisición del aplicativo	Control Disciplinario	Eficacia	100,00
Porcentaje de reduccion en casos disciplinarios	Control Disciplinario	Eficacia	34,27

Del resultado del indicador (44,8%) se evidencia que la productividad de la DCD en salidas efectivas se encuentra dentro del rango de cumplimiento. No obstante es preciso acotar que el insumo para alimentar los indicadores es la estadística presentada por cada uno de los abogados instructores, en la que se dejó consignado el número de proyectos evaluados, más no el número de proyectos firmados por el Director, que son realmente las salidas efectivas. Por tal razón se reevaluará el sistema de presentación de las estadísticas en aras de coadyuvar con una información concisa y precisa.

