

Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Fiscalía General de la Nación

2013



INTRODUCCIÓN

El presente documento se ha realizado según los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario” que hace parte sustancial del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012.

Con base en el Plan de Desarrollo Nacional 2010 -2015 “Prosperidad Para Todos” y el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2011-2014, se elaboró el Direccionamiento Estratégico de la Fiscalía General de la Nación para el período comprendido entre los años 2013 y 2016. La dirección hacia la que apunta el Plan Estratégico, concebido como un todo, es la construcción de una Fiscalía que garantice los derechos tanto de los procesados como de las víctimas, en el marco de una justicia restaurativa con fundamento en los principios de verdad, justicia y reparación. De la misma manera, el Plan apunta a incrementar la efectividad de las investigaciones, disminuir la congestión, mejorar el servicio a la ciudadanía y fortalecer la política criminal del Estado.

Estos son componentes fundamentales de la hoja de ruta institucional para los próximos años. Se debe resaltar que para el desarrollo de los objetivos estratégicos se pretende adelantar una reestructuración integral de la entidad, en donde se abarcarán tanto los procesos misionales como los procesos administrativos.

Se busca dar un giro a la metodología de la investigación, por medio de la adopción y adaptación de modelos que cumplan con estándares internacionales, en donde la investigación no se centre exclusivamente en el individuo como presunto autor del delito, sino en la construcción de contextos que permitan identificar a los máximos responsables dentro de los aparatos organizados de poder, aplicando los criterios de priorización establecidos en la Directiva 001 del 4 de octubre de 2012. Un programa central para el logro de los propósitos finales del plan, consiste en la focalización de esfuerzos en torno al fortalecimiento administrativo y financiero de la institución; para lograrlo, entre otras iniciativas, se contempla el desarrollo de programas que incrementen las competencias laborales del talento humano que se desempeña en la Fiscalía General de la Nación. Es solamente un talento humano suficientemente entrenado, con una fuerte formación y desarrollo continuo de competencias profesionales y laborales, el que posibilitará enfrentar de manera exitosa la criminalidad contemporánea.

En suma: un replanteamiento que mejora todos los sectores de administración, gestión y desempeño, que está basado en políticas públicas y declaraciones

institucionales consistentes y que posee una hoja de ruta organizada que se desarrollará en fases con sistemas de control y retroalimentación, sumado al trabajo mancomunado con otras instituciones del Estado, dará cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad, en el marco de una clara política criminal basada en los principios de justicia oportuna y luchando contra la corrupción.

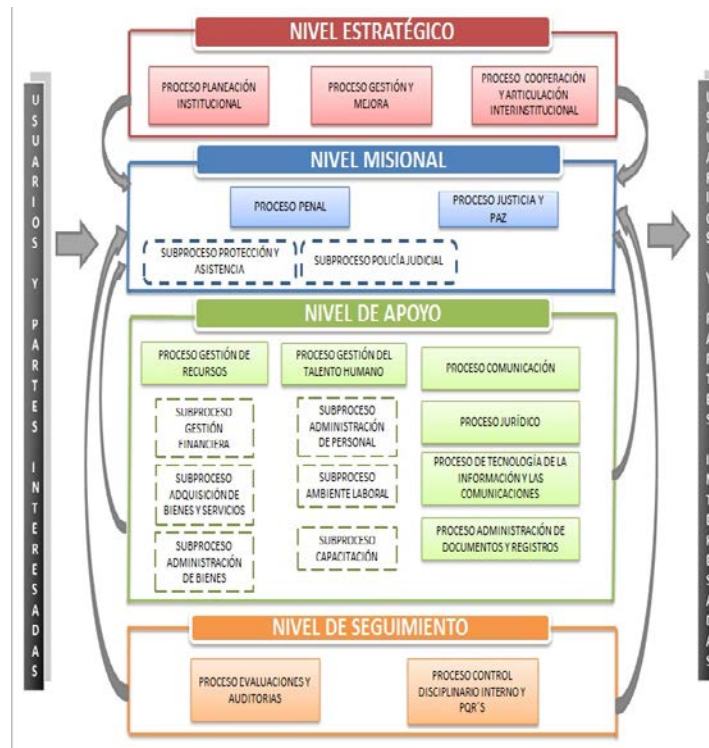


TABLA DE CONTENIDO

1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
.....	5
1.1 Plan de Trabajo.	5
1.2 Mecanismos de seguimiento.	5
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	6
2.1 Identificación de Trámites.	6
2.1.1 Permisos para visitar personas detenidas dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.	7
2.1.2. Presentación de las denuncias.	8
2.1.3. Inspección a cadáver por la unidad de investigación a muertes de causa por establecer.	9
2.1.4 Reporte sobre personas desaparecidas.....	10
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	12
3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.....	13
3.1.1 Participantes en la audiencia pública.	13
• Fiscal General de la Nación – Preside.....	13
3.1.2. Moderador.	13
3.1.3. Roles y responsabilidades.....	14
.....	15
4. COMPONENTE CUARTO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
.....	18
4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano "Portafolio de Servicios"..	18
4.2 Implementar y Optimizar.	18
4.3 Medir la Satisfacción del Ciudadano.	19
4.4 Adecuación de espacios físicos.	20

