

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FECHA DE CORTE: 31 DE AGOSTO DE 2020

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

SUBCOMPONENTE/ PROCESO	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades Programadas	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 y Objetivos del Sistema de Gestión Integral (incluye los riesgos de corrupción), a través de medios físicos o virtuales.	Soportes de divulgación según medio utilizado	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-06-30	1	1	100%	83%	La Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integral se divulgó a 2.738 funcionarios, a través de videoconferencia el 29 de abril de 2020. Se socializó la política y objetivos del SGI, que incluye la administración de riesgos de corrupción y de procesos, a través de correo electrónico el 31 de julio de 2020, a todos los funcionarios de la Entidad.
1.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Construir o actualizar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgo de Corrupción	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-01-31	1	1	100%		Se evidenció el monitoreo y ajuste necesario de los riesgos de corrupción de cada proceso durante enero de 2020. Así mismo, se incluyó el nuevo riesgo de corrupción del Subproceso de Criminalística.
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	2020-01-31	1	1	100%		Se evidenció la publicación del mapa de riesgos en la página web de la Fiscalía General de la Nación, el 29 de enero de 2020.
1.4	Monitoreo o revisión	1.4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	Registros de monitoreo de riesgos en cada proceso	N/A	Líder de Proceso o Subproceso, Arquitectos de Transformación y Arquitectos Institucionales	2020-04-20 2020-07-30 2020-10-30 2021-01-12	4	2	50%		Se evidenció las actas de monitoreo al mapa de riesgos de corrupción a los 18 procesos, correspondiente al II trimestre del 2020, en donde se evidencia el seguimiento realizado por los líderes de los procesos a los controles y acciones.
1.5	Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Reporte de seguimiento publicado	N/A	Dirección de Control Interno	2020-05-15 2020-09-13 2021-01-16	3	2	67%		La Dirección de Control Interno realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte al 31 de agosto a los 18 Procesos de la Entidad, en lo que corresponde a la verificación de los controles y las acciones establecidas para cada uno. 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, se encuentra publicado en la página web de las entidad www.fiscalia.gov.co , en el link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ .

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
------------------------	-------------	-----------------	-------------	-------------	------------------	-------------------------	-----------------------	-------------	----------------------------	---------------

Concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) "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 - SUIIT, 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"

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
	3.1.1	Publicar en la página web institucional los resultados del Plan de Acción 2019.	Información publicada en la página Web	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-01-31	1	1	100%	Se evidenció que la Dirección de Planeación y Desarrollo envió a la Dirección de Comunicaciones, el Informe de resultados del Plan de Acción 2019, para su publicación en la página web www.fiscalia.gov.co en el Link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/plan-de-accion/ el 31 de enero de 2020.

3.1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.2	Elaborar el informe de gestión del Fiscal General de la Nación.	Informe de gestión elaborado	N/A	Dirección de Políticas y Estrategia	2020-10-31	1	0	N/A
		3.1.3	Publicar en la página web institucional el Informe de gestión del Fiscal General.	Informe de Gestión publicado	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-11-30	1	0	N/A
		3.1.4	Publicar en la página web institucional la Ejecución Presupuestal Acumulada de la Vigencia 2020, hasta noviembre.	Ejecución Presupuestal Acumulada	N/A	Subdirección Financiera	Mensual	12	8	67%
		3.1.5	Publicar en la página web institucional las sentencias proferidas en el marco de la Ley 975 de 2005.	Sentencias publicadas	N/A	Dirección de Justicia Transicional	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%
		3.1.6	Publicar en la página web institucional el consolidado de exhumaciones y entregas de cuerpos a familiares en el marco de la Ley 975 de 2005.	Consolidado publicado	N/A	Dirección de Justicia Transicional	2020-07-15 2021-01-13	2	1	50%
		3.1.7	Publicar en la página web institucional las sentencias proferidas en casos de sindicalistas.	Sentencias publicadas	N/A	Dirección Especializada contra las Violaciones a los Derechos Humanos	2020-06-30 2020-11-30	2	1	50%
		3.1.8	Publicar en la página web institucional los resultados de los operativos estructurales en el marco de la estrategia de investigación de deforestación en la Amazonía.	Resultados publicados	N/A	Dirección Especializada contra las Violaciones a los Derechos Humanos	2020-06-30 2020-11-30	2	1	50%
		3.1.9	Publicar en la página web institucional el número de imputaciones y tipología impactada de las investigaciones adelantadas en la Dirección Especializada contra la Corrupción.	Informe estadístico	N/A	Dirección Especializada contra la Corrupción	2020-04-30 2020-07-31 2020-10-31 2020-12-18	4	2	50%
		3.1.10	Publicar en la página web institucional los resultados de la intervención integral en las zonas críticas del país "Operación Escudo".	Publicación Resultado Final Boletín Operacional	N/A	Dirección Especializada contra las Organizaciones Criminales	2020-02-01 2020-11-30	2	1	50%

