

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019

Versión 2

Publicado 2019-08-30



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3	2.1.6. Implementación de la Ley de Transparencia	19
1. OBJETIVO GENERAL.....	4	2.2. ÁREAS RESPONSABLES.....	22
1.1. Objetivos Específicos.....	4	2.3. PRESUPUESTO.....	23
2. ACCIONES PRELIMINARES AL PAAC	5	3. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)	24
2.1. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	5	4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)	25
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	4.1. COMPONENTE 1	25
2.1.1.1. Casos por tipología disciplinaria	6	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	25
2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad	10	4.2. COMPONENTE 2	27
2.1.3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de Trámites	11	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	27
2.1.4. Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).....	12	4.3. COMPONENTE 3	27
2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano	14	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	27
2.1.5.1 Sistema Web de Turnos	14	4.4. COMPONENTE 4	31
2.1.5.2 Centro de Contacto	15	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	31
2.1.5.3 Aplicativo PQRS	16	4.5. COMPONENTE 5	36
2.1.5.4 Capacitación a Servidores.....	16	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	36
2.1.5.5 Plataforma de denuncia virtual “ADenunciar”.....	17	4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES - FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	40

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) ha permitido en cada vigencia realizar un seguimiento a las actividades que se han programado para fortalecer cada uno de los componentes, con lo cual se han mejorado aspectos de servicio al ciudadano, lucha contra la corrupción y transparencia institucional.

En la elaboración del plan participan todas las dependencias de la entidad quienes de manera articulada, a través de propuestas de acciones aportan a cada uno de los componentes.

Durante la vigencia 2018 se alcanzó el 99 % de cumplimiento del plan y se consolidó la ejecución de las iniciativas adicionales a las establecidas por la guía de elaboración del PAAC.

Para el 2019 se proyecta continuar con el fortalecimiento del PAAC, por lo cual las acciones formuladas a través del monitoreo y seguimiento serán evaluadas con el fin de tomar decisiones que permitan dar cumplimiento a los objetivos que se plantean en cada componente.

Todo lo anterior se realiza de manera articulada para que los diferentes esfuerzos de las dependencias de la entidad se orienten en un mismo sentido y generen un mayor impacto, atendiendo los objetivos que establece el Direccionamiento Estratégico 2016 - 2020.

1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la atención al ciudadano y el acceso a la justicia, así como fortalecer al interior de la entidad la transparencia institucional y la lucha contra la corrupción.

1.1. Objetivos Específicos

1- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en los procesos y Subprocesos que conforman el Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Entidad.

2- Fortalecer las acciones de información, diálogo y responsabilidad, para 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- Mantener actualizada la información correspondiente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014.

6- Consolidar acciones correspondientes para el fortalecimiento de la transparencia institucional.

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.

En el mes de noviembre de 2018, la Dirección de Control Disciplinario realizó ajustes a los riesgos de corrupción, para continuar con las actividades del Plan de Acción 2018, en el marco del objetivo: “Diseñar e implementar un plan de control preventivo disciplinario”, el cual se ejecutó en un porcentaje general del 97.5 %, resaltando a

continuación las actividades más relevantes que apuntan de manera directa al citado objetivo:

- Realizar actividades de capacitación interna a través de barras de discusión jurídica y unificación de criterios. 100%.
- Realizar conferencias sobre ética, valores, proceso disciplinario y conductas de acoso laboral. 100%.
- Elaborar tips relacionados con los referentes éticos de los servidores públicos y solicitar su publicación. 100 %.
- Elaborar boletines sobre las sanciones disciplinarias impuestas a los servidores y publicarlos en los medios de comunicación internos y página Web de la Fiscalía. 100 %.