1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Para la construcción del presente mapa de riesgos, se tuvo en cuenta la estructura de la gestión por procesos que está enmarcada en el mapa de procesos de la entidad que aparece a continuación:



Este mapa de procesos fue aprobado mediante resolución interna No 0-1834 del 04 de octubre de 2012. Debido a este cambio, y a la implementación de una nueva metodología, se plantea en el plan de acción, la capacitación en la metodología ajustada de administración de riesgos y la construcción más aun teniendo en cuenta las directrices que en cuanto a riesgos de corrupción imparte la guía de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al usuario.

La metodología que inicia su fase de implementación, basa su identificación en los productos intermedios y finales de cada proceso y subproceso que tiene la entidad. Estos productos están contenidos en las caracterizaciones de procesos y subprocesos. Si bien se han realizado talleres de construcción de riesgos con cada proceso interviniente, la discusión no ha finalizado, por lo cual se ha construido un plan de trabajo de revisión y actualización de riesgos.

Para lograr articular la metodología establecida en la entidad con los riesgos de anticorrupción se ha establecido el siguiente plan de trabajo el cual tiene contemplado que, para el seguimiento del segundo trimestre estarán documentados los riesgos relacionados con corrupción.

1.1 Plan de Trabajo.

Actividad	Fecha límite de ejecución
Revisión y Ajuste de la Política Institucional	Mayo 16 de 2013
Adopción de la nueva metodología	Mayo 17 de 2013
Capacitación de la metodología a cada uno de líderes de los procesos	Mayo 30 de 2013
Identificación de riesgos, calificación y controles (incluidos anticorrupción).	Julio 02 de 2013
Acciones preventivas para los riesgos	Julio 02 de 2013
Mapa de riesgos institucional	Julio 23 de 2013
Monitoreo trimestral a los riesgos	Julio 30 de 2013- octubre 30 de 2013-enero 30 de 2014

Una vez sean construidos estos riesgos con cada una de las etapas exigidas (Identificación, análisis, valoración e identificación de Políticas de Administración de riesgos) será construida la matriz solicitada para el posterior seguimiento y evaluación por parte de cada líder de proceso y subproceso y de la Oficina de Control Interno.

Es importante mencionar que la entidad ha hecho manifiesto su compromiso por la administración de riesgos de cada proceso o subproceso debido a que en el Direccionamiento estratégico 2013-2016, en la estrategia 3.3 "Asegurar la mejora continua de los procesos mediante el seguimiento a los sistemas de gestión de la Entidad." y en el Plan Operativo Anual 2013, ha registrado la actividad 3. "Monitorear la materialización de los riesgos del Proceso o subproceso así como también la aplicación de las acciones de control contempladas para los mismos." La cual es de aplicación obligatoria a nivel nacional e insumo a vez de criterio para la realización de auditorías internas en el tema.

1.2 Mecanismos de seguimiento.

El mecanismo de seguimiento a los riesgos de corrupción estará representado en dos instancias:

- a. Interna al proceso o subproceso. La cual será ejecutada por cada líder de proceso o subproceso con base en los lineamientos de la guía para la construcción del plan de Anticorrupción que establece: "Las Entidades

deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte abril 30, agosto 31 y diciembre 31”.

- b. Auditorías Internas Llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno, con el fin de verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Además del seguimiento, control y verificación que establece el Decreto 2641 de 2012.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

2.1 Identificación de Trámites.

La entidad adelantó un trabajo en el que se revisaron cada una de las caracterizaciones de los procesos que están contemplados dentro del mapa de procesos institucional. Fruto de este trabajo se identificaron qué trámites tanto internos como externos se vienen llevando a cabo. A saber:

