

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN												
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN												
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO												
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO												
FECHA DE CORTE: 31 DE DICIEMBRE DE 2018												
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN												
SUBCOMPONENTE/ PROCESO	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividad Programada	Actividades Cumplidas	% de avance	% de avance por componente	Observaciones	Nivel de Cumplimiento General
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	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-04-30	1	1	100%	Se evidenció que mediante resolución 0026 de fecha 28 de julio de 2017 se adopta la política y objetivos de Calidad, la cual involucra los riesgos de corrupción en el objetivo 6 "Mitigar los riesgos de proceso y de corrupción, por medio de la identificación, el análisis, la evaluación y el monitoreo de estos, con el fin prevenir o reducir los efectos no deseados", socializada nuevamente mediante correos masivos a nivel nacional el 10 de mayo de 2018. De igual manera se encuentra publicada en la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Pol%C3%ADtica-y-Objetivos-SGI.jpg">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Pol%C3%ADtica-y-Objetivos-SGI.jpg</a>	100%
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	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-01-31	17	17	100%	Se evidenció la publicación del mapa de riesgos de corrupción de los diecisiete (17) procesos de la entidad, el 31 de enero de 2018 en la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-y-meci/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-y-meci/</a> , con una actualización el 27 de abril de 2018.	
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	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-01-31	1	1	100%	Se evidenció la publicación del mapa de riesgos de corrupción de los diecisiete (17) procesos de la entidad, el 31 de enero de 2018 en la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-y-meci/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-y-meci/</a> y con una actualización el 27 de abril de 2018.	
1.4	Monitoreo o revisión	1.4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción	Registros de revisión de riesgos en cada proceso	N/A	Líder, Equipo Operativo de cada proceso	2018-04-30 2018-08-31 2018-12-15	3	3	100%	Se evidenció actas de monitoreo del 2 al 12 de octubre de 2018 en cada uno de los diecisiete (17) procesos visitados, con el seguimiento y/o actualización de los controles y acciones establecidas en los riesgos de corrupción.	
1.5	Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Reporte de seguimiento publicado	N/A	Dirección de Control Interno	2018-05-16 2018-09-14 2019-01-15	3	3	100%	La Dirección de Control Interno realizó seguimiento del 14 al 19 de diciembre de 2018 y del 11 al 14 de enero de 2019, a los riesgos de corrupción de los 17 Procesos, en lo que corresponde a la verificación de los controles y las acciones establecidas para cada uno. Se publica el miércoles 16 de enero el resultado del seguimiento en el formato establecido en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Riesgos de Corrupción.	

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES											
SUBCOMPONENTE/ PROCESO		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	% de avance por componente	observaciones
2.1	Identificación de trámites	2.1.1 Realizar mesa de trabajo para establecer los servicios o el portafolio de servicios de la entidad.	Acta	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30	1	1	100%	100%	Se evidenció que mediante acta de fecha 30-04-2018, se realizó mesa de trabajo para establecer los servicios y actualizar el portafolio de servicios de la entidad, al interior de la Dirección.
2.2	Priorización de trámites	2.2.1 Elaborar el portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de servicios actualizado	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30	1	1	100%		Se evidenció el Portafolio de Servicios que ofrece la entidad publicado en la página web, en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/portafolio-de-servicios/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/portafolio-de-servicios/</a>
2.3	Racionalización de trámites	2.3.1 Implementar las acciones de mejora al sistema de gestión de PQRS, que se presentaron al Comité de Gobierno en Línea el 04-Dic-2017.	Sistema con acciones de mejora implementadas	N/A	Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-02-28	1	1	100%		Se evidenció que mediante acta de Comité de Gobierno en Línea llevado a cabo el 04 de diciembre de 2017, se establecieron como mejoras, implementar y desarrollar la fase 2 (aplicativo web ciudadano) y 3 (aplicativo servidor) del módulo de PQR por parte de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), de acuerdo con los ajustes y requerimientos de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones; a la fecha del seguimiento, se evidenció que mediante oficio STIC radicado No. 2018120002241 de fecha 07 de mayo de 2018, se pone a disposición y en ambiente de producción la fase 3 del aplicativo.
		2.3.2 Presentar al Comité de Gobierno en Línea, los resultados de la implementación de mejoras al sistema de gestión de PQRS	Acta de Comité	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-04-30	1	1	100%		A la fecha de corte del seguimiento, se evidencia acta de reunión del Comité de Gobierno en Línea llevado a cabo el 16-05-2018, en el cual se presentaron los avances en la implementación de mejoras al sistema de gestión de PQRS
2.4	Interoperabilidad	2.4.1 Ampliar la cantidad de delitos (s) que se pueda (n) denunciar a través de la plataforma de denuncia virtual.	Delito (s) incluido (s) en la plataforma	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la ampliación de delitos a denunciar a través de la plataforma virtual correspondientes a Hurto en todas las modalidades, falsedad en documento público y privado y estafa.	
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS											
SUBCOMPONENTE/ PROCESO		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	% de avance por componente	observaciones
3.1	Información de calidad y en lenguaje	3.1.1 Elaborar y publicar en la página web los resultados del Plan de Acción 2017.	Documento publicado en la página web	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo Dirección de Comunicaciones	2018-02-28	1	1	100%		Se evidenció que mediante correo electrónico de fecha 31 de enero de 2018, la Dirección de Planeación y Desarrollo envió a la Dirección de Comunicaciones, el Informe de resultados del Plan de Acción 2017; para su publicación en la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el Link: <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/plan-de-accion/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/plan-de-accion/</a>

