



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

Directora de Control Interno:
MARCELA MARÍA YEPES GÓMEZ

Fecha de elaboración: 10 de marzo de 2017.

Período Evaluado: Del 12 de noviembre de 2016 al 11 de marzo de 2017.

El presente documento contiene el informe pormenorizado del Sistema de Control Interno de la Fiscalía General de la Nación para el período comprendido entre el 12 de noviembre de 2016 al 11 de marzo de 2017, elaborado por la Dirección de Control Interno en cumplimiento del artículo 9° de la ley 1474 de 2011.

1. MÓDULO CONTROL DE LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

1.1 Componente del Talento Humano:

Avances

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

- **Documento con los principios y valores de la Entidad.**

Durante el mes de diciembre de 2016, el proceso de Gestión Humana y la Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión elaboraron el proyecto de resolución “*Por medio de la cual se adopta la actualización del código de ética de la Fiscalía General de la Nación*”.

Luego de las revisiones efectuadas por la Subdirección de Planeación, el proceso de Gestión Humana de la Entidad envió para aprobación del Despacho del Fiscal General, el proyecto de resolución y la última versión del Código de Ética entregado por el Departamento de Altos Estudios.

La aprobación de estos documentos está prevista para ser cumplida en la vigencia del 2017.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

- **Manual de funciones y competencias laborales.**

El Manual específico de funciones de los empleos que conforman la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación fue objeto de actualización el 21 de julio de 2016, según se indicó en el informe del segundo trimestre de 2016. Esto con el fin de satisfacer las nuevas necesidades del Sistema de evaluación del desempeño laboral, en concordancia con las decisiones adoptadas por el Comité de evaluación de desempeño laboral, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 38 del Decreto Ley 016 de 2014.

- **Plan de formación y capacitación.**

De acuerdo al diagnóstico de necesidades y la construcción participativa y colectiva de los servidores adscritos a la diferentes dependencias de la Entidad, se establecieron líneas de formación y capacitación sobre las siguientes



temáticas: Investigación y Judicialización, Justicia transicional, Atención a Víctimas y Usuarios, Protección y Asistencia, Extinción del Derecho de Dominio y Gestión, Gerencia, Administración y Financiera.

En cumplimiento del Plan Institucional de Formación y Capacitación -aprobado el 18 de marzo de 2016-, el Departamento de Altos Estudios ejecutó durante el cuatrimestre 30 cursos de capacitación con la participación de 1678 funcionarios. Estos procesos de capacitación fueron realizados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Ipiales, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cali, Barranquilla, Cúcuta, Cartagena, Manizales y el Nivel Central de la Fiscalía General de la Nación.

- **Programa de inducción y re-inducción.**

El Programa de Inducción de la FGN está estructurado de la siguiente manera:

- **Antecedentes:** Este componente comprende las siguientes unidades: Estructura del Estado, Historia de la Entidad, Rol de la Fiscalía, Estructura orgánica de la FGN.
- **Direccionamiento Estratégico:** Está compuesto por: Retos y desafíos de la Entidad, Sistema de Gestión Integral, Atención a víctimas con enfoque diferencial y servicios al ciudadano.
- **Ser servidor de la Fiscalía:** Este componente integra los siguientes elementos: Actos administrativos, Principios del servidor público, Código de Ética, Derechos Humanos y oferta de servicios de Bienestar para los servidores.

La acción formativa de Inducción comprende lo siguiente:

- **Fase de antecedentes:** Inscripción, revisión de material y realización de actividades de aprendizaje en el Ambiente Virtual de Educación y Formación (A.V.E.).
- **Fase de direccionamiento estratégico:** Secuencia de trabajo en equipos con itinerario en mesas por Dependencias (Planeación, Modernización, Subdirección Nacional de Víctimas, Políticas Públicas).
- **Fase "Ser servidor de la Fiscalía":** Análisis de casos de aplicación de conceptos

En 2016 se realizaron actividades con el fin de diseñar los materiales digitales para el entorno virtual, proceso cuyos criterios serán objeto de actualización una vez se apruebe el nuevo Direccionamiento Estratégico de la FGN. Los cursos de inducción y reinducción están configurados en la Plataforma virtual denominada "Ámbito Virtual de Educación y Formación - AVE -". Estos cursos están proyectados para ser realizados 100% virtuales y los materiales digitales se realizarán en el marco del convenio con la Universidad Sergio Arboleda.

Durante el cuatrimestre se realizaron las siguientes actividades:

- Se ajustó la configuración de la plataforma, las categorías de organización de los cursos, la identidad visual y la iconografía de los diferentes cursos.
- Se crearon las aulas virtuales correspondientes a los siguientes cursos: i) Inducción, ii) Reinducción, iii) Curso Básico de Policía Judicial (CBPJ), iv) Curso Básico de Fiscales, v) Escritura de Informes, vi) Marco Jurídico del CBPJ, y vi) Código de ética.
- Se incorporaron algunos materiales para las respectivas aulas como herramientas de comunicación y otros

Em.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

- aspectos generales como guías de cursos, materiales de estudio y actividades de Aprendizaje.
- Adicionalmente a este proceso se adelantó el proceso de soporte en la Plataforma Moodle, consistente en: i) Creación de los cursos, ii) Matriculación de usuarios, iii) Vinculación de recursos educativos, y iv) Atención de preguntas y quejas de los usuarios.
 - De igual manera se desarrollaron las propuestas para crear recursos educativos digitales (Objetos Virtuales de Aprendizaje) para inducción y procedimiento abreviado.
 - En lo atinente al curso de reinducción, se tiene la propuesta de contenido y se proyecta desarrollar virtualmente en el 2017.
- **Programas de bienestar.**

El Programa de bienestar de la FGN se divide en 2 áreas: i) Calidad de vida laboral y ii) De Protección y Servicios sociales. Durante el cuatrimestre se realizaron las siguientes actividades:

Área de calidad de vida laboral:

PROGRAMA	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CUATRIMESTRE
Programa artístico cultural: El objetivo es desarrollar actividades artísticas, culturales y literarias que permitan estimular un óptimo aprovechamiento del tiempo libre, mejor desempeño laboral y reafirmar el sentido de identidad y pertenencia del servidor hacia la entidad	En noviembre y diciembre de 2016, se realizaron 9 actividades a nivel nacional.
Capacitación informal: Mediante los programas de capacitación informal se contribuye al desarrollo de habilidades y destrezas y al mejoramiento del nivel de vida de los servidores y su núcleo familiar.	Durante los meses de noviembre y diciembre de 2016, se realizaron 19 actividades a nivel nacional.
Eventos Institucionales: Su principal objetivo es realizar actividades que permitan desarrollar y estimular la integración, solidaridad y creatividad de los servidores, así como la reafirmación de valores éticos, morales e institucionales.	Dentro de este programa el evento de "Condecoración Low Murtra", en el mes de diciembre se destacó la labor de 12 servidores a nivel nacional tanto en las áreas misionales como administrativa por parte del Fiscal General de la Nación en la ciudad de Bogotá. Este programa finalizó con la ejecución en todas las Seccionales de las festividades decembrinas. Se realizaron en total 76 eventos a nivel país en los meses de noviembre y diciembre 2016.
Prestación de servicios por parte de terceros y su difusión: Este programa busca gestionar y difundir la prestación de servicios por parte de terceros que generen beneficios a los servidores. Con este propósito se realizaron Ferias de Servicios con participación de diferentes empresas como: Bancos, Cooperativas, Universidades, Agencias de Autos, Proyectos de Vivienda, Cajas de Compensación Familiar, Fondos de Pensiones y otras Empresas comerciales	Durante el cuatrimestre se apoyó en organización de diferentes stands, dando a conocer tarifas especiales de Universidades, los programas de Educación y Deportes. En cada una de las seccionales, los stands se ubicaron en un espacio estratégico para que la mayoría de servidores, tuvieran conocimiento de los diferentes servicios que prestan las entidades. En total se realizaron 41 eventos a nivel país en los meses de noviembre y diciembre 2016.