<p>A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones. De igual forma la Dirección de Planeación y Estrategia manifiesta que solicitará la modificación de la fecha, toda vez que la van a alinear al año de servicio del Fiscal General de la Nación Dr. Francisco Roberto Barbosa Delgado.</p>
<p>A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.</p>
<p>Se evidenció la publicación de la ejecución presupuestal acumulada con corte agosto 31 del 2020 en la página web de la Fiscalía General de la Nación, en el link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/la-entidad/ejecucion-presupuestal-historica-anual/</p>
<p>Se observó que las sentencias son publicadas en la página WEB de la FGN, a medida que se van generando en el marco de la ley 975 de 2005, en el siguiente link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/sentencias-ley-975-de-2005/</p>
<p>Se evidenció que el consolidado de exhumación y entrega de cuerpos es publicado en la página WEB de la FGN, a medida que se van dando en el marco de la ley 975 de 2005, en el siguiente link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Reporte-estadistico-Grube-2020-06-30.pdf</p>
<p>Se evidenció la publicación de las sentencias proferidas en casos de sindicalistas en la página web de la Fiscalía General de la Nación, a través del link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/sentencias-crimeles-contra-sindicalistas/</p>
<p>Se evidenció la publicación en la Página web de la Fiscalía General de la Nación 2 noticias con resultados frente a la estrategia de investigación de deforestación en la Amazonía del 17 de julio del 2020 y del 20 de agosto del 2020 , a través del link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/category/derechos-humanos/</p>
<p>Se evidenció que el 30 de julio de 2020, se publicó en la página Web de la FGN (https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/informes-de-resultados-operacionales/) el informe "Imputaciones por Tipología" de las investigaciones adelantadas en la Dirección Especializada contra la Corrupción, con corte al 30 de junio de 2020</p>
<p>A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.</p>

		3.1.11	Publicar en la página web institucional los resultados de la Estrategia disruptiva contra el narcotráfico.	Resultados publicados	N/A	Dirección Especializada contra el Narcotráfico	2020-03-01 2020-12-31	2	1	50%
		3.1.12	Elaborar documento de estudio relacionado con la estrategia disruptiva contra el Narcotráfico.	Publicación en la página web del documento	N/A	Dirección Especializada contra el Narcotráfico	2020-05-01 2020-12-31	2	1	50%
3.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Realizar Feria de Servicios en el marco de la prevención social del delito en comunidades en condición de vulnerabilidad.	Informe	N/A	Programa de Prevención Social del Delito Futuro Colombia	2020-04-30 2020-07-31 2020-10-31 2021-01-12	4	2	50%
		3.2.2	Desarrollar eventos sobre la estrategia disruptiva contra el narcotráfico, con la participación de las comunidades que presentan proyectos de innovación científica y desarrollo alternativo.	Publicación de memorias de los eventos realizados	N/A	Dirección Especializada contra el Narcotráfico	2020-02-01 2020-12-31	2	1	50%
		3.2.3	Publicar en la página web institucional la programación de versiones libres y audiencias en el marco de la Ley 975 de 2005.	Programación publicada	N/A	Dirección de Justicia Transicional	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%
		3.2.4	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Audiencia de rendición de cuentas	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-12-31	1	0	N/A

58%

Se evidenció la publicación de los resultados de la Estrategia disruptiva contra el narcotráfico correspondiente al 2019 en el link [https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/informes-de-resultados-operacionales/opcion "Ideas Disruptivas contra el crimen organizado"](https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/informes-de-resultados-operacionales/opcion-Ideas-Disruptivas-contr-a-el-crimen-organizado) y luego "Resultados 2019".