	comprensible	3.1.2	Publicar en la página web el informe de gestión del segundo año del Fiscal General	Informe de Gestión publicado	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la publicación en la página web del informe de gestión del segundo año del Fiscal General, el 23 de noviembre de 2018 en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas/</a>
3.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Informar a la ciudadanía, a través de los canales externos de comunicación, los diferentes mecanismos de diálogo que ofrece la entidad.	Registros de divulgación (física o virtual)	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció información relacionada con los mecanismos de diálogo que ofrece la entidad a la ciudadanía a través de las redes sociales de la entidad como facebook y twitter, relacionados con Consultas de estados de PQRS, ADenunciar, Centro de Contacto, Mecanismo de Búsqueda Urgente y Trata de Personas, así mismo se evidenció jornadas de ferias de servicios en Garzón – Huila el 6 de octubre, Cucuta – Norte de Santander el 23 de noviembre, Jornadas Anticorrupción en Pitalito Huila el 10 de octubre, Tuluá Valle del Cauca el 19 de octubre, la Dorada Caldas, el Contadero Nariño, Fusagasuga Cundinamarca y Puerto Rondón Arauca el 25 de octubre, Chaparral Tolima el 26 de octubre, Envigado Antioquia el 7 de noviembre, Yumbo Valle del Cauca y Dibulla la Guajira el 8 de noviembre y audiencia pública en San Andrés el 8 de noviembre, entre otras.
		3.2.2	Establecer un espacio de intervención de la ciudadanía en el programa institucional	Registros de los programas realizados en donde intervengan los ciudadanos	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció la intervención de la ciudadanía en el programa institucional en los temas relacionados con Desaparición de Menores de edad, Maltrato Animal, Hurto a celulares y por internet, Resultados Plan Bolsillos de Cristal, Trata de Personas, Protocolo de Violencia Sexual y Centro de Contacto, entre otras, en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.
		3.2.3	Realizar la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Audiencia de rendición de cuentas	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	La audiencia de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el 5 de diciembre de 2018, en las instalaciones del Búnker de la Fiscalía.
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	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la emisión de campañas internas y externas relacionadas con La Fiscalía rinde cuentas, Impactar la corrupción de mayor impacto, Invitación a la Rendición de Cuentas e Informe de Resultados y avances de la Rendición de Cuentas, divulgadas a través de la página <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> , Redes Sociales, Fiscalnet y Pantallas Digitales.
3.4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Elaborar una estrategia de rendición de cuentas	Estrategia socializada	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la elaboración y publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2017-2018 en la página web de la Entidad el 23 de noviembre de 2018.
		3.4.2	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	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la elaboración y publicación del formato de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas en la página web de la entidad, el 6 de diciembre de 2018 para ser diligenciada hasta el 19 de diciembre.
		3.4.3	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de la audiencia pública	Informe publicado en la web	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la elaboración y publicación del informe de resultados, logros y dificultades de la audiencia pública en la página web de la entidad el 13 de diciembre de 2018.