PROCESO	TRÁMITE	
Proceso Penal	Expedir constancias y certificaciones	Usuarios externos y entidades externas
Proceso de Administración de Personal	Constancias de traslados	Usuarios internos y externos
	Constancias de servicios prestados	Usuarios internos y externos
	Certificación práctica jurídica	Usuarios internos y externos
	Certificación para pensión y bono pensional	Usuarios internos y externos
Proceso de Gestión Financiera	Comprobante de egresos	Usuarios internos y externos
	Pago o devolución de títulos judiciales	Usuarios externos y entidades externas
Subproceso de Peticiones Quejas y Reclamos	Solución del requerimiento y comunicación con el usuario	Usuarios externos
	Informe de resultados	Usuarios externos y entidades externas

Sin embargo, como se explicó en el componente anterior, la entidad ha actualizado su mapa de procesos y adoptó un nuevo Direccionamiento Estratégico, que establecen la base estructural del funcionamiento de la entidad. Lo anterior conlleva a una nueva revisión de cada proceso y subproceso en la cual se establezca qué trámites se llevan a cabo en la entidad y cuáles son servicios.

No obstante la entidad cuenta actualmente con 4 trámites registrados en la página Web de Gobierno en línea. www.gobiernoenlinea.gov.co:

2.1.1 Permisos para visitar personas detenidas dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.

- **Descripción.**

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).

- **Pasos a seguir.**

- I. Solicitar personalmente la autorización para visitar al detenido dentro de las instalaciones de la Fiscalía. Dirigirse a: Oficina de la entidad: Despacho del fiscal donde se está llevando el caso.
- II. Entregar la documentación requerida (original y fotocopia de la cédula de ciudadanía) y argumentar relación con el detenido. Dirigirse a: Oficina de la entidad: Despacho del fiscal donde se está llevando el caso.
- III. Recibir la autorización o permiso de visita del detenido dentro de las instalaciones de la Fiscalía. Dirigirse a: Oficina de la entidad: Despacho del fiscal donde se está llevando el caso.

- **Requisitos.**

- I. Presentación personal. Realizar la solicitud en forma personal por el interesado
- II. Lugar de origen, nacionalidad, residencia, identificación. Demostrar lugar, fecha de nacimiento y número de identificación.
- III. Tener aprobación previa. Presentar autorización de los padres del menor, si es él quien va a acudir a la visita.

- **Documentos Requeridos**

- I. Cédula de ciudadanía del solicitante (Original).
 - II. Cédula de ciudadanía del padre del menor (Original).
-

- III. Documento que contenga autorización para que un menor realice la visita, donde se acredita que es el padre del menor, quien otorga el permiso. (Original)

2.1.2. Presentación de las denuncias.

- **Descripción.**

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

- **Pasos a seguir.**

- I. Presentar la denuncia verbal o escrita, anexando documentos o elementos que prueben el delito, si los hay, en 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 Dirigirse a: Oficina de la entidad: Unidades de fiscalía
Página de Internet: www.fiscalia.gov.co
- II. Realizar la averiguación del trámite correspondiente. Dirigirse a: Oficina de la entidad: Dirigirse a cada punto de atención.

- **Requisitos.**

- I. Cumplimiento de especificaciones o estándares. Ser afectado o tener conocimiento de un delito
- II. Lugar de origen, nacionalidad, residencia, identificación. Tener nacionalidad colombiana o extranjera.

- **Documentos Requeridos**

1. Documentos y/o elementos que prueban el delito, si los hay (Original, Copia o Fotocopia).
-

2. Cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte (Original y copia auténtica).

2.1.3. Inspección a cadáver por la unidad de investigación a muertes de causa por establecer.

- **Descripción**

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.

Nota: Cuando se reporta el fallecimiento de una persona por muerte natural considerada como aquella presentada a consecuencia de una enfermedad (no generada o precipitada) y no cuenta con médico o institución tratante que expida el certificado de defunción, toda persona o doliente puede acudir a través de la central de comunicaciones de la Policía Nacional, la que comunica a la Unidad de Investigación a Muertes por Establecer, la cual desplazará un investigador médico y representante del Ministerio Público al lugar de los hechos bien sea residencia o centro de salud donde practica una valoración de la escena, inspecciona el cadáver, entrevista a los familiares o conocedores de una muerte natural, en cuyo caso realizará la diligencia y expide el correspondiente certificado de defunción. Si se sospecha muerte no natural, comunica el caso a la Unidad u Oficina de Inspección con levantamiento de cadáver de Fiscalía donde se realizará la respectiva diligencia.