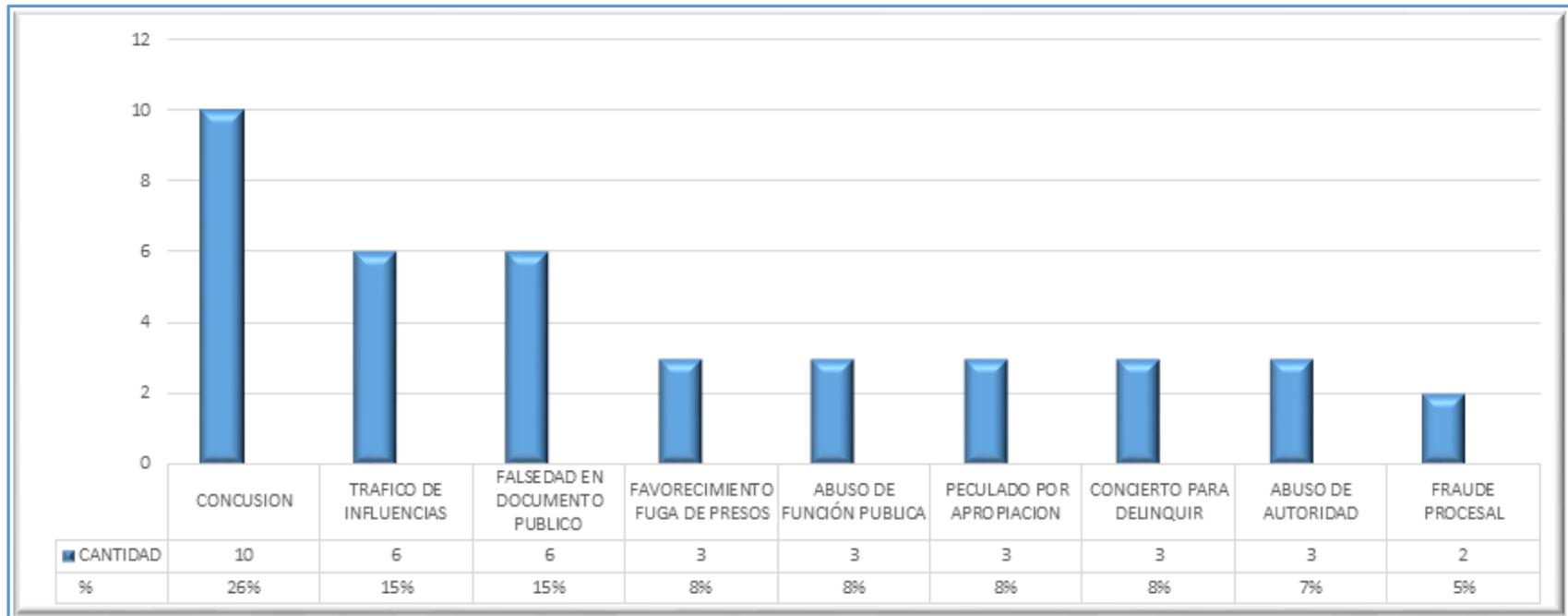
-Realizar publicaciones en los medios de comunicación interna y página Web de la Fiscalía, con relación a asuntos de interés para los servidores en materia disciplinaria. 100 %.

Ahora, en el contexto de posibles situaciones de corrupción la Dirección de Control Disciplinario procedió a realizar en el mes de diciembre de 2018, un análisis de 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 tiene en cuenta las investigaciones de los funcionarios (Fiscales) debido a que no son sujetos disciplinables por parte de esta dependencia, pues la competencia corresponde a 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

Del análisis realizado mediante muestreo de conductas connotadas, reportadas y registradas en archivo de datos Excel, se tiene que al mes de diciembre de 2018 existen 39 casos, de los cuales se resalta que un 26 % corresponde al delito de concusión, 15% tráfico de influencias, 15 % falsedad en documento público, 8 % favorecimiento en fuga de presos, 8 % abuso de función pública, 8 % peculado por apropiación, 8 % concierto para delinquir, 7 % abuso de autoridad y 5 % fraude procesal. (Ver gráficas).