Se evidenció la publicación en la página web de la Fiscalía General de la Nación el documento con la estrategia disruptiva a través del link <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/informes-de-resultados-operacionales/>

Se evidenció informe trimestral ANTICORRUPCIÓN DEL PROGRAMA FUTURO COLOMBIA A 2020-06-30 publicado en la página Web de la Fiscalía General de la Nación en el link <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/futuro-colombia/#1587422945038-8ee504e6-8d0f>.

Se evidenció la publicación en la página Web de la programación de eventos para la vigencia 2020 en el Link <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/informes-de-resultados-operacionales/>

Se evidenció la programación de las audiencias en el siguiente link: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/programacion-de-audiencias/> mediante la consulta de dos postulados, uno con audiencia de terminación del proceso programada para el 9 de octubre de 2020 y el segundo, con audiencia de Sustitución Medida de Aseguramiento, programada para el 9 de septiembre de 2020.

Se evidenció la programación de las versiones libres en el link: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/programacion-versiones-libres/>

A través de las consultas de un postulado, quien tiene las siguientes programaciones:

23 de septiembre, 21 de octubre, 25 de noviembre y 9 de diciembre de 2020.

A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.

3.3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Comunicar los espacios de diálogo y participación ciudadana para fomentar la cultura de rendición de cuentas.	Registros de divulgación	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció que: En junio de 2020, se reforzó el mensaje de Denuncias vía correo electrónico por redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) así: 17 de junio https://www.facebook.com/FiscaliaCol/photos/a.167386443310345/3858384734210479 17 de junio https://www.instagram.com/p/CBivDyfnWbv/ 22 de junio https://twitter.com/FiscaliaCol/status/1275168647523307525 El 25 de junio se informó por redes sociales sobre las mejoras implementadas a los canales de atención al usuarios. https://www.facebook.com/FiscaliaCol/photos/a.167386443310345/3897315056984113 El 30 de junio se realizó sondeo en la página web de la FGN para establecer si los ciudadanos conocían los delitos que se pueden denunciar a través de la plataforma Adenunciar https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/ El 9 de julio se publicó el Informe consolidado de PQRS recibidas https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302	
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	2020-12-31	1	1	100%	Se evidenció la publicación de la estrategia de Rendición de cuentas el 26 de junio de 2020. https://www.fiscalia.gov.co/colombia/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas/	
		3.4.2	Evaluar la rendición de cuentas, por parte de la ciudadanía.	Observaciones de la ciudadanía	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-12-31	1	0	N/A	A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.	
		3.4.3	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas de la Entidad.	Informe publicado en la web	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-12-31	1	0	N/A	A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.	
		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	2020-12-31	1	0	N/A	A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.	
		3.4.5	Elaborar plan de mejoramiento en rendición de cuentas.	Plan de mejora	N/A	Dirección de Comunicaciones	2020-12-31	1	0	N/A	A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.	
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO												
SUBCOMPONENTE/ PROCESO		Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	% de avance por componente	Observaciones
		4.1.1	Divulgar al interior de la entidad, aspectos contenidos en el Manual de Atención al Usuario.	Registros de divulgación	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%		Se evidenció correo electrónico de la Dirección de comunicaciones del 10 de marzo del 2020, en la cual se divulga los "momento a tener en cuenta en la atención al usuario", del manual de atención al usuario.

