

Consulte la propuesta de mejoramiento al

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

• (PAAC) •



**FISCALÍA**  
GENERAL DE LA NACIÓN

## **INTRODUCCIÓN**

La Fiscalía General de la Nación, de acuerdo con los lineamientos establecidos, materializa en el presente plan institucional, las directrices establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano” versión 2, el cual ha sido guía fundamental para la formulación de las actividades de la presente versión y buscan identificar, gestionar y articular los esfuerzos institucionales en un mismo sentido para un mayor impacto y también para alcanzar y fortalecer aún más los objetivos estratégicos del Direccionamiento Estratégico 2016-2020.

# 1. OBJETIVO GENERAL

Integrar articuladamente los esfuerzos institucionales relacionados con la lucha contra la corrupción en la gestión institucional y la mejora de la relación con el ciudadano.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 2. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO

#### **Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.**

De acuerdo con los riesgos de corrupción identificados y administrados durante el 2016, y el monitoreo realizado a los mismos, se han identificado inconveniente en algunos de los riesgos identificados en los procesos debido a su carácter de administración fuera del alcance de los líderes mismos, es decir que algunas de las acciones que pueden enfrentar la ocurrencia de los mismos es responsabilidad de actores externos al proceso e inclusive de la entidad. Por lo anterior, durante el 2017 se realizarán las revisiones de cada uno de los riesgos y se replantearán los controles en lo relacionado con su implementación.

En lo relacionado con la identificación de procesos disciplinarios relacionados con corrupción, en el Direccionamiento Estratégico 2016-2020 se estableció el objetivo: *“Diseñar e implementar un plan de control preventivo disciplinario”*. Este objetivo busca realizar una campaña de tipo preventivo acerca de los referentes éticos de los servidores públicos, las conductas de acoso laboral y el proceso disciplinario. Esta campaña estará dirigida a los funcionarios del Nivel Central y de las Seccionales.

Con el fin de poder compartir experiencias y análisis sobre eventos generadores de riesgos de corrupción se hace necesario relacionarse con las entidades pertenecientes a la Rama Judicial y así mejorar la gestión de los riesgos.

## 2.2 DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD

En el 2016, y como parte de una de las actividades incluidas en el 2 componente “Racionalización de trámites” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se consultó al Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP si de acuerdo a las características que se determinan para concretar un “trámite” y las características de los servicios que presta la entidad, que se expusieron en el texto de la consulta, la Fiscalía General de la Nación poseía trámites en la gestión de su cliente, obteniendo como respuesta:

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

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

Dicho lo anterior, se ha definido por parte de la Fiscalía General de la Nación el orientar los servicios hacia la racionalización de cara al ciudadano del común, el cual hace uso de los servicios que presta la entidad, por ejemplo: a través de los servicios dispuestos en la página web de la entidad

<http://www.fiscalia.gov.co/Colombia/servicios-de-información-al-ciudadano>.

## **2.3 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS)**

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

- Estructura orgánica
- Presupuesto
- Normativa
- Metas e indicadores
- Adquisiciones y compras
- Servicios
- Planes, procedimientos y lineamientos
- Informes
- Mecanismos de notificación, supervisión y vigilancia
- PQRS
- Derechos de Petición,
- Registros de Publicaciones
- Gestión Documental.

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

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

## 2.4 ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

En este contexto normativo, la Fiscalía debe garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; para lo cual debe facilitar el acceso a la administración de justicia, la búsqueda de la verdad, justicia y reparación; brindar orientación y respuesta a las solicitudes de los usuarios en general, por lo cual, como estrategia para alcanzar este objetivo se han venido optimizando los canales de atención al ciudadano, incorporando puntos integrales de atención como los centros de atención penal integral a víctimas-CAPIV y manteniendo los esquemas tradicionales como los CAVIF, CAIVAS especializados en ciertos tipos de delitos pero fortalecidos con el enfoque diferencial de atención.

## 2.5 AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA

Durante el 2016 la Fiscalía General de la Nación, adelantó las siguientes acciones:

- En el link de transparencia y acceso a la información, se actualizaron los aspectos de estructura organizacional, metas e indicadores, adquisiciones y compras, servicios, informes, registro único de quejas y reclamos y gestión documental. Así mismo se actualizó el portal geo estadístico (directorio de la entidad y las estadísticas relevantes).
- Se estructuró el nuevo diseño del portal web institucional con el fin de agilizar y facilitar la búsqueda de información por parte de los distintos usuarios de la entidad.
- Adelantó campañas de divulgación interna sobre la importancia y el deber de dar solución clara y óptima a los distintos requerimientos de información de la ciudadanía.
- Se implementó el módulo de PQRS a través de la página web con el fin de facilitar el acceso y seguimiento por parte de la ciudadanía a las mismas.
- Adicionalmente se continuó con la implementación del seguimiento a las PQRS por medio de aplicativos institucionales en algunas seccionales de la entidad.