Área de protección y servicios sociales:

PROGRAMA	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CUATRIMESTRE
Programa deportivo, recreativo y vacacional: Estos programas buscan estimular el mejoramiento de la salud física y mental de los servidores y sus familias mediante el fomento de la cultura deportiva, recreativa y el uso adecuado del tiempo libre, como espacio de crecimiento personal.	En noviembre y diciembre de 2016, se realizaron 9 actividades a nivel nacional.

Em.

94

Programa nuestra identidad familiar: Busca contribuir con el bienestar de aquellos núcleos familiares de servidores con hijos y/o hermanos en situación de discapacidad cognitiva, a través de capacitaciones y talleres de formación familiar que fortalezcan sus competencias.

Este programa fue desarrollado activamente y con resultados satisfactorios durante el IV trimestre con participación de 18 beneficiarios del Nivel Central, 21 de Bogotá, y 9 de Cundinamarca.

- **Plan de incentivos.**

A través de la Resolución 0-2691 del 29 de julio de 2016, se aprobó el Plan de Incentivos que se difundió de forma masiva por correo electrónico el 5 de agosto de 2016. Del 25 de noviembre al 9 de diciembre de 2016, algunos miembros del Comité de Incentivos realizaron una mesa de trabajo con el fin de elaborar una propuesta de plan de incentivos para incluirla en el actual plan y someterla a consideración del Comité, cuya convocatoria oficial está prevista para el primer trimestre del año 2017.

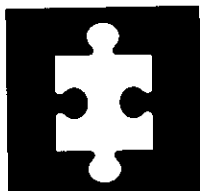
- **Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la Entidad.**

El Comité de Evaluación del Desempeño Laboral, cumplió durante el cuatrimestre con las funciones establecidas en el Decreto Ley 020 del 9 de enero de 2014, Capítulo X. También se desarrolló con normalidad la evaluación del desempeño de los servidores vinculados dentro del régimen de carrera especial de la Fiscalía General de la Nación.

El nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño Laboral -adoptado mediante las Resoluciones 0-2456 y 0-2457 del 14 de julio de 2016, y 0-3096 del 3 de octubre de 2016-, fue objeto de socialización y capacitación a partir del mes de octubre de 2016. Durante el cuatrimestre objeto de evaluación se logró una cobertura total de 3180 servidores, de las seccionales y dependencias del nivel Central, así:

Capacitación a los evaluadores y evaluados a Nivel Nacional:

FECHA	SECCIONAL	NÚMERO DE ASISTENTES
1 de noviembre	NIVEL CENTRAL	38
1, 3, 9, 11, 16, 18, 22 y 24 de noviembre	BOGOTÁ	82
31 de octubre al 1 de noviembre	BOYACA	57
31 de octubre al 1 de noviembre	TOLIMA	117
3 de noviembre	NIVEL CENTRAL	65
2 y 3 de noviembre	PUTUMAYO	23
3 y 4 de noviembre	SANTANDER	101
8 y 9 de noviembre	SUCRE	80
8 y 10 de noviembre	ARAUCA	80
9 de noviembre	NIVEL CENTRAL	35
10 y 11 de noviembre	CALDAS	37
10 y 11 de noviembre	CORDOBA	76
11 de noviembre	NIVEL CENTRAL	75
15 y 16 de noviembre	CAUCA	77
15 y 16 de noviembre	CHOCO	56
16 de noviembre	NIVEL CENTRAL	26



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

17 y 18 de noviembre	ATLÁNTICO	70
17 y 18 de noviembre	MAGDALENA	41
18 de noviembre	NIVEL CENTRAL	55
21 y 22 de noviembre	ANTIOQUIA	247
21 y 22 de noviembre	NORTE DE SANTANDER	111
24 y 25 de noviembre	META	141
28 y 29 de noviembre	RISARALDA	192
28 y 29 de noviembre	BOLIVAR	122
29 y 30 de noviembre	VALLE DEL CAUCA	278
1 y 2 de diciembre	CAQUETÁ	49
1 y 2 de diciembre	NARIÑO	93
5 y 6 de diciembre	HUILA	219
12 y 13 de diciembre	MEDELLÍN	165
12 y 13 de diciembre	CESAR	79
5 y 6 de diciembre	CASANARE	140
12 de diciembre	CESAR	79
15 de diciembre	NIVEL CENTRAL	35
30 de enero de 2017	SAN ANDRÉS	25
1 de febrero de 2017	VICHADA	14
TOTAL		3180

En la última semana de 2016 se publicó en la Intranet el Módulo de evaluación de desempeño, junto con los videos tutoriales para su manejo, de acuerdo con cada uno de los roles de los usuarios (Directivo, Evaluador y Evaluado).

En el mes de enero de 2017 la Subdirección de Talento Humano proyectó las siguientes Circulares con temas relacionados con la evaluación del desempeño laboral:

- Circular 0002 del 11 de enero de 2017. Por la cual se enuncian algunas disposiciones atinentes a cómo ingresar al aplicativo para la concertación de metas.
- Circular 0004 del 24 de enero de 2017. Por la cual se amplía el término para la concertación de metas.
- Circular 0005 del 25 de enero de 2017. Por la cual se enuncian algunas disposiciones atinentes a agilizar la expedición de los actos administrativos de nombramientos en propiedad de los servidores que superaron el período de prueba derivado del concurso del área administrativa y financiera del año 2008.
- Circular 0006 del 25 de enero de 2017. Por la cual se enuncian algunas disposiciones atinentes a la concertación de metas de los servidores que superaron el período de prueba derivado del concurso del área administrativa y financiera del año 2008.

Adicionalmente la Subdirección de Talento Humano, durante los meses de enero y febrero de 2017 prestó asesoría permanente sobre el Nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral, en el tema específico de citación y concertación de metas tanto de manera presencial, telefónica y por medios electrónicos; producto de esta labor se logró la concertación de metas por parte de 21.140 servidores al 13 de febrero de 2017.

De otra parte, el Comité de Evaluación del Desempeño Laboral de la Fiscalía General de la Nación sesionó los días

DM



13 y 28 de febrero de 2017, reuniones en las cuales se presentó el aplicativo informático por parte de la Subdirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, al igual que la propuesta metodológica para efectuar las calificaciones requeridas por el nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de la Fiscalía General de la Nación.

1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Avances

1.2.1 Planes Programas y Proyectos

- **Actualización de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales.**

La Subdirección de Planeación realizó una encuesta a nivel nacional a un primer grupo de servidores de la Entidad, con el ánimo de conocer las necesidades, expectativas y aspectos a mejorar en la Entidad. El primer grupo fue conformado por 171 Directores, Subdirectores y Coordinadores de Policía Judicial de las diferentes Seccionales. Posteriormente en el mes de septiembre se hicieron dos aplicaciones más de la encuesta, el segundo grupo estaba integrado por 30 Directores y Subdirectores del Nivel Central. La tercera aplicación se hizo a 95 servidores, sobre los modelos de atención a Unidades Locales y Seccionales de municipios alejados, para un total de 296 encuestados.

