



INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Año 2013 por trimestre

*Con información Pendiente por consolidar



NIVEL ESTRATÉGICO

Oficina de Planeación

NIVEL ESTRATÉGICO

Proceso de Planeación Institucional

RESULTADO DEL CUARTO TRIMESTRE 2013

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Grado de ejecución del presupuesto asignado a la entidad	Presupuesto (inversión + funcionamiento) ejecutado	14%	41,9%	68,7%	97,7%	97,7%
	Presupuesto total asignado					
Porcentaje de Ejecución del consolidado de POA's de la FGN	Ejecución consolidada de POA's de la FGN	10%	42,6%	46,1%	90,0%	90,0%
	POA's programados de la FGN					
Capacidad del proceso para obtener el resultado o producto informes de gestión elaborados y divulgados	Informes de gestión, de control y seguimiento elaborados	100%	100%	100%	100%	100,0%
	Informes solicitados o requeridos en el periodo					

RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2013

Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico	Suma de ponderaciones de cumplimiento de los objetivos estratégicos	N.A.	69,2%	N.A.	90,0%	90,0%
	Suma de las metas ponderadas de los objetivos estratégicos					
Presupuesto ejecutado en la vigencia	Recursos de presupuesto obligados	N.A.	47,1%	N.A.	70,0%	70,0%
	Recursos de presupuesto apropiados					

NIVEL ESTRATÉGICO

Proceso de Gestión y Mejora

PROMEDIO DEL RESULTADO DEL CUATROTRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Porcentaje de documentos del SGI actualizados	No. De documentos actualizados en el SGI en el periodo X 100					
	No. De documentos registrados en las solicitudes de cambios del periodo	100,0%	88,4%	84,6%	88,4%	86,8%
Promedio de acciones de mejora propuestas por cada solicitud de acciones de mejora	Suma de acciones propuestas en cada solicitud de acciones de mejora del periodo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	No de solicitudes de acciones de mejora en el periodo					

NIVEL ESTRATÉGICO

Proceso de cooperación y articulación interinstitucional

PROMEDIO DEL RESULTADO DEL CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Eficiencia en la elaboración de informes temáticos y casos/medidas en materia de DDHH	No. Informes de asuntos temáticos y casos/medidas específicos en materia de DDHH	37	43	67	44	47
	No. De personas de recurso humano					
Eficacia en la elaboración de informes temáticos y casos/medidas en materia de DDHH	No. Informes de asuntos temáticos y casos/medidas específicos en materia de DDHH	98,7%	97,0%	100,0%	100,0%	99,06%
	Numero de solicitudes de informes					
Eficiencia en la elaboración de oficios sobre trámites de cooperación judicial	No. De Oficios de trámite de cooperación judicial	58	63	58	48	52,1
	No. De personas de recurso humano					
Eficacia en el desahogo de trámites de cooperación judicial	No. Trámites de cooperación judicial desahogados oportunamente					
	No. Solicitudes de trámite y asesoría para el intercambio de pruebas en materia penal	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	99,85%
Eficacia en la emisión de conceptos	No. Conceptos emitidos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	No. de conceptos solicitados					

NIVEL ESTRATÉGICO

Proceso de cooperación y articulación interinstitucional

RESULTADO DEL CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Productividad de la gestión en materia de Extradición.	Numero de personas entregadas en extradición	9	17	10	14	12,6
	Tiempo expresado en meses					

RESULTADO DEL SEGUNDO SEMESTRE

Eficacia en la prestación de servicios de orientación y asesoría a satisfacción en materia de cooperación técnica	No. de servicios de orientación y asesoría prestada a satisfacción en materia de cooperación técnica	N.A.	100,0%	N.A.	100,0%	100,0%
	No. de solicitudes de asesoría y acompañamiento					



NIVEL MISIONAL

Oficina de Planeación

NIVEL MISIONAL

Proceso Penal

RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Descongestión (Ley 906)	Total salidas periodo – cambio de competencia fuera de la FGN	N.A.	70,1%	70,5%	75,5%	72,0%
	Total entradas + 15%					
Eficacia en el archivo de la etapa de indagación (Ley 906)	Total de archivos en el periodo	N.A.	134,4%	134,3%	125,8%	132,0%
	Total meta de archivos para el periodo					
Eficacia en las salidas efectivas de la etapa de indagación (Ley 906)	Imputaciones + Ppios. de oportunidad + preclusiones + archivos por conciliación + salidas fuera de la FGN	N.A.	43%	42%	36,8%	40,6%
	Total meta institucional para el periodo					
Eficacia de las salidas efectivas de la etapa de investigación (Ley 906)	Total Escritos de acusación + preclusiones + salidas por competencia fuera de la FGN	N.A.	64%	61%	62,5%	62,5%
	Total meta institucional para el periodo					
Eficacia de las salidas efectivas de la etapa de juicio (Ley 906)	Total preclusiones + principio de oportunidad + sentencias	N.A.	62%	56%	77,3%	65,1%
	Total meta institucional para el periodo					

NIVEL MISIONAL

Proceso Penal

RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Descongestión (Ley 600)	Total salidas periodo - Cambio de competencia fuera de la FGN	N.A.	171,8%	169,5%	130,7%	148,3%
	meta institucional preclusión + principio de oportunidad + sentencias para el periodo					
Eficacia en las salidas efectivas de la etapa de investigación previa (Ley 600)	Total inhibitorios + apertura de instrucción + cambio fuera de FGN	N.A.	43,4%	30,7%	32,6%	35,6%
	Total meta institucional salidas efectivas para el periodo					
Eficacia en las salidas efectivas de la etapa de instrucción (Ley 600)	Total salidas Sentencia anticipada + preclusión + resolución de acusación	N.A.	20,8%	13,2%	31,9%	22,0%
	Total meta institucional salidas efectivas para el periodo					
Eficacia en las salidas efectivas de la etapa de juicio (Ley 600)	salidas Sentencia + imposición de recursos + practica de pruebas + intervención en audiencias	N.A.	21,0%	20,0%	20,7%	20,6%
	Total meta institucional salidas efectivas para el periodo					

NIVEL MISIONAL

Subproceso de Protección y Asistencia

PROMEDIO DEL RESULTADO CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Índice de comparecencias ejecutadas	Nº de comparecencias ejecutadas					
	Nº de solicitudes de comparecencia en los términos establecidos	92,6%	98,1%	93,2%	97,8%	95,43%
Índice de ejecución presupuestal	Vr. Presupuesto ejecutado	47,9%	74,1%	69,3%	84,6%	68,6%
	Vr. Presupuesto asignado					
Índice de protección efectiva	Nº de personas incorporadas	100%	100%	100%	100%	100,0%
	Nº total de personas vivas protegidas					
Índice de informes de evaluación de amenaza y riesgo	Nº de informes de evaluación de amenaza entregados oportunamente y a conformidad	98,7%	93,6%	97,3%	98,8%	97,10%
	Nº total de informes entregados					
RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE						
Eficacia de Asistencias	No. De casos asistidos	83,1%	83,3%	85,0%	PEND.	PEND.
	No. De casos protegidos					

NIVEL MISIONAL

Subproceso de Policía Judicial

PROMEDIO DEL RESULTADO CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Índice de Descongestión	No. de OT practicadas que vienen de períodos anteriores	27,3%	40,2%	36,6%	38,6%	36,13%
	No. de OT que vienen de periodos anteriores					
Índice de Evacuación Total	No. de OT practicadas	27,5%	38,9%	37,0%	39,6%	36,63%
	No. de OT que vienen (periodo anterior) + No. OT asignadas en el periodo – No.OT canceladas					
Índice de Oportunidad	No. de OT practicadas en el período cumpliendo términos	82,5%	86,7%	90,5%	90,7%	88,26%
	No. total de OT practicadas en el periodo					
Índice de Conformidad Total de Informes Ejecutivos	No. de informes ejecutivos a conformidad	97,7%	98,0%	97,6%	98,1%	97,82%
	No. total informes ejecutivos elaborados					
Índice de Conformidad Total de Informes de Policía Judicial Ley 906 (campo, laboratorio) Ley 600	No. de informes de policía judicial Ley 906 (campo y laboratorio) y Ley 600 a conformidad	79,5%	84,6%	89,7%	90,2%	86,63%
	No. total informes de policía judicial elaborados (OT practicadas)					

NIVEL MISIONAL

Subproceso de Policía Judicial

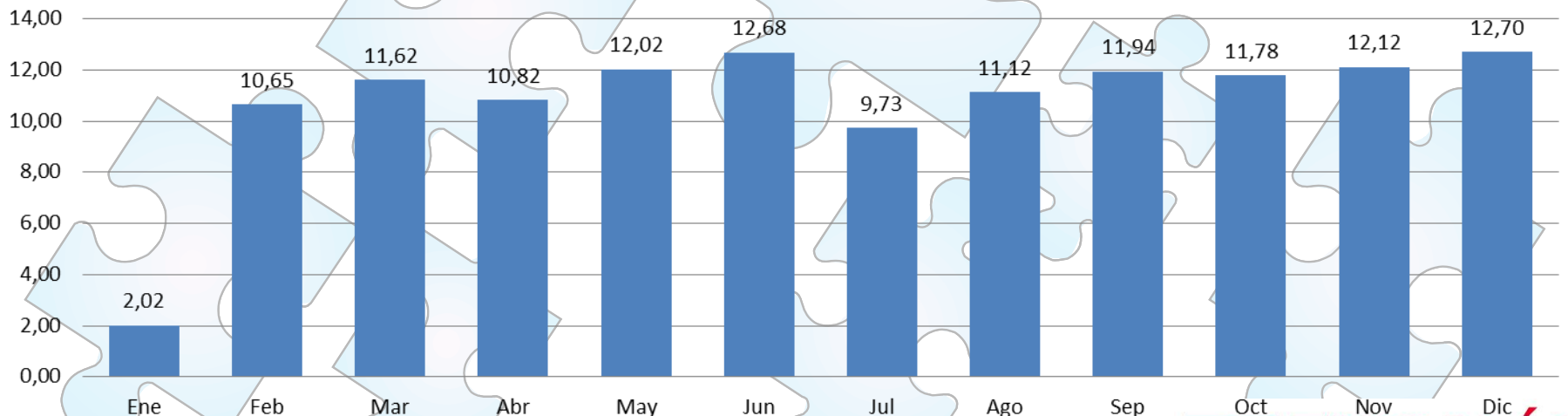
PROMEDIO DEL RESULTADO CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Índice de Eficiencia Total en Informes de Policía Judicial Ley 906 (campo, laboratorio) Ley 600	No. total de informes de PJ Ley 906 (campo o laboratorio) Ley 600 evacuados	8,1	11,8	10,9	12,2	10,86
	No. de servidores que participaron					

RESULTADO 2013 DEL INDICADOR ANUAL

Índice de percepción de usuarios	No. De encuestas con calificación igual o superior a la meta	N.A.	N.A.	N.A.	93,7%	93,69%
	No. De encuestas realizadas					

Eficiencia Total en Informes de Policía Judicial



NIVEL MISIONAL

Proceso Justicia y Paz

RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE 2013

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
% en la construcción del actuar de los bloques y frentes de los GAOML	No. De Dossier documentados y actualizados	N.A.	100,0%	N.A.	97,4%	98,6%
	Total de GAOML Desmovilizados					
% de postulados que finalizaron el trámite de justicia y paz	Postulados que se les solicitó la preclusión por muerte + a los cuales se solicitó exclusión por incumplir la ley 975 de 2005 + quienes renuncian voluntariamente	N.A.	42,8%	N.A.	47,5%	45,1%
	Total de postulados al proceso de justicia y paz					
% de hechos confesados que se presentaron en las solicitudes de audiencia de imputación	Total hechos confesados llevados a solicitud de audiencia de imputación	N.A.	34,8%	N.A.	35,3%	35,1%
	Total hechos confesados					
% de victimas afectadas en hechos confesados que se presentaron en la solicitud de audiencia de imputación	Total victimas presentadas en las solicitudes de audiencia de imputación	N.A.	63,5%	N.A.	66,0%	64,8%
	Total victimas afectadas e identificadas en hechos confesados					
Porcentaje de postulados a los cuales se les presentó escrito de audiencia de imputación	Total de postulados con solicitud de audiencia de imputación	N.A.	63,5%	N.A.	65,7%	64,6%
	Total postulados que han confesado hechos en versión libre					

NIVEL MISIONAL

Proceso Justicia y Paz

RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE 2013

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Porcentaje de postulados a los cuales se les presentó solicitud de audiencia concentrada de formulación y aceptación de cargos	Total de postulados con solicitud de audiencia concentrada de formulación y aceptación de cargos	N.A.	69,5%	N.A.	78,6%	74,2%
	total de postulados que finalizaron audiencia de imputación					
Porcentaje de bienes con solicitud de imposición de medidas cautelares	No. De bienes con solicitud de imposición de medidas cautelares	N.A.	64,7%	N.A.	39,0%	44,1%
	Total bienes con alistamiento previo con fines de reparación					
Porcentaje de cuerpos exhumados e identificados	Total de cuerpos identificados	N.A.	42,7%	N.A.	46,8%	44,8%
	Total de cuerpos exhumados					
Porcentaje de cuerpos entregados a familiares	Total cuerpos entregados a familiares	N.A.	92,8%	N.A.	94,3%	93,5%
	Total cuerpos identificados					
Consolidado numérico de compulsas de copias remitidas a la Dirección Nacional de Fiscalías	Consolidado numérico de compulsas de copias remitidas a la Dirección Nacional de Fiscalías	N.A.	13.265	N.A.	15.377	28.642
Porcentaje de postulados de la Ley de Justicia y Paz con sentencias condenatorias	Total postulados con sentencia	N.A.	3,8%	N.A.	4,9%	4,3%
	Total postulados con solicitud de audiencia concentrada de formulación y aceptación de cargos					



NIVEL DE APOYO

Oficina de Planeación

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Recursos – Subproceso Gestión Financiera

PROMEDIO DEL RESULTADO CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Conciliaciones Realizadas Oportunamente (CR)	Conciliación Bancos + Conciliación Almacén y Consumo + Conciliación Responsabilidades en Proceso	96,2%	96,8%	96,7%	PEND.	PEND.
	Meta de conciliaciones en el periodo					
RESULTADO CUARTO TRIMESTRE						
Seguimiento Ejecución Presupuestal (EP)	Apropiación Comprometida expresada en Pesos	23,8%	47,1%	68,9%	PEND.	PEND.
	Apropiación expresada en Pesos					
Ejecución Reserva Presupuestal Vigencia Anterior (ERP)	Pagos (Funcionamiento + inversión)					
	Reserva Constituida (Funcionamiento + inversión)	22,6%	62,9%	92,6%	PEND.	PEND.
Seguimiento Ejecución del PAC (EPAC)	PAC ejecutado					
	PAC asignado	96,4%	98,8%	98,2%	PEND.	PEND.
Eficacia en la entrega de Títulos Judiciales (EET)	Título entregado a los beneficiarios	100%	100%	100%	PEND.	PEND.
	No. de Solicitudes de entrega					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Recursos – Subproceso Adquisición de Bienes y Servicios

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Selección Abreviada - Subasta Inversa)	Σ de los días transcurridos entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega de cada contrato legalizado	35,0	44,7	62,7	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Selección Abreviada - Menor Cuantía)	Σ de los días transcurridos entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega de cada contrato legalizado	13,7	38,5	39,7	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Mínima Cuantía)	Σ de los días transcurridos entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega de cada contrato legalizado	11,0	15,5	22,6	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Licitación Pública)	Σ de los días transcurridos entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega de cada contrato legalizado	29,0	45,0	58,3	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Recursos – Subproceso Adquisición de Bienes y Servicios

Subprocesos Adquisición de Bienes y Servicios

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Contratación Directa)	Σ de los días entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega del contrato	6,5	30,3	40,5	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					
Tiempo promedio de oportunidad de compra (Concurso de Méritos)	Σ de los días entre la fecha de recepción del análisis de conveniencia y oportunidad y la fecha de entrega de cada contrato legalizado	0	0	0	PEND.	PEND.
	Total de contratos legalizados					
Porcentaje de devolución de análisis de conveniencia	Σ de los valores de los análisis de conveniencia devueltos	9,8%	15,8%	17,4%	PEND.	PEND.
	valor del total de los análisis de conveniencia recibidos en el período					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Recursos – Subproceso Administración de Bienes y Servicios

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Eficiencia en atención de mantenimientos correctivos de vehículos	Σ de días (Fecha de recibo a satisfacción - Fecha de generación de la orden)	0,0	3,8	3,7	PEND.	PEND.
	Cantidad de ordenes					
Formalización de reclamos por seccional	Suma de porcentaje menor a 4 meses	N.A.	54,5%	N.A.	PEND.	PEND.
	100%					
Eficiencia en la legalización de reclamaciones de siniestros	Fecha de definición de reclamación inferior a 4 meses	N.A.	72,8 %	N.A.	PEND.	PEND.
	100%					
Eficacia en comprometer recursos de infraestructura	Total recursos comprometidos	N.A.	49,8%	N.A.	PEND.	PEND.
	Total recursos asignados					
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento preventivo ejecutado	N.A.	75%	N.A.	PEND.	PEND.
	Mantenimiento preventivo programado					
Gestión de bodega de inservibles	No. de bienes dados de baja en la vigencia	N.A.	90%	N.A.	PEND.	PEND.
	No. De bienes reintegrados a la bodega de inservibles en la vigencia					
Eficiencia en la indemnización de los siniestros ocurridos	Valor total indemnizado	N.A.	89%	N.A.	PEND.	PEND.
	Valor total reclamado					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Talento Humano – Subproceso administración de personal

Subproceso Administración de Personal

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Promedio mensual de Registro de Historia Laboral	No. de historias laborales de servidores posesionados ingresadas y actualizadas al S.I.	100%	100,0%	100%	100%	100,0%
	No. de historias laborales de servidores posesionados					
Registro de calificaciones del desempeño	Formatos de calificación del desempeño registrados en el sistema de los servidores que ejercen cargos de carrera	N.A.	N.A.	N.A.	64,1%	64,12%
	Total de servidores que ejercen cargos de carrera					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Talento Humano – Subproceso ambiente laboral

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Cobertura programa de Bienestar	Cant. de cupos utilizados	95,6%	95,7%	92,9%	94,4%	94,7%
	Cant. de cupos disponibles					
Cobertura Programa de Salud Ocupacional	Cant. de población atendida	89,1%	89,3%	92,8%	90,7%	91,0%
	Cant. de población objeto					
Cumplimiento del programa de Bienestar	No. De actividades programadas * 100	N.A.	98,3%	N.A.	98,9%	98,58%
	No. De actividades programadas					
Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional	No. De actividades programadas * 100	N.A.	92,9%	N.A.	96,0%	94,85%
	No. De actividades programadas					
Índice de accidentes de trabajo	No. de accidentes propios del trabajo año actual - No. de accidentes propios del trabajo año anterior	N.A.	N.A.	N.A.	-44,6%	-44,59%
	No. de accidentes propios del trabajo año anterior					
Ejecución del presupuesto	Presupuesto ejecutado	N.A.	N.A.	N.A.	98,1%	98,09%
	Presupuesto Asignado					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Gestión de Talento Humano – Subproceso Capacitación

Subproceso Capacitación

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
EPC(Ejecución del plan de capacitación)	No. de cupos ocupados	49,5%	87,7%	105,7%	117,0%	90,0%
	No. de cupos programados					
IEP (Ejecución del presupuesto)	Valor presupuesto ejecutado	0,0%	30,4%	47%	84,4%	40,5%
	Valor presupuesto asignado					
Índice de satisfacción de la capacitación	No. de evaluaciones de satisfacción con calificación igual o superior a 4,0 X 100	N.A.	N.A.	N.A.	6,1%	6,14%
	No. total de evaluaciones					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Comunicación

RESULTADO CUARTO TRIEMSTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Porcentaje de visitas a los vínculos de la página web que ofrecen servicio a la ciudadanía	No. de visitas realizadas en el trimestre actual - No. de visitas realizadas en el trimestre anterior	21,8%	26,3%	5,2%	-9,2%	11,0%
	No. de visitas realizadas del trimestre actual					
Porcentaje de instrumentos que dan a conocer la gestión de la entidad	Suma de los instrumentos de un tipo					
	Sobre el total de la suma de instrumentos	53,0%	86,7%	84,2%	79,2%	79,6%
Porcentaje de campañas y/o notas internas divulgadas	Número de campañas y/o notas internas divulgadas del trimestre actual - el número de notas y/o campañas internas divulgadas en el trimestre anterior	-32,4%	32,4%	44,3%	2,9%	13,7%
	Número de campañas y/o notas internas divulgadas del trimestre actual					
Porcentaje de seccionales visitadas para socializar el proceso	No. de seccionales visitadas					
	No. seccionales proyectadas	N.A.	N.A.	N.A.	282%	281,8%

NIVEL DE APOYO

Proceso Jurídico

RESULTADO CUARTO TRIEMSTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Efectividad en conceptos	Nº de conceptos emitidos	122,2%	100,0%	100,0%	100,0%	102,2%
	Nº de solicitudes de conceptos					
Efectividad en atención a las solicitudes	Nº de proyectos revisados de actos administrativos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Nº de solicitudes de proyectos de actos administrativos					
Eficacia en defensa judicial	No. de actuaciones procesales atendidas	N.A	105,0%	68,4%	74,0%	75,2%
	No. total de actuaciones procesales programadas por el despacho judicial					
Efectividad en la conciliación prejudicial	Valor cancelado por conciliación	88,1%	92,7%	62,1%	63,1%	75,7%
	Valor fijado en la sentencia condenatoria					
Efectividad en conciliación	Nº de solicitudes de conciliación	30,0%	36,3%	38,9%	PEND.	PEND.
	Nº de casos sometidos al comité de conciliación					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Indicador de Gestión.	SUMA (INDICADOR(i) X FACTOR DE PONDERACIÓN)	92,6%	94,6%	91,4%	94,3%	93,23%
Indicador a las acciones de mejora implementadas a los servicios informáticos.	No. acciones de mejora implementadas a servicios informáticos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	No. acciones de mejora formuladas a servicios informáticos no atendidos del trimestre anterior					
Equipos monitoreados en la red FISCATEL.	Promedio de equipos gestionados en la consola de antivirus	24.616	25.400	25.518	26.909	25.611
Indicador de funcionalidades implementadas en los sistemas de información.	No. funcionalidades implementadas en los sistemas de información	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	96,9%
	No. total de funcionalidades programadas en los sistemas de información					
Indicador de disponibilidad de servicio FISCATEL.	Porcentaje promedio de tiempo de la disponibilidad mensual de servicio FISCATEL en las sedes de la FGN	99,8%	99,7%	99,2%	99,9%	99,7%
Indicador de los servicios informáticos corporativos.	tiempo de indisponibilidad de los servicios informáticos del mes	15,0%	4,1%	4,7%	2,4%	6,6%
	tiempo de disponibilidad total de los servicios informáticos del mes					
Indicador de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS).	No. solicitudes de servicio (incidentes) atendidos en el tiempo acordado	85,2%	72,7%	63,5%	62,3%	70,9%
	No. total solicitudes (incidentes) de servicio recibidos					

NIVEL DE APOYO

Proceso de Administración de Documentos y Registros

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Eficacia en la ejecución de capacitaciones y asesorías	No. solicitudes de asesoría y capacitación atendidas oportunamente	100,0%	72,7%	80,0%	100,0%	88,2%
	No. solicitudes de asesoría y capacitación					
Eficacia en la ejecución de transferencias	No. de transferencias ejecutadas oportunamente	N.A.	N.A.	N.A.	74,7%	74,71%
	No. de transferencias programadas					



NIVEL DE SEGUIMIENTO

Oficina de Planeación

NIVEL DE SEGUIMIENTO

Proceso de Evaluaciones y Auditorías

RESULTADO CUARTO TRIMESTRE

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Índice trimestral de cumplimiento del programa de auditorías internas	No. De auditorías realizadas en el periodo * 100	100,0%	88,9%	71,4%	128,6%	111,11%
	No. De auditorías programadas para el periodo					
Eficiencia semestral para lograr las metas con relación a informes de auditoría	Horas hombre en auditorías	N.A.	55,9	N.A.	57,7	56,82
	Auditorías realizadas					
Índice anual de impacto de las auditorías internas	No. de encuestas de impacto con resultado satisfactorio X 100	N.A.	N.A.	N.A.	78%	78,0%
	No. de Encuestas aplicadas					

NIVEL DE SEGUIMIENTO

Proceso de Control Disciplinario Interno y PQRS

PROMEDIO DEL RESULTADO CUARTO TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE REPORTE MENSUAL

		1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim	2013
Índice de quejas y reclamos que se tramitan	No. de quejas y reclamos tramitados	N.A.	84,1%	83,8%	84,6%	84,2%
	Total quejas y reclamos recibidos					

RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE

Decisiones de fondo	Actuaciones disciplinarias evacuadas con decisiones de fondo en el periodo	N.A.	125,3%	N.A.	105,6%	113,29%
	No. De diligencias recibidas en el periodo					
Decisiones intermedias	No. De decisiones emitidas durante el trámite del proceso en el periodo	N.A.	62,7%	N.A.	76,6%	69,24%
	No. De expedientes disciplinarios					