4.1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	4.1.2	Ajustar la metodología para medir la satisfacción del usuario.	Documento ajustado	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-04-30	1	1	100%	Se evidenció el ajuste, la actualización y publicación del "Procedimiento para medir la percepción de la satisfacción del usuario", con fecha del 29 de abril de 2020 en su versión número 1, toda vez que anteriormente era una guía y se estableció como Procedimiento.
		4.1.3	Implementar mejoras en el servicio en los canales de atención (Centro de contacto o denuncia virtual o puntos de recepción de denuncia presenciales que cuenten con sistema web de turnos).	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-06-18 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció informe con fecha de publicación el 26 de junio del 2020 publicado en la página web de la Fiscalía General de la Nación en el link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/ , en el cual se especifica el aumento en la capacidad tecnológica y de recurso humano para la recepción de denuncia virtuales; priorización de denuncias con enfoque y perspectiva de género y fortalecimiento de la herramienta ADenunciar.
		4.1.4	Divulgar Boletín de Quejas y Reclamos al interior de la Entidad.	Boletín	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-06-30 2020-12-16	2	1	50%	Se evidenció correo electrónico de la Dirección de Comunicaciones de fecha 26 de junio del 2020, en el cual se da a conocer el Boletín No.2 de quejas y reclamos, informando se encuentra publicado en la intranet Fiscalnet/ Dirección de Atención Al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones/ documentos/ boletines de quejas y reclamos. link https://infis2.fiscalia.gov.co/proxy/2c7c97c5/http/web.fiscalia.col/fiscalnet/vicefiscal-general-de-la-nacion/direccion-nacional-de-seccionales-y-de-seguridad-ciudadana/direcciones-seccionales/subdireccion-seccional-de-atencion-victimas-y-usuarios/#1547477646835-7ddb2cb-6fde
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Realizar adecuaciones físicas para mejorar el acceso al ciudadano, de acuerdo con el Plan Maestro de Infraestructura 2016-2019, que se ha venido actualizando anualmente, que incluyan adecuaciones que vayan de la mano con los modelos de atención al usuario, acordados previa asignación de recursos.	Sedes intervenidas que correspondan a adecuaciones locativas (obra civil)	N/A	Subdirección de Bienes (Departamento de Construcciones y Administración de Sedes)	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció cumplimiento de esta actividad, de acuerdo con la información registrada en el acta (6 de agosto de 2020), cuyo objeto cita: Mesa de trabajo Atención al Usuario Infraestructura", en donde se realizó el seguimiento a la infraestructura de las sedes para la atención a personas en condición de discapacidad, mencionando que en la Sede de Buga/Valle, se realizó ampliación de la puerta del baño para permitir el acceso de personal en condición de discapacidad y en Soledad/Atlántico se hicieron las adecuaciones de los baños de la sala de denuncias.
		4.2.2	Aumentar la cantidad de tipos penales que se pueden denunciar a través del Sistema de Denuncia Virtual "ADenunciar".	Delitos en el sistema	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-08-30	1	1	100%	Se evidenció informe en el cual se muestra la habilitación en el sistema nacional de denuncia virtual ADenunciar la opción de violencia basada en género a partir del 19 de junio del 2020.
		4.2.3	Realizar campaña de comunicación para dar a conocer el Sistema de Denuncia Virtual "ADenunciar".	Registros de divulgación	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció informe con los banners publicados tanto en la página web de la Fiscalía General de la Nación como en sus cuentas de redes sociales. De deja como soporte los banners publicados. (25 de marzo de 2020) en el link https://www.facebook.com/watch/?v=3051154381627587
		4.2.4	Realizar campaña de comunicación para dar a conocer el Centro de Contacto de la Entidad.	Registros de divulgación	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció informe con los banners publicados tanto en la página web de la Fiscalía General de la Nación como en sus cuentas de redes sociales. De deja como soporte los banners publicados. (18 de marzo de 2020) en el link https://www.instagram.com/p/B94ABzXgpBK/