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

### 3. ÁREAS RESPONSABLES

Según los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” se establecieron los siguientes responsables:

La Subdirección de Planeación es la encargada de consolidar la formulación del plan y gestionar la publicación de la versión definitiva en medios virtuales para acceso de partes interesadas en el documento. A su vez, el seguimiento está a cargo de la Dirección de Control Interno.

Adicionalmente, y de acuerdo con la naturaleza de los componentes que estructuran el plan, hay áreas responsables de la ejecución de las actividades que soportan el cumplimiento de cada uno de estos elementos. Cabe mencionar que cada uno de estos responsables puede tener responsabilidad total de una o más actividades o compartirla con otra área.

**COMPONENTE**  
**1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Subdirección de Planeación  
Todos los procesos con riesgos de corrupción identificados  
Dirección de Control Interno

**COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES(Servicios)**

Comité de Gobierno en Línea  
Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo

**COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo  
Dirección de Control Interno Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios  
Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones  
Dirección de Control Interno Subdirección de Planeación

**COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios  
Subdirección de Talento Humano, Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones  
Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo, Subdirección de Gestión Documental

**COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Subdirección de Gestión Contractual  
Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones  
Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo  
Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios

## 3.1 PRESUPUESTO

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

## 4. COMPONENTES

### COMPONENTE.

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

COMPONENTE . GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA		
1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Divulgar a través de medios físicos o virtuales la política de administración de riesgos de corrupción	Soportes de divulgación según medio utilizado	Subdirección de Planeación	30 de abril de 2017
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción según metodología vigente	2.1	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción Institucional	Mapa de Riesgo de corrupción	Subdirección de Planeación	30 de abril de 2017
3	Consulta y Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web (según actualización)	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Subdirección de Planeación	10 de mayo de 2017
		3.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción a medicina legal y consejo superior de la judicatura	Registros de socialización	Subdirección de Planeación	31 de mayo de 2017
4	Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción	Registros de revisión de riesgos en cada proceso	Cada equipo operativo de proceso-Subdirección de Planeación	2017-04-25 2017-07-25 2017-10-25 2018-01-05
5	Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción	Reporte de seguimiento publicado	Dirección de Control Interno	2017-05-16 2017-09-14 2018-01-15

## COMPONENTE.

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Identificación de Servicios	1.1	Realizar reunión previa para establecer los servicios o el portafolio de servicios	Acta de Reunión	Comité de Gobierno en Línea	25 de abril de 2017
2	Priorización de Servicios	2.1	Analizar y hacer una lista de servicios	Portafolio de servicios actualizada	Comité de Gobierno en Línea	25 de junio de 2017
3	Racionalización de trámites o servicios	3.1	Ampliación de servicios adicionales que prestará la entidad (en caso de ser viable)	Por lo menos un servicios adicional ( si se determina viable)	Comité de Gobierno en Línea	25 de octubre de 2017
4	Interoperabilidad (Se facilita la participación de los usuarios con apoyo de las TI)	4.1	Ofrecer un mejor acceso a la información en la página web de la entidad	Página Internet actualizada	Comité de Gobierno en Línea	25 de diciembre de 2017

## COMPONENTE.

### RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA		
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y Publicar en la página web los resultados del plan de acción 2016	Documento Publicado en la página Web	Subdirección de Planeación Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	28 de febrero 2017
		1.2	Publicar en la página web el informe de gestión primer año del Fiscal General	Informe de Gestión Publicado	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Según fecha de elaboración del informe
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Revisar y analizar la posibilidad de implementar distintos mecanismos de intercambio de información con la ciudadanía	Acta de revisión	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo Comité de Gobierno en Línea	Primer semestre de 2017
		2.2	Divulgar los distintos medios de interacción con la ciudadanía	Registros de divulgación virtuales o físicos	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	2017-07-10 2018-01-10
		2.3	Establecer un espacio de intervención de la ciudadanía en el programa institucional	Registros de los programas realizados en donde intervengan los ciudadanos	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	2017-03-31 2017-06-30 2017-09-30 2017-12-31
		2.4	Realizar la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Audiencia de rendición de cuentas	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Actividad sujeta a la fecha que defina el Despacho
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Reconocer el conocimiento sobre deberes y obligaciones en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas	Campaña virtual de conocimientos en Rendición de Cuentas	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Campaña sujeta a la fecha que defina el despacho para la audiencia pública de rendición de cuentas.
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicar formato de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas en la página web de la Entidad para observaciones por parte de la ciudadanía	Observaciones de la ciudadanía	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Publicación sujeta a la fecha que defina el despacho para la audiencia pública de rendición de cuentas.
		4.2	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades	Informe publicado en la web	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Publicación sujeta a la fecha que defina el despacho para la audiencia pública de rendición de cuentas.
		4.3	Elaborar reporte al Fiscal General de la Nación del cumplimiento a la Rendición de Cuentas	Reporte	Dirección de Control Interno	Se realizará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la Rendición de Cuentas
		4.4	Elaborar plan de mejoramiento en Rendición de Cuentas	Plan de mejora	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	Publicación sujeta a la fecha que defina el despacho para la audiencia pública de rendición de cuentas.