La metodología empleada se fundamentó en la construcción participativa del Plan Estratégico, con los resultados de las encuestas y mediante análisis de Pareto se elaboró una propuesta de Misión y Visión, la cual fue compartida en el evento "Construyendo la Fiscalía de la Gente, por la Gente y para la Gente" realizado durante los días 6 al 8 de octubre en Girardot con todo el equipo directivo nacional y seccional de la Entidad.

Producto de lo anterior se definió el Nuevo Direccionamiento Estratégico que contiene los objetivos estratégicos, objetivos específicos, misión, visión y valores institucionales, para el periodo 2017-2020.

La versión definitiva se publicó en internet para consulta de la ciudadanía, se socializó a los servidores a nivel nacional en medios como correo electrónico, Banner de intranet y pantallas institucionales y se envió a la Corte Suprema de Justicia. Finalmente, el Direccionamiento Estratégico 2016-2020 fue objeto de aprobación por parte del Fiscal General de la Nación mediante Resolución 0-0738 del 24 de febrero de 2017.

- **Reporte Mensual y Seguimiento a Proyectos de Inversión en el SPI.**

Los proyectos de inversión se encuentran publicados en la página de la Fiscalía en la ruta <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/PROPUESTA-MEJORAS-AL-PAAC-20161.pdf>.

El responsable del proceso realizó seguimiento a los 18 proyectos inscritos dentro del SPI. Igualmente, la Subdirección de Planeación revisó el reporte cada mes para conocer el estado de los ítems donde se encuentra detallada toda la información de los avances presupuestales y de los indicadores de gestión.

- **Planes de Acción.**

Durante 2016 cada una de las Direccionales y Subdirecciones Nacionales, formularon y ejecutaron -dentro de sus Planes Anuales de Acción-, actividades tendientes a cumplir los objetivos estratégicos previstos en el

Em.

M



Direccionamiento Estratégico 2013-2016. El puntaje total acumulado de cumplimiento fue del 96%. Por su parte, los niveles de cumplimiento de los objetivos estratégicos fueron los siguientes:

- F1: Gestionar de manera eficiente los recursos financieros. 84.2%
- E1: Mejorar la efectividad de la investigación y del ejercicio de la acción penal 70.0%
- P8: Fortalecer la justicia transicional. 98,9%
- P2: Modernizar la Metodologías, Herramientas y técnicas de la Investigación Penal 92.6%
- P1: Consolidar el Sistema de Gestión Integral. 94.5%
- P6: Diseñar e Implementar Políticas Públicas para mejorar el desempeño de la Entidad.88.4%
- P5: Mejorar la atención Integral a Víctimas y Usuarios. 96.9%
- P7: Mejorar la articulación Interinstitucional. 100.0%
- P3: Fortalecer el sistema penal oral acusatorio. 91.3%
- P4: Articular las Policías Judiciales. 100.0%
- A4: Mejorar la Gestión del Conocimiento y de la Información. 99.8%
- A3: Disponer una Tecnología Idónea que soporte eficientemente los procesos. 97.5%
- A1: Fortalecer Talento Humano y su Gestión. 97.2%
- A2: Mejorar la Productividad y efectividad en el desempeño de los servidores. 88.3%

Respecto a los Planes de Acción 2017, el 80% de las dependencias lo han formulado y remitido a la Subdirección de Planeación, el 20% restante corresponde a las seccionales que no lo han presentado debido a que se están alineando con los planes de priorización de cada una de las dependencias.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

- **Mapa de procesos.**

La FGN adoptó el enfoque basado en procesos como lo establece la Ley 872 de 2003. El mapa de procesos vigente al 28 de febrero de 2017 es el adoptado mediante la Resolución No. 0-0204 de 2015.

No obstante, se destaca que durante el segundo semestre de 2016 la Subdirección de Planeación adelantó la revisión al mapa de procesos de la entidad. Al finalizar la vigencia se socializó ante integrantes de algunos equipos operativos y se solicitaron sugerencias de ajustes a la propuesta del nuevo mapa de procesos. En los dos primeros meses de 2017 continuó en revisión y ajustes para solicitar posteriormente su aprobación ante el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión Integral.

- **Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos.**

La siguiente tabla muestra la información estadística de la documentación vigente con que cuenta el SGI según el mapa de procesos actual y el tipo de documento por cada proceso con corte al mes de febrero de 2017:

DOCUMENTACIÓN DEL SGI AL 2017-02-28							
PROCESO	FORMATO	GUÍA	INSTRUCT	MANUAL	PROCEDIM	PROTOCOLO	SUBTOTAL
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y AL CIUDADANO	18	6	1	1	1	0	27
CONTROL DISCIPLINARIO	8	1	0	0	1	0	10

Em.

Em



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

CONTROL INTERNO	12	1	1	0	1	0	15
ESTRATEGIA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES	0	6	0	0	0	0	6
EXTINCIÓN DEL DERECHO DE DOMINIO	19	2	0	0	0	0	21
GESTIÓN CARRERA ESPECIAL	18	3	0	0	3	0	24
GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	1	2	2	0	17
GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS	54	11	30	1	6	0	102
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	12	0	1	2	2	0	17
GESTIÓN DE SEGURIDAD	17	5	2	1	0	0	25
GESTIÓN DOCUMENTAL	34	3	4	0	2	0	43
GESTIÓN FINANCIERA	36	2	2	0	33	0	73
GESTIÓN HUMANA	97	34	6	1	5	0	143
GESTIÓN INTEGRAL	18	5	2	1	4	0	30
GESTIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL	2	1	0	1	3	0	7
GESTIÓN LEGAL	11	0	0	2	4	0	17
GESTIÓN TECNOLÓGICA	15	1	17	0	1	0	34
INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN	231	150	90	1	7	29	508
JUSTICIA TRANSICIONAL	22	3	1	0	3	0	29
PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	5	3	1	0	3	0	12
PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	87	18	0	0	1	0	106
SUBTOTAL	728	255	159	13	87	29	1271

El Subdirector de Planeación oficializa por medio de resolución los Manuales, Procedimientos y Protocolos del SGI, esto según solicitud del líder de cada proceso; así mismo, cada líder de proceso es responsable de oficializar sus Guías y Formatos.

- Soportes de divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios.

La Subdirección de Planeación envía a los líderes de cada proceso notificación de la actualización de la documentación, de conformidad con lo establecido en el procedimiento "Control de Documentos", que da un plazo de 1 mes para socializar los cambios al interior de cada proceso.

1.2.3 Estructura Organizacional

Mediante Resoluciones Internas del Fiscal General de la Nación se desarrolló y adoptó la estructura orgánica de la FGN establecida mediante el Decreto Ley 016 de 2014. Durante 2016 se expidieron resoluciones que organizan y adoptan la estructura de la Entidad, entre las cuales se destaca la Resolución 0-3875 del 23 de noviembre de 2016 "Por medio de la cual se adopta la estructura de la Fiscalía General de la Nación y se dictan disposiciones

DM

DM



sobre competencia territorial de las diferentes dependencias y unidades de fiscalías a nivel nacional”.