	3.4.4	Elaborar reporte al Fiscal General de la Nación del cumplimiento a la Rendición de Cuentas	Reporte	N/A	Dirección de Control Interno	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció el radicado número 2018180004671 de fecha 19 de diciembre de 2018, mediante el cual la Dirección de Control Interno remite reporte de cumplimiento a la Rendición de Cuentas al Fiscal General.
	3.4.5	Elaborar Plan de mejoramiento en Rendición de Cuentas	Plan de mejora	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-12-31	1	1	100%	Se evidenció la elaboración y publicación del Plan de Mejoramiento en Rendición de Cuentas en la página web de la Entidad, el 13 de diciembre de 2018.

**COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE/ PROCESO	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividad Programada	Actividades cumplidas	% de avance	% de avance por componente	observaciones
4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	4.1.1	Divulgar videos (cápsulas) sobre prevención de delitos electorales	Videos divulgados	N/A	Dirección de Comunicaciones	2018-06-30	1	1	100%	Se evidenció que durante el primer semestre se divulgaron 7 cápsulas electorales relacionadas con Alteración en los resultados electorales, Comprometidos por la integridad del sistema electoral, Elecciones transparentes, Fraude en inscripción de cédulas, Proceso electoral restricciones y prohibiciones, Trabajamos por unas elecciones transparentes y voto responsable y libre, a través de correos masivos, Fiscalnet, página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> y en Facebook.
	4.1.2	Implementar mejoras en el servicio de acuerdo con el seguimiento realizado a los canales de atención (Centro de contacto, denuncia virtual, canal virtual de PQR y puntos de recepción de denuncia presenciales que cuenten con sistema web de turnos)	Lineamiento (s), directrices, acciones de mejora implementadas en los canales de atención	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció la implementación del nuevo módulo de Recepción de Denuncias SUIP (Sistema Único de Información Penal) en las seccionales de Bogotá, Ibagué, Cali, Tolima, Atlántico y Santander.
	4.1.3	Realizar monitoreo a las salas de recepción de denuncia que cuentan con sistema web de turnos para mejorar los tiempos de atención y la ruta de atención diseñada	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-31 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció informe de monitoreo a las salas de recepción de denuncias que cuentan con sistema web de turnos correspondiente al tercer semestre de 2018.
Fortalecimiento	4.2.1	Implementar el nuevo modelo "Centro de Atención de la Fiscalía" (CAF) para mejorar el acceso a la justicia	Modelo implementado	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-08-31	1	1	100%	Se evidenció informe de avance en la implementación del modelo de "Centro de Atención de la Fiscalía" (CAF) de fecha 9 de julio de 2018, de acuerdo a la arquitectura institucional en las ciudades de Bogotá, Ibagué y Cali.
	4.2.2	Elaborar diagnóstico con la priorización de necesidades de adecuaciones físicas en sedes de la entidad	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2018-02-09	1	1	100%	A la fecha de corte del seguimiento, se evidenció informe mediante radicado DCAS No. 20186120000931 de fecha 26 de febrero de 2018 suscrito por el Departamento de Construcciones y Administración de Sedes, con el diagnóstico y las actividades contempladas a desarrollar en las sedes priorizadas de acuerdo a la nueva implementación del programa para modelos de gestión, elaborado por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, estructura arquitectónica, planta de personal y propuesta de diseño.

