

Monitoreo y Evaluación del Plan Anticorrupción y la Estrategia Gobierno en Línea (GEL)

Fiscalía General de la Nación

2013



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Fiscalía General de la Nación

Eduardo Montealegre Lynett
Fiscal General de la Nación

Jorge Fernando Perdomo Torres
Vicefiscal General de la Nación

Alexandra García Ramírez
Secretaria General

Elka Venegas Ahumada
Directora Nacional de Fiscalías

Maritza Escobar Baquero
Directora Nacional Cuerpo Técnico de Investigación

Marcela María Yepes Gómez
Directora Nacional Administrativa y Financiera

Francisco Javier Echeverry Lara
Director Asuntos Internacionales

Omar Alberto Jaimes Rueda
Jefe Oficina Divulgación y Prensa

Isadora Fernández Posada
Jefe Oficina de Planeación

Juan Guillermo Gómez Mejía
Jefe Oficina de Control Interno

GRUPO TÉCNICO

Hernando Copete Ortiz
Andrea Elvira Garzón Farfán
Adolfo Alexander Reyes Martínez
OFICINA DE PLANEACIÓN

INTRODUCCIÓN

El concepto jurídico penal de corrupción incluye cualquier acto que implique desviación del interés general en el contexto de una actividad orientada hacia ese objetivo, sea que ella se encuentre jurídicamente a cargo de un ente público o de un organismo privado...”¹ Interpretando este concepto de corrupción tenemos tres elementos conectados: unos autores, quienes interactúan para el logro de unos objetivos de interés social o colectivo; un contexto, escenario materializado en una entidad pública o privada donde están establecidos unos lineamientos, traducidos en normas; y unos aspectos psicológicos y culturales, que los autores poseen, que se pueden materializar o no a través del abandono de los principios éticos, morales y el conjunto de saberes, creencias y pautas de conducta socialmente establecidas, que si son aplicadas incorrectamente, los llevan a abusar del poder, trasgredir, y/o manipular las normas que rigen una organización racional.

Este documento se ha construido para hacer un seguimiento y trazabilidad de las posibles conductas o actos corruptos identificados al interior de la Fiscalía General de la Nación, atendiendo los lineamientos presidenciales a través de la Secretaría de la Transparencia, la metodología de administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y las normas legales establecidas para combatir este fenómeno.

Consecuentemente la Oficina de Planeación viene liderando el seguimiento a los lineamientos de la política nacional anticorrupción en las entidades del Estado los cuales vienen siendo orientados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, El Departamento Administrativo de la Función Pública y las normas legales establecidas para combatir este fenómeno.

En concordancia, se elabora el presente documento el cual tiene en cuenta los componentes establecidos en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”² y a su vez integra la estrategia de Gobierno en Línea, cuyo objetivo es la construcción de un Estado eficiente, transparente y participativo, mediante la prestación de servicios a las entidades estatales, empresas y ciudadanos, de las tecnologías de la información, que coadyuvan a combatir la corrupción y permiten interrelación con grupos de interés (Stakeholders).

¹ Rodríguez Collao, Luis. Delimitación del Concepto Penal de Corrupción. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXV, Chile 2004.

² Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
1.1 Identificación de riesgos de corrupción.....	6
1.2 Análisis del riesgo.....	7
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
2.1 Lineamientos generales.....	9
2.2 Gobierno en línea (GEL).....	10
2.2.1 Elementos transversales.....	11
2.2.1.1 Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en Línea	12
2.2.1.2 Centrar la atención del usuario	12
2.2.1.3 Implementar un sistema de gestión T.I.....	14
2.2.1.4 Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)....	15
2.2.2 Información en línea	15
2.2.2.1 Existen documentos actualizados sobre la política editorial (100%).	15
2.2.2.2 La publicación de la información es de un 100%.	16
2.2.2.3 El avance relacionado con el acceso multicanal es del 80%	17
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.....	18
3.1.1 Objetivo:.....	18
3.1.2 Preparación: Diseño y montaje.....	18
3.1.3 Ejecución:.....	19
3.1.4 Evaluación.....	19
3.1.5 Conclusiones:	20
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
21	
4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	21
4.1.1 Estadísticas de quejas y reclamos	21
4.1.2 WEB institucional	24
4.2 Gobierno en línea	25

4.2.1	Interacción en línea	25
4.2.1.1	Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones.....	25
4.2.2	Transacción en línea	25
4.2.2.1	Disponer trámites y servicios en línea.....	25
4.3	Transformación	25
4.3.1	Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos.....	25
4.3.2	Intercambiar información entre entidades.....	26
4.3.3	Democracia en línea.....	26
4.3.3.1	Abrir espacios de innovación abierta	26
4.3.3.1.1	Promoción de datos abiertos tiene un avance del 100%.	26
4.3.3.1.2	Solución de problemas tiene un avance del 60%.	26
	GLOSARIO.....	28
	BIBLIOGRAFÍA.....	29

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1.1 Identificación de riesgos de corrupción

La entidad cuenta actualmente con 13 procesos y 8 subprocesos, de los cuales 3 son estratégicos, como: Proceso de Planeación Institucional, Proceso de Gestión y Mejora, y Proceso de Cooperación y Articulación Interinstitucional; dos son Misionales como el Proceso Penal y el Proceso de Justicia y Paz. El Proceso Penal cuenta con dos (2) subprocesos como: Subproceso de Protección y Asistencia, y el Subproceso de Policía Judicial.

Los procesos de Apoyo son: Proceso de Gestión de Recursos, con sus subprocesos de Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, y Administración de Bienes; le sigue el Proceso de Gestión del Talento Humano, con sus subprocesos Administración de Personal, Ambiente Laboral y Capacitación; Proceso de Comunicación, Proceso Judicial, Procesos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y finaliza con el Proceso Administración de Documentos y Registros.

Los procesos del Nivel de Seguimiento y Mejora: Proceso de Evaluaciones y Auditorias, y el Proceso Control Disciplinario Interno y PQR's.

En atención a los procesos arriba mencionados, a la política de administración de riesgos para las entidades públicas, y a la cartilla Guía Administración del Riesgo, se ha tenido en cuenta que los riesgos no solamente son financieros, sino de tipo profesional y de gestión. En virtud de ello se procedió, para cada proceso, identificar los eventos (internos – externos,) controles y/o resultados que pueden afectar la gestión institucional.

A cada uno de los procesos por medio de valoraciones y análisis, se le identificaron los riesgos por parte de los responsables, determinando sus debilidades y vulnerabilidades. Para estos procesos se identificaron un total 58 riesgos de los cuales con el 16% (9), respectivamente, se ubican los procesos de Gestión Jurídica y Justicia y Paz; le sigue con un 10% (6) Policía Judicial; con el 7% (4) para cada uno de los siguientes procesos: Cooperación y Articulación Interinstitucional y Tecnología de la información y las telecomunicaciones; con el 5% (3) para los procesos: Administración de Documentos y Registros, Comunicaciones, Evaluaciones y Auditorias, Administración de Personal, y Ambiente Laboral; con el 3% (2) para los procesos: Control Disciplinario Interno y PQR's, Penal y Capacitación; con el 2% (1) para los procesos Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera, Administración de Bienes, Gestión y Mejora, y Planeación Institucional.