1.2.4 Indicadores de gestión

La Fiscalía General de la Nación reporta periódicamente los resultados de los indicadores de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral. En lo correspondiente al año 2016, se encuentran publicados en la página web de la Entidad los informes de los indicadores de desempeño de los dos primeros trimestres, en la ruta: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/indicadores-de-gestion/>.

La información se toma del Sistema “Kawak” donde es registrada según la periodicidad del indicador, lo que permite determinar el porcentaje de avance o cumplimiento de cada uno de ellos. El informe presenta además un consolidado donde se reporta la estadística por tipo de indicadores, los rangos de cumplimiento, frecuencia de medición e indicadores que no se reportaron por proceso. Después de las observaciones globales, se presentan los resultados de cada uno de los procesos con su respectivo análisis del comportamiento. Finalmente después de realizar el desglose de indicadores por proceso, se realizan recomendaciones, con el fin de propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

1.2.5 Políticas de operación

Las políticas de operación de los 21 procesos de la Entidad, se encuentran publicadas en la Intranet en el vínculo http://web_app/documentacion/direccionamiento/POLITICAS%20DE%20OPERACION%20POR%20PROCESO%202016.pdf

La segunda versión de las políticas de operación fue publicada el 2 de noviembre de 2016 con motivo de la inclusión de la política de operación número 4 del Proceso de Control Interno.

Adicionalmente, a febrero de 2017 la Entidad cuenta, entre otras, con las siguientes políticas:

- Política de calidad sistema de gestión integral, aprobada por el Comité de Coordinación del SGI el 30-Jun-2015 y publicada en el Manual del SGI – V2
- Política de administración de riesgos, aprobada por el Comité de Coordinación del SGI – 30 de junio de 2015
- Políticas de seguridad de la información, actualizadas mediante Resolución 0-04004 del 6 de noviembre de 2013.
- Política de intervención temprana de entradas (PITE)
- Política de priorización (Directiva 001 de 2012, Directiva 02 de 2015 y Resolución 0-1343 de 2014)

1.3 COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

Avances

- **Guía de Administración de riesgos.**

Teniendo en cuenta el Estatuto Anticorrupción y la Guía para la Gestión de Riesgo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se ajustó la Guía de Administración del Riesgo de la Entidad, la cual fue publicada el 12 de abril de 2016. Desde el mes de julio de 2016 la Subdirección de Planeación adelanta el proceso de modificación de la Guía de Administración de Riesgos, incluida una propuesta de actualización de la

Sm.



política de administración de riesgos. Con corte al mes de febrero de 2017 continúan en revisión estos documentos, actividades previas a su aprobación y publicación dentro del Sistema de Gestión Integral de la Entidad.

- **Mapa de riesgos**

El mapa de riesgo por proceso se encuentra actualizado con corte al cuarto trimestre de 2016 y puede ser consultado en la intranet institucional y en la página web de la Entidad en la siguiente ruta: www.fiscalia.gov.co / Gestión / Sistema de Gestión Integral / Mapa de riesgos institucional 2016.

- **Monitoreo a los controles establecidos para los riesgos.**

En el monitoreo realizado a los controles establecidos para los riesgos de cada proceso, a 28 de febrero de 2017 cada uno de los procesos revisó la efectividad de los controles establecidos para cada riesgo, el cumplimiento de las acciones formuladas dentro del cronograma establecido y los inconvenientes o novedades presentadas; adicionalmente se formularon los planes correspondientes según los resultados obtenidos.

- **Monitoreo al mapa de riesgos Institucional.**

Periódicamente la Subdirección de Planeación en conjunto con los responsables de cada proceso realiza monitoreo a los riesgos cuyo nivel en la matriz residual son extremo y alto. Las evidencias del monitoreo se encuentran en las distintas matrices particulares de cada proceso, que se publican periódicamente en la intranet. Los mapas de riesgos de proceso se encuentran publicados en la intranet institucional y en la página web de la Entidad en la siguiente ruta: www.fiscalia.gov.co / Gestión / Sistema de Gestión Integral / Mapa de riesgos institucional 2016.

2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE EVALUACION INSTITUCIONAL

Avances

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

La Entidad tiene documentada la Guía para el seguimiento al desempeño de los procesos y subprocesos FGN-14.2-G 04 Versión 01. Con los lineamientos y elementos a tener en cuenta para el seguimiento integral al desempeño, cada uno de los procesos reportó lo pertinente, actividad que se desarrolló en el mes de noviembre de 2016. Al momento del presente informe no se habían presentado los resultados de la misma por parte de la Subdirección de Planeación, la cual se encontraba realizando el consolidado nacional a entregar antes del 31 de marzo de 2017.

Esta guía fue objeto de actualización en su Versión 02 el 22 de diciembre de 2016 ahora con el nombre "Guía para el seguimiento al desempeño de los procesos Revisión del Sistema de Gestión Integral FGN-14.2-G 04 Versión 01"

En lo relacionado con la Encuesta Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2016, ésta se efectuó en los meses de noviembre y diciembre, de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Autoevaluación del Control FGN-14.2-G-04, versión 01, que indica en el numeral 3, párrafo 4: "Los líderes y responsables de proceso serán los encargados de aplicar la encuesta de autoevaluación y analizar sus resultados, con el apoyo de la Subdirección de Planeación y los integrantes del equipo operativo SGI, una vez al año, durante el último trimestre del mismo".

[Handwritten signature]



La aplicación de la encuesta Autoevaluación del Control, evaluó la existencia de cada uno de los elementos de Control Interno así como su efectividad en los 21 procesos que adoptó la Entidad mediante Resolución 0-0204 del 16 de febrero de 2015 y evidencia el grado de conocimiento e interiorización de los funcionarios de la FGN de cada uno de los elementos y requisitos de calidad; los resultados de la encuesta estaban en proceso de consolidación a 31 de diciembre de 2016.

2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Avances

2.2.1 Auditoría Interna

El elemento de control se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección de Control Interno, para lo cual tiene oficializado el procedimiento de auditoría Interna, aprobado mediante la Resolución No. 0006 del 16 de febrero de 2016 *"Por medio de la cual se adoptan los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación, y se dictan otras disposiciones"*. Este documento fue aprobado por solicitud del líder del proceso el 11 de febrero de 2016.

- **Informes pormenorizados de la vigencia.**

Se elaboraron los informes cuatrimestrales pormenorizados del estado del control interno – Ley 1474 de 2011, y se publicaron en la página web de la Entidad, en la sección "Informes de Control Interno", en la ruta: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/reportes-de-control-interno/>

- **Revisión del procedimiento de auditorías internas para realizar modificaciones.**

El procedimiento de Auditorías se revisó el 08 de agosto de 2016, con miras a realizar posibles ajustes, el Director de Control Interno y el Equipo Operativo del SGI decidieron que no era viable modificar los documentos internos del proceso teniendo en cuenta la coyuntura de cambios en el equipo directivo de la Entidad, los cuales orientarán la manera de operar de la Dirección de Control Interno. Lo anterior consta en acta del 8 de agosto de 2016, suscrita por el Director y su Equipo Operativo.

- **Ejecución programa anual de auditorías aprobado.**

Con relación al Programa de Auditoría Interna para la vigencia 2016, se publicó en la intranet institucional en el link programa de auditoría, en donde se encuentran los submenús Programa Anual de Auditorías Internas - Primer Semestre de 2016 y Programa Anual de Auditorías Internas - Segundo Semestre de 2016.