67%

4.3	Talento Humano	4.3.1	Desarrollar las acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2020.	Acciones formativas ejecutadas	N/A	Dirección de Altos Estudios	2020-04-30 2020-08-31 2020-12-31	3	2	67%	<p>Se evidenció el desarrollo de las siguientes acciones formativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teleconferencia - La identificación del Riesgo en víctimas de violencia intrafamiliar. 2. Atención al usuario, recepción de denuncias y PQRS - Fundamentos 3. Canales de acceso a la justicia, ruta general de recepción de denuncias y atención al usuario <p>En total participaron 7742 servidores de toda la Entidad.</p> <p>Adicionalmente se convocaron 6 Jornadas de capacitación en atención al usuario y recepción de denuncias - Curso Virtual, con una cobertura de 464 servidores específicamente de atención al usuario; así mismo, se capacitaron en nuevas funcionalidades del SUIP (Sistema Único de Investigación Penal) Sistema para recepción de denuncias a 193 servidores del área de atención al usuario.</p>
		4.3.2	Fortalecer las competencias de Servidores del Proceso, a través de jornadas del ABC de la atención al usuario.	Registros de asistencia	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-06-30 2020-12-16	2	1	50%	<p>Se evidenciaron, a través de correo electrónico, 6 listados de asistencia de capacitación en el SIUP con un total de 370 participantes, además se evidenciaron 15 certificados en el curso de "Canales de Acceso a la Justicia, Ruta General de Recepción de Denuncias y Atención al Usuario". Se dejan las respectivas evidencias.</p>
		4.4.1	Socializar el Procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento de las PQR.	Acta o listas de asistencia	N/A	Subdirección de Gestión Documental	2020-05-31 2020-11-30	2	1	50%	<p>Se evidenció acta del 28 de mayo del 2020, en el cual se realiza sensibilización virtual a través de la herramienta TEAMS del Procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento de las PQRS.</p>
		4.4.2	Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la Entidad.	Informe con oportunidades de mejora	N/A	Subdirección de Gestión Documental	2020-04-24 2020-07-25 2020-10-23 2020-12-18	4	2	50%	<p>Se evidenció informe de PQRS con la identificación de oportunidades de mejora para la prestación del servicio con corte 30 de junio de 2020, la publicación se realizó el 24 de julio en el link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302</p>
		4.4.3	Analizar y publicar resultados de encuesta de satisfacción del formulario virtual de PQRS.	Informe publicado	N/A	Subdirección de Gestión Documental	2020-08-28	1	1	100%	<p>Se evidenció informe satisfacción formulario virtual PQRS publicado el 26 de agosto del 2020, la fecha de corte de la encuesta es 30 de junio del 2020. Este informe fue publicado en el link: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302</p>

4.4	Normativo y procedimental	4.4.4	Implementar acciones de mejora y hacer seguimiento a la eficacia de las mismas, producto de las oportunidades identificadas en las PQRS del servicio de Protección y Asistencia.	Acta o Informe	N/A	Dirección de Protección y Asistencia	2020-04-27 2020-07-26 2020-10-23 2020-12-18	4	2	50%	Se evidenció que se adelantaron acciones de mejora y seguimiento a la eficacia de las mismas (Acción de Mejora 3398, la cual entre otras actividades, contempló asignar al interior de cada Unidad y Regional del Programa de Protección y Asistencia, un servidor que hiciera seguimiento a las PQRS; en total se asignaron 14 servidores. Adicionalmente se han identificado otras oportunidades de mejora, así: 1- Acta 29/05/2020 Acciones propuestas: - Realizar modificación formato F-24 - Solicitar la implementación de una acción de mejora para el cumplimiento de los términos de respuesta 2. Acta 01/07/2020 Acciones propuestas: - Realizar capacitación sobre los términos de Ley para dar respuesta a las PQRS - Darle continuidad al diseño e implementación de la herramienta de análisis y seguimiento PQRS 3. Acta 20/08/2020 Acciones propuestas: - Definir un índice de tratamiento de PQRS para definir tolerancia del proceso. - Aplicar encuesta a fiscales para conocer la percepción del cliente interno.
		4.4.5	Realizar campaña informativa sobre la responