

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

DE LA GENTE, POR LA GENTE, PARA LA GENTE

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO GENERAL	3
1.1. Objetivos Específicos	3
2. ACCIONES PRELIMINARES AL PAAC	4
2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO	4
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.	4
2.1.1.1. Casos por tipología disciplinaria en la Dirección de Control Disciplinario	5
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)	10
2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano	13
2.1.6. Avance en la implementación de la Ley de Transparencia	15
2.2. ÁREAS RESPONSABLES	17
2.3. PRESUPUESTO	18
3. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)	19
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)	20
4.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	20
4.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	21
4.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	22
4.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
4.5. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	29
4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES - FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	31

Con el fin de fortalecer los temas de lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano y transparencia institucional, todas las dependencias de la Fiscalía General de la Nación están involucradas en una estrategia para consolidar tan importantes temas.

Por lo anterior durante el 2017 se realizaron mejoras al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo cual permitió robustecer cada uno de los componentes del plan, pues las acciones establecidas fueron eficaces y dieron un 99 % de cumplimiento del plan con lo que se planteó en esa nueva versión.

Para esta vigencia se continúa con este fortalecimiento y se han incluido acciones para mejorar la lucha contra la corrupción, la atención al ciudadano y la transparencia institucional según lo establecido el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015.

Para este plan se logró identificar, gestionar y articular los diferentes esfuerzos de la entidad en un mismo sentido para un mayor impacto, siempre con la formulación de acciones que permitirán apoyar el alcance y fortalecimiento de los objetivos del Direccionamiento Estratégico 2016-2020.

Fortalecer al interior de la entidad la transparencia institucional, así como la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

1.1. Objetivos Específicos

- 1- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en los procesos que conforman el Sistema de Gestion Integral de la Entidad.
- 2- Fortalecer las acciones de información, diálogo e incentivo, de la rendición de cuentas en la entidad.
- 3- Implementar acciones para mejorar el acceso a la justicia por parte de los ciudadanos.
- 4- 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.
- 5- Actualizar la información correspondiente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014.
- 6- Formular las acciones correspondientes para el fortalecimiento de la transparencia institucional.

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.

En el mes de octubre de 2017, la Dirección de Control Disciplinario realizó ajustes a los riesgos de corrupción, con el fin de continuar su alineación con 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 las actividades y las cuales fueron ejecutadas en un porcentaje general del 97.5 %, discriminado de la siguiente manera:

- Realizar actividades de capacitación interna, barras de difusión jurídica y unificación de criterios. 85%.
- Realizar conferencias sobre ética, valores, procesos disciplinarios y conductas de acoso laboral. 90 %.
- Elaborar tips relacionados con los referentes éticos de los servidores públicos y solicitar su publicación. 100 %.
- Elaborar boletines sobre sanciones disciplinarias impuestas a los servidores. 100 %.
- Ejecutar actividades preventivas ordenadas en los actos administrativos. 100 %.

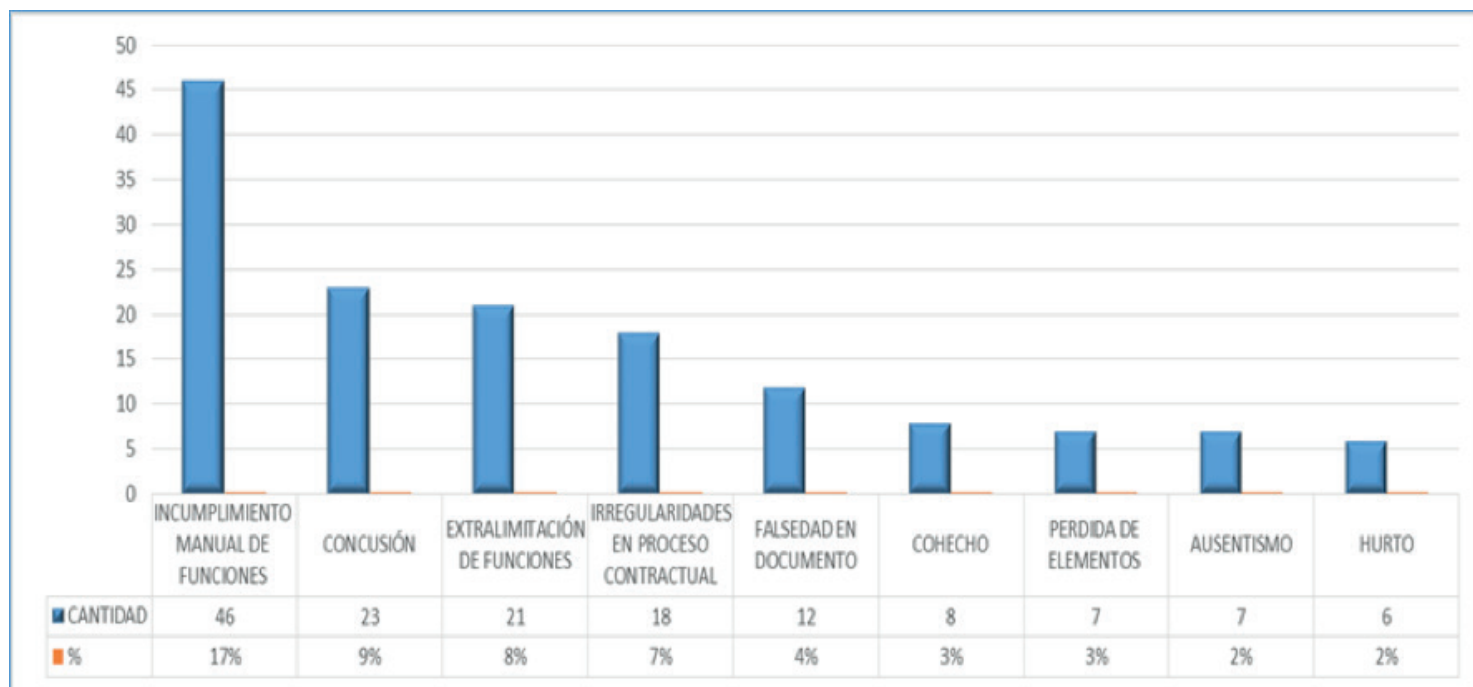
Las anteriores actividades se cumplieron de acuerdo con lo programado en el Plan de Acción 2017 de la Dirección de Control Disciplinario.