- **Pasos a seguir:**

- I. Informar en primera instancia al CAI más cercano de su ciudad o en su defecto al 112 de la Policía Nacional en Bogotá y 123 en las ciudades restantes del territorio nacional, o en cualquier Unidad de Policía Judicial, sobre cualquier tipo de fallecimiento. Dirigirse a: Centro de Atención Telefónica: Unidad de policía judicial.
- II. Remitirse el familiar o doliente de la persona fallecida a la EPS o Secretaría de salud de la ciudad donde el fallecido tenía antecedentes clínicos o médico tratante; estas entidades valoraran el caso teniendo en cuenta la historia clínica, formulas médicas o estudios clínicos existentes y emitirán el certificado de defunción de la persona fallecida en los casos que sea procedente, (en el evento Dirigirse a: la entidad a la cual se prestó el servicio médico)

- III. Establecer comunicación con el Centro automático de despacho Policía Nacional CADE, teléfono 112 en Bogotá y 123 en las demás ciudades del país. Suministre la información requerida por los mismos con el fin de atender su caso. Una vez recibido el reporte el CAD envía una patrulla de la Policía de vigilancia con el fin de verificar el hecho, confirma al CAD y éste realiza el respectivo reporte a la Dirigirse a: Oficina de la entidad: Centros de Servicio Judicial.
- IV. Recibir el certificado de defunción expedido por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses una vez que este ha practicado la necropsia. Dirigirse a: Oficina de la entidad: Instituto Nacional de Medicina Legal.

- **Requisitos.**

- I. Cumplimiento de especificaciones o estándares. Tener conocimiento del fallecimiento de una persona, por muerte natural.
- II. Cumplimiento de especificaciones o estándares. Que la persona fallecida no cuente con médico tratante o Institución de Salud.

2.1.4 Reporte sobre personas desaparecidas.

Este punto ha sido trabajado por la Dirección Nacional de CTI, a continuación se describe su funcionamiento.

- **Descripción**

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 representante legal, Tutor o defensor del menor.

“RECUERDE QUE NO EXISTE TIEMPO DE ESPERA PARA COLOCAR EN CONOCIMIENTO LA PRESUNTA DESAPARICION”.

- **Pasos a seguir:**

Es necesario que la información que manifieste el reportarte sea veraz, oportuna, completa, así como se aporte la mayor cantidad de características del desaparecido como: descripción física, señales particulares, historias médicas, Odontológicas y una foto donde aparezca el rostro del desaparecido (a) (de ser posible la foto más próxima a la fecha de desaparición).

- I. Sin importar el lugar de la desaparición, acérquese a la Unidad de Policía Judicial (CTI y SIJIN) o al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses o la personería más cercana a su domicilio con el fin de colocar en conocimiento los hechos.
- II. Es importante que quien suministre la información del presunto desaparecido (a) conozca la mayor cantidad de información posible, tanto de la víctima como de las circunstancias que rodearon los hechos.

- **Requisitos.**

- I. Debe identificarse con documento de identidad original.
- II. Suministrar sus datos de contacto (dirección y teléfonos exactos) para realizar comunicación constante de los adelantos del caso.

- **Documentos Requeridos**

- I. Documento de identidad de quien hace el reporte. (Original).
- II. Si es posible el documento de identidad de la persona desaparecida o en su defecto el número de éste, nombres y apellidos completos, fecha y lugar de nacimiento.
- III. Fotografía reciente al momento de los hechos donde aparezca el rostro del desaparecido (a).
- IV. Información de la ubicación de la historia clínicas odontológica y/o médica. (original, copia o fotocopia).
- V. Datos de nombres, direcciones y/o teléfonos de grupo social y familiar de la víctima.

Consideraciones especiales.

- Puede hacer seguimiento a éste trámite mediante presentación personal del reportante o familiar del desaparecido en la oficina que instauró el reporte o en la página del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en el Link, CONSULTA PÚBLICA.
- Es importante que si usted tiene información adicional que pueda aportar por favor suminístrela.
- No existe tiempo de espera para colocar en conocimiento la presunta desaparición.

“El reporte por la presunta desaparición de una persona ante los organismos de investigación NO se puede hacer por medios electrónicos, debe hacerse de manera presencial”.

Normatividad base:

- Ley 1418 de 2010
- Ley 1408 de 2010
- Ley 971 de 2005
- Ley 906 de 2004.
- Ley 600 de 2000.
- Ley 589, de 2000.
- Directiva Presidencial 005. de 1991.

Como puntos importantes a tener en cuenta es que la institución cuenta con mecanismos virtuales para atender la necesidad de los clientes internos, lo cual ha fortalecido la obtención de documentos personales de funcionarios tales como:

- Generación de comprobantes de nómina.
- Inventario a cargo de cada servidor o funcionario.
- Reporte de viáticos generados por cada servidor.
- Certificado de ingresos y retenciones en línea.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Dentro del Proceso de Comunicación con que cuenta la entidad, está documentada la **guía de medios FGN-19000-G-01**, la cual incluye las directrices

de gestión para la rendición de cuentas de la entidad. A continuación se describen las etapas contenidas en dicho documento.