Atendiendo las necesidades y sugerencias de evaluaciones de las diferentes dependencias del Nivel Central y las Direcciones Seccionales de la Entidad, en los meses de noviembre y diciembre 2016, se ejecutaron en el Nivel Central y Seccional 16 Auditorías de Control Interno y 1 de Calidad, para un total de 17 auditorías.

Como resultado de la anterior gestión, se generaron 27 recomendaciones u oportunidades de mejora a las diferentes dependencias o procesos de la Entidad; igualmente se decretó 1 nueva no conformidad en la auditoría

interna de calidad, como se ilustra en la siguiente tabla:

No.	Auditorías	No Conformidades Generadas	Recomendaciones / Oportunidades de Mejora	Total Auditorías Realizadas	Mes
1	Auditoría de Calidad, Proceso Estrategia en Asuntos Constitucionales, Nivel Central.	1	5	1	Noviembre 2016
2	Auditoría Contractual, Nivel Central.	-	10	1	Noviembre 2016
3	Auditoría, Proceso de Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano, Nivel central y seccional	-	12	15	Diciembre 2016
TOTALES		1	27	17	

Para la vigencia 2017, se han realizado 16 auditorías especiales como lo ilustra la siguiente tabla:

No	Auditorías	Recomendaciones	Total de Auditorías Realizadas	Mes
1	Auditoría de Control Interno Contable	6	16	Febrero/17

Seguimientos: Durante el cuatrimestre se realizaron 61 seguimientos, así:

No.	Seguimientos	Presentado	Total Seguimientos
1	Seguimiento en el Nivel Seccional a las auditorías realizadas en el año 2015, sobre: Administración y Control de Automotores (Bolívar, Caldas, Córdoba y Quindío), LIPS (Atlántico, Boyacá, Cundinamarca, Nariño y Sucre) y Propiedad, Planta y Equipo (Cesar Meta, Nariño, Quindío y Santander).	Noviembre/16	14
2	Seguimiento No Conformidad en el Proceso de Protección y Asistencia, por solicitud del líder del proceso.	Noviembre/16	1
3	Seguimiento No Conformidades en el Proceso de Gestión Financiera, por solicitud del líder del proceso.	Diciembre/16	1
4	Seguimiento al Plan de Anticorrupción	Enero/17	1
5	Seguimiento en el Nivel Central y Seccional de los Planes de Mejoramiento (SISPLAM)	Enero/17	6
6	Seguimiento Uso y Control Hardware y Software Institucional	Febrero/17	18
7	Seguimiento Conciliaciones y Repeticiones EKOGUI.	Febrero/17	1
8	Seguimiento Plan de Acción vigencia 2016	Febrero/17	10
9	Seguimiento SIGEP	Febrero/17	1
Total.			61.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Informes de Ley: En cumplimiento a los requerimientos legales se realizaron 49 informes:

No.	Tema	Presentado	Total Informes
1	Informe Cuatrimestral Pormenorizado del Sistema Control Interno, periodo Jul/16 a Nov/16. Nivel Central.	Noviembre/16	1
2	Informe arqueos cajas menores y prueba selectiva de inventarios. Nivel Seccional.	Noviembre/16	26
3	Informe SIGEP, Nivel Central y Seccional.	Enero/17	16
4	Informe Semestral Atención a Víctimas y Usuarios. Nivel Central.	Enero/17	1
5	Informe Sistema de Control Interno Contable	Febrero/17	1
6	Informe trimestral de Austeridad	Febrero/17	1
7	Informe anual de Control Interno	Febrero/17	1
8	Informe EKOGUI - Certificación	Febrero/17	1
9	Informe SIGEP	Febrero/17	1
Total			49

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Avances

2.3.1 Planes de Mejoramiento

En el Nivel Central se realizó seguimiento a 77 hallazgos, a los cuales se les planteo 173 metas. Para el 31 de diciembre de 2016 se debían haber cumplido 97 metas; sin embargo, se evidenció que 83 de estas metas fueron cumplidas al 100% y las 14 restantes no presentan avance. En términos porcentuales el plan de mejoramiento desarrollado por el nivel presenta un nivel de cumplimiento del 79% y un nivel de avance del 29%, este resultado se encuentra afectado por el nivel de cumplimiento de la Subdirección de Tecnologías de la Información de apenas un 13%, seguido por la Dirección Jurídica con el 57%.

Dependencia	Vigencia	Hallazgos	Metas	VENCIMIENTO 31-XII-2016		VENCIMIENTO POSTERIOR AL CORTE		Nivel de Cumplimiento %	Nivel De Avance %
				Cumplimiento al 100 %	No Cumplidas	Con Avance	Sin Avance		
DPTO. ADMÓN. SEDES Y CONSTRUCCIONES	2014	1	3	3	2	3	2	79%	30%
	2015	4	7						
DIRECCIÓN JURÍDICA	2014	10	30	9	4	8	27	57%	13%
	2015	8	18						
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2014	9	18	23	0	3	1	100%	61%
	2015	4	9						
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2014	12	15	31	0	5	17	100%	35%
	2015	13	41						

J.M.

M



SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2014	2	6	6	0	0	6	100%	34%
	2015	3	6						
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO	2015	0	2	2	0	0	0	100%	100%
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	2015	1	3	2	0	0	1	100%	24%
SUBDIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2015	10	15	4	8	1	2	13%	13%
TOTAL		77	173	83	14	20	56	78%	28%

En relación con las Seccionales se debe señalar que en desarrollo de las auditorías adelantadas por la CGR a las vigencias 2014 y 2015, se establecieron 113 hallazgos, a los cuales se les propuso 271 metas. Para el seguimiento con corte al 31 de diciembre se tenían programadas 174 metas, de éstas 124 se cumplieron al 100%, y 50 metas registraron incumplimiento; por lo anterior el nivel de cumplimiento del nivel Seccional es del 78% y el nivel de avance es del 43%.

La anterior situación fue afectada porque de las 7 Seccionales, sólo la Seccional Tolima, cumplió al 100% con las metas propuestas para el 31 de diciembre y las metas con vencimiento posterior se encuentran en un 98%. La Seccional con menor cumplimiento es la de Medellín con el 52%, seguida de Cali con el 55% y Meta con el 66%.

El consolidado nacional, presenta el siguiente resultado acumulado: de 190 hallazgos correspondientes a las auditorías adelantadas por el Ente de Control Fiscal a las vigencias 2014 y 2015, la FGN propuso 444 metas, a las cuales se les realizó seguimiento entre el 10 y el 13 de enero de 2017. Se tenía programado culminar para el 31 de diciembre de 2016 un total de 271 metas, pero fueron cumplidas para la fecha de corte 207 y para 64 metas se evidenció su incumplimiento.

La calificación total arroja como resultado un nivel de cumplimiento del 78% y un nivel de avance del 38%, afectada por los resultados logrados por la Subdirección de Tecnologías de la Información, la Dirección Jurídica, las Seccionales de Medellín, Cali y Meta, como los más representativos.