Muestreo de Conductas Connotadas Enero - Diciembre de 2018

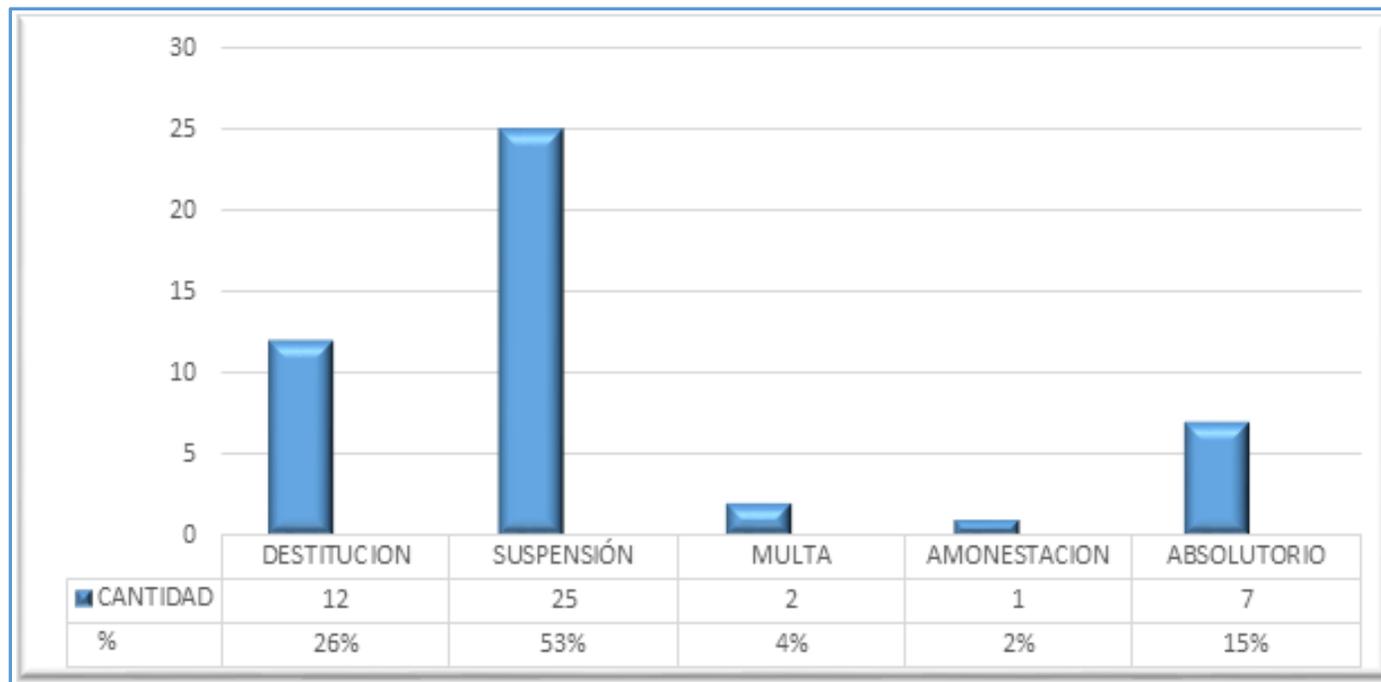


Total muestreo de Conductas Connotadas: 39.

Fuente: Dirección de Control Disciplinario - FGN

Igualmente, es importante resaltar que en la vigencia 2018 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 - Diciembre de 2018

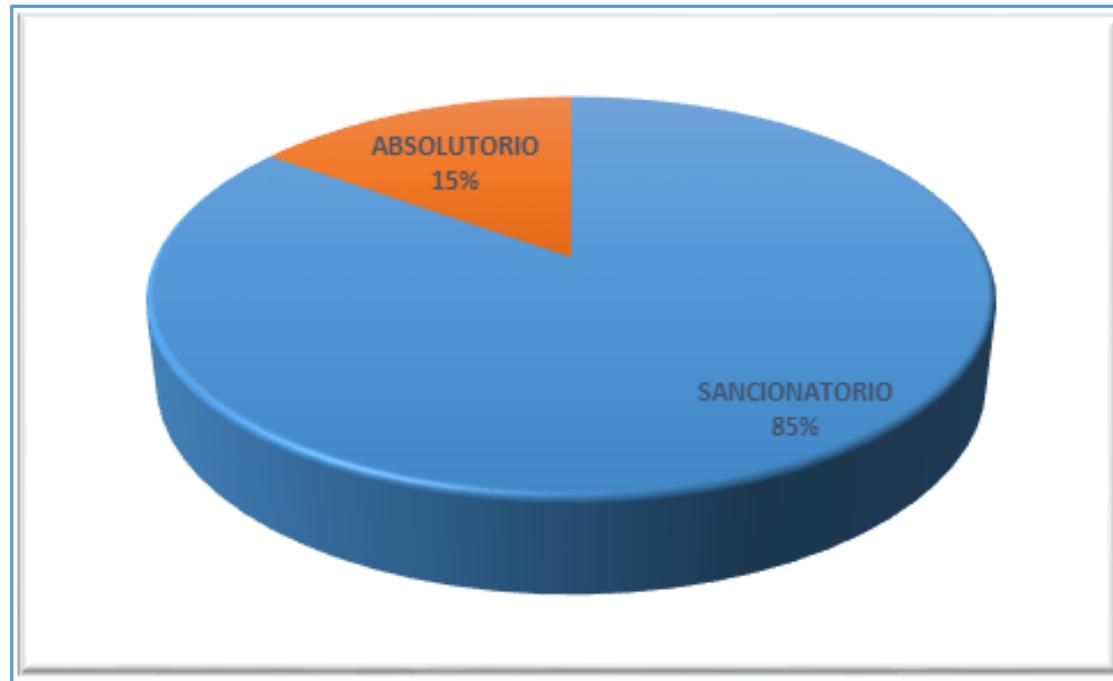


Total Fallos primera instancia por tipo de decisión: 47.

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 a decisiones sancionatorias, con un 85 % del total, en relación con un 15 % de decisiones absolutorias. Al respecto, se observa que el mayor número de decisiones corresponden a sanciones de destitución en un 26 % y de suspensión del 53 %, respectivamente, como se evidencia de la siguiente gráfica:

Tendencia Fallos
Enero - Diciembre 2018



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. Al respecto el DAFP señaló:

“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”.

En este sentido, el segundo componente del PAAC “Racionalización de Trámites” no se encuentra con acciones. Sin embargo, es de tener en cuenta que para facilitar el acceso a la justicia por parte de la ciudadanía se cuenta con 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, con el fin de facilitar el acceso a servicios de la entidad, se cuenta con canales virtuales como el de la denuncia virtual “ADenunciar” que se implementó en 2017 y que en el 2018 amplió su cobertura a otros delitos que se pueden denunciar por este medio:

Hurto a personas.
Hurto a establecimientos.
Hurto a residencias.
Hurto a ganado o abigeato.
Hurto a fincas.
Hurto a celulares.
Hurto a entidades financieras.
Hurto de autopartes.
Hurto a bicicletas.
Hurto a vehículo.
Hurto de motocicletas.
Delitos informáticos.
Material con contenido de explotación sexual infantil.
Extorsión.
Falsedad en documentos.
Estafa.

También se tiene en línea el formulario virtual para presentar PQR de manera ágil y está en funcionamiento el Centro de Contacto que realiza entre otros la 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 “ADenunciar”, 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)

A través de diferentes espacios de diálogo la Fiscalía General de la Nación presenta a la opinión pública información de calidad y en lenguaje claro de los resultados de la implementación del Direccionamiento Estratégico 2016 – 2020, diseñado para hacerle frente a los retos del posconflicto, lograr una entidad más eficaz que garantice los derechos y las libertades de las personas.

De acuerdo con la nueva versión del Manual de Rendición de Cuentas que lidera el Departamento Administrativo de

la Función Pública y el procedimiento interno Espacios de Participación Ciudadana, se incorporan actividades de los siguientes mecanismos:

Información: divulgar las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos, para lo cual se trabaja en:

- Producir y transmitir información y datos en lenguaje claro.
- Medir los avances con datos cuantitativos.
- Fortalecer la transparencia activa, cumplir con la transparencia pasiva; que sean focalizadas y colaborativas.
- Implementar acciones de comunicación en los diferentes canales de divulgación con datos abiertos (página web y redes sociales).
- Jornadas de pedagogía jurídica.

Diálogo: dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto, explicando y justificando la gestión,

permitiendo preguntas y cuestionamientos, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales. Algunos mecanismos de diálogo son:

- Audiencia pública anual de rendición de cuentas.
- Jornadas de Bolsillos de Cristal.
- Chats o foros con la ciudadanía.
- Ferias nacionales de servicio.
- Programa de prevención del delito “Futuro Colombia”.
- Canal de peticiones, quejas y reclamos.
- Sondeos de opinión.

Responsabilidad: responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. La acción principal de responsabilidad se basa en la mejora continua para lo cual se implementan las siguientes actividades:

- Reportar los avances en las investigaciones.
- Priorizar los delitos de mayor impacto.
- Informar los resultados del censo delictivo.
- Medir y divulgar el porcentaje de esclarecimiento de homicidios.
- Producir y divulgar videos preventivos con recomendaciones para minimizar la materialización de ciertos delitos.
- Monitorear el registro noticioso en medios de comunicación.
- Tomar decisiones en el marco de un comité directivo semanal.

Para la Fiscalía General de la Nación los espacios de participación ciudadana son estratégicos para el cumplimiento de su misión, el aumento de la legitimidad y la construcción de un país más transparente e inclusivo.

2.1.5. Estrategia de servicio al ciudadano

Teniendo en cuenta los postulados del Direccionamiento Estratégico diseñado por el Señor Fiscal General de la Nación para la vigencia 2016 – 2020, en lo atinente a la implementación de estrategias que garanticen el acceso a la justicia por parte de los ciudadanos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, la Fiscalía General de la Nación ha diseñado estrategias que a lo largo del año 2018 permitieron fortalecer la atención al usuario.

2.1.5.1 Sistema Web de Turnos

Desde el 2016 se adquirió una solución tecnológica que implementó el sistema web de turnos en 56 salas de recepción de denuncia a nivel nacional. Esta herramienta realiza una atención de manera organizada, establece rutas de atención para algunas conductas delictivas, y también realiza la medición de la satisfacción de los usuarios. Desde su inicio, se han fortalecido las salas existentes y se

han implementado nuevas, alcanzando en la actualidad 100 salas a nivel nacional.

Acciones que se fortalecieron con el sistema de turnos en el año 2018:

1. Se aumentó la cobertura a nivel nacional en una cantidad de 44 salas nuevas.
2. Se actualizaron las 56 salas existentes con nuevo hardware de validación, con dispositivos como lectores de cédula, lector biométrico (lector de huellas) y calificadores individuales de servicio.
3. A través del seguimiento y permanente capacitación a los servidores que hacen parte de las salas de recepción de denuncia se han evidenciado mejoras sustanciales en los tiempos de espera y atención en orientación y recepción de denuncia.

4. Nuevos servicios configurados:

a. Módulos de autogestión: Estos módulos de autogestión prestan una atención ágil y eficaz, cuentan con los servicios de (i) registrar denuncias a través del sistema de denuncia en línea “ADenunciar”; (ii) crear, consultar y hacer seguimiento a PRQS; (iii) consultar la asignación de una noticia criminal en el aplicativo SPOA; y (iv) consultar servicios e información de interés publicada en la página web. Actualmente hay 71 módulos debidamente configurados y en funcionamiento.

b. Agendamiento: A este servicio se le efectuaron mejoras con respecto a las franjas horarias, número de ciudadanos agendados por franja, validación de información del ciudadano, entre otros; este servicio se encuentra en piloto en las salas de recepción

de denuncia Centro de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV) y Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá.

2.1.5.2 Centro de Contacto

A través de este canal el usuario tiene la posibilidad de acceder a los siguientes servicios: presentar denuncia, información y orientación, presencia inmediata de autoridad judicial en los casos en que esté o estuvo en riesgo la integridad física de la persona; denuncia de hechos de corrupción o fosas comunes e individuales; denuncia anónima; consulta de casos por NUNC; peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y víctimas del conflicto armado.

El Centro de Contacto ha dispuesto las siguientes líneas, para que los usuarios se puedan contactar con la entidad a través de la línea telefónica 018000919748, desde un celular marcando 122, desde nuestra página web mediante los correos

electrónicos denunciaanonima@fiscalia.gov.co y hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co o a través del chat institucional.

Adicionalmente, el Centro de Contacto amplió su cobertura con líneas internacionales con España, Chile, México, Perú, República Dominicana, China, Japón, Ecuador, Argentina, Paraguay, Emiratos Árabes Unidos, Turquía, Puerto Rico y Estados Unidos de América.

2.1.5.3 Aplicativo PQRS

Con el fin de garantizar el trámite, respuesta y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que ingresan a la entidad, la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA), en articulación con la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) y la Subdirección de Gestión

Documental (SGD), diseñaron y desarrollaron el nuevo aplicativo para PQRS.

En este contexto, el Formulario virtual de las PQRS está en la página web de la entidad, en el cual los ciudadanos pueden radicar, consultar y hacer seguimiento. Es de resaltar que durante el año 2019 se implementará otra fase del aplicativo cuyos destinatarios son los servidores de la entidad, la cual se encuentra en piloto y ajuste de algunas variables.

2.1.5.4 Capacitación a Servidores

Teniendo en cuenta que el componente humano es vital para la mejora continua en la atención al usuario y el acceso a la administración de justicia, así como para incrementar la confianza y la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la entidad, desde el 2017 se ha venido adelantando una serie de capacitaciones a los orientadores y receptores de denuncia de la Fiscalía General de la Nación, así

como receptores de la Policía Nacional en temas relacionados con:

- ABC de la Denuncia.
- Abordaje e identificación de usuarios.
- Manual de Atención al Usuario.
- Socialización de Guías de Atención de Violencia Intrafamiliar, Indígenas y Niños, Niñas y Adolescentes.
- Ajustes al SPOA.
- Formato de Identificación de Riesgo -FIR-.
- Sistema ADenunciar.
- Aspectos Generales de Intervención Temprana de Entradas, entre otros temas.

Estas capacitaciones lideradas por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA), se realizaron con el apoyo de la Embajada Americana y la Dirección de Altos Estudios (DAE) de la Fiscalía, y fueron desarrolladas a nivel nacional en Bogotá, Tunja, Medellín,

Bucaramanga, Valledupar, Pasto, Neiva, Pereira, Riohacha, Cali, Cúcuta, Barranquilla, Florencia y Villavicencio.

Como resultado, en la vigencia 2017 - 2018 se capacitó un total de 1.070 servidores de la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional.

2.1.5.5 Plataforma de denuncia virtual “ADenunciar”

La herramienta diseñada por la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional permite a los colombianos denunciar más delitos por internet, entre ellos: hurtos en todas sus modalidades, estafa y falsedad en documento público y privado.

La plataforma virtual creada para que la ciudadanía reporte los hechos de criminalidad desde su hogar, sin filas, en pocos minutos y con ayuda de un computador o teléfono móvil con acceso a internet,

permite que más delitos sean puestos en conocimiento de las autoridades.

ADenunciar, el Sistema de denuncia virtual, inició en julio de 2017, con la posibilidad de reportar seis delitos específicos (hurtos al comercio, residencias y personas; difusión de material con contenido de explotación sexual infantil, delitos informáticos y extorsión). En apenas año y medio de funcionamiento, la herramienta recibió el 17 % de las denuncias en el país, es decir que 250.000 colombianos tuvieron acceso efectivo a la justicia y reportaron con efectividad sus casos.

El éxito en la aplicación llevó a la Fiscalía General de la Nación y a la Policía Nacional a ampliar “ADenunciar”. Además de los seis delitos que contempló el aplicativo, ahora se pueden denunciar estafas, falsedades en documento público y privado, y todas las modalidades de hurto (celulares,

vehículos, bicicletas, motocicletas, ganado, sistema financiero, entre otras).

En Bogotá, el 32 % de las denuncias conocidas por la Fiscalía ingresaron a través del Sistema de denuncia virtual – ADenunciar. Medellín aportó 18 %, seguido por Cali, Barranquilla y Bucaramanga con 15 % cada una.

En cuanto a los delitos, sobresale el hurto que corresponde al 80 % de las denuncias que recibe la herramienta en Bogotá. Esta es precisamente la conducta ilegal que más reportan los colombianos en ADenunciar.

Durante el año 2019 la Fiscalía General de la Nación seguirá con su labor de fortalecimiento de los canales de atención, con el fin de mejorar el acceso a la justicia.

2.1.6. Implementación de la Ley de Transparencia

Desde el año 2017 se dio inicio a una estrategia para el fortalecimiento de la transparencia institucional, con la cual se han venido adelantando las acciones necesarias con el fin de consolidar el tema.

La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República acompañó en 2017 a la Fiscalía General de la Nación con la implementación de esta ley y realizó una evaluación inicial para medir el nivel de cumplimiento de la ley de transparencia con la “matriz de autodiagnóstico” que desarrolló la Procuraduría General de la Nación. La primera medición se realizó con corte el 31 de julio de 2017 con los siguientes resultados:

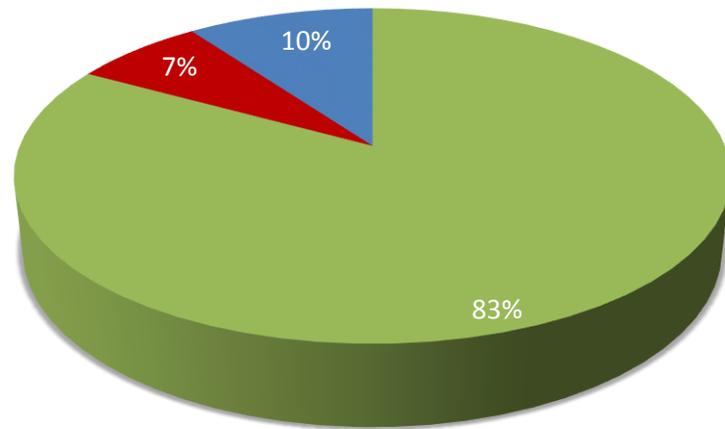
NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN LEY 1712 DE 2014	
JULIO 2017	
Porcentaje de cumplimiento	27%
Porcentaje de No cumplimiento	67%
No Aplica	6%

Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Durante la ejecución de la estrategia, se contó adicionalmente con el acompañamiento de entidades como el Ministerio TIC, el 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.

Posterior a la puesta en marcha de la estrategia y gracias a la articulación interinstitucional y participación de todas las dependencias que hacen parte de la Fiscalía, la Secretaria 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**



■ Porcentaje de cumplimiento ■ Porcentaje de No cumplimiento
■ No Aplica

Fuente: Secretaría de Transparencia

Este resultado se evidenció con la creación del módulo de “Transparencia” en la página web institucional, el cual contiene toda la estructura e información que establece la Ley de Transparencia.

En el 2018 se continuó con el fortalecimiento de la transparencia institucional lo que permitió alcanzar un grado de cumplimiento de la implementación de la Ley de Transparencia en la FGN de 96.92 % como se evidenció en la auditoría realizada del 22 de octubre al 02 de noviembre por la Dirección de Control Interno.

Esta medición demuestra un avance respecto de la evaluación que hizo la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República con corte 31 de diciembre de 2017, la cual reportó un 93 % de nivel de implementación de la Ley de Transparencia, es decir se mejoró en un 3.92 %.

Es de tener en cuenta que posterior a la auditoría de la Dirección de Control Interno, se realizaron las acciones de mejora correspondientes y se atendieron los hallazgos planteados, es así como al finalizar el 2018 los productos que establece la matriz de cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación se encontraban

publicados y actualizados en la página web institucional en el link de Transparencia.

Durante el 2019 se continuará con el fortalecimiento de la transparencia institucional y se realizará la actualización de la información que corresponda para mantener el 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 mientras que 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, 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. -Líder de Proceso o Subproceso y Arquitectos de Transformación.

COMPONENTE 2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
Responsables	(ver numeral 2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad).

COMPONENTE 3	RENDICIÓN DE CUENTAS
Responsables	-Dirección de Planeación y Desarrollo. -Dirección de Políticas y Estrategia. -Dirección de Comunicaciones. -Dirección de Control Interno. -Dirección de Justicia Transicional. -Subdirección Financiera.

COMPONENTE 4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. -Dirección de Comunicaciones. -Dirección de Altos Estudios. -Dirección de Asuntos Jurídicos. -Dirección de Justicia Transicional. -Subdirección de Bienes. -Subdirección de Gestión Documental.

COMPONENTE 5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección de Políticas y Estrategia. -Dirección de Comunicaciones. -Dirección de Asuntos Jurídicos. -Dirección de Control Interno. -Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. -Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. -Subdirección de Gestión Documental. -Subdirección de Gestión Contractual.

COMPONENTE 6	INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección de Planeación y Desarrollo. -Todas las dependencias de la entidad.

2.3. PRESUPUESTO

Por ser un plan transversal para la institución, las actividades de este 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, los lineamientos para la elaboración del 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	2019-06-30
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	2019-01-31
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	2019-01-31
1.4.	Monitoreo o revisión	1.4.1. Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	Registros de revisión de riesgos en cada proceso	Líder de Proceso o Subproceso y Arquitectos de Transformación	2019-04-30 2019-08-31 2019-12-15

COMPONENTE 1		GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente		Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.5.	Seguimiento	1.5.1. Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Reporte de Seguimiento publicado	Dirección de Control Interno	2019-05-15 2019-09-13 2020-01-16

4.2. COMPONENTE 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

(ver numeral 2.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad).

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 institucional los resultados del Plan de Acción 2018.	Información publicada en la página Web	Dirección de Planeación y Desarrollo	2019-01-31
		3.1.2. Publicar en la página web institucional la Ejecución Presupuestal acumulada mensual del 2019.	Publicación mensual de la Ejecución Presupuestal Acumulada	Subdirección Financiera	Mensual

COMPONENTE 3		RENDICIÓN DE CUENTAS			
Subcomponente		Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		3.1.3. Publicar en la página web institucional, el consolidado de exhumaciones y entregas de cuerpos a familiares en el marco de la Ley 975 de 2005.	Consolidado publicado (sección de Justicia Transicional)	Dirección de Justicia Transicional	2019-06-30 2019-12-31
		3.1.4. Publicar en la página web institucional, las sentencias proferidas en el marco de la Ley 975 de 2005.	Sentencias publicadas (sección de Justicia Transicional)	Dirección de Justicia Transicional	2019-06-30 2019-12-31
		3.1.5. Elaborar para su publicación el Informe de gestión del tercer año del Fiscal General.	Informe de Gestión elaborado	Dirección de Políticas y Estrategia	2019-10-31
		3.1.6. Publicar en la página web institucional el Informe de gestión del tercer año del Fiscal General.	Informe de Gestión publicado	Dirección de Comunicaciones	2019-11-30

COMPONENTE 3		RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente		Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
3.2.	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones ¹	3.2.2.	Publicar la programación de versiones libres y audiencias adelantadas en el marco de la Ley 975 de 2005.	Programación publicada (sección de Justicia Transicional)	Dirección de Justicia Transicional	2019-06-30 2019-12-31
		3.2.4.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Audiencia de rendición de cuentas	Dirección de Comunicaciones	2019-12-31
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	2019-12-31

¹ Las Actividades 3.2.1. y 3.2.3. se suprimieron.

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	2019-12-31
		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	2019-12-31
		3.4.3. Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de la audiencia pública.	Informe publicado en la web	Dirección de Comunicaciones	2019-12-31
		3.4.4. Elaborar Reporte al Fiscal General de la Nación, del cumplimiento a la Rendición de Cuentas.	Reporte	Dirección de Control Interno	2019-12-31
		3.4.5. Elaborar plan de mejoramiento en Rendición de Cuentas.	Plan de mejora	Dirección de Comunicaciones	2019-12-31

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 al interior de la entidad, aspectos contenidos en el Manual de Atención al Usuario. ²	Registros de divulgación	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.1.2. Implementar mejoras en el servicio de acuerdo con el seguimiento realizado a los canales de atención (Centro de contacto o denuncia virtual o canal virtual de PQR o puntos de recepción de denuncia presenciales que cuenten con sistema web de turnos).	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-07-15 2019-12-31

² Actividad ajustada por solicitud de DAUITA. Se modificó redacción.

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	2019-12-31
		4.2.2. Realizar una campaña interna y externa para posicionar la herramienta de ADenunciar.	Registros de divulgación	Dirección de Comunicaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.2.3. Realizar una campaña interna y externa para dar a conocer el Centro de Contacto de la Entidad.	Registros de divulgación	Dirección de Comunicaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.2.4. Realizar adecuaciones físicas para mejorar el acceso al ciudadano, de acuerdo con el Plan Maestro de Infraestructura 2019, que incluyan adecuaciones que vayan de la mano con los modelos de atención al usuario, acordados previa asignación de recursos.	Sedes Intervenidas que correspondan a adecuaciones locativas (obra civil)	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2019-06-30 2019-12-31

COMPONENTE 4		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Subcomponente		Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4.3.	Talento Humano	4.3.1. Suministrar a la Dirección de Altos Estudios el contenido teórico y conceptual que sirva para el diseño y construcción de un curso virtual sobre atención al usuario. ³	Curso virtual	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-08-30
		4.3.2. Desarrollar las acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2019.	Acciones formativas ejecutadas	Dirección de Altos Estudios	2019-04-30 2019-08-31 2019-12-31

³ Actividad ajustada por solicitud de DAUITA. Se modificó redacción y se eliminó como responsable a la DAE.

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.	Realizar socialización del procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento de las PQR. ⁴	Acta o listas de asistencia	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental ⁵	2019-05-31 2019-11-30
		4.4.2.	Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. ⁶	Informe con oportunidades de mejora	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental ⁷	2019-04-26 2019-07-26 2019-10-25 2019-12-18 ⁸
		4.4.3.	Divulgar la carta de trato digno.	Registros de divulgación	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Registros de divulgación	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2019-07-31 2019-12-31
		4.4.5.	Dar a conocer al interior de la entidad la Política de Tratamiento de Datos Personales.	Registros de divulgación	Dirección de Asuntos Jurídicos	2019-04-30

⁴ Responsables de meta: 2019-05-31 DAUITA y 2019-11-30 SGD

⁵ Se incluyó como responsable a SGD

⁶ Responsables de meta: 2019-04-26 y 2019-07-26 DAUITA; 2019-10-25 DAUITA y SGD; y 2019-12-15 SGD

⁷ Se incluyó como responsable a SGD

⁸ DAUITA solicitó ajustar fecha: estaba 2019-12-15 a 2019-12-18. El Informe se hace con corte 2019-11-30.

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 percepción de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestado por la entidad. ⁹	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-08-31
		4.5.2. Realizar encuesta de satisfacción de PQRS.	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental ¹⁰	2019-08-31
		4.5.3. Realizar chat o foro en temas de interés para la ciudadanía.	Registros de realización del chat o foro (física o virtual)	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.5.4. Ejecutar sondeo de opinión.	Informe de resultados	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2019-06-30 2019-12-31
		4.5.5. Disponer de una línea de atención a víctimas del conflicto armado.	Opción dentro del Centro de Contacto	Dirección de Justicia Transicional	2019-03-30
		4.5.6. Divulgar videos (cápsulas) con mensajes preventivos sobre los delitos de mayor impacto.	Registros de divulgación	Dirección de Comunicaciones	2019-06-30 2019-12-31

⁹ Actividad ajustada por solicitud de DAUITA. Se modificó redacción.

¹⁰ Se incluyó a la SGD como Responsable

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. Publicar información en datos abiertos de temas misionales en la página web institucional y en el Portal de Datos Abiertos.	Información misional publicada	Dirección de Políticas y Estrategia	2019-04-30 2019-08-31 2019-12-31	Datos abiertos publicados
		5.1.2. Seguimiento a publicación de procesos contractuales en el SECOP y página web de la entidad.	Seguimiento realizado	Subdirección de Gestión Contractual	2019-05-08 2019-09-06 2020-01-07	1 informe por cada cuatrimestre
		5.1.3. Dar a conocer al interior de la entidad el Procedimiento de Espacios de Participación Ciudadana.	Procedimiento dado a conocer	Dirección de Políticas y Estrategia	2019-04-30	Registros de divulgación

COMPONENTE 5		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
		5.1.4.	Dar a conocer los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional.	Lineamientos divulgados a nivel institucional	Dirección de Comunicaciones	2019-04-30	Registros de divulgación
		5.1.5.	Realizar auditoría al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.	Informe del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014	Dirección de Control Interno	2019-12-31	Nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014
5.2.	Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1.	Comunicar a las dependencias responsables las oportunidades de mejora producto del informe de PQRS, para que estas las implementen y realicen el seguimiento correspondiente. ¹¹	Oficio o correo de comunicación	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental ¹²	2019-04-26 2019-07-26 2019-10-25 2019-12-15 ¹³	Registros de comunicación

¹¹ Responsables de meta: 2019-04-26 y 2019-07-26 DAUITA; 2019-10-25 DAUITA y SGD; y 2019-12-15 SGD.

¹² Se incluyó a la SGD como Responsable.

¹³ La comunicación se hace con corte 2019-11-30.

COMPONENTE 5		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN				
Subcomponente		Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
5.3.	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1. Actualizar y publicar en la página web institucional y portal de Datos Abiertos, el Registro de Activos de Información (RAI).	Registro de Activos de información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2019-10-31	Publicación del Registro de Activos de Información actualizado
		5.3.2. Actualizar y publicar en la página web institucional y portal de Datos Abiertos, el Índice de Información Clasificada y Reservada (IICR).	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Dirección de Asuntos Jurídicos	2019-10-31	Publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado
		5.3.3. Actualizar y publicar en la página web institucional y portal de Datos Abiertos, el Esquema de Publicación de Información (EPI).	Esquema de Publicación de Información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2019-10-31	Publicación del Esquema de Publicación de Información actualizado
		5.3.4. Revisar y actualizar los vínculos (o links) del Registro de Activos de Información y del Esquema de Publicación de Información, que se encuentran publicados en la página web institucional y portal de Datos Abiertos.	Vínculos (o links) actualizados del Registro de Activos de Información y del Esquema de Publicación de Información	Subdirección de Gestión Documental	2019-05-31	Publicación del Registro de Activos de Información y del Esquema de Publicación de Información, con los vínculos (o links) actualizados

COMPONENTE 5		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador
5.4.	Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1.	Gestionar la implementación de servicios para mejorar la atención de personas en condición de discapacidad de acuerdo con los lineamientos de MINTIC.	Oficio, acta, lista de asistencia, correo electrónico	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2019-09-30	Registros de gestión
5.5.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1.	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información. ¹⁴	Informe	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Gestión Documental ¹⁵	2019-07-26 2019-12-15 ¹⁶	Informe publicado

¹⁴ Responsables de meta: 2019-07-26 DAUITA y 2019-12-15 SGD

¹⁵ Se incluyó a la SGD como Responsable.

¹⁶ El Informe se hace con corte 2019-11-30.

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. Apoyar y asesorar a las dependencias para el avance o resultados de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta, Control de asistencia o correo electrónico	Dirección de Planeación y Desarrollo Dependencias de la entidad	2019-06-30 2019-12-31
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, Control de asistencia o correo electrónico	Dirección de Planeación y Desarrollo Dependencias de la entidad	2019-06-30 2019-12-31
6.3.	Resultados del fortalecimiento de la transparencia institucional	6.3.1. Presentar avances y resultados al Comité de Gobierno en Línea (o quien haga sus veces), de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta, Control de asistencia o correo electrónico	Dirección de Planeación y Desarrollo	2019-06-30 2019-12-31



Diagonal 22 B No. 52 - 01 Bogotá, D.C.

www.fiscalia.gov.co

Teléfono: 570 2000 ext. 1580 - 1581

Dirección de Planeación y Desarrollo

Fiscalía