3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.

La Audiencia Pública es un espacio abierto, participativo e interlocutorio entre una entidad del Estado y los grupos de interés de su competencia, donde las personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como sobre el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

3.1.1 Participantes en la audiencia pública.

La audiencia pública estará integrada por el grupo directivo y los participantes e intervinientes, así:

- Fiscal General de la Nación – Preside.
- Vicefiscal General de la Nación.
- Secretario General.
- Directores Nacionales y Seccionales de Fiscalías, Administrativa y Financiera, Cuerpo Técnico de Investigación y Asuntos Internacionales.
- Fiscales Delegados ante la Corte Suprema de Justicia.
- Coordinadores Unidades Nacionales de Fiscalías.
- Jefe Oficina de Protección y Asistencia.
- Jefe Oficina de Control Interno.
- Jefe Oficina de Veeduría.
- Jefe Oficina de Planeación.
- Jefe Oficina de Divulgación y Prensa.

Los demás que determine el Señor Fiscal General de la Nación.

3.1.2. Moderador.

Para garantizar el orden, el Jefe de la Oficina de Divulgación y Prensa, y/o su delegado, ejercerá como moderador de la audiencia, quien además administrará los tiempos y coordinará las intervenciones.

Dentro de las funciones del moderador se encuentran las siguientes:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas para el desarrollo de la audiencia basadas en este documento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan el mismo tiempo de intervención.
- Clausurar la audiencia pública.

3.1.3. Roles y responsabilidades.

- **Equipo de trabajo técnico.**

Conformado por el Despacho del Fiscal General, Secretaría General, Dirección Nacional Administrativa y Financiera, Dirección Nacional del Cuerpo Técnico de Investigación, Oficinas de Control Interno, Planeación y Divulgación y Prensa.

Los siguientes son los roles y responsabilidades de cada una de las dependencias intervinientes en la preparación, ejecución y evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

- **3.3.2 Despacho Fiscal General.**

- I. Revisará los ejes temáticos a tratar.
- II. Una vez definidos los temas a tratar en la audiencia, el Despacho del Fiscal aprobará los informes presentados por las dependencias del nivel central y las direcciones nacionales.
- III. Realizará el informe ejecutivo que presentará el señor Fiscal durante la audiencia pública.

- **Secretaría General.**

- I. Consolidará los textos que integran el informe de rendición de cuentas y presentará el informe respectivo al despacho del Fiscal General de la Nación.
- II. Entregará copia del informe a la Oficina de Divulgación y Prensa para su respectiva edición y divulgación a través de la página web e intranet institucionales.

- **Dirección de Asuntos Internacionales**

- I. Aportará a la Oficina de Divulgación y Prensa la base de datos del Cuerpo Diplomático y Consular acreditado en Colombia y de organismos internacionales que tienen vínculos de cooperación judicial y/o técnica con la Fiscalía General de la Nación. Además, informará oportunamente a esta dependencia algún cambio en la misma.
- II. De requerirse, apoyará con servidores bilingües para la ubicación de los asistentes internacionales el día de la audiencia.

- **Unidad de Fiscalías Delegada ante la Corte Suprema de Justicia**

- I. Revisará las respuestas a las inquietudes de los ciudadanos proyectadas por los funcionarios competentes.
- II. Luego de la revisión, la Oficina de Divulgación y Prensa transcribe las preguntas y respuestas y las remite al despacho del Fiscal General para su aprobación.

- **Dirección Nacional Administrativa y Financiera**

La consecución de los recursos financieros necesarios para la audiencia estará a cargo de la Dirección Nacional Administrativa y Financiera y/o Secretaría General, a través de las dependencias adscritas a las mismas.

En cada una de las direcciones seccionales, el Director Administrativo y Financiero debe garantizar la consecución de un auditorio al que se convocará con el apoyo de los directores seccionales de Fiscalías y del CTI, a los servidores y a la ciudadanía a la emisión la rendición de cuentas por el canal institucional de televisión.

Para el registro de ingreso referente al control de asistencia, el Director Seccional Administrativo y Financiero coordinará un equipo con el liderazgo del Analista de Sistemas y una vez terminada la audiencia de rendición de cuentas enviará el formato de control de asistencia FGN 14100- F04 del Proceso Administración de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad a la Oficina de Divulgación y Prensa del Nivel Central.