Seccional	Vigencia	Hallazgos	Total Metas			Vencimiento 31-XII-2016		Vencimiento Posterior al Corte		Nivel de Cumplimiento %	Nivel de Avance %
						Cumplimiento 100 %	No cumplida	Con avance	Sin avance		
Seccional Antioquia	S. S. A. G.	2015	18	33	34	10	5	11	8	71%	30%
			Control Interno	1							
Seccional Medellín	Dirección Seccional	2015	2	7	25	5	6	5	9	52%	27%
	S. S. F. S. C.		8	18							
Seccional Santander	Dirección Seccional	2015	5	18	38	12	0	21	5	100%	46%
	S. S. A. G.		9	20							
Seccional Boyacá	S. S. A. G.	2015	34	90	90	51	5	30	4	52%	47%



Seccional Cali	S. S. A. G.	2015	11	35	35	11	5	16	3		43%
Seccional Meta	S. S. A. G.	2014	8	22	26	7	5	9	5		33%
	S. S. F. S. C.		1	4							
Seccional Tolima	S. S. A. G.	2014	16	23	23	10	0	13	0	100%	98%
T o t a l Nivel Seccional 2014+2015			113		271	124	50	105	34	78%	38%

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACION

Avances

3.1 Información y Comunicación Externa.

- Evaluación y mejoras a los lineamientos de PQR.

Se realizó informe trimestral de seguimiento y control adelantado a PQR. De igual manera, se realizó informe sobre el estado de los buzones en las seccionales. Se realizó una modificación al procedimiento de PQR, el cual se derivó de diferentes mesas de trabajo en articulación con la Subdirección de Gestión Documental, a la fecha se encuentra pendiente en ajustes para continuar con el trámite de publicación en el BIT.

Se implementó el formulario Web de PQRs en la página de la Entidad en la pestaña de servicio al ciudadano en el link: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/> y entró en funcionamiento el 15 de diciembre de 2016. Una vez el formulario es diligenciado por el ciudadano, se recibe a través del canal de Orfeo del Grupo de Derechos de Petición (que hace parte de la Subdirección de Gestión Documental) y se le realiza el análisis, tipificación, direccionamiento o reasignación a la dependencia competente de dar respuesta. Cabe señalar que estos derechos de petición se manejan de forma virtual para que de esa manera la dependencia el trámite virtual o físico si es necesario, algunas los imprimen para manejarlo en físico lo cual es potestativo de cada dependencia.

Se adelantaron visitas a las seccionales: Amazonas, Antioquia, Atlantico, Arauca, Boyacá, Bolívar, Cauca, Caldas, Cali, Casanare, Cundinamarca, Florencia-Caquetá, Chocó, Cordoba, Guaviare, Guainía, Magdalena, Magdalena Medio, Medellín, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Huila, Quindío, Sucre, Valledupar, Valle del Cauca, Risaralda, para evaluar la aplicación de los lineamientos y la verificación en sitio de las evidencias del tratamiento de las mismas, de lo cual se elaboró un informe de buzones Seccionales.

Se trabajó en los ajustes del Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y toda la documentación inherente al tema, para lo cual se realizaron mesas de trabajo con la Subdirección de Gestión Documental y Dirección de Control Disciplinario, en las siguientes fechas:

- Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (22/09/16).
- Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (12/10/16).
- Subdirección Seccional de Atención a Víctimas y Usuarios Bogotá y SNAVU (19/10/16).
- Grupo Sistema Gestión Integral y Unidad de Servicio al Ciudadano de SNAVU (25/11/16).
- Dirección Nacional Control Disciplinario, Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (07/12/16).
- Dirección Nacional de Protección y Asistencia, Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (06/01/17).



- Dirección Nacional de Protección y Asistencia, Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (27/01/17).
- Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (06/02/17).
- Grupo Sistema Gestión Integral y Unidad de Servicio al Ciudadano de SNAVU (13/02/17).
- Dirección Nacional Control Disciplinario, Dirección Nacional de Protección y Asistencia, Subdirección Nacional Gestión Documental y SNAVU (20/02/17)
- Grupo Sistema Gestión Integral y Unidad de Servicio al Ciudadano de SNAVU (22/02/17).

Se remitió el proyecto del procedimiento a cada una de éstas áreas en espera de su aprobación y comentarios para proyectar el documento final, asimismo se realizó requerimiento funcional para ajustes al formulario de PQR virtual.

Se proyectó memorando con los lineamientos sobre el diligenciamiento de la matriz de Registro de PQR, y se socializó con la Subdirección de Gestión Documental y la Dirección de Protección y Asistencia. A la fecha se encuentra en revisión por parte del equipo de calidad de ésta última área. Una vez tengamos el aval se enviará a las Direcciones Nacionales y Seccionales para su aplicación.

Se realizó el ajuste de la Matriz de registro de PQR y en este momento se encuentra en pruebas.

Trimestralmente la Unidad de Servicio al Ciudadano de la SNAVU realiza seguimiento y consolidación de las PQR a nivel nacional, en informe que es presentado a la Subdirectora Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios.

• **Peticiones, quejas y reclamos abiertas y cerradas.**

De acuerdo con el siguiente cuadro comparativo, se evidenció que en los meses de noviembre y diciembre de 2016, se presentó un alto porcentaje de dependencias que NO reportaron la cantidad de PQRS abiertas y cerradas, por lo cual, no fue posible evidenciar de forma clara el estado de las mismas en estos meses, por esta razón, se realizará seguimiento estricto a esta variable.

SECCIONAL	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	ABIERTAS	CERRADAS	ABIERTAS	CERRADAS	ABIERTAS	CERRADAS
ANTIOQUIA	N/R	N/R	30	5	18	18
ARMENIA	1	1	1	1	1	3
ATLANTICO	95	95	74	74	68	68
BOGOTÁ	N/R	N/R	1	21	0	15
BOLIVAR	6	4	2	5	1	2
BOYACA	23	17	58	31	29	31
CAQUETA	3	20	0	28	N/R	N/R
CALDAS	0	0	N/R	N/R	1	1
CAUCA	4	4	3	1	5	56
CÉSAR	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
CHOCO	287	65	451	121	115	13
CORDOBA	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
CUNDINAMARCA	2	114	15	68	227	107
HUILA	4	66	22	29	59	26

DM

N

GUAVIARE	1	1	0	0	2	2
LA GUAJIRA	N/R	N/R	0	0	2	2
HUILA	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
MAGDALENA	2	62	N/R	N/R	N/R	N/R
MEDELLIN	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
NARIÑO	6	1	2	0	3	0
NORTE DE SANTANDER	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
QUINDIO	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
SAN ANDRES	4	4	0	25	15	15
SANTANDER	2	86	29	28	85	161
SUCRE	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
TOLIMA	N/R	N/R	281	350	237	287
VALLE DEL CAUCA	7	116	2	179	2	78
VICHADA	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Dirección de Fiscalías Nacionales	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Dirección De Fiscalía Nacional Especializada Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	N/R	N/R	0	79	0	20
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada contra el Terrorismo	48	48	4	68	N/R	N/R
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada Contra la Corrupción	N/R	N/R	0	26	N/R	N/R
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada de Justicia Transicional	N/R	N/R	N/R	N/R	66	31
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada Antinarcoóticos y Lavado de Activos	0	107	N/R	N/R	0	86
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada de Extinción al Derecho de Dominio	32	21	26	27	21	29
Dirección de Fiscalía Nacional Especializada Contra el Crimen Organizado	N/R	N/R	N/R	N/R	0	87

Algunas seccionales justificaron el número de PQR aún abiertas por las siguientes razones: Están dentro de término de respuesta pero aún están pendientes de responder; algunas peticiones requieren consultas en relación con los temas que están a cargo de los fiscales; y procesos que requieren trasladarse al archivo central y carencia de sistema (ORFEO) con el cual se pueda garantizar un correcto seguimiento.

