

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

## 2017

### VERSIÓN 2



29 de agosto de 2017



Somos la Fiscalía de la gente, por la gente y para la gente



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.1. Objetivos Específicos .....	4
2. ACCIONES PRELIMINARES AL PAAC.....	5
2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO .....	5
2.1.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia. ....	5
2.1.1.1. Casos por tipología disciplinaria en la Dirección de Control Disciplinario .....	6
2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad .....	8
2.1.3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de Trámites .....	9
2.1.4. Necesidades de información dirigida a más usuarios y Ciudadanos (rendición de cuentas).....	9
2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano.....	10
2.1.6. Avance en la implementación de la Ley de Transparencia.....	11
2.2. ÁREAS RESPONSABLES .....	12
2.3. PRESUPUESTO .....	14
3. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) .....	15
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) .....	16
4.1. COMPONENTE 1.....	16
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	16
4.2. COMPONENTE 2.....	17
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
4.3. COMPONENTE 3.....	18
RENDICIÓN DE CUENTAS .....	18
4.4. COMPONENTE 4.....	20
ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	20
4.5. COMPONENTE 5.....	24
TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN .....	24
4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES - .....	26
FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	26

## **INTRODUCCIÓN**

La Fiscalía General de la Nación a través de la mejora continua y el fortalecimiento de la transparencia institucional, materializa en el presente plan institucional, los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015, el cual ha sido guía fundamental para la formulación de las actividades de la presente versión y buscan identificar, gestionar y articular los diferentes esfuerzos institucionales en un mismo sentido para un mayor impacto y también para alcanzar y fortalecer los objetivos del Direccionamiento Estratégico 2016-2020.

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Integrar articuladamente los esfuerzos institucionales relacionados con el fortalecimiento de la transparencia y la gestión institucional; así como la lucha contra la corrupción en la entidad y la mejora de la relación con el ciudadano.

### **1.1. Objetivos Específicos**

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral de la Entidad.
  
- Fortalecer la disponibilidad óptima de información de los servicios que ofrece la Fiscalía General de la Nación.
  
- Realizar las acciones que permitan a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, conocer los resultados de la gestión institucional.
  
- Realizar las acciones necesarias para continuar y fortalecer la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014.

## 2. ACCIONES PRELIMINARES AL PAAC

### 2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

#### **2.1.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.**

La Dirección de Control Disciplinario realizó en el mes de febrero de 2017, ajuste a los riesgos de corrupción para que estuvieran alineados a las actividades del Plan de Acción 2017, de prevención y control del objetivo “Diseñar e implementar un plan de control preventivo disciplinario”, establecido en el Direccionamiento Estratégico 2016-2020 en el cual se definieron actividades como:

- ✓ Realizar actividades de capacitación interna, barras de difusión jurídica y unificación de criterios.
- ✓ Realizar conferencias sobre ética, valores, procesos disciplinarios y conductas de acoso laboral.
- ✓ Elaboración tips relacionados con los referentes éticos de los servidores públicos y solicitar su publicación.
- ✓ Elaborar boletines sobre sanciones disciplinarias impuestas a los servidores.
- ✓ Ejecutar actividades preventivas ordenadas en los actos administrativos.

Actividades que se han cumplido de acuerdo a lo programado en el Plan de Acción 2017 de la Dirección de Control Disciplinario.

En cuanto al análisis de las principales denuncias sobre el tema, la mayoría de los casos de impacto en materia de corrupción se vienen presentando con funcionarios judiciales (Fiscales), en relación con los cuales la Dirección de Control Disciplinario no tiene competencia para investigar disciplinariamente, por cuanto la competencia

le corresponde a la Jurisdicción Disciplinaria, es decir, a las Salas Disciplinarias del Consejo Superior y Seccional de la Judicatura.

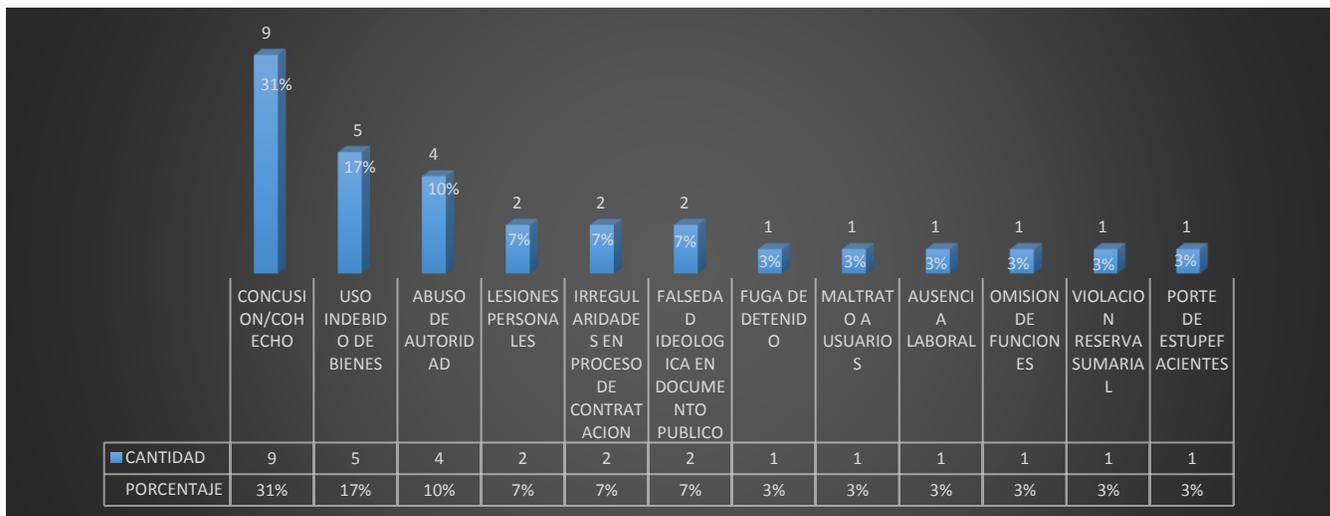
Por lo anterior, se deben adelantar las gestiones correspondientes para tener acceso a dicha información para permitir realizar un análisis en contexto de los hechos de corrupción o de actos de corrupción donde se involucren funcionarios (Fiscales) como empleados de la Fiscalía General de la Nación.

Actualmente, es posible realizar un análisis de hechos connotados relacionados con asuntos de corrupción, acudiendo a los insumos de información que se tienen en los archivos y bases de datos, respecto de las investigaciones adelantadas contra empleados de la Fiscalía General de la Nación, donde no se incluyen las investigaciones de los funcionarios (Fiscales) debido a que no son sujetos disciplinables por parte de esta Dirección.

#### **2.1.1.1. Casos por tipología disciplinaria en la Dirección de Control Disciplinario**

Del análisis del muestreo de conductas de connotación reportadas y registradas en el 2017, encontramos 30 conductas, de las cuales es importante resaltar que un 31 % corresponden a conductas relacionadas con tipos penales de concusión y cohecho; 17 % a uso indebido de bienes; 10 % se relacionan con abuso de autoridad; 7 % irregularidades en proceso de contratación; 7 % falsedad ideológica; 3 % fuga de presos; 3 % violación reserva sumarial y 3 % porte de estupefacientes. (Ver Gráfica).

## CONDUCTAS REPORTADAS Y REGISTRADAS EN 2017



Fuente: Dirección de Control Disciplinario - FGN

## CONDUCTAS REPORTADAS Y REGISTRADAS EN 2017

CONDUCTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONCUSIÓN/COHECHO	9	31 %
USO INDEBIDO DE BIENES	5	17 %
ABUSO DE AUTORIDAD	4	10 %
LESIONES PERSONALES	2	7 %
IRREGULARIDADES EN PROCESO DE CONTRATACIÓN	2	7 %
FALSEDAD IDEOLÓGICA EN DOCUMENTO PÚBLICO	2	7 %
FUGA DE DETENIDO	1	3 %
MALTRATO A USUARIOS	1	3 %
AUSENCIA LABORAL	1	3 %
OMISIÓN DE FUNCIONES	1	3 %
VIOLACIÓN RESERVA SUMARIAL	1	3 %
PORTE DE ESTUPEFACIENTES	1	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Control Disciplinario – FGN

### **2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad**

En el 2016, y como parte de una de las actividades incluidas en el Segundo componente “Racionalización de Trámites” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se consultó al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP - si de acuerdo a las características que se determinan para concretar un “trámite” y las características de los servicios que presta la entidad, que se expusieron en el texto de la consulta, la Fiscalía General de la Nación poseía trámites en la gestión de su cliente, obteniendo como respuesta:

“La Fiscalía por ser una entidad de orden Nacional y Rama Judicial y no ejecuta o ejerce funciones administrativas de cara al ciudadano, no poseen procesos que sean objeto de registro en la herramienta tecnológica de apoyo a la política de racionalización de trámites - SUIT, esto hace que la entidad en ese sentido no tenga que realizar el segundo componente (Estrategia Anti-trámites) del plan anti corrupción y atención al ciudadano dado por la ley 1474 de 2011.”

Sin embargo y con el fin de fortalecer los servicios prestados por la entidad a los usuarios, se realizarán en este componente actividades relacionadas con los subcomponentes bajo el enfoque de mejorar los servicios institucionales según la capacidad con que se dispone para 2017.

Dicho lo anterior, se ha definido por parte de la Fiscalía General de la Nación el orientar los servicios hacia la racionalización de cara al ciudadano del común, el cual hace uso de los servicios que presta la entidad.

### **2.1.3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de Trámites**

Se ha definido por parte de la Fiscalía General de la Nación el orientar los servicios hacia la racionalización de cara al ciudadano del común, el cual hace uso de los servicios que presta la entidad, por ejemplo: a través de los servicios dispuestos en la página Internet de la Fiscalía <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano>

### **2.1.4. Necesidades de información dirigida a más usuarios y Ciudadanos (rendición de cuentas)**

La Fiscalía General de la Nación pone a disposición de la ciudadanía en general (en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014) información a través de la página web de la entidad:

- Estructura orgánica.
- Presupuesto.
- Normativa.
- Metas e indicadores.
- Adquisiciones y compras.
- Servicios.
- Planes, procedimientos y lineamientos.
- Informes.
- Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia.
- PSQR.
- Registros de publicaciones.
- Gestión documental.

Adicionalmente las noticias y las actividades institucionales que se divulgan también en la página web y través de las redes sociales y los medios de comunicación.

Así mismo, anualmente se desarrolla la rendición de cuentas de la entidad, de acuerdo con el avance anual de la gestión del Fiscal General. Con anterioridad a la sesión de rendición transmitida por canal institucional se realiza la divulgación, se pone a disposición un formulario con el fin de recoger las principales inquietudes y trasladarlas a los que participarán en la rendición con el fin de atender sus requerimientos.

### **2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano**

Para la Fiscalía General de la Nación, un adecuado servicio a la ciudadanía representa la responsabilidad constitucional y legal de tener un sistema de servicio al ciudadano ajustado a sus requerimientos, con igual trato, sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios y además, prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad, fortaleciendo los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

En este contexto normativo, la Fiscalía debe garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; para lo cual debe facilitar el acceso a la administración de justicia, la búsqueda de la verdad, justicia y reparación; brindar orientación y respuesta a las solicitudes de los usuarios en general.

Por lo anterior, una de las estrategias para alcanzar este objetivo, fue implementar desde el segundo semestre de 2017, el Centro de Contacto, en el cual tiene servicio los siete días de la semana las 24 horas. Se prestan los servicios de orientación,

recepción de algunas denuncias y PQR, por vía chat y llamadas a los números 122, 570 2000 y 01 8000 91 97 48.

Adicionalmente, se han venido optimizando otros canales de atención, incorporando puntos integrales como los Centros de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV) y manteniendo los esquemas tradicionales como los Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) y los Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia y Abuso sexual (CAIVAS), especializados en algunos tipos de delitos y fortalecidos con el enfoque diferencial de atención.

### **2.1.6. Avance en la implementación de la Ley de Transparencia**

La Fiscalía General de la Nación, consiente de la necesidad de continuar con el fortalecimiento de la transparencia institucional adelanta las acciones necesarias con el fin de seguir avanzando en el tema, para lo cual ha recibido y continúa recibiendo asesoría de entidades como la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio TIC y el Departamento Nacional de Planeación.

Sin embargo, desde el 2016 se han venido adelantando las siguientes acciones:

-En el link de transparencia y acceso a la información, se actualizaron los aspectos de estructura organizacional, metas e indicadores, adquisiciones y compras, servicios, informes, registro único de quejas y reclamos y gestión documental. Así mismo, se actualizó el portal geo estadístico (directorío de la entidad y las estadísticas relevantes).

-Se estructuró el nuevo diseño del portal web institucional con el fin de agilizar y facilitar la búsqueda de información por parte de los distintos usuarios de la entidad.

-Adelanta campañas de divulgación interna sobre la importancia y el deber de dar solución clara y óptima a los distintos requerimientos de información de la ciudadanía.

-Se implementó el módulo de PQRS a través de la página web con el fin de facilitar el acceso y seguimiento por parte de la ciudadanía.

-Adicionalmente, se continuó con la implementación del seguimiento a las PQRS por medio de aplicativos institucionales en algunas seccionales de la entidad.

El compromiso es continuar con la labor de identificar nuevas necesidades de acceso a los servicios de la entidad para fortalecer la gestión de las distintas solicitudes y en general las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con las capacidades técnicas y de recursos con que se cuenta.

## **2.2. ÁREAS RESPONSABLES**

Según los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el liderazgo para la construcción, consolidación y monitoreo del plan está a cargo de la Dirección de Planeación y Desarrollo. A su vez, el seguimiento está a cargo de la Dirección de Control Interno.

Adicionalmente, se han establecido responsable(s) para las actividades de los componentes, con el fin de que lideren la ejecución de las acciones que contemplaron junto con su equipo, y de esta manera realicen monitoreo y evalúen permanentemente lo establecido a su cargo.

<b>COMPONENTE 1</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>
Responsables	Dirección de Planeación y Desarrollo Dirección de Control Interno
<b>COMPONENTE 2</b>	<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>
Responsables	Dirección Ejecutiva Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones
<b>COMPONENTE 3</b>	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>
Responsables	Dirección de Comunicaciones Dirección de Planeación y Desarrollo Dirección de Control Interno
<b>COMPONENTE 4</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
Responsables	Dirección de Atención a Usuarios, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones Dirección Especializada Contra la Corrupción Dirección de Asuntos Jurídicos Dirección de Altos Estudios Subdirección de Bienes Subdirección de Talento Humano Subdirección TIC
<b>COMPONENTE 5</b>	<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN</b>
Responsables	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones Dirección de Asuntos Jurídicos Subdirección TIC Subdirección de Gestión Contractual Subdirección de Gestión Documental

---

COMPONENTE 6	INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Responsables	Dirección de Planeación y Desarrollo (Con el apoyo de todas las dependencias de la entidad)

### 2.3. PRESUPUESTO

Por ser un plan transversal para la institución, las actividades de éste se realizan con base en los recursos presupuestales disponibles para el funcionamiento de la Entidad.

### **3. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)**

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha actualizado la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Por lo anterior, todos los lineamientos para el PAAC se encuentran en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 del 2015.

## 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

### 4.1. COMPONENTE 1.

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 1		GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Divulgar a través de medios físicos o virtuales la política de administración de riesgos de corrupción	Soportes de divulgación según medio utilizado	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-09-30
1.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Elaborar mapa de riesgos de corrupción Institucional (revisión anual)	Mapa de Riesgo de corrupción	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-04-30
1.3	Consulta y divulgación	1.3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web (según actualización)	Mapa de Riesgos de corrupción publicado	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-05-10 2017-08-14
1.4	Monitoreo o revisión	1.4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción	Registros de revisión de riesgos en cada proceso	Dirección de Planeación y Desarrollo o Equipo operativo de cada proceso	2017-04-25 2017-07-25 2017-10-25 2018-01-05
1.5	Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción	Reporte de seguimiento publicado	Dirección de Control Interno	2017-05-16 2017-09-14 2018-01-15

## 4.2. COMPONENTE 2.

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 2		RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
2.1	Identificación de trámites	2.1.1	Realizar reunión previa para establecer los servicios o el portafolio de servicios	Acta de Reunión	Dirección Ejecutiva - Comité de Gobierno en Línea	2017-04-25
2.2	Priorización de trámites	2.2.1	Analizar y hacer una lista de servicios	Portafolio de servicios actualizado	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-06-25
2.3	Racionalización de trámites	2.3.1	Ampliación de servicios adicionales que prestará la entidad (en caso de ser viable)	Por lo menos un servicio adicional (si se determina viable)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-10-25
2.4	Interoperabilidad	2.4.1	Ofrecer un mejor acceso a la información en la página web de la entidad, con los servicios adicionales que prestará la entidad (en caso de ser viable)	Página Internet actualizada con los servicios adicionales que prestará la entidad (en caso de ser viable)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-12-25

### 4.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3		RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
3.1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Elaborar y Publicar en la página web los resultados del plan de acción 2016	Documento publicado en la página Web	Dirección de Planeación y Desarrollo Dirección de Comunicaciones	2017-02-28
		3.1.2	Publicar en la página web el informe de gestión del primer año del Fiscal General	Informe de Gestión Publicado	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31
3.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Revisar y analizar la posibilidad de implementar distintos mecanismos de intercambio de información con la ciudadanía	Acta de revisión	Comité de Gobierno en Línea (Presenta el tema: Dirección de Comunicaciones)	2017-06-30
		3.2.2.	Divulgar los distintos medios de interacción con la ciudadanía	Registros de divulgación virtuales o físicos	Dirección de Comunicaciones	2017-12-30
		3.2.3.	Establecer un espacio de intervención de la ciudadanía en el programa institucional	Registros de los programas realizados en donde intervengan los ciudadanos	Dirección de Comunicaciones	2017-03-31 2017-06-30 2017-09-30 2017-12-31
		3.2.4.	Realizar la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Audiencia de rendición de cuentas	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31

<b>COMPONENTE 3</b>		<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
3.3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Reconocer el conocimiento sobre deberes y obligaciones en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas	Campaña virtual de conocimientos en Rendición de Cuentas	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31
3.4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Elaborar una estrategia de rendición de cuentas	Estrategia socializada	Dirección de Comunicaciones	2017-09-30
		3.4.2	Publicar formato de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas en la página web de la Entidad para observaciones por parte de la ciudadanía	Observaciones de la ciudadanía	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31
		3.4.3	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de la audiencia pública	Informe publicado en la web	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31
		3.4.4	Elaborar reporte al Fiscal General de la Nación, del cumplimiento a la Rendición de Cuentas	Reporte	Dirección de Control Interno	2017-12-31
		3.4.5	Elaborar plan de mejoramiento en Rendición de Cuentas	Plan de mejora	Dirección de Comunicaciones	2017-12-31

#### 4.4. COMPONENTE 4.

#### ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4		ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Ajustar la metodología de los mecanismos de satisfacción	Guía para el seguimiento y medición de la satisfacción del ciudadano, ajustada	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-08-31
		4.1.2	Ejecutar sondeo de opinión	Informe de resultados	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección TIC	2017-05-31 2017-12-31
		4.1.3	Implementar la estrategia "Bolsillos de Cristal"	Registros de jornadas realizadas	Dirección de Comunicaciones Dirección Especializada Contra la Corrupción	2017-06-30 2017-12-31
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Divulgar lineamientos para la atención al ciudadano	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-06-05 2017-12-15
		4.2.2	Plantear acciones de mejora frente a situaciones negativas encontradas en los canales de atención	Informe de acciones a implementar	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-09-15 2017-12-15
		4.2.3	Elaborar propuesta para el funcionamiento de las líneas de atención telefónica y virtual para la ciudadanía	Propuesta de operación de líneas	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-12-31

COMPONENTE 4		ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.4	Presentar proyecto para dar cobertura a nivel nacional de los puntos de atención que requieren Sistema Web de Turnos	Proyecto	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-12-31
		4.2.5	Determinar un diagnóstico preliminar de acuerdo a las prioridades establecidas por parte de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, y estado de inmuebles del Plan Maestro de Infraestructura (PMI), con el fin de identificar las necesidades y determinar las intervenciones requeridas a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Informe	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2017-08-30
		4.2.6	Efectuar las intervenciones a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano, de acuerdo a la priorización efectuada entre la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, y el Departamento de Construcciones y Administración de Sedes, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal para este fin	Informe	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2017-08-30 2018-01-09