4.2	de los canales de atención	4.2.3	Realizar adecuaciones físicas en sedes de la entidad, según cronograma para sedes priorizadas	Adecuación (es) física (s) realizada (s) en sede (s) (Informe)	N/A	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2018-08-31 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció informe mediante radicado DASC No. 20196120000111 de fecha 14 de enero de 2019 suscrito por el Departamento de Construcciones y Administración de Sedes, con el resultado de las adecuaciones en las sedes priorizadas de acuerdo a las necesidades presentadas por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, con un porcentaje de cumplimiento del 70% motivado a la falta de recursos para llevar a cabo la totalidad de las intervenciones.
		4.2.4	Elaborar y divulgar lineamientos al interior de la entidad para la atención al ciudadano	Registros de divulgación (física o virtual)	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció la divulgación de lineamientos relacionados contratación y seguimiento de PQRS, Guía para la atención al ciudadano y Guía para la atención a víctimas de violencia Intrafamiliar.
4.3	Talento Humano	4.3.1	Establecer el perfil de los servidores que cumplen funciones de atención al usuario	Lineamiento, directriz o perfil	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-05-30	1	1	100%	Se evidenció identificación de los roles y perfiles al interior de los centros de atención de la FGN de fecha 9 de febrero de 2018.
		4.3.2	Desarrollar sencibilizaciones al interior de la entidad, relacionadas con las actividades de servicio de atención al usuario	Lista (s) de asistencia	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció listados de asistencia de sencibilizaciones del nuevo aplicativo SUIP en las seccionales de Ibagué, Santander, Barranquilla, Bucaramanga, Atlántico y en los diferentes puntos de Recepción de Denuncias de Bogotá, en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.
		4.3.3	Realizar jornadas de socialización y sencibilización a los servidores de la entidad, para la atención y recepción de denuncias de delitos incluidos en la Guía del ABC de la denuncia	Lista (s) de asistencia	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció listados de asistencia de las jornadas de ABC de la denuncia en las seccionales de Cundinamarca, Meta y Caqueta en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2018.
		4.3.4	Gestionar capacitaciones con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), para los servidores que por sus funciones atienden usuarios	Oficio	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-03-30	1	1	100%	Se evidenció oficio de solicitud de capacitación mediante radicado DAUITA No. 20187920002531 de fecha 14 de febrero de 2018 al Instituto Nacional para Sordos INSOR. A la fecha esta actividad se adelantó en la Seccional Guajira el 15 de marzo y en la Seccional Montería el 20 de abril de 2018, a los coordinadores de la Dirección de Atención al Usuario en dichas seccionales.
		4.3.5	Desarrollar las acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2018	Acciones formativas ejecutadas	N/A	Dirección de Altos Estudios	2018-04-30 2018-08-31 2018-12-31	3	3	100%	A la fecha de corte del seguimiento se adelantaron 3 cursos formativos de recepción de denuncias con intensidad horaria de 16 horas cada uno así: 27 y 28 de septiembre en las seccionales de Cundinamarca y Amazonas y el 25 y 26 de octubre en la seccional Meta, dirigidos a servidores de los modelos de recepción de denuncias como: receptores de denuncias, técnicos, secretarías, asistentes de fiscal y Técnicos Investigadores.
<b>99%</b>											
<b>97%</b>											

4.4	Normativo y procedimental	4.4.1	Elaborar informe de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la entidad	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-04-30 2018-07-31 2018-10-31 2018-12-15	4	3	75%	Se evidenció informe trimestral de PQR correspondiente al tercer trimestre 2018, con el análisis de causas, cantidad y canal de ingreso de las mismas, publicado en la página web de la Entidad. A la fecha de corte del seguimiento se encuentra en consolidación y elaboración el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018.
		4.4.2	Elaborar propuesta de Guía para la atención a víctimas de violencia basada en género	Propuesta de guía	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-08-31	1	1	100%	Se evidenció proyecto de Guía para la atención a víctimas de violencia la cual se encuentra pendiente de aprobación y publicación en el BIT.
		4.4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Registros de divulgación (física o virtual)	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2018-07-31 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció campañas de atención al ciudadano relacionadas con "Derechos y Deberes de los Ciudadanos" de fecha 14 de diciembre de 2018, así mismo se evidenció la elaboración de piezas comunicativas, pendones y afiches para ser distribuidos a nivel nacional, en los principales puntos de atención.
		4.4.4	Divulgar la carta de trato digno	Registros de divulgación (física o virtual)	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció campañas de atención al ciudadano relacionadas con "Derechos y Deberes de los Ciudadanos" de fecha 14 de diciembre de 2018, así mismo se evidenció la elaboración de piezas comunicativas, pendones y afiches para ser distribuidos a nivel nacional, en los principales puntos de atención.
		4.4.5	Gestionar la creación de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Concejo Asesor del Gobierno Nacional	Listas de asistencia o actas de reunión	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-15	1	1	100%	Se evidenció acta de reunión de fecha 7 de diciembre de 2018 entre la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección de Tecnologías, con el fin de revisar la posibilidad de creación del Registro Público de PQRS de acuerdo con la circular externa No. 001 del 2011 del Concejo Asesor de Gobierno.
		Relacionamiento	4.5.1	Aplicar encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestado por la entidad para identificar sus debilidades y fortalezas	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-31	1	1	100%
4.5.2	Ejecutar sondeo de opinión		Informe de resultados	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-06-14 2018-12-14	2	2	100%	Se evidenció la ejecución del sondeo de opinión de los meses de julio a septiembre a través de la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/sondeo/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/sondeo/</a> , así como su correspondiente informe de resultados. A la fecha se encuentra en ejecución sondeo relacionado con PQRS, desde el mes de octubre de 2018.	

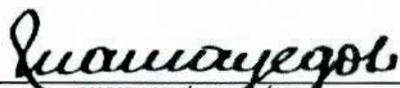
4.b	con el ciudadano	4.5.3	Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto al formulario virtual de PQR	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-15 2018-12-15	2	1	80%	Se evidenció Informe de satisfacción de los usuarios del formulario virtual de PQR de los meses de junio y julio
		4.5.4	Realizar chats y foros en temas de interés de la ciudadanía	Registros de realización del chat o foro (física o virtual)	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones  Dirección de Comunicaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció la realización de un foro virtual relacionado con Denunciar salva vidas de fecha 30 de noviembre de 2018.
		4.5.5	Caracterizar a los usuarios de la entidad	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-12-14	1	1	100%	Se evidenció informe de caracterización de los usuarios de la entidad publicado en la página web el 15 de enero de 2019, en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/</a>

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

SUBCOMPONENTE/ PROCESO	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividad Programada	Actividades cumplidas	% de avance	% de avance por componente	observaciones	
5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Presentar al Comité de Gobierno en Línea los resultados del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, según actualización de la información en el módulo "Transparencia" de la página web institucional	Resultados presentados al Comité de Gobierno en Línea	Porcentaje de cumplimiento del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-10-31	1	1	100%	Se evidenció acta de cierre de auditoría Especial a la Implementación de la Ley de Transparencia, resultados socializados en Comité de Gobierno en Línea el 2 de noviembre de 2018.
		5.1.2	Dar a conocer los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional	Lineamientos divulgados a nivel institucional	Registros de divulgación (física o virtual)	Dirección de Comunicaciones	2018-03-28 2018-09-31	2	2	100%	Se evidenció la actualización de los lineamientos establecidos para la administración del portal web, mediante la Guía para la Administración y Actualización del Portal Web Institucional FGN-19-G-01 Versión 02, aprobada y publicada en el BIT el 14 de diciembre de 2018 y divulgada mediante correo electrónico masivo en la misma fecha.
		5.1.3	Fortalecer los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional	Sensibilización a usuarios líderes	Sensibilización a usuario (s)	Dirección de Comunicaciones	2018-02-28	1	1	100%	Se evidenció la sensibilización de los lineamientos establecidos para la administración del portal web institucional a los usuarios líderes de cada dependencia por parte de la Dirección de Comunicaciones, el 20 de febrero de 2018.
		5.1.4	Oficializar y publicar Política de Participación Ciudadana	Política publicada en página web	Política publicada	Dirección de Políticas y Estrategia	2018-02-28	1	1	100%	Se evidenció la actualización y publicación del Procedimiento de Espacios de Participación Ciudadana en la página web y fiscalnet de la entidad el 07 de diciembre de 2018 en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681768352-69386cc3-9a7a">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681768352-69386cc3-9a7a</a>