En cuanto al tipo de riesgo con el 45% (26) son de orden operativo, es decir que son actos que pueden afectar la ejecución de los procesos, funciones, desarticular la estructura, procedimientos, personas, servicios, hacer deficiente la

comunicación como los productos y/o resultados. Le sigue con un 17% (10) para cada uno de los siguientes tipos de riesgo: Estratégico, Financiero y de Cumplimiento y con el 3% (2) de Tecnología. No aparecen riesgos de tipo control.

En lo que respecta al control a ejercer sobre estos riesgos el 55% (32) es de tipo preventivo y el 45% (26) de tipo correctivo.

La construcción del mapa de riesgos estableció la identificación de los riesgos, sus causas (debilidades y amenazas), las fuentes de información, la descripción del riesgo y los procesos propensos a la corrupción.

1.2 Análisis del riesgo

A continuación se presenta una consolidación de los riesgos en general identificados por proceso.

NIVEL DEL PROCESO	PROCESOS	RIESGO		TIPO RIESGO						CONTROL	
		IDENTIFICADO	%	ESTRATÉGICO	OPERATIVO	DE CONTROL	FINANCIERO	DE CUMPLIMIENTO	DE TECNOLOGÍA	PREVENTIVO	CORRECTIVO
De Apoyo	Administración de documentos y registros	3	5					3		2	1
De Apoyo	Comunicaciones	3	5	3							3
De Apoyo	Jurídico	9	16		1		8			2	7
De Apoyo	Tecnología de la información y las telecomunicaciones	4	7		2				2	2	2
De Apoyo Subproceso del Talento Humano	Administración de personal	3	5		3					2	1
De Apoyo Subproceso del Talento Humano	Ambiente laboral	3	5	1	2					1	2
De Apoyo Subproceso del Talento Humano	Capacitación	2	3		2					1	1
De Apoyo Subproceso Gestión de Recursos	Adquisición bienes y servicios	1	2		1					1	
De Apoyo Subproceso Gestión de Recursos	Gestión financiera	1	2		1					1	
De Apoyo Subproceso Gestión de Recursos	Administración de bienes	1	2		1						1
De Seguridad	Control disciplinario interno y PQR's	2	3	2						2	
De Seguridad	Evaluaciones y auditorías	3	5					3		3	
Estratégico	Cooperación y articulación	4	7	2				2		2	2

NIVEL DEL PROCESO	PROCESOS	RIESGO		TIPO RIESGO						CONTROL	
		IDENTIFICADO	%	ESTRATÉGICO	OPERATIVO	DE CONTROL	FINANCIERO	DE CUMPLIMIENTO	DE TECNOLOGÍA	PREVENTIVO	CORRECTIVO
	interinstitucional										
Estratégico	Gestión y mejora	1	2	1						1	
Estratégico	Planeación institucional	1	2	1						1	
Misional	Justicia y paz	9	16		9					8	1
Misional	Penal	2	3		1			1			2
Misional Subproceso Penal	Policía judicial	6	10		3		2	1		3	3
18		58	100	10	26	0	10	10	2	32	26
Participación porcentual por tipo de riesgo y control				17	45	0	17	17	3	55	45

Fuente: Mapa de Riesgos de procesos y subprocesos

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

2.1 Lineamientos generales

Facilitar y mejorar el acceso a los servicios que brinda la Fiscalía General de la Nación, mediante la simplificación, estandarización, automatización, uso de herramientas y programas de accesibilidad con lenguajes especiales para discapacitados motores y visuales, garantizando la transparencia para combatir los actos de corrupción.

La entidad cuenta actualmente con cuatro (4) trámites registrados en la página Web de Gobierno en línea. www.gobiernoenlinea.gov.co

- **Permisos para visitar personas detenidas dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.** Toda persona natural puede solicitar ante el fiscal del caso, autorización para visitar a un detenido por cuenta de La Fiscalía General de la Nación. Nota: El trámite se realiza ante la Secretaría Administrativa de la Unidad que tenga el conocimiento del proceso penal. En aquellos lugares donde no exista Secretaría Administrativa se realiza en el Despacho de Fiscalía que tenga el conocimiento del proceso. (Ver directorio de la Fiscalía en www.fiscalia.gov.co).
- **Presentación de las denuncias.** Si usted es una persona natural o jurídica que se vea afectada o tenga conocimiento de un delito, debe denunciar, ante las Unidades de Reacción Inmediata (URI), Salas de Atención al Usuario (SAU), Policía Nacional, Centros de Atención Inmediata CAI o Casas de Justicia de su localidad o en la página www.fiscalia.gov.co.
- **Inspección a cadáver por la unidad de investigación a muertes de causa por establecer.** Si usted es una persona natural o jurídica y tiene conocimiento o es familiar de una persona que ha fallecido por muerte natural, que no cuente con médico tratante o institución de salud y requiere el certificado de defunción, puede reportar el caso ante la Policía Nacional quienes reportan a la Policía Judicial.
- **Reporte sobre personas desaparecidas.** Una persona se presume desaparecida cuando agotada la búsqueda en el entorno en que se desenvuelve, se desconoce su paradero o su ubicación. Ante la situación anterior la persona natural o jurídica interesada en la ubicación del presunto desaparecido, debe poner en conocimiento de las autoridades judiciales competentes para adelantar las labores investigativas de búsqueda. La Fiscalía General de la Nación y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuentan con la infraestructura necesaria para realizar

estas labores. Si el que conoce los hechos es un niño, niña o adolescente, debe estar acompañado con su representante legal, tutor o defensor del menor.

Así mismo, es importante mencionar que:

- La Oficina de Informática mediante convenios interinstitucionales con la Policía Nacional apoya en el Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) y a la Registraduría Nacional del Estado Civil, con información del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI).
- En cuanto a los registros de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el CTI desde el 11 de diciembre del 2012, envió al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) la modificación al trámite: “Reporte sobre personas desaparecidas”, del cual se está pendiente su validación y modificación.