- **Dirección Nacional Cuerpo Técnico de Investigación**

Tomará las medidas necesarias para garantizar la seguridad del Fiscal General de la Nación y de las personas asistentes a la audiencia pública, para lo cual la Oficina de Divulgación y Prensa suministrará la información referente a nombres, cargos, direcciones, teléfonos, correos electrónicos de los participantes y el lugar de realización de la audiencia.

- **Oficina de Control Interno**

Es la dependencia encargada de hacer seguimiento y evaluación de la audiencia de Rendición de Cuentas de la Fiscalía General de la Nación y de apoyar a la Oficina de Divulgación y Prensa en la realización de la misma, además:

- I. Entregará el formato de inscripción a los asistentes a la audiencia.
 - II. Entregará los formatos de evaluación que diligenciarán los asistentes al finalizar la audiencia.
 - III. Realizará seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad en la respectiva audiencia pública.
 - IV. Presentará al Fiscal General de la Nación un informe de evaluación y seguimiento sobre el desarrollo y los resultados de la audiencia, para proponer acciones de mejora futuras, en caso de ser pertinentes.
- **Oficina de Planeación.** De acuerdo con el *Direccionamiento Estratégico*, definirá los ejes temáticos que se tratarán en la audiencia pública para la Rendición de Cuentas.
 - **Oficina de Informática.** Llevará un registro de control de la base de datos referente al ingreso de los asistentes e invitados a la Audiencia Pública el día de la misma. Así mismo garantizará los medios y canales tecnológicos y de comunicación necesarios.
 - **Grupo de Transportes** Dispondrá de vehículos y conductores necesarios para el traslado de equipos y elementos de la Oficina de Divulgación y Prensa al auditorio donde se desarrollará la audiencia.
 - **Grupo Administración de la Sede.** Apoyo técnico y logístico a la Oficina de Divulgación y Prensa para el montaje de la audiencia en la ciudad de Bogotá.

- **Grupo Construcciones.** Cuando se requiera, realizará el croquis del lugar en el que se realizará la audiencia pública.

- **Oficina de Divulgación y Prensa.**

- I. Definidos los temas a tratar y el lugar de la realización de la audiencia, la Oficina de Divulgación y Prensa coordinará los aspectos relacionados con la convocatoria pública a través de los medios de comunicación y de la página www.fiscalia.gov.co.
- II. La convocatoria se realizará con 30 días de antelación y deberá contener los objetivos de la audiencia, los temas que se tratarán, el cronograma y forma de inscripción y participación.
- III. Divulgará los temas a tratar en desarrollo de la audiencia, a través de la página web www.fiscalia.gov.co
- IV. Establecerá los mecanismos necesarios para recoger y seleccionar las inquietudes de los asistentes que deseen intervenir, las cuales deberán ser resueltas el día de la audiencia.
- V. Asesorará al equipo de trabajo técnico en el manejo de la imagen institucional para el montaje de la escenografía de la audiencia pública.
- VI. Manejará el protocolo y ceremonial de la audiencia.
- VII. Asesorará el montaje y logística de la audiencia.
- VIII. Elaborará el libreto para el maestro de ceremonias.

- **Demás dependencias**

Las demás dependencias del nivel central y de las Direcciones Seccionales de Fiscalías, Cuerpo Técnico de Investigación y Administrativas y Financieras apoyarán al equipo de trabajo y a la Secretaría General en los siguientes aspectos:

- I. En la etapa de planeación de la audiencia de Rendición de Cuentas presentarán los informes y estadísticas que sean requeridos por el despacho del Fiscal General.
- II. Durante la audiencia de Rendición de Cuentas, los servidores y jefes de oficina harán presencia cuando sean requeridos por el Fiscal General de la Nación.
- III. Culminada la audiencia de Rendición de Cuentas darán respuesta a las preguntas de la ciudadanía que no fueron resueltas en la audiencia y que sean de su competencia, canalizadas por la Oficina de Divulgación y Prensa, las cuales se publicarán con posterioridad en la página web de la entidad.

4. COMPONENTE CUARTO. 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. De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos.

4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano "Portafolio de Servicios".

Teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y puntos de atención a la ciudadanía, se consolidará la información de los servicios que presta cada uno de los procesos y subprocesos y de esta manera lograr la divulgación del portafolio de servicios de la entidad.

4.2 Implementar y Optimizar.

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Fiscalía General de la Nación, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, líderes de los procesos y subprocesos misionales, Oficina de Informática, Grupo de Gestión Documental y Oficina de Veeduría, trabajarán permanentemente en el tema de recepción de PQRD, diseñando herramientas que permitan al ciudadano acceder fácilmente a estos servicios.

Es importante mencionar que la entidad cuenta con el aplicativo "SIGUE" para realizar el seguimiento y control en lo relacionado con los reclamos, el aplicativo "SIREDA" para el caso de las quejas.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

- Definir mecanismos que permitan la articulación con los procesos institucionales.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

- Seguimiento y medición de los procesos que tienen contacto directo con la ciudadanía.
- Implementar acciones de mejora, con ocasión a los resultados de los seguimientos y los requerimientos de la ciudadanía, mediante las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncia.

Establecer controles de riesgo

- Verificar la satisfacción del ciudadano por medio de las encuestas de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamos.
- Control y seguimiento de documentos y registros
- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

4.3 Medir la Satisfacción del Ciudadano.

Los procesos y subprocesos misionales, aplican periódicamente las encuestas de satisfacción, de acuerdo a los análisis realizados, se formulan acciones de mejora enfocadas a mejorar la prestación del servicio, así mismo se proyecta diseñar una encuesta de satisfacción para la Oficina de Veeduría del proceso control interno disciplinario y PQRs, quien es el responsable de las quejas y reclamos de la entidad, así mismo para la actividad de NNs y desaparecidos a cargo del subproceso de policía judicial.

Identificar necesidades: En la construcción de las caracterizaciones de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general, a través de la definición de los productos finales. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna, mediante el establecimiento y control de los requisitos del cliente que quedaran contenidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos y subprocesos.

Información actualizada: Se proyecta fortalecer la página web institucional respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

Actualmente la página Web de la entidad en su pantalla de inicio, proyecta la información actualizada de los casos de investigación relevantes, la gestión de su alta dirección en los apartados que tienen movimiento en la semana que se consulta.

Posee un enlace de vínculos multimedia (imágenes, Audio y video de participaciones clave de la entidad).

4.4 Adecuación de espacios físicos.

La entidad dispone de unos espacios físicos e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo postal, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional. Ojo: modelos de gestión.

La entidad cuenta con los siguientes modelos de atención físicos:

- **Unidades de Reacción Inmediata – URI**

Estas Unidades facilitan el acceso ciudadano a la administración de justicia, a través de la prestación permanente del servicio. Logran la efectividad de la acción judicial y dan respuesta oportuna a las necesidades de la comunidad.

Las URI brindan servicio permanente los 365 días del año durante las 24 horas del día con unidades ubicadas estratégicamente en el país; dichas unidades están conformadas por fiscales con funciones de dirección y coordinación de sus equipos de trabajo, un grupo de investigadores y técnicos adscritos al Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía, la Sijin, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y el Ministerio Público.

- **Salas de Atención al Usuario – SAU.**

Acercan a la comunidad a la administración de justicia; prestan atención a las víctimas del delito y aplican formas alternas de solución de conflictos por medio de una metodología pedagógica y de sensibilización. En aquellos casos que requieren querrela, los ciudadanos encuentran en este modelo de gestión información oportuna para que antes de iniciar un proceso de investigación, las víctimas y agresores accedan a la institución para llegar a un acuerdo y recibir orientación sobre la entidad que atenderá el caso en forma efectiva.

En la SAU se informa a la comunidad sobre las alternativas para la solución de conflictos por la vía de la conciliación. Esta herramienta evita la congestión de investigaciones y da agilidad y efectividad al Sistema Penal Acusatorio.

En este modelo de gestión actúan psicólogos, trabajadores sociales y abogados para garantizar el cumplimiento de la aplicación de los mecanismos de “justicia restaurativa”, especialmente con relación a la conciliación preprocesal.

- **Casas de Justicia**

Son centros de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos donde se aplican y ejecutan mecanismos que promueven la tolerancia y la convivencia ciudadana.

En las Casas de Justicia se ofrecen a la ciudadanía espacios integrales de acción en justicia, se forma a la comunidad y a los funcionarios en el manejo de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos por la vía de la conciliación.

Se propicia la participación activa de la comunidad en el diagnóstico y solución de conflictos que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.

La presencia de la Fiscalía General de la Nación en las Casas de Justicia se concreta en la conciliación de delitos querrelales y en la orientación y referencia cuando se trate de delitos que requieren otro procedimiento.

- **Modelos de gestión CAIVAS y CAVIF**

A través del trabajo interinstitucional, los Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS) y los Centros de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF) proporcionan un servicio oportuno y eficiente a las víctimas y personas involucradas en los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, trata de personas y violencia intrafamiliar, en un marco de respeto por la dignidad humana.

Enfocan su actividad hacia el trato digno a las mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas dentro de las actuaciones procesales, con el fin de evitar su doble victimización.

Los CAIVAS y CAVIF gestionan y participan de manera activa en acciones encaminadas a la promoción de los derechos y la prevención de su vulneración, de modo que las actividades que desarrollan involucran la atención no sólo a las víctimas, sino también a miembros del grupo familiar.

Como los actos de violencia intrafamiliar y abuso sexual requieren acciones preventivas de protección y sanción, la Fiscalía General de la Nación implementó los Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS) y los Centros de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF), como modelos de gestión interinstitucional e interdisciplinario encaminados a reestablecer de manera inmediata todos los derechos vulnerados



a la víctima y evitar que este tipo de conductas se repitan en ella misma o en otro integrante del núcleo familiar.

Para ello, estas unidades ofrecen a la ciudadanía atención en las áreas psicológica, social, jurídica, médico-legal e investigativa, de forma que se promueva la recuperación y se generen mecanismos de autoprotección que le eviten de nuevo, ser víctima de estos delitos.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, actualmente las Salas de atención al Usuario cuentan con el sistema web de turnos, medio que permite priorizar los casos de ciudadanos que requieren atención especial, sin embargo para los demás modelos de atención como URI, CAV, CAIVAS y CAVIF se tiene establecido implementar este sistema de manera gradual y así brindar una atención adecuada; así mismo se tiene proyectado actualizar los procedimientos misionales que se requieran para incluir estos lineamientos.

En lo que tiene que ver con la adecuación de las instalaciones, se trabajará articuladamente con los procesos de apoyo, con el fin de lograr el espacio adecuado para la ciudadanía.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: La fiscalía General de la Nación para el 2013, pretende realizar enlace con el Departamento Nacional de Planeación y la ESAP, para capacitar en el tema de Cultura de Servicio a los servidores encargados de la atención al ciudadano.

Gobierno en Línea: El Direccionamiento estratégico (2013 -2016) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a través del comité GEL adelanta acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios, con la participación de todos los procesos y subprocesos.

En la Página web de la entidad, <http://www.fiscalia.gov.co>. Se cuentan con enlaces en los cuales los usuarios pueden consultar información tal como ubicación de los centros de atención, consulta de denuncias (contando con el número único de noticia criminal), registrar sus sugerencias y derechos de petición como se observa a continuación:



Noticias Seccionales

Ayudas para navegar en el sitio

Centros de Atención Ciudadana

Preguntas frecuentes

Consulta de denuncias - SPOA

Calendario de actividades

Buzón de quejas y reclamos

Glosario

Derechos de petición

Ofertas de empleo

Con el fin de promover la participación ciudadana y para conocer su opinión, la Fiscalía ha dispuesto los siguientes espacios interactivos para que usted entre en contacto con la entidad: Facebook, Twitter, YouTube, chat y foros. Por este motivo y para garantizar el buen uso de estos medios tenga en cuenta:

- La Fiscalía se reserva el derecho de bloquear usuarios, editar o eliminar los mensajes que incluyan amenazas, insultos, comentarios ofensivos, discriminatorios, de proselitismo, anuncios comerciales e información que atente contra la integridad de funcionarios u otras personas.

Para tal fin, usted debe hacer uso de los siguientes módulos disponibles en la página web www.fiscalia.gov.co:

- **Derechos de Petición:** Disponible en www.fiscalia.gov.co/ Servicios de Información al Ciudadano/Derechos de Petición. En este espacio usted puede realizar una solicitud a la entidad con términos perentorios de respuesta.
- **Buzón de quejas y reclamos:** Si usted desea instaurar una queja, reclamo o solicitud de vigilancia especial envíe un correo electrónico a esta dirección veeduria@fiscalia.gov.co.
- La Fiscalía General de la Nación no se hace responsable de los comentarios, imágenes, videos y demás contenidos compartidos por los usuarios mediante estos canales de comunicación.
- Las opiniones manifestadas por los usuarios no reflejan la posición de la Fiscalía General de la Nación.
- El chat y los foros serán habilitados según cronograma establecido por la Fiscalía General de la Nación, el cual se informará oportunamente.

El respeto por estas normas permitirá una comunicación asertiva, constructiva y armoniosa entre la comunidad y la entidad,

Adicional a lo anterior la entidad tiene publicado un documento en el cual se muestran los servicios que ofrecen diversas áreas misionales de acuerdo con su competencia, esto lo podrán consultar en el link:
<http://www.fiscalia.gov.co/colombia/publicaciones/otras-publicaciones>