COMPONENTE 4		ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.3	Talento Humano	4.3.1	Desarrollar sensibilizaciones al interior de la entidad referente a las actividades que se desarrollan en el proceso de atención al ciudadano	Soportes de campañas físicas o virtuales	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Subdirección TIC	2017-03-05 2017-06-05 2017-08-05 2017-10-05
		4.3.2	Desarrollar campañas de prevención y promoción de la salud mental en seccionales a los servidores que por su tarea están expuesto a este riesgo	Soportes de campañas físicas o virtuales	Subdirección de Talento Humano	2017-04-30 2017-07-31 2017-10-31 2017-12-31
		4.3.3	Incluir acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano en el PIFC 2018, el cual se construye en la presente vigencia y son diseñadas y ejecutadas en el segundo semestre de 2018	Acciones formativas planteadas en el PIFC 2017	Dirección de Altos Estudios	2017-12-31
4.4	Normativo y procedimental	4.4.1	Gestionar la creación de piezas comunicativas para divulgar los atributos del servicio y valores institucionales	Soportes de campañas físicas o virtuales	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2017-08-30 2017-12-30
		4.4.2	Elaborar Análisis de PQR	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Subdirección de Gestión Documental	2017-04-30 2017-07-31 2017-10-31 2018-01-09
		4.4.3	Elaborar directrices internas de protección de datos personales	Directriz	Dirección de Asuntos Jurídicos	2017-09-30

<b>COMPONENTE 4</b>		<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
4.5	Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Generar acciones de prevención con las comunidades educativas vulnerables frente a los delitos priorizados como mecanismo de acercamiento a la ciudadanía	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2017-08-31 2018-01-05

#### 4.5. COMPONENTE 5.

#### TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5		TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Poner en operación el nuevo portal o página Web de la Entidad	Portal a disposición de la ciudadanía	Subdirección TIC	2017-12-31	Portal en operación
		5.1.2	Actualizar el Portafolio de servicios de la FGN, según la nueva estructura establecida en el Decreto 898 de 2017	Portafolio de servicios publicado en la página web	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2017-12-31	Portafolio actualizado
		5.1.3	Publicar en el SECOP y web de la FGN, el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) actualizado de nivel central y seccional	Publicación del PAA	Subdirección de Gestión Contractual	2017-04-07 2017-07-07 2017-10-06 2018-01-12	Publicación del PAA en SECOP y web
5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Actualizar el acto administrativo que establece el valor de reprografía al interior de la entidad	Acto administrativo	Subdirección de Gestión Documental	2017-09-30	Acto administrativo

<b>COMPONENTE 5</b>		<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	<b>Indicador</b>
5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Establecer lineamientos para la publicación de información en la página WEB	Lineamiento divulgado	Comité de Gobierno en Línea (Presenta el tema: Dirección de Comunicaciones)	2017-12-31	Lineamiento divulgado
		5.3.2	Elaborar el Registro de Activos de información	Registro de Activos de información	Subdirección de Gestión Documental Subdirección TIC	2017-09-30	Acto administrativo que adopta el Registro
		5.3.3	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Dirección de Asuntos Jurídicos	2017-09-30	Acto administrativo que adopta el Índice
		5.3.4	Elaborar el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información	Subdirección de Gestión Documental	2017-10-31	Acto administrativo que adopta el Esquema
5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1	Analizar la necesidad de diversificar el lenguaje y acceso a la información según los requerimientos de la ciudadanía	Acta o informe de análisis	Comité de Gobierno en Línea (Presenta el tema: Dirección de Comunicaciones)	2017-07-31	Documento de análisis elaborado
5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Elaborar informe con el análisis de las causas que motivaron las PQR	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental	2017-04-05 2017-07-10 2017-10-10 2018-01-10	Informe elaborado

**4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES -  
FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

<b>COMPONENTE 6</b>		<b>INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>				
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
6.1	Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	6.1.1	Implementar una Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia institucional	Estrategia	Dirección de Planeación y Desarrollo  (Con el apoyo de todas las dependencias de la entidad)	2017-06-30
6.2	Avances y resultados del Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	6.2.1	Brindar apoyo y asesoría a las dependencias, para la implementación, avance o resultados, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia institucional	Acta o Control de asistencia	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-09-30 2017-12-31
		6.2.2	Realizar monitoreo a actividades de responsabilidad de las dependencias, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia institucional	Acta o Control de asistencia	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-09-30 2017-12-31
		6.2.3	Presentar avances y resultados en el Comité de Gobierno en Línea, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia institucional	Acta de comité	Dirección de Planeación y Desarrollo	2017-09-30 2017-12-31



Fiscalía General de la Nación  
Diagonal 22B No. 52 - 01 Bogotá  
Teléfono: 57 (1) 570 2000 / [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)  
f Fiscalía General de la Nación  
t @FiscaliaCol