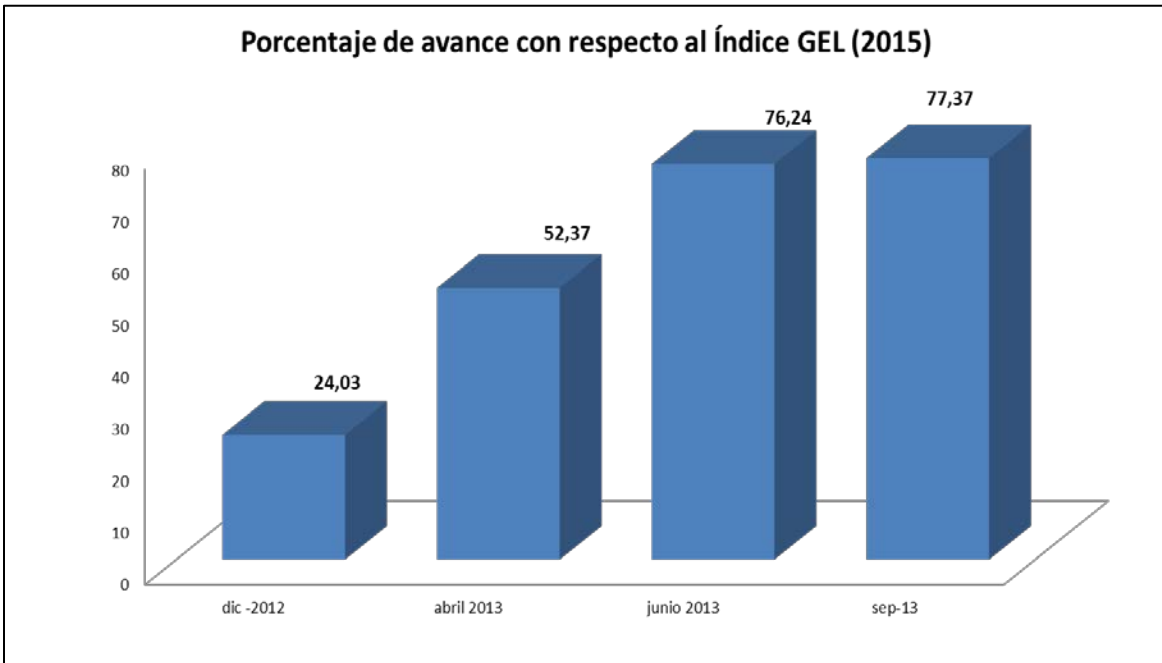
2.2 Gobierno en línea (GEL)

Gobierno en línea es la estrategia del Gobierno Nacional y de obligatorio cumplimiento para la entidades públicas de acuerdo con los artículos 39 de la Ley 489 de 1998, segundo (2) de la ley 962 de 2005 y su implementación por medio de los decretos 1151 de 2008, 2482 de 2012 y 2693 de 2012.

Su objetivo es hacer más fácil la relación del Estado con los ciudadanos a través del uso de la tecnología, de manera que se propenda por el acceso oportuno a la información a través de una comunicación de doble vía y de rendición de cuentas permanente.

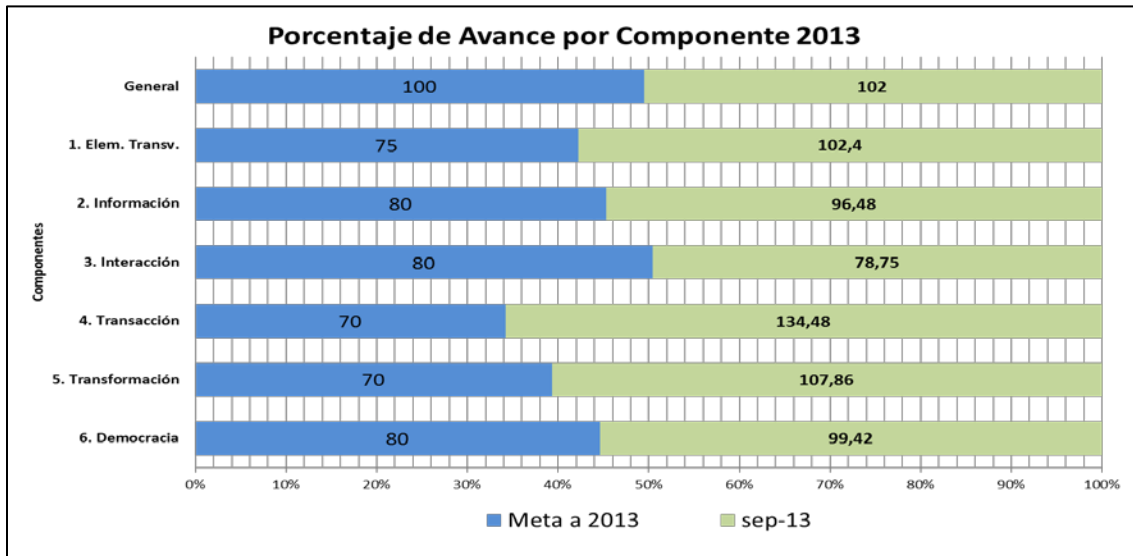
La gráfica No. 1 presenta los avances del comité de Gobierno en Línea a lo largo de 2013 y el histórico desde el año 2012. En la actualidad se ha llegado al 77.37% de cumplimiento con relación al año 2015.

Gráfica No. 1



Fuente: Secretaría General

Gráfica No. 2: Avance por componente



Fuente: Secretaría General

2.2.1 Elementos transversales

La identificación de las necesidades de los usuarios (internos y externos), los marcados cambios de tendencia comportamental de estos, la cadena de valor de

los procesos y la infraestructura tecnológica son factores esenciales para la evaluación del componente transversal

2.2.1.1 Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en Línea

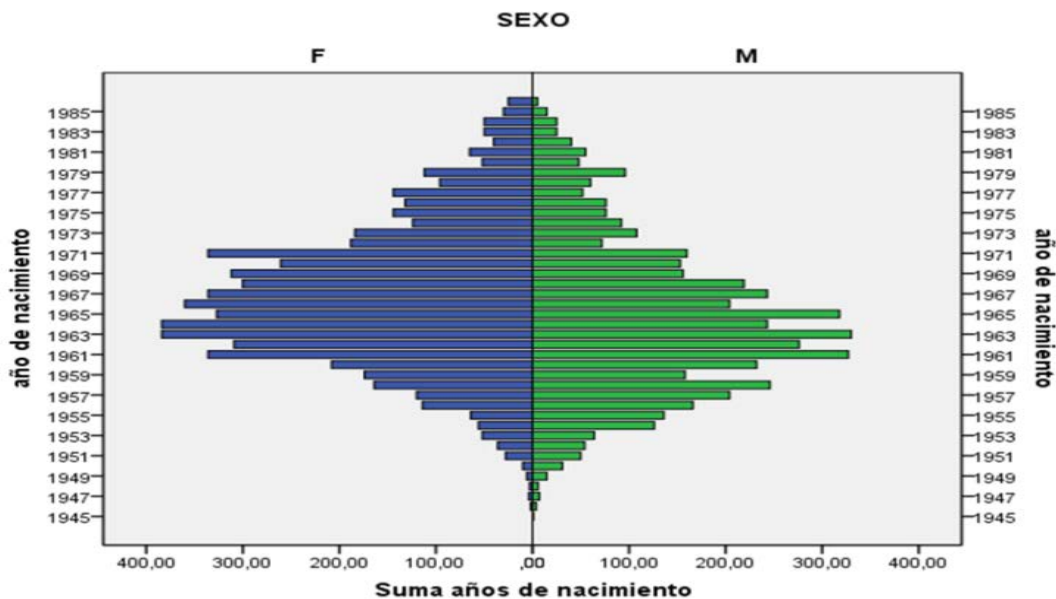
Se creó el comité GEL mediante la resolución 1535 de 2009 y la resolución 2375 de 2009, y se incluyó en el Plan Operativo Anual 2013 (POA).

La revisión del POA arrojó un 65% de cumplimiento en las metas establecidas para este año.

2.2.1.2 Centrar la atención del usuario

Se actualizó y recibió el visto bueno por parte del MINTIC sobre la caracterización de los funcionarios y servidores de la entidad, realizada por la Secretaría General.

Gráfica No. 3 Caracterización de servidores Fiscalía General de la Nación (Años de nacimiento)



Fuente: Secretaría General

Esta gráfica muestra un histograma que presenta las edades de los funcionarios a partir de la fecha de nacimiento discriminadas por género. Se destaca una mayor cantidad de mujeres con edad de 41 años con respecto a los hombres; una mayor cantidad de mujeres que han ingresado a la entidad con edades menores de 30 años comparado con los hombres. Estos, por su parte, con edades mayores a 60 (517) doblan la cantidad de mujeres.

Por otro lado, la estrategia de promoción para involucrar a los ciudadanos en redes sociales lleva un avance del 50%, representado en la participación en los chat y en los foros liderados por la Fiscalía General de la Nación.

El primer Chat se realizó el 11 de octubre, con el tema: “cómo instaurar una denuncia penal”

**La accesibilidad se registra en un 100%³ y se están adelantando unas revisiones respecto al tema con usuarios discapacitados.

**En cuanto a la usabilidad se registra igualmente un porcentaje del 100% debido a que la página Web institucional es amigable con el usuario. Una forma a entender la usabilidad, la presentamos de la siguiente manera:

USABILIDAD - ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN	
Navegación global consistente	El portal de la Fiscalía General de la Nación proporciona un mismo encabezado (header) y pie de página (footer) en todas las páginas, garantizando consistencia y misma ubicación de los menús de acceso.
Ruta de migas (“miga de pan”)	El portal proporciona una ruta de miga de pan en la parte superior izquierda de todas las páginas, lo cual permite la ubicación del usuario (qué página está navegando).
URL limpios	Todas las páginas del portal de la FGN contienen URL limpios (sin nombres ni extensiones de archivos). Lo anterior trae como beneficio el posicionamiento en motores de búsqueda y brinda un mejor aspecto para ayudar al usuario a reconocer su ubicación dentro del portal.
Ubicación del usuario	Para cumplir con esta cualidad, el portal de la FGN muestra en todo momento a los usuarios su ubicación dentro del sitio usando URL limpias, ruta de migas, la sección principal y sub sección a la cual pertenece la página actual.

USABILIDAD - DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO	
Ubicación del logotipo	El logo de la Fiscalía General de la Nación siempre se encuentra ubicado en borde superior izquierdo para todas las páginas y a su vez contiene un vínculo a la página de inicio.
Diseño ordenado y limpio	Todas las páginas del portal de la FGN tienen un diseño ordenado y limpio. La información se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso a la información.
Interfaces en movimiento	El portal de la FGN no contiene interfaces en movimiento para las páginas internas más importantes como son las de noticias, mapa de sitio y formularios.
Contraste en brillo y color	Los textos del Portal de la FGN tienen suficiente contraste de brillo y color con el fondo para lograr una mejor legibilidad de los textos y evitar una barrera de acceso a la información por parte de personas con dificultades visuales. Lo anterior se validó con la herramienta Colour Contrast Analyzer arrojando como resultado satisfactorio para texto en accesibilidad nivel AA y AAA, y texto grandes en accesibilidad nivel AA y AAA.

³ El porcentaje ponderado se toma del aplicativo de autoevaluación dispuesto por el MINTIC, para medir el seguimiento por parte de las entidades a la política de Gobierno en Línea.

USABILIDAD - DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO	
Fuentes tipográficas comunes	Todos los textos usan la tipografía Arial, Helvética, sans-serif, la cual se encuentra dentro de las fuentes tipográficas universales y sugeridas por el Manual 3.0
Desplazamiento horizontal	La página de la FGN es visible y no genera desplazamiento horizontal para monitores de computador con resolución de 1024x768 pixeles que es el estándar para los sitios del Estado colombiano.
Vínculo a la página de inicio	El portal de la FGN tiene habilitado el acceso a la página de inicio, mediante un hipervínculo en el logo de la entidad y un vínculo de texto rotulado "Inicio" en todas las paginas internas.
Independencia de navegador	El portal de la FGN está diseñado para funcionar con los principales navegadores y sus múltiples versiones como son: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari y Ópera. Para las versiones de Internet Explorer 6.0 e inferiores se despliega un mensaje que le indica al usuario que para visualizar mejor el portal de la FGN debe utilizar una versión 7 o superior.
Calidad del código	El portal de la FGN cumple con los estándares para el código HTML y CSS. Lo anterior se comprobó usando las herramientas de validación (http://validator.w3.org/) oficiales del W3C arrojando cero errores tanto para HTML como CSS.

USABILIDAD - DISEÑO DE INTERACCIÓN	
Campos obligatorios	En el portal de la FGN todos los formularios que contengan campos obligatorios se distinguen claramente de los demás campos opcionales usando la convención de un asterisco de color rojo en la parte superior derecha de la etiqueta del campo.
Asociación de etiquetas y campos	En el portal de la FGN todos los campos de los formularios tienen asociadas etiquetas ubicadas en la parte superior, con excepción de las lista de selección donde el valor predeterminado hace parte del texto de la etiqueta.
Ventanas emergentes	En ninguna de las páginas del portal de la FGN se tienen hipervínculos que habiliten ventanas emergentes.
Error de página no encontrada	Se diseñó e implementó una página personalizada para el manejo de error 404 de página no encontrada.
Validación dinámica de datos	Se proporciona una validación dinámica de datos para los campos de los formularios que sean obligatorios, y que contengan un formato específico de datos como son de tipo y de longitud.

Fuente: Oficina de informática

2.2.1.3 Implementar un sistema de gestión T.I.

El plan maestro de tecnología tiene un avance del 70%, mientras que el plan de seguridad de la información de un 10%, que obedece al proyecto de contratación para la vigencia 2013.

El Internet Protocol versión seis (IPv6) es una versión del Internet Protocol (IP) que admite 340 sextillones de direcciones, y una longitud de 128 bits.

Con el fin de actualizar la versión cuatro (v4), la FGN viene adelantando un inventario de todos los switches a nivel nacional y determinar cuáles no se encuentran actualizados.

Los principales objetivos de este nuevo protocolo son:

- Admitir miles de millones de equipos, superando las limitaciones de espacio para las direcciones IP actuales.
- Reducir el tamaño de las tablas de enrutamiento.
- Simplificar el protocolo para permitir que los routers enruten datagramas de manera más rápida.
- Brindar mejor seguridad (autenticación y confidencialidad) que la proporcionada por el protocolo IP actual.
- Prestar más atención al tipo de servicio y, particularmente, a los servicios asociados con el tráfico en tiempo real.
- Facilitar la difusión a múltiples destinos, permitiendo especificar el tamaño.
- Permitir la movilidad de un equipo sin tener que cambiar su dirección.
- Permitir el desarrollo del protocolo.
- Posibilitar la coexistencia de manera amigable del protocolo antiguo con el nuevo.

Los equipos de escritorio (Windows 7 y Windows XP) son compatibles con el estándar IPv6. Los equipos servidores, se están verificando para su actualización, en virtud de lo cual se viene adelantando un inventario para el CTI, Justicia y Paz y Fiscalías. Paralelo a lo anterior se viene cotejando las aplicaciones y los sistemas de información en red.

2.2.1.4 Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)

El avance de esta actividad se encuentra en un 20% por cuanto falta implementar la ISO/IEC 27001, "Tecnología de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos". La ISO/IEC 27035-2011 Trata de la Seguridad de la Información, Técnicas de seguridad, gestión de incidentes de seguridad. Este estándar hace referencia actividades como: detección, reporte y evaluación de incidentes de seguridad y sus vulnerabilidades

Para lograr estas metas la oficina de informática viene adelantando un proyecto de contratación para poder implementar estos estándares.

2.2.2 Información en línea

2.2.2.1 Existen documentos actualizados sobre la política editorial (100%).

En el portal web de la Fiscalía General de la Nación está publicada la resolución 0-2591 del 30 de septiembre de 2011, por la cual se establecen los responsables de

la administración y actualización del portal web de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones.

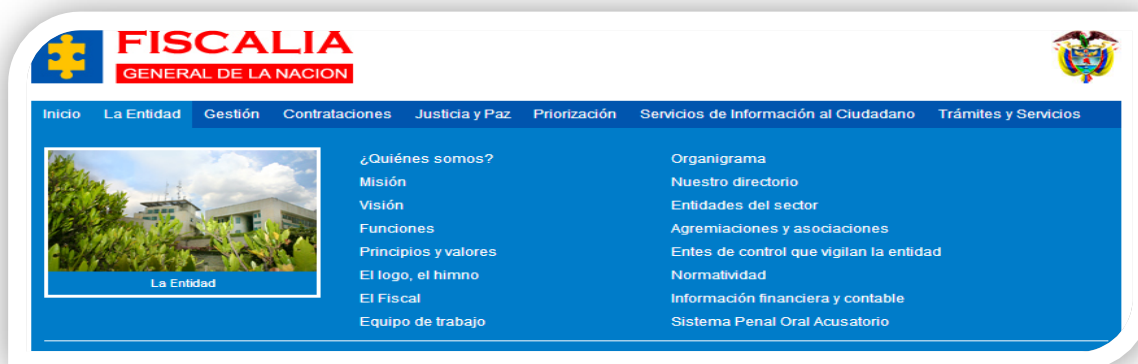
Asimismo, se creó un instructivo para la administración y actualización de la página web institucional, que define los responsables, los roles y las recomendaciones para garantizar la pertinencia, oportunidad y calidad de la información publicada.

2.2.2.2 La publicación de la información es de un 100%.

La información básica de la entidad exigida por la política de Gobierno en Línea está publicada en el portal web institucional www.fiscalia.gov.co.

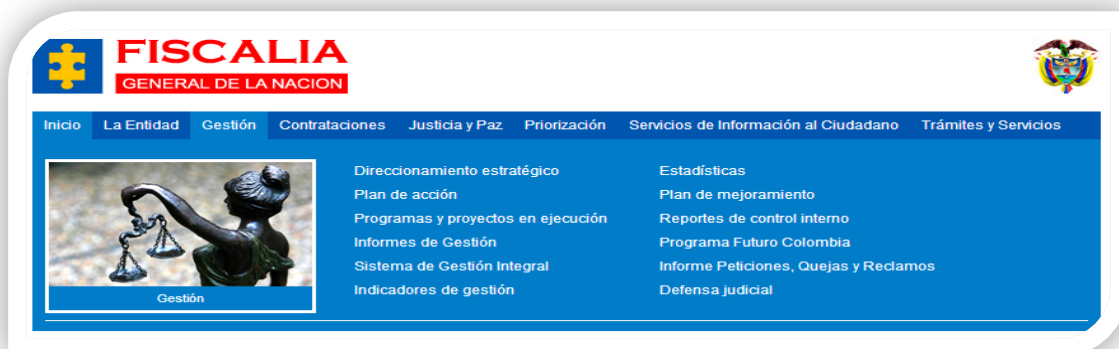
Aspectos relacionados con los procesos y la gestión institucional están disponibles en los menús: La entidad y Gestión.

El siguiente es el pantallazo que visualiza los diferentes componentes del menú “La Entidad”



Fuente: www.fiscalia.gov.co

El siguiente pantallazo relaciona el contenido del menú “Gestión”



Fuente: www.fiscalia.gov.co

2.2.2.3 El avance relacionado con el acceso multicanal es del 80%

Además de la versión de escritorio, la página web de la Fiscalía General de la Nación cuenta con acceso desde dispositivos móviles en los que se muestra la información más relevante para la entidad. Las noticias, la misión y visión de institución son algunos de los aspectos mostrados en los dispositivos.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con la Ley 489 de 1998, en su capítulo VIII, “DEMOCRATIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”; artículo 33, “AUDIENCIAS PÚBLICAS”, invita a discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de la políticas y programas de las entidades públicas y especialmente si se ven afectados los derechos o intereses colectivos.

Por otro lado, el documento Conpes 3654 del 2010 (12 de abril), expresa que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen Gobierno⁴.

El día 15 de agosto de 2013 se llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas en los estudios de la Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) en la ciudad de Bogotá.

3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas

3.1.1 Objetivo:

La audiencia pública de rendición de cuentas adelantada por el señor Fiscal General de la Nación tuvo como objetivo fundamental permitir de manera amable y expedita el acceso de la ciudadanía, para que pudiesen ejercer su control social a la gestión de la Fiscalía.

3.1.2 Preparación: Diseño y montaje

Durante los meses de junio y julio de 2013, los representantes de las oficinas del Despacho del Fiscal General, la Secretaría General, las Oficinas de Planeación, Divulgación y Prensa y la Oficina de Control Interno adelantaron reuniones con el fin de determinar los procedimientos, lugares y horas para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, correspondiente a la vigencia 2012-2013. En dichas reuniones se trataron los siguientes temas:

- Estrategia a seguir para llevar a cabo la Rendición de Cuentas por parte del señor Fiscal General de la Nación.
- Roles a desempeñar por las diferentes dependencias integrantes del equipo de trabajo técnico.

4. Documentos CONPES 3654 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, 12 abril de 2010.

- Establecer la fecha de la audiencia para la rendición de cuentas a la ciudadanía, el día 15 de agosto de 2013.
- Elaborar de manera virtual la imagen corporativa como la convocatoria pública al evento a través de la página www.fiscalia.gov.co.
- Se establecieron los mecanismos para recepcionar y seleccionar las diferentes inquietudes como interrogantes por parte de los ciudadanos.

Con 30 días de antelación a la audiencia pública se le informó a la ciudadanía los objetivos de la audiencia, los temas a tratar, el cronograma y la forma de inscripción como de participación, para hacer sus preguntas.

Se estableció la forma de presentación, publicación y divulgación del informe, relacionando con los temas y el desarrollo de la audiencia, en la página web www.fiscalia.gov.co

3.1.3 Ejecución:

La audiencia fue transmitida a nivel nacional por la señal del canal institucional y por la Página web de la Fiscalía General de la Nación.

Se presentó la agenda a desarrollar, explicando las reglas de presentación e intervención y sus tiempos, con el fin de que el desarrollo de la audiencia, sea más eficiente, expedita y oportuna.

El evento contó con la participación del señor Fiscal General de la Nación, Eduardo Montealegre Lynett; Jorge Fernando Perdomo, Vicefiscal General de la Nación; Gloria Ortiz Delgado, Asesora del despacho Fiscal General de la Nación; Elka Venegas Ahumada, Directora Nacional de Fiscalías; Marcela Yepes Gómez, Directora Nacional Administrativa y Financiera y Secretaria General (encargada); Martha Lucía Zamora, Fiscal Jefe de la Unidad Delegada ante la Corte Suprema de Justicia; Maritza Escobar Baquero, Directora Nacional del CTI; Misael Rodríguez Castellanos, Jefe Unidad Nacional de Derechos Humanos y DIH y Luis González León, Jefe Unidad Nacional contra las Bandas Emergentes

La ciudadanía participó mediante el envío de ocho (8) preguntas, que fueron respondidas en directo. Dichas preguntas y sus respuestas se publicaron en el portal web de la Fiscalía General de la Nación.

3.1.4 Evaluación

No se recibió por parte de la ciudadanía las encuestas diseñadas para la evaluación del evento. El plazo máximo de entrega fue establecido para el 16 de septiembre de 2013.

3.1.5 Conclusiones:

1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Fiscalía General de la Nación fortaleció los mecanismos de transparencia y participación, pues hubo una buena audiencia, a pesar de no ser diligenciada la encuesta de evaluación.
2. Se cumplió de manera eficiente con el deber constitucional y legal de rendir cuentas a la ciudadanía mediante audiencia pública.
3. Los medios de comunicación como la televisión, la página web institucional y la intranet, son mecanismos que sustentan y fortalecen la transparencia.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

La Dirección Nacional de Fiscalías junto con la Oficina de Prensa adelantan la publicación del portafolio de servicios en su diseño, y contenidos en atención a las necesidades expresadas por los ciudadanos. Para las Direcciones Seccionales se está adelantando la actualización de la información relacionada con la ubicación de las unidades de fiscalías, contactos, horarios de atención y correos electrónicos.

En cuanto al delito que más se presenta, como es la inasistencia alimentaria, en segundo o tercer nivel⁵, se viene elaborando un folleto muy amigable que permita a las personas afectadas por este flagelo, conocer de sus derechos y los procedimientos para adelantar la demanda correspondiente. Este es un delito que da entre 32 a 82 meses de prisión.

Los grupos que integran la División Criminalística del CTI, en sus ajustes a los portafolios de servicios, los han unificado a nivel nacional, para un mejor entendimiento, interpretación y unificación de criterios. Las disciplinas involucradas en este proceso son: Acústica, Automotores, Balística, Química, Documentología y Grafología, Fotografía y Video, Arquitectos, Ingenieros Civiles y Topógrafos, Metrología, Microscopía Electrónica de Barrido, Genética, Identificación Humana, Morfología, Lofoscopia, NNs y Desaparecidos.

4.1.1 Estadísticas de quejas y reclamos

En cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 de Gobierno En Línea (GEL) y reglamentado mediante Resolución 3046 de 2012, la Fiscalía General de la Nación registró 1.046 quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, para el periodo enero – septiembre de 2013. De esta totalidad de solicitudes por parte de la ciudadanía el 61.9% son quejas y el 38.1% reclamos.

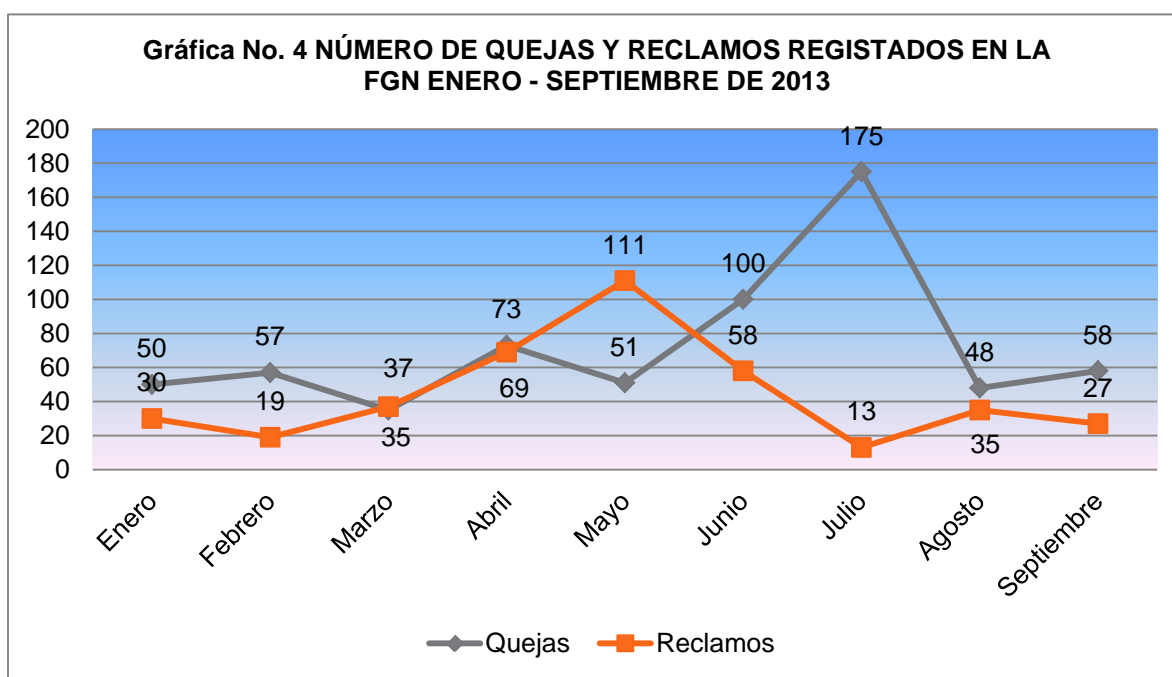
El mes con mayor número de quejas y reclamos fue Julio con el 18%, le sigue Mayo con el 15.5%, Junio con el 15.1%, Abril con el 13.6%.

1. Moya Vargas, Manuel Fernando. Revista Virtual "Vía Inveniendi et iudicandi": La inasistencia alimentaria en Colombia. ¿Será Delito?. 2008.

Para los demás meses, las quejas y reclamos oscilan entre un 6.9% y un 8.1%. (Tabla No 1, Gráfica No 4)

Tabla No. 1 NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTABLECIDOS POR LA CIUDADANIA EN LA FGN ENERO - SEPTIEMBRE DE 2013											
RECPECIÓN DE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	Total Porcentual
Quejas	50	57	35	73	51	100	175	48	58	647	61,9
Reclamos	30	19	37	69	111	58	13	35	27	399	38,1
Total	80	76	72	142	162	158	188	83	85	1.046	100
Total Porcentual	7,6	7,3	6,9	13,6	15,5	15,1	18,0	7,9	8,1	100	

Fuente: Oficina de Veeduría FGN

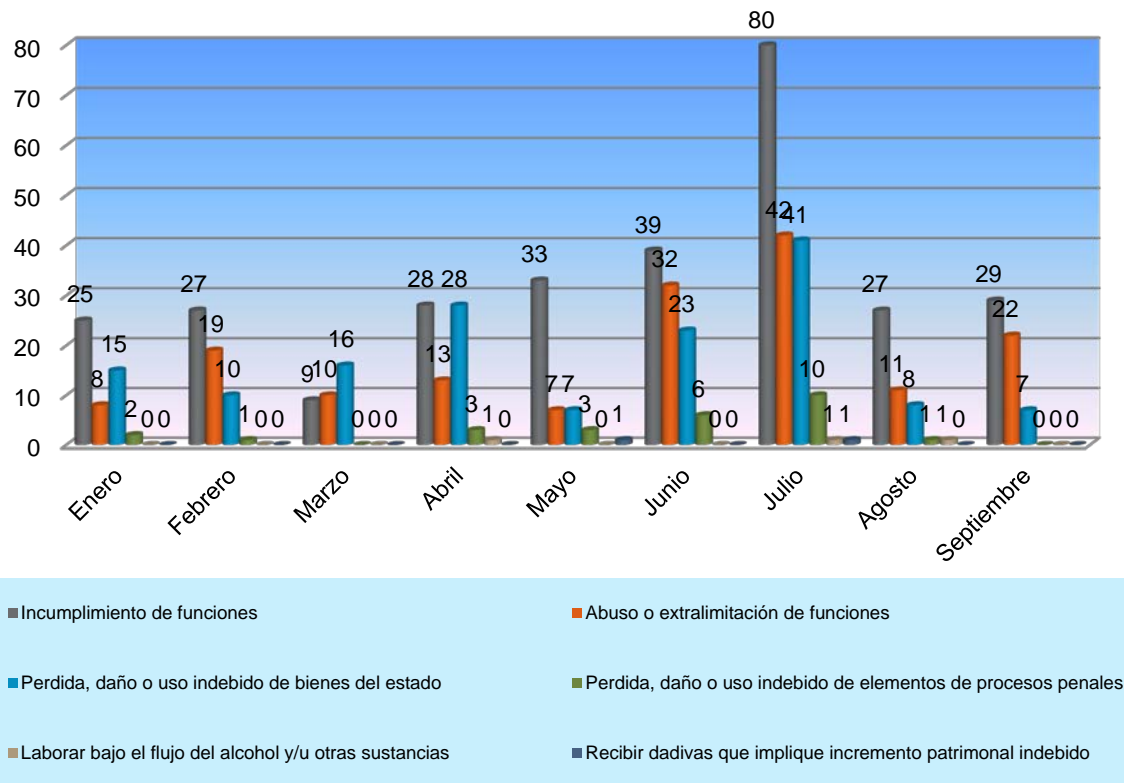


Fuente: Oficina de Veeduría FGN

En cuanto al número de quejas (647), el 45.9% (297) corresponde al incumplimiento de las funciones de los diferentes servidores, le sigue con el 25.3% (164) el abuso o extralimitación de funciones, con el 24% (155) perdida, daño o uso indebido de bienes del Estado, con el 4% (26) perdida, daño o uso indebido de elementos de procesos penales, con el 0.5% (3) laborar bajo flujo del alcohol y/u otras sustancias y con el 0.3% (2) recibir dadivas que implique incremento patrimonial indebido.

El mes más afectado por las quejas fue julio con el 27% (175) y el menos afectado Marzo con el 5.4% (35) (Gráfica No 5)

Gráfica No. 5 CLASE QUE QUEJA REGISTRADA EN LA FGN ENERO - SEPTIEMBRE DE 2013

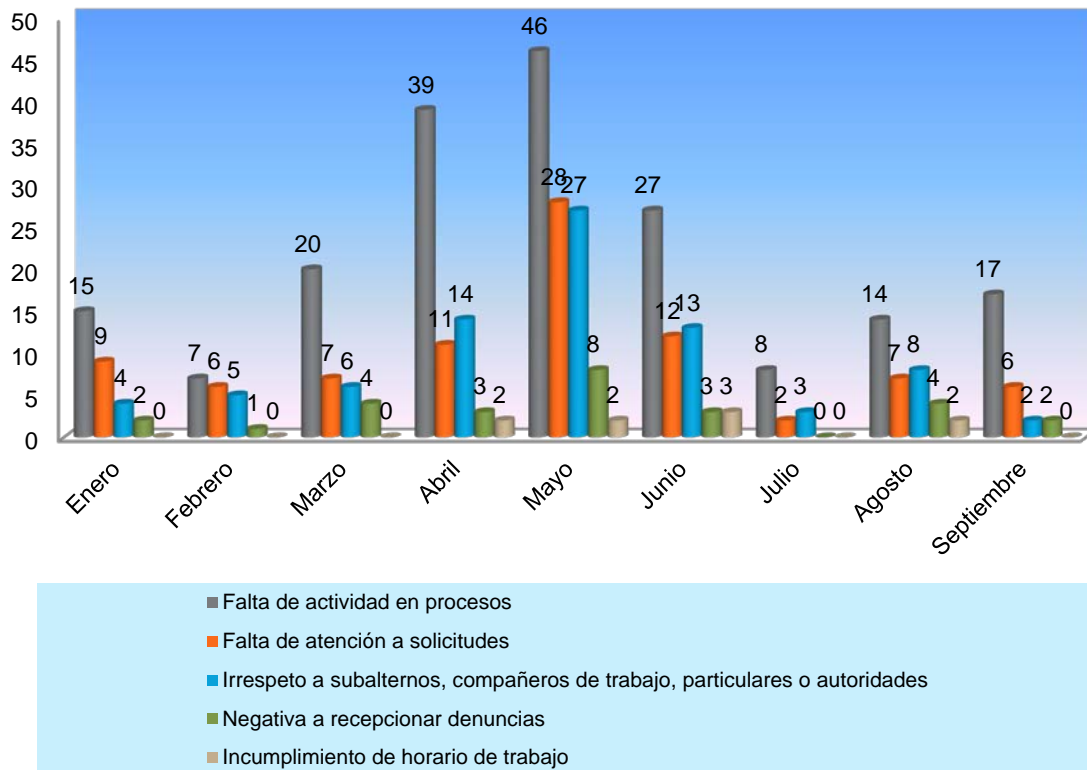


Fuente: Oficina de Veeduría FGN

Respecto de los reclamos (399), el 48.4% (193) corresponden a falta de actividad en los procesos, el 22.1% (88) a falta de atención a las solicitudes, el 20.6% (82) a irrespeto a subalternos, compañeros de trabajo, particulares o autoridades, el 6.8% (27) a negativas a recepcionar denuncias y con el 2.3% (9) a incumplimientos de horario de trabajo.

El mes más afectado fue mayo con el 27.8% (111) y el menos afectado con el 3.3% (13) Julio. (Gráfico No 6)

**Gráfica No. 6 CLASE QUE RECLAMO REGISTRADO EN LA FGN
ENERO - SEPTIEMBRE DE 2013**



Fuente: Oficina de Veeduría FGN

4.1.2 WEB institucional

La página web institucional enfoca la información publicada hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios. En ese sentido, existen los siguientes menús con datos relacionados con ubicación de las sedes de atención, pautas de participación ciudadana, trámites y servicios, entre otros.

La siguiente imagen, que corresponde a un pantallazo, de la página web institucional relaciona los diferentes servicios que ofrece la Fiscalía General de la Nación a los ciudadanos. La pestaña es “Servicios de Información al Ciudadano”.

Fuente: www.fiscalia.gov.co

- Accesibilidad al ciudadano brindando espacios cómodos y con señalización

A través de alianzas estratégicas con la Policía Nacional y el Departamento Nacional de Planeación, se busca unificar procedimientos, con el fin brindar un mejor servicio en materia de denuncias. En consecuencia se está mejorando la infraestructura, capacitando a los funcionarios y brindando servicios virtuales más expeditos, como sistemas de información.

4.2 Gobierno en línea

4.2.1 Interacción en línea

4.2.1.1 Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones

Se encuentra en proceso de fortalecimiento y depuración de información.

4.2.2 Transacción en línea

4.2.2.1 Disponer trámites y servicios en línea

Certificaciones y constancias tiene un avance del 100%. Entre estas se encuentran los certificados internos, nomina, renta, inventarios y viáticos.

4.3 Transformación

4.3.1 Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos

La documentación del Sistema de Gestión Integral la cual contiene los procedimientos y actividades de los distintos procesos que lo conforman y son base del actuar administrativo y misional de la entidad, se encuentra para consulta en la intranet institucional. Así mismo se pueden consultar y descargar registros de uso personal de cada servidor de la entidad tales como Resoluciones, circulares y memorandos internos, constancias laborales, inventarios, certificaciones de nómina, reduciendo así la impresión de los mismos.

La Oficina de informática tiene sistematizado en un 100% los documentos, y la automatización del proceso esta dimensionado en lectores de barra, rótulos e impresoras de barra.

4.3.2 Intercambiar información entre entidades

Cadenas de trámites tiene un avance del 95% y se tiene pendiente un nuevo contrato web y se han instalado 13 nuevos puntos para el año 2013.

La atención en línea, que pretende orientar a los usuarios externos de la FGN, para que sus necesidades sean satisfechas, se realiza a través de los Servicios de Atención a los Usuarios (SAU's), dispuestos a nivel nacional. Al respecto se tiene establecidos unos procedimientos para hacer mediciones de tiempos de atención, tiempos de espera por funcionario, de igual forma se puede determinar los picos de atención por usuarios.

Los servicios de intercambio de información tienen un avance del 100%. Se han realizado con la Policía Nacional, Medicina Legal, Consejo Superior de la Judicatura y la Registraduría. La información está relacionada con los registros y la interacción en línea del SPOA, y la ley de infancia.

4.3.3 Democracia en línea

4.3.3.1 Abrir espacios de innovación abierta

4.3.3.1.1 Promoción de datos abiertos tiene un avance del 100%.

Con el propósito de facilitar el acceso y uso de datos públicos de la Fiscalía General de la Nación se publicó en la página web institucional, www.fiscalia.gov.co, el directorio institucional con la ubicación de nuestras sedes en todo el país, incluyendo CTI y área Administrativa y Financiera, en formato abierto para los ciudadanos.

4.3.3.1.2 Solución de problemas tiene un avance del 60%.

Las cuentas oficiales de la Fiscalía General de la Nación en Twitter y Facebook son canales de comunicación importantes con la ciudadanía.

Responder o canalizar sus inquietudes al área competente son actividades que fortalecen la relación con los ciudadanos y además consolidan ante la opinión pública la imagen de la entidad.

Actualmente nuestra cuenta en Twitter @Fiscalía Col tiene 177.523 seguidores.

GLOSARIO

ACTOS DE CORRUPCIÓN: Se considera actos de corrupción:

1. El requerimiento o aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
2. El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
3. La realización, por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;
4. El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo; y
5. La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma, en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.

COHECHO

Comete delito de cohecho, el funcionario público que solicita o recibe dinero o cualquier otra dádiva, por realizar un acto que constituya delito o sea injusto, o por abstenerse de realizar un acto que debe practicar, al igual que los que con dinero u ofrecimientos corrompen o intentan corromper a los funcionarios públicos.

COMPONENTE

Es la división de una actividad o proyecto que permite identificar un conjunto de acciones presupuestarias concretas. Cada componente a su vez comprende necesariamente una o más metas presupuestarias orientadas a cumplir los objetivos específicos de las actividades o proyectos previstos a ejecutar durante el año fiscal.

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio del Interior y de Justicia. Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. 2011.

Pablo David Jiménez Rodríguez y Claudia Yadira Mojica León. Universidad Libre. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Maestría de Derecho Administrativo. Principales Causas de la Corrupción en la Administración de Justicia Colombiana 2002 -2008: Estrategias o Alternativas de Solución. 2010.

Mario Carvajal y Juan Saab. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lineamientos y metodologías en la usabilidad para el Gobierno en Línea. 2010

Departamento Administrativo de la Función Pública: Proyecto de Moralización de la Administración Pública. Identificación de Riesgos de Corrupción: Propuesta Metodológica. 2013

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía para la Caracterización de usuarios de las Entidades Públicas. 2011

Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía Administración del Riesgo. Segunda Edición. 2004

Presidencia de la República de Colombia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2012

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual 3.1. Estrategia Gobierno en Línea, para el orden Nacional (2012-2015), para el orden Territorial (2012-2017). 2012

Fiscalía General de la Nación. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013

Fiscalía General de la Nación. Resolución 0-1535 de 2009 (20 Abr). Por la cual se crea el Comité de Gobierno en Línea de la FGN.

Fiscalía General de la Nación. Resolución 0-2375 de 2009 (08 Jun). Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 0-1535 de abril 20 de 2009.