• **Trámite de derechos de Peticiones, quejas y reclamos.**

Durante el cuarto trimestre de 2016, la FGN adelantó el trámite pertinente de las Peticiones, quejas y reclamos (PQR) interpuestas por los ciudadanos con los siguientes resultados:

Período	Ingresos	Finalizados	Pendientes	Acumulados
Cuarto trimestre 2016	7070	3553	3731	12047

DM

RM

- **Tiempo promedio de respuesta PQR para el cuatrimestre.**

El promedio del tiempo de respuesta indicado por algunas seccionales opera entre los 4 a 15 días hábiles.

- **Evaluación y mejoras a los lineamientos de PQR.**

La Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios (SNAVU) y la Subdirección de Gestión Documental (SGD) realizaron una mesa de trabajo para aclarar las funciones que de acuerdo al Decreto Ley 016 de 2014 le corresponden a cada una, así:

ARTÍCULO	NUMERAL	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA
30	10	Proponer los lineamientos para la atención de quejas y reclamos en la Fiscalía General de la Nación	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y USUARIOS
43	2	Clasificar, filtrar y direccionar a las dependencias correspondientes de la Fiscalía General de la Nación las solicitudes y comunicaciones presentadas por las víctimas y los usuarios en general	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL
43	3	Realizar seguimiento a las solicitudes y comunicaciones presentadas por las víctimas y los usuarios, y monitorear la aplicación de lineamientos establecidos para la atención de quejas y reclamos, en coordinación con las dependencias de la Fiscalía	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL

Adicionalmente, mediante Radicado No. 20167920005311, la Subdirectora Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios, hizo entrega a la Subdirección de Gestión Documental, la función de realizar el seguimiento a las PQR y resaltó el compromiso que tiene la Subdirección de Gestión Documental de presentar un informe trimestral consolidado a nivel nacional, teniendo en cuenta las variables establecidas con el procedimiento de atención de PQR.

Por otro lado, con el fin de mejorar las funciones de la Entidad, consolidar la cultura de atención al usuario de la Fiscalía General de la Nación, y mejorar sus niveles de satisfacción, se puso en marcha la implementación de las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía y la asignación de delegados enlace para la recepción de las PQRSR en las Seccionales a nivel Nacional, de tal manera que proporcionen información útil para la revisión, análisis de los procesos de atención y la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y reclamos.

No obstante los esfuerzos realizados por la Entidad, como resultado de la revisión de los informes mensuales de las peticiones, quejas y reclamos allegados por las Seccionales a la SGD y de las visitas de seguimiento realizadas a las Direcciones Nacionales, se evidenció que el procedimiento no se está cumpliendo y se determinó que una de las causas es la falta de claridad en el mismo y por lo tanto se concluyó sobre la necesidad de modificarlo.

- **Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la Entidad.**

Para optimizar los mecanismos de consulta de la información de la Entidad, se trabajó de manera articulada con diferentes áreas, se consolidó la información de la Dirección de Fiscalía Nacional de Justicia Transicional, Prevención del delito Futuro Colombia y Gestión Documental. El contenido se remitió a la Subdirección de Prensa.



para el diseño de cada una de éstas piezas comunicacionales; de igual manera, se trabajó junto a la Dirección Nacional de Políticas Públicas la mejora del directorio interno a través del atlas de cobertura, donde se relacionan las direcciones, teléfonos, correos de los diferentes centros de atención. Adicionalmente se tiene previsto incluir los servicios que se brindarán en cada uno de los puntos, que sean de fácil consulta y ubicación para los usuarios.

Para el portafolio de servicios se realizó el diseño del "Brochure" del Programa de Protección a Víctimas, en el que se define el programa, se especifica quiénes pueden acceder, los requisitos y los puntos de atención a nivel país.

También se diseñó la pieza informativa sobre la "Denuncia", que se divulgó a través de las diferentes redes sociales. En esta pieza se define la denuncia y sede en la cual se pueden presentar las denuncias identificando: Seccional, ciudad/municipio, dependencia, dirección, teléfonos, horario de atención, función y correo electrónico.

De igual manera, en la página web se encuentran publicadas las piezas informativas relacionadas con los trámites o servicios a cargo de la Entidad.

- **Seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de los diferentes modelos.**

Se elaboró la Guía para la Atención y Funcionamiento de los Centros de Atención Penal Integral a Víctimas CAPIV documento que señala los lineamientos para la implementación y funcionamiento de los modelos de atención integral de la FGN, y cuyas variables son:

- Definir conceptos de los diferentes modelos de atención integral.
- Definir el alcance.
- Establecer el personal mínimo con el que debe contar (funciones y perfiles).
- Establecer el funcionamiento del modelo de atención.
- Identificar la articulación (intra e interinstitucional).
- Identificar los recursos mínimos (logístico e infraestructura).

Esta estandarización, sirvió para el control y seguimiento de las actividades, así mismo se realizaron visitas a diferentes modelos para verificar la correcta aplicación de los lineamientos impartidos y a su vez brindar sensibilizaciones sobre las actuaciones de los servidores en los puntos. De otro lado, se elaboró un diagnóstico de la infraestructura de los diferentes modelos y se remitió el mismo a la Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión, para que se agenden los recursos financieros que ayuden a la mejora del acceso a la justicia. La documentación del sistema vigente se encuentra publicada en el BIT, en el Proceso de Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano.

Adicionalmente el seguimiento al cumplimiento de los diferentes modelos de atención se cumplió por parte de las seccionales mediante la difusión de los lineamientos de modelos de atención, sensibilización y capacitación de lineamientos en cuanto al proceso de atención a víctimas y usuarios, divulgación de manual de atención a víctimas y ciudadanos, divulgación e implementan del sistema web de turnos capacitaciones a los funcionarios en cuanto a los procedimientos para la recepción, tratamiento y seguimientos de denuncias, peticiones, quejas reclamos y sugerencias.

- **Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.- avances próximo proceso de rendición de cuentas.**

El 31 de octubre de 2016 se remitió a la Subdirección de Planeación el borrador del nuevo Procedimiento de rendición de cuentas Código: FGN-19-P-01 Versión: 02. Se recibió respuesta de la revisión de dicho documento el

DM.

DM



19 de diciembre de 2016.

- **Aplicación de guía y encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas.**

La Fiscalía General de la Nación tiene la "Guía para el Seguimiento y Medición de la Satisfacción del Ciudadano FGN-21.1-G-02 versión 4", en donde se establece la encuesta que se aplica una vez al año entre el mes de mayo y junio, en los puntos de atención de la Entidad definidos por el líder del Proceso de Atención a Víctimas del Delito y al Ciudadano.

- **Elaboración portafolio de servicios al ciudadano que incluye: Servicios prestados por la FGN, documentación requerida para ese servicio y puntos de atención de cada servicio.**

La Dirección Nacional de Prensa y Protocolo, coordinó la revisión, diseño y publicación de los portafolios para centros de recepción de denuncias y programa de protección y asistencia los cuales fueron publicados en la página web de la Entidad y están disponibles en: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/noticias/destacada/denuncie-para-que-su-historia-no-se-repita/>. Adicionalmente, la oferta de servicios de denuncia y de desaparecidos se encuentra diseñada y publicada en <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/>. Para el cierre del año se entregó a la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios el diseño del portafolio de Justicia Transicional y de la Dirección Nacional de Fiscalías, así mismo se recibió de la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios la información de Gestión Documental para diagramar.

Para los meses de enero y febrero de 2017 se diseñó y ajustó el portafolio de servicios del programa de Prevención del Delito "Futuro Colombia".

3.2 Información y comunicación interna

- **Tablas de Retención Documental- Recepción de solicitudes de creación de nuevas TRD o actualización por necesidad Interna de cada dependencia.**

En las Tablas de Retención Documental (TRD) se establecen los criterios para el manejo y control de la información que reposa en los diferentes archivos de la Entidad. Durante cuatrimestre la Subdirección de Gestión Documental recibió y tramitó 8 solicitudes de creación o actualización de las TRD, así:

Radicado solicitud	Dependencia	Fecha solicitud	Radicado respuesta	Oficio respuesta	Fecha respuesta	Descripción de la solicitud
20161500017273.	Dirección Jurídica	03/11/2016	20166110005013.	SGD-0773	18/11/2016	Actualización tabla de retención documental
20167060000903.	Dirección de Fiscalías Nacionales - Departamento de Interceptación de las Comunicaciones	10/11/2016	20166110005043.	SGD-0769	SGD-0769	Creación de tabla de retención documental
20167800039933.	Dirección de Policía Judicial Especializada de Extinción de Dominio	23/11/2016	20166110005233.	SGD-0803	06/12/2016	Actualización tabla de retención documental

Dm

M



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

20167760002083.	Dirección Nacional de Estrategia en Asuntos Constitucionales	30/11/2016	20166110005243.	SGD-0804	06/12/2016	Actualización tabla de retención documental
20161300066131.	Dirección de Control Disciplinario	01/12/2016	20166110005253.	SGD-0805	06/12/2016	Actualización tabla de retención documental
20161100136401.	Dirección de Protección y Asistencia		20167920012941.	SGD-0032	21/12/2016	Actualización tabla de retención documental
20167920012941	Dirección de Protección y Asistencia	02/12/2016	20176110001401	SGD-0032	17/01/2017	Actualización Tabla de retención documental
20171500000303	Dirección Jurídica	13/01/2017	20176110000233	SGD-0038	20/01/2017	Creación Tablas – Departamento de Conceptos y Control de Legalidad y Defensa Jurídica

3.3 Sistemas de Información y comunicación

- **Capacitación en temas de Orfeo a solicitud de las dependencias que lo requieren.**

Durante el cuatrimestre se realizaron capacitaciones en temas de ORFEO a dependencias del Nivel Central y Seccional, con un total de 449 servidores capacitados, así:

- 12 al 30 de noviembre de 2016, 35 funcionarios.
- 1 al 31 de diciembre de 2016, 128 funcionarios.
- 1 al 31 de enero de 2017, 68 funcionarios.
- 1 al 28 de febrero de 2017, 218 funcionarios.

- **Atención de solicitudes telefónicas de soporte técnico funcional de los usuarios.**

Durante el cuatrimestre, se recibieron 82 solicitudes telefónicas de soporte técnico funcional de los usuarios y registradas en el formato FGN-12.4-F-24.

- En el mes de noviembre de 2016, se recibieron 253 llamadas.
- En el mes de diciembre de 2016, se recibieron 305 llamadas.
- En el mes de enero de 2017, se recibieron 291 llamadas.
- En el mes de febrero de 2017, se recibieron 287 llamadas.

Desde el 15 de diciembre de 2016 la Fiscalía General de la Nación puso en marcha el formulario web de PQRs en la siguiente dirección: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/>. Las PQRs que la ciudadanía interpone por este medio son tramitadas por el canal de distribución del Grupo de Derechos de Petición quien realiza el análisis, tipificación y reasignación a la dependencia correspondiente. Es importante precisar que los derechos de petición se manejan de forma virtual para que de esa manera la dependencia realice también el trámite virtual o físico si es necesario.

- **Atención a solicitudes- desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO.**

Durante el cuatrimestre la FGN a través del Proceso de Gestión Documental recibió y brindó atención a 109 solicitudes de desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

DML



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

- **Página WEB actualizada y con información pertinente de acuerdo a lo establecido en Gobierno en Línea.**

La página web de la Fiscalía cuenta con información actualizada dentro de la que se resalta la publicación diaria de noticias, informes remitidos por las diferentes áreas, edictos emplazatorios e información relevantes para la ciudadanía (consulta de denuncias a través del sistema SPOA, publicaciones institucionales, servicios de la entidad, entre otros).

- **Información por medios Institucionales como: Revista Huellas, programa Fiscalía para todos radio y televisión, pantallas informativas, páginas web y comerciales de TV, los medios de comunicación virtual con que cuenta la entidad.**

La Dirección Nacional de Prensa y Protocolo, a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) realizó a diario la difusión de información sobre campañas de prevención, los resultados de los operativos efectuados por la Entidad, programas tanto en radio como en televisión y las temáticas con mayor impacto en la ciudadanía que son las que cuentan con mayor rotación a través de dichos medios. La programación de chats con el público en general es programada en sesión de Comité de Gobierno en Línea, para lo cual la Dirección suministra los temas que generan mayor inquietud en los ciudadanos.

De igual manera, se publicaron en las redes sociales institucionales 18 piezas de comunicación alusiva a los delitos más comunes y a las rutas de atención de denuncias.

3. DIFICULTADES

- No se ha expedido el acto administrativo que actualice y adopte el Código de Ética y Buen Gobierno.
- No se han elaborado propuestas para el plan de incentivos. De igual manera, no se ha solicitado la asignación de presupuesto para dar inicio a la implementación del Plan de Estímulos del año 2017.
- No se ha iniciado el proceso de implementación de las Oficinas de Servicio al Ciudadano (OSAC) en las Seccionales de Amazonas, Cali, San Andrés, Vichada, Cesar, Guaviare, Arauca, Quindío, Magdalena, Casanare, Putumayo, Guainía – Vaupés, Cauca y Guajira, Santander, Norte de Santander.
- El procedimiento de atención a PQR realizado por las Direcciones Seccionales y Nacionales no se está implementando de manera eficiente.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar la etapa de adopción del Código de Ética y Buen Gobierno, mediante acto administrativo.
- Elaborar propuestas para incluir en el plan de incentivos y solicitar la asignación de presupuesto para dar inicio a la implementación del Plan de Estímulos del año 2017.
- Iniciar el proceso de implementación de Oficinas de Servicio al Ciudadano en las Seccionales faltantes.



- Implementar el procedimiento establecido en el Memorando 0009 del 18 de abril de 2016, para la recepción, tratamiento y seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los ciudadanos, dado que en el informe de gestión de octubre, noviembre y diciembre no se refleja el reporte de la totalidad de las dependencias.

Estado general del Sistema de Control Interno

La Fiscalía General de la Nación cuenta con un Sistema de Control Interno implementado bajo el Modelo Estándar acorde a los lineamientos de ley.

Para el cuatrimestre evaluado, se evidenció que la Entidad mantuvo un Sistema de Control Interno ADECUADO, toda vez que cuenta con los productos mínimos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI; sin embargo, se requiere que los elementos sean revisados y analizados permanentemente, con el fin de ofrecer productos y servicios acordes a las necesidades de la institución.


MARCELA MARÍA YEPES GÓMEZ
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO

Preparó: Sandra Mabel Sepúlveda Contreras y Sandra Marcela Sánchez Mahecha *Sm*
Revisó: Santiago López Rodríguez *SLR*
Aprobó: Marcela María Yepes Gómez