		5.1.5	Oficializar y publicar Política de Protección de Datos Personales	Política publicada en página web	Política publicada	Dirección de Asuntos Jurídicos	2018-02-28	1	1	100%	Se evidenció la Política de Protección de Datos Personales aprobada mediante Resolución 152 de fecha 19 de febrero de 2018 y publicada en la página web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> en el link: <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio-web-y-proteccion-de-datos-personales/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio-web-y-proteccion-de-datos-personales/</a> el 20 de febrero de 2018.
5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Implementar acciones de mejora que de acuerdo con el informe de resultados de PQR, para fortalecer la prestación de los servicios de la entidad	Lineamientos, directrices, acciones de mejora	Lineamiento (s), directrices, acciones de mejora implementadas	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-06-30 2018-12-31	2	2	100%	Se evidenció informe trimestral de PQR correspondiente al tercer trimestre 2018, con el análisis de causas, cantidad y canal de ingreso de las mismas, así como las acciones de mejora a implementar para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Actualizar y publicar el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información actualizado	Publicación del acto administrativo que actualiza el Registro	Subdirección de Gestión Documental	2018-10-31	1	1	100%	Se evidenció la actualización y publicación del registro de activos de información mediante resolución 0033 de fecha 12 de diciembre de 2018, publicada en la página web de la entidad en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc</a>
		5.3.2	Actualizar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información Clasificada y Reservada actualizado	Publicación del acto administrativo que actualiza el Índice	Dirección de Asuntos Jurídicos	2018-10-30	1	1	100%	Se evidenció la actualización y publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada mediante resolución 0033 de fecha 12 de diciembre de 2018, publicada en la página web de la entidad en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc</a>
		5.3.3	Actualizar y publicar el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información actualizado	Publicación del acto administrativo que actualiza el Esquema	Subdirección de Gestión Documental	2018-10-31	1	1	100%	Se evidenció la actualización y publicación del Esquema de Publicación de Información mediante resolución 0033 de fecha 12 de diciembre de 2018, publicada en la página web de la entidad en el link <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/#1519681923034-37272dbf-29cc</a>
5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1	Implementar en la página Web servicios de información identificados por DAUITA para personas discapacitadas de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	Contenidos para personas discapacitadas	Contenido (s) para personas discapacitadas en página web	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	2018-06-30	1	1	100%	Se evidenció la implementación Conver Tic <a href="http://www.convertic.gov.co">www.convertic.gov.co</a> en la pagina web <a href="http://www.fiscalia.gov.co">www.fiscalia.gov.co</a> , un software para las personas discapacitadas (visión), que consiste en zoomtext para ampliar la página y el jaws para las personas que no ven nada, lector de páginas
5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Informe elaborado	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2018-07-31 2018-12-15	2	1	50%	Se evidenció informe de solicitudes correspondiente al monitoreo de acceso a la información pública, del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, respecto a las variables de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó la información.
<b>COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>											

SUBCOMPONENTE/ PROCESO		Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividad Programada	Actividades cumplidas	% de avance	% de avance por componente	observaciones
6.1	Acciones de fortalecimiento de la transparencia institucional	6.1.1	Brindar apoyo y asesoría a las dependencias para el avance o resultados de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	Acta o Control de asistencia	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-06-30 2018-12-31	2	2			Se evidenció listados de asistencia al monitoreo de las actividades de la estrategia del fortalecimiento de la transparencia de fecha 29 de noviembre, de igual manera, se evidencia correo electrónico con los resultados del monitoreo de fecha 13 de diciembre de 2018, enviado a los enlaces de transparencia.
6.2	Monitoreo para el fortalecimiento de la transparencia institucional	6.2.1	Realizar monitoreo a actividades de responsabilidad de las dependencias, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	Acta o Control de asistencia	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-06-30 2018-12-31	2	2			Se evidenció listados de asistencia al monitoreo de las actividades de la estrategia del fortalecimiento de la transparencia de fecha 29 de noviembre, de igual manera, se evidencia correo electrónico con los resultados del monitoreo de fecha 13 de diciembre de 2018, enviado a los enlaces de transparencia.
6.3	Resultados del fortalecimiento de la transparencia institucional	6.3.1	Presentar avances y resultados en el Comité de Gobierno en Línea, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional	Acta de Comité	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2018-06-30 2018-12-31	2	2			Se evidenció acta de cierre de auditoría Especial a la Implementación de la Ley de Transparencia, resultados socializados en Comité de Gobierno en Línea el 2 de noviembre de 2018.

  
 MARCELA MARÍA YÉPEZ GÓMEZ  
 DIRECTORA DE CONTROL INTERNO

  
 JEIMY JOHANNA BOLÍVAR ROJAS  
 AUDITORA DELEGADA