Con relación al tema de corrupción, la Dirección de Control Interno realizó al 31 de diciembre de 2017 un análisis a hechos connotados acudiendo a los insumos de información que se registran en los archivos y bases datos, teniendo como referente 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, pues la competencia es de la Jurisdicción Disciplinaria, es decir, a las Salas Disciplinarias del Consejo Superior y Seccional de la Judicatura.

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

Del análisis realizado mediante muestreo de conductas connotadas, reportadas y registradas en archivo de datos excel, se tiene que a 31 de diciembre de 2017 hay 271 casos de conductas, en las cuales se resalta que un 17 % corresponden a incumplimiento del manual de funciones y procedimientos; 9 % delito de concusión; 8 % extralimitación de funciones; 7 % irregularidades en proceso contractual; 4 % falsedad en documento; 3 % cohecho; 3 % pérdida de elementos; 2 % ausentismo; 2 % hurto y 45 % de otra conductas. (Ver Gráfica).

MUESTREO DE CONDUCTAS CONNOTADAS, REPORTADAS Y REGISTRADAS DE ENERO - DICIEMBRE DE 2017



Fuente: Dirección de Control Disciplinario - FGN

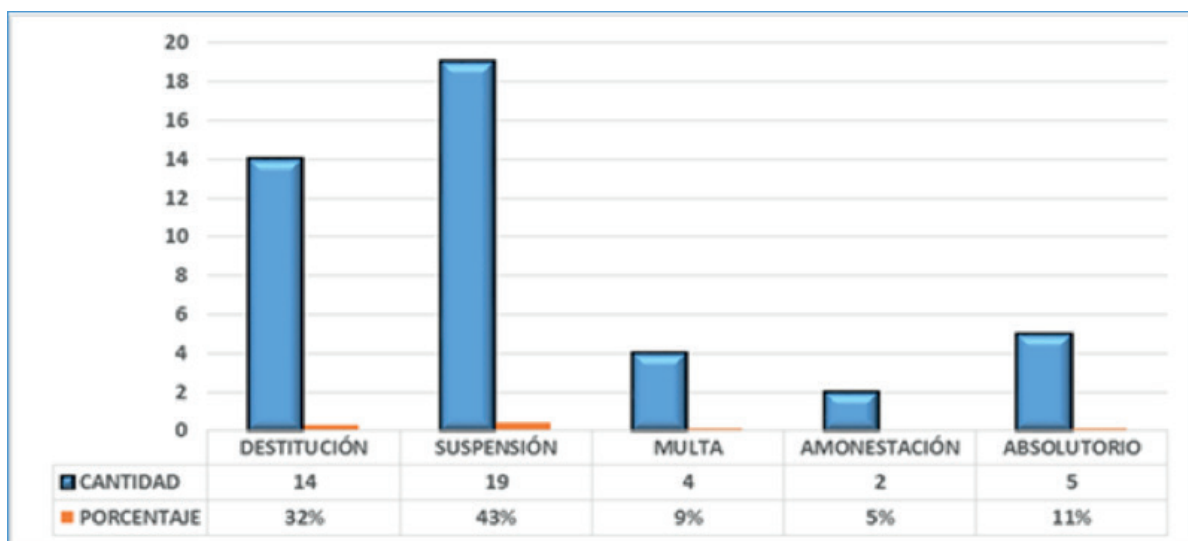
MUESTREO DE CONDUCTAS CONNOTADAS, REPORTADAS Y REGISTRADAS DE ENERO - DICIEMBRE DE 2017

CONDUCTA	CANTIDAD	%
Incumplimiento Manual de funciones	46	17%
Concusión	23	9%
Extralimitación de funciones	21	8%
Irregularidades en proceso contractual	18	7%
Falsedad en documento	12	4%
Cohecho	8	3%
Pérdida de elementos	7	3%
Ausentismo	7	2%
Hurto	6	2%
Otras conductas	123	45%
TOTAL	271	100%

Fuente: Dirección de Control Disciplinario – FGN

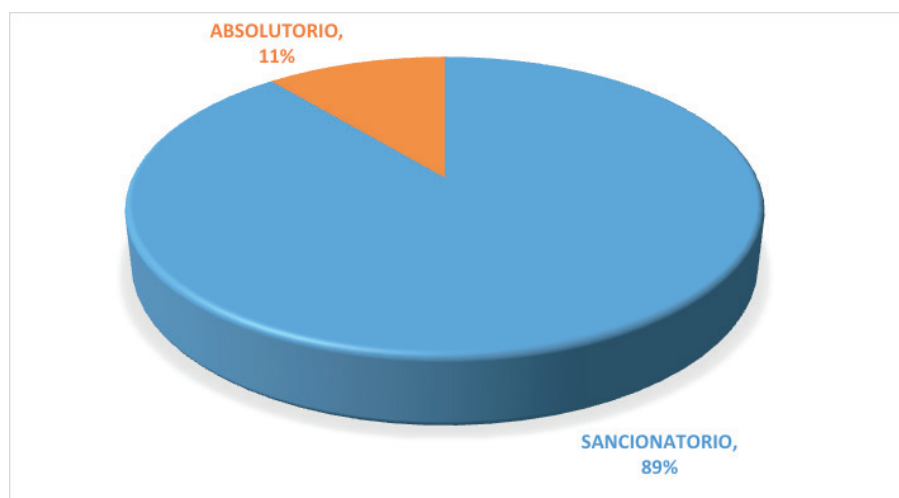
Igualmente, es importante resaltar que en la vigencia 2017 y en relación con la función correctiva a cargo de la Dirección de Control Disciplinario, se profirieron las siguientes decisiones (fallos) en materia disciplinaria contra empleados de la Entidad:

FALLOS PRIMERA INSTANCIA POR TIPO DE DECISIÓN ENERO A DICIEMBRE DE 2017



Fuente: Dirección de Control Disciplinario – FGN

Lo anterior, permite concluir que la tendencia de los fallos de primera instancia se orienta en un mayor porcentaje de decisiones sancionatorias, con un 89 % del total, frente a un 11 % de decisiones absolutorias. Al respecto, se resalta de esta tendencia que el mayor número de decisiones corresponden a sanciones de destitución en un 32 % y de suspensión del 43 %, respectivamente.



Fuente: Dirección de Control Disciplinario – FGN

2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad

Desde 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 con 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, para facilitar el acceso a servicios de la entidad por parte de la ciudadanía y con la entrada en vigencia del Decreto 016 de 2014 se dio inicio a la implementación de las Oficinas de Servicio al Ciudadano OSAC a nivel nacional, cuyo propósito es facilitar a las personas que hacen parte de la investigación penal o terceros legitimados, conocer de manera ágil y oportuna la información relevante de la asignación de la denuncia, conocer los requisitos de actuaciones propias de la investigación y orientación en general.

Aunado a lo anterior, se ha definido por parte de la Fiscalía General de la Nación facilitar el acceso a servicios de la entidad, a través de canales virtuales como el de la denuncia virtual que se implementó en 2017, el cual este año ampliará su cobertura a otros delitos que se puedan denunciar por este medio.

También inició producción el formulario virtual para presentar PQR de manera digital y este año se realizarán mejoras a este modelo para fortalecer su gestión. Igualmente, entró en funcionamiento el Centro de Contacto en el cual se realiza, entre otros, orientación al ciudadano acerca de los servicios de la entidad e información institucional.

2.1.3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de Trámites

La puesta en marcha de canales como el Centro de Contacto, Formulario virtual de PQR y Denuncia virtual, han mejorado el acceso a la justicia a través de los servicios que presta la entidad para los ciudadanos, estos canales están en permanente monitoreo con el fin de identificar mejoras para ser implementadas.

Es de tener en cuenta que los servicios que presta la entidad se pueden consultar en la página web en la ruta:

<https://www.fiscalia.gov.co> / Servicio al Ciudadano / Atención al Usuario / Trámites y servicios

O en nuestro portafolio que se encuentra en la ruta:

<https://www.fiscalia.gov.co> / Servicio al Ciudadano / Portafolio de Servicios

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

La Fiscalía General de la Nación presenta información institucional, servicios y resultados de su gestión, a través de los diferentes mecanismos de rendición de cuentas establecidos dentro del Manual Único de Rendición de Cuentas, con el fin de satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos.

De las acciones que establece el manual para la rendición de cuentas, la entidad hace uso de diferentes mecanismos como:

Acciones de Información

- Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal.
- Actualización de sede electrónica.
- Elaboración de publicaciones.
- Diseño de publicidad.
- Construcción y difusión de comunicados de prensa.
- Uso de redes sociales.
- Utilización de espacios en medios de comunicación masiva.
- Elaboración de carteleras o avisos informativos.
- Implementación del modelo de apertura de datos.

Adicionalmente, en cuanto a las acciones de diálogo, la entidad ha fortalecido estos mecanismos, pues ha buscado fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía.

Acciones de Diálogo

-Foro: con organizaciones civiles de mujeres, en relación con la violencia de género.

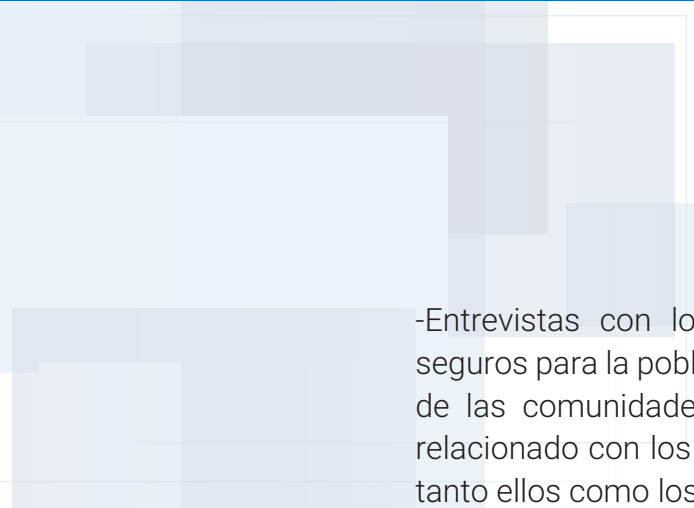
-Audiencia pública participativa: cada año se realiza la audiencia pública de rendición de cuentas donde se presenta a la ciudadanía los resultados anuales de la gestión institucional.

-Grupo focal: conferencias relacionadas con temas de competencia Institucional entre ellos los Espacios seguros para la población LGBTI, Trata de personas, Microtráfico, Violencia en todas sus manifestaciones, Delitos sexuales, Delitos informáticos y Hurto.

-Reunión zonal: se realizan actividades como “Fiscalía en su Comunidad”, con talleres, conversatorios, ferias de servicio y encuentros relacionados con acciones de prevención y resultados a partir del diálogo comunitario.

-Mesa de trabajo temática: algunas de las que se realizan son en temas como Violaciones a los derechos humanos, Violencia intrafamiliar, Violencia ejercida contra Niños Niñas y Adolescentes (NNA), Atención a víctimas de violencia sexual.

-Consejos o espacios formales de participación ciudadana: Jornadas anticorrupción del plan Bolsillos de Cristal, que busca impactar la corrupción desde lo regional hasta lo nacional a través de audiencias públicas programadas dirigidas por el Fiscal General de la Nación, en las que la ciudadanía acude para denunciar los actos de corrupción de los que tengan conocimiento.



-Entrevistas con los actores: para desarrollar el proyecto “Espacios seguros para la población LGBTI”. También para conocer las necesidades de las comunidades en las diferentes seccionales a nivel país en lo relacionado con los delitos que se presentan y situaciones en las cuales tanto ellos como los niños, las niñas y los adolescentes estén en riesgo.

-Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información: Implementación del Sistema de Denuncia Virtual ¡ADenunciar!, Centro de Contacto y Formulario virtual de PQR. Adicionalmente se cuenta con chats, video streaming y redes sociales.

Acciones de Incentivo

-Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: se elabora y ejecuta el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC); adicionalmente se realizan sensibilizaciones intrainstitucionales de lineamientos emitidos como la Guía de violencia intrafamiliar, Guía de atención a comunidades indígenas, Guía para la aplicación del Formato de Identificación del Riesgo y Lineamientos en Intervención Temprana.

-Encuestas y difusión de resultados: Aplicación de encuesta de percepción.

-Participación y colaboración abierta: La entidad invita a la ciudadanía, a través de la página web, a presentar sus inquietudes e ideas sobre el informe de gestión anual que divulga la entidad.

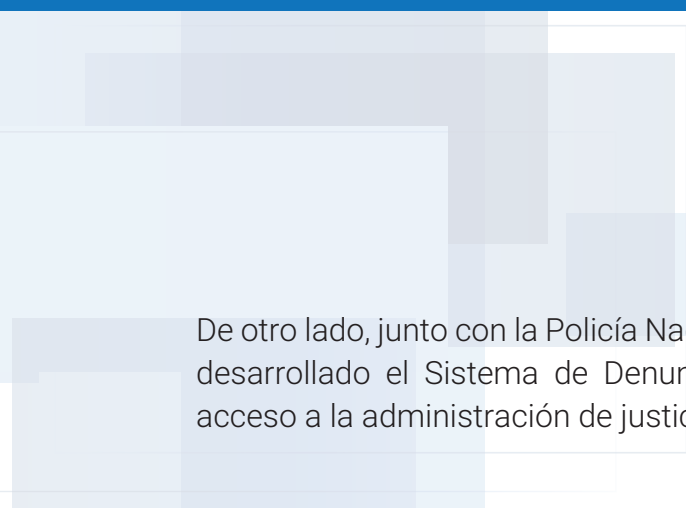
Finalmente, es importante destacar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, mecanismo ya mencionado, el cual abre un espacio de encuentro con la ciudadanía para exponer los resultados de la gestión anual. Este ejercicio de participación ciudadana se fundamenta en ofrecer a la opinión pública información de calidad y en lenguaje claro; establecer un espacio de diálogo y retroalimentación; e incentivos que fomenta la cultura de rendición de cuentas en la ciudadanía y los servidores públicos.

El elemento de información dirigida a los ciudadanos presenta los datos y resultados de la implementación del Direccionamiento Estratégico de la entidad, diseñado para hacerle frente a los retos del posconflicto, lograr una entidad más eficaz que garantice los derechos y las libertades de todas las personas.

2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano

En el marco del Direccionamiento Estratégico de la Fiscalía General de la Nación, el objetivo estratégico No. 5 “Mejorar el acceso a la justicia” enfatiza en que este objetivo no sólo está relacionado con el primer acercamiento de la víctima, sino que incluye disminuir los tiempos de investigación y judicialización de todos los casos para dar una respuesta adecuada en menor tiempo. Para alcanzar este objetivo estratégico, la FGN consolida la Política de Intervención Temprana de Entradas en todo el territorio nacional, lo que implica introducir los lineamientos de intervención temprana en todos los centros que reciben denuncias en la entidad.

Dentro de esta política se hace necesario crear el “Procedimiento de Intervención Temprana de Entradas”, como una ruta y método de trabajo que está compuesta por las siguientes actividades: i) orientación del usuario; ii) recepción de la entrada; iii) clasificación e intervención (actos inmediatos de investigación); iv) análisis criminal; y v) asignación estratégica. Esta ruta no se limita a la creación de una unidad específica con asignación exclusiva de personal, sino al desarrollo de estas actividades que permiten el manejo y reparto de las entradas que llegan a conocimiento de la FGN. Todas las Direcciones Seccionales deben adoptar la ruta de Intervención Temprana de Entradas.



De otro lado, junto con la Policía Nacional de Colombia, la Fiscalía General de la Nación ha desarrollado el Sistema de Denuncia Virtual “Adenunciar”, el cual permite mejorar el acceso a la administración de justicia, en la medida en que facilita a la ciudadanía:

- Poner una denuncia sin la necesidad de desplazarse a un punto de recepción de denuncias de la Fiscalía General de la Nación o de la Policía Nacional.
- Disminuir los tiempos requeridos para poner una denuncia de manera verbal, en términos de desplazamiento y espera. En este sentido, un ciudadano podrá poner una denuncia desde cualquier computador con acceso a Internet o dispositivo móvil (aún no se ha desarrollado un app), en un tiempo promedio de 40 minutos.
- No incurrir en gastos de transporte y aquellos adicionales necesarios para desplazarse de un lugar a otro de la ciudad o entre ciudades.
- Poner una denuncia desde la comodidad y tranquilidad de la casa.

Adicionalmente se fortalecerá la implementación del sistema de turnos web, lo que permitirá brindar atención oportuna y eficiente de manera presencial. Se continuarán ampliando los servicios del Centro de Contacto, para lo cual se contará con chats en temas de interés para los ciudadanos relacionados con nuestros servicios; y por último se robustecerá la atención de las peticiones, quejas y reclamos con el aplicativo que se encuentra en desarrollo.

2.1.6. Avance en la implementación de la Ley de Transparencia

La entidad puso en marcha en el 2017 una estrategia para el fortalecimiento de la transparencia institucional, en la cual se adelantan las acciones necesarias con el fin de consolidar el tema. Para su ejecución se contó con el acompañamiento de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en lo relacionado con implementación de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del acceso a la información.

La Secretaría de Transparencia evaluó el nivel de implementación de esta ley con la “matriz de autodiagnóstico” que desarrolló la Procuraduría General de la Nación. La medición se realizó en dos cortes, el 31 de julio y 31 de octubre con los siguientes resultados:

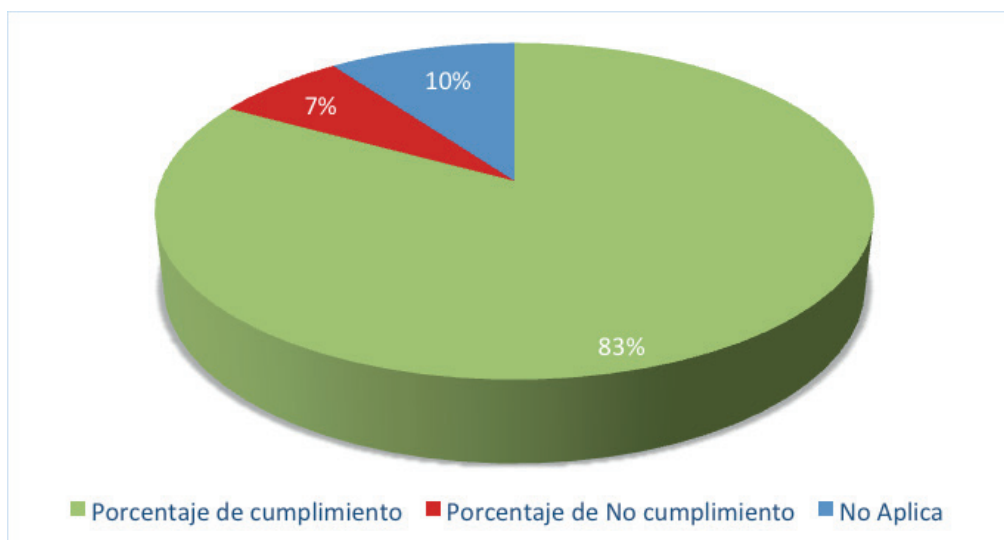
NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN LEY 1712 DE 2014		
	JULIO	OCTUBRE
Porcentaje de cumplimiento	27%	59%
Porcentaje de No cumplimiento	67%	31%
No Aplica	6%	10%

Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Como se observa, los resultados del porcentaje de cumplimiento pasaron del 27 % en el mes de julio, a 59 % en el mes de octubre. Esto gracias a la implementación de la estrategia ya mencionada, la cual contó además del acompañamiento de la Secretaría de Transparencia, con el apoyo de entidades como el Ministerio TIC, Departamento Nacional de Planeación y la Superintendencia de Industria y Comercio en temas que establece la Ley y que cada una de estas entidades lidera.

Finalmente y como resultado de la articulación interinstitucional y participación de todas las dependencias que hacen parte de la entidad, la Secretaría de Transparencia evaluó el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con corte 31 de diciembre de 2017, con los siguientes resultados:

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 EN LA FGN CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017



Fuente: Secretaría de Transparencia

Este resultado se evidencia con la creación del módulo de “Transparencia” en la página web institucional, el cual contiene la estructura e información que establece la Ley de Transparencia. Para este año se continúa con la estrategia de fortalecimiento de la transparencia institucional, en la cual se hará la actualización de la información que corresponda y la inclusión en el módulo de la que no se alcanzó a publicar pero que sí se gestionó en el 2017, para así alcanzar el 100 % de nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y de acceso a la información.

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 responsables 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 y formulen las acciones de mejora correspondientes.

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
Responsables	-Dirección de Planeación y Desarrollo. -Dirección de Control Interno.
COMPONENTE 2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
Responsables	-Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. -Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
COMPONENTE 3	RENDICIÓN DE CUENTAS
Responsables	-Dirección de Planeación y Desarrollo -Dirección de Comunicaciones -Dirección de Control Interno
COMPONENTE 4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Responsables	-Dirección de Comunicaciones. -Dirección Especializada Contra la Corrupción. -Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. -Dirección de Altos Estudios. -Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). -Subdirección de Bienes.
COMPONENTE 5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN
Responsables	-Dirección de Planeación y Desarrollo. -Dirección de Comunicaciones. -Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. -Dirección de Asuntos Jurídicos. -Subdirección de Gestión Documental. -Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
COMPONENTE 6	INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Responsables	-Dirección de Planeación y Desarrollo.

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		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Divulgar la política de administración de riesgos de corrupción ajustada, a través de medios físicos o virtuales.	Soportes de divulgación según medio utilizado	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-04-30
1.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción Institucional.	Mapa de Riesgo de corrupción	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-01-31
1.3	Consulta y divulgación	1.3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web.	Mapa de Riesgos de corrupción publicado	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-01-31
1.4	Monitoreo o revisión	1.4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	Registros de revisión de riesgos en cada proceso	Líder, Equipo Operativo de cada proceso	2018-04-30 2018-08-31 2018-12-15
1.5	Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción.	Reporte de seguimiento publicado	Dirección de Control Interno	2018-05-16 2018-09-14 2019-01-15

4.2. COMPONENTE 2.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 2		RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
2.1	Identificación de trámites	2.1.1	Realizar mesa de trabajo para establecer los servicios o el portafolio de servicios de la entidad.	Acta	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30
2.2	Priorización de trámites	2.2.1	Elaborar el portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de servicios actualizado	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30
2.3	Racionalización de trámites	2.3.1	Implementar las acciones de mejora al sistema de gestión de PQRS, que se presentaron al Comité de Gobierno en Línea el 04-Dic-2017.	Sistema con acciones de mejora implementadas	Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-02-28
		2.3.2	Presentar al Comité de Gobierno en Línea, los resultados de la implementación de mejoras al sistema de gestión de PQRS.	Acta de comité	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-04-30
2.4	Interoperabilidad	2.4.1	Ampliar la cantidad de delito(s) que se pueda(n) denunciar a través de la plataforma de denuncia virtual.	Delito(s) incluido(s) en la plataforma	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-31

4.3. COMPONENTE 3.

RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3		RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente		Actividad		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 2017.	Documento publicado en la página Web	Dirección de Planeación y Desarrollo Dirección de Comunicaciones	2018-02-28
		3.1.2	Publicar en la página web el informe de gestión del segundo año del Fiscal General.	Informe de Gestión Publicado	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31
3.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Informar a la ciudadanía, a través de los canales externos de comunicación, los diferentes mecanismos de diálogo que ofrece la entidad.	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31
		3.2.2	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	2018-06-30 2018-12-31
		3.2.3	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Audiencia de rendición de cuentas	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31
3.3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Realizar campaña interna y externa que fomente la cultura de rendición de cuentas en los servidores y en la ciudadanía.	Campaña cultura de la rendición de cuentas	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31

COMPONENTE 3		RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
3.4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Elaborar una estrategia de rendición de cuentas.	Estrategia socializada	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31
		3.4.2	Publicar formato de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas en la página web institucional para observaciones por parte de la ciudadanía.	Observaciones de la ciudadanía	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31
		3.4.3	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de la audiencia pública.	Informe publicado en la web	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31
		3.4.4	Elaborar reporte al Fiscal General de la Nación, del cumplimiento a la Rendición de Cuentas.	Reporte	Dirección de Control Interno	2018-12-31
		3.4.5	Elaborar plan de mejoramiento en Rendición de Cuentas.	Plan de mejora	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31

4.4. COMPONENTE 4.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	4.1.1	Divulgar videos (cápsulas) sobre prevención de delitos electorales.	Videos divulgados	Dirección de Comunicaciones	2018-06-30
		4.1.2	Implementar mejoras en el servicio de acuerdo con el seguimiento realizado a los canales de atención (Centro de contacto, denuncia virtual, canal virtual de PQR y puntos de recepción de denuncia presenciales que cuenten con sistema web de turnos).	Lineamiento(s), directrices, acciones de mejora implementadas en los canales de atención	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31
		4.1.3	Realizar monitoreo a las salas de recepción de denuncia que cuentan con sistema web de turnos para mejorar los tiempos de atención y la ruta de atención diseñada.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-31 2018-12-31

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Implementar el nuevo modelo "Centro de Atención de la Fiscalía" (CAF) para mejorar el acceso a la justicia.	Modelo implementado	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-08-31
		4.2.2	Elaborar diagnóstico con la priorización de necesidades de adecuaciones físicas en sedes de la entidad.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2018-02-09
		4.2.3	Realizar adecuaciones físicas en sedes de la entidad, según cronograma para sedes priorizadas.	Adecuación(es) física(s) realizada(s) en sede(s) (Informe)	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2018-08-31 2018-12-31
		4.2.4	Elaborar y divulgar lineamientos al interior de la entidad para la atención al ciudadano.	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.3	Talento Humano	4.3.1	Establecer el perfil de los servidores que cumplen funciones de atención al usuario.	Lineamiento, directriz o perfil	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-05-30
		4.3.2	Desarrollar sensibilizaciones al interior de la entidad, relacionadas con las actividades de servicio de atención al usuario.	Lista(s) de asistencia	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31
		4.3.3	Realizar jornadas de socialización y sensibilización a los servidores de la entidad, para la atención y recepción de denuncias de delitos incluidos en la Guía del ABC de la denuncia.	Lista(s) de asistencia	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31
		4.3.4	Gestionar capacitaciones con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), para los servidores que por sus funciones atienden usuarios.	Oficio	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-03-30
		4.3.5	Desarrollar las acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2018.	Acciones formativas ejecutadas	Dirección de Altos Estudios	2018-04-30 2018-08-31 2018-12-31

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.4	Normativo y procedimental	4.4.1	Elaborar informe de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la entidad.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-04-30 2018-07-31 2018-10-31 2018-12-15
		4.4.2	Elaborar propuesta de Guía para la atención a víctimas de violencia basa en género.	Propuesta de guía	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-08-31
		4.4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2018-07-31 2018-12-31
		4.4.4	Divulgar la carta de trato digno.	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31
		4.4.5	Gestionar la creación de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.	Listas de asistencia o actas de reunión	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-15

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.5	Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Aplicar encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestado por la entidad para identificar sus debilidades y fortalezas.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-31
		4.5.2	Ejecutar sondeo de opinión.	Informe de resultados	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-06-14 2018-12-14
		4.5.3	Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto al formulario virtual de PQR.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-15 2018-12-15
		4.5.4	Realizar chats y foros en temas de interés de la ciudadanía.	Registros de realización del chat o foro (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31
		4.5.5	Caracterizar a los usuarios de la entidad.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-14

4.5. COMPONENTE 5.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Presentar al Comité de Gobierno en Línea los resultados del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, según la actualización de la información en el módulo "Transparencia" de la página web institucional.	Resultados presentados al Comité de Gobierno en Línea	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-10-31	Porcentaje de cumplimiento del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014
		5.1.2	Dar a conocer los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional.	Lineamientos divulgados a nivel institucional	Dirección de Comunicaciones	2018-03-28 2018-09-31	Registros de divulgación (física o virtual)
		5.1.3	Fortalecer los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional.	Sensibilización a usuarios líderes	Dirección de Comunicaciones	2018-02-28	Sensibilización a usuario(s)
		5.1.4	Oficializar y publicar Política de Participación Ciudadana.	Política publicada en página web	Dirección de Políticas y Estrategia	2018-02-28	Política publicada
		5.1.5	Oficializar y publicar Política de Protección de Datos Personales.	Política publicada en página web	Dirección de Asuntos Jurídicos	2018-02-28	Política publicada
5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Implementar acciones de mejora que de acuerdo con el informe de resultados de PQR, para fortalecer la prestación de los servicios de la entidad.	Lineamientos directrices, acciones de mejora	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31	Lineamiento(s), directrices, acciones de mejora implementadas

COMPONENTE 5		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Actualizar y publicar el Registro de Activos de información.	Registro de Activos de información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2018-10-31	Publicación del acto administrativo que actualiza el Registro
		5.3.2	Actualizar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Dirección de Asuntos Jurídicos	2018-10-30	Publicación del acto administrativo que actualiza el Índice
		5.3.3	Actualizar y publicar el Esquema de Publicación de Información.	Esquema de Publicación de Información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2018-10-31	Publicación del acto administrativo que actualiza el Esquema
5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1	Implementar en la página Web servicios de información identificados por DAUITA para personas discapacitadas de acuerdo con los lineamientos de MINTIC.	Contenidos para personas discapacitadas	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-06-30	Contenido(s) para personas discapacitadas en página web
5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública		Elaborar informe de solicitudes de acceso a información.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-31 2018-12-15	Informe elaborado

4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES -

FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

COMPONENTE 6		INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL				
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
6.1	Acciones de fortalecimiento de la transparencia institucional	6.1.1	Brindar apoyo y asesoría a las dependencias para el avance o resultados de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta o Control de asistencia	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-06-30 2018-12-31
6.2	Monitoreo para el fortalecimiento de la transparencia institucional	6.2.1	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	2018-06-30 2018-12-31
6.3	Resultados del fortalecimiento de la transparencia institucional	6.3.1	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	2018-06-30 2018-12-31



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

DE LA GENTE, POR LA GENTE, PARA LA GENTE

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