## COMPONENTE.

### ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1	Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico	1.1	Ajustar la metodología de los mecanismos de satisfacción	Guía para el seguimiento y medición de la satisfacción del ciudadano	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios	2017-03-31
		1.2	Ejecutar sondeo de opinión	Informe de resultados	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	2017-04-05 2017-07-05 2017-10-05 2018-01-05
		1.3	Implementar la estrategia "Bolsillos de Cristal"	Registros jornadas realizadas	Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo Dirección de Fiscalía Nacional Especializada contra la Corrupción	2017-06-30 2017-12-31
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Divulgar lineamientos para la atención al ciudadano	Registros de divulgación (física o virtual)	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios	2017-12-31
		2.2	Implementar acciones frente a inconvenientes o situaciones negativas encontradas en los seguimientos a la aplicación de dichos lineamientos	Informe de acciones a implementar	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios	2017-06-05 2017-12-15
		2.3	Elaborar propuesta para el funcionamiento de las líneas de atención telefónica y virtual para la ciudadanía	Propuesta de operación de líneas	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Comité Gobierno en Línea	2017-12-31
		2.4	Presentar proyecto para dar cobertura a nivel nacional de los puntos de atención que requieren Sistema Web de Turnos	Proyecto	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios	2017-12-31
3	Talento Humano	3.1	Desarrollar campañas virtuales de contextualización de la atención al ciudadano al interior de la entidad	Soportes de campañas físicas o virtuales	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	05 de marzo de 2017 05 de Junio de 2017 05 de agosto 5 de 2017 05 de octubre de 2017
		3.2	Desarrollar campañas de prevención y promoción de la salud mental en seccionales a los servidores que por su tarea están expuesto a este riesgo	Soportes de campañas físicas o virtuales	Subdirección de Talento Humano	2017-04-30 2017-07-31 2017-10-31 2018-01-31
4	Normativo y procedimental	4.1	Gestionar la creación de piezas comunicativas para divulgar los atributos del servicio y valores institucionales	Soportes de campañas físicas o virtuales	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	2017-07-05 2018-01-05
		4.2	Elaborar Análisis de PQR	Informe	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Subdirección de Gestión Documental	2017-04-05 2017-07-05 2017-10-05 2018-01-05
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar Informe con necesidades identificadas en los contextos educativos y comunitarios, en aspectos relacionados con el acceso y administración de la justicia	Informe	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios	2017-07-05 2018-01-05

## COMPONENTE.

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	INDICADOR		
1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Poner en operación el nuevo portal o página Web de la Entidad	Portal a disposición de la ciudadanía	Subdirección de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	2017-12-31	Portal en operación
		1.2	Actualizar el Portafolio de servicios de la FGN	Portafolio de servicios publicado en la página web	Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	2017-12-31	Portafolio actualizado
		1.3	Publicar en el SECOP y web de la FGN el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) actualizado de nivel central y seccional	Publicación del PAA	Subdirección de Gestión Contractual	2016-03-30 2016-06-30 2016-09-30 2016-12-31	Publicación del PAA en SECOP y web en cada trimestre
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar Análisis de PQR	Informe	Subdirección de Atención a Víctimas y al Ciudadano-Subdirección de Gestión Documental	2017-04-05 2017-07-10 2017-10-10 2018-01-10	Elaborar análisis de PQR
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Establecer lineamientos para la publicación de información en la página WEB	Lineamiento divulgado	Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión (Comité de Gobierno en Línea)	2017-07-31	Soporte de divulgación
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Analizar la necesidad de diversificar el lenguaje y acceso a la información según los requerimientos de la ciudadanía	Acta o informe de análisis	Línea) Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión (Comité de Gobierno en Línea) Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo	2017-07-31	Documento de análisis elaborado
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Subdirección de Gestión Documental Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión (Comité de Gobierno en Línea)	2017-12-31	Informe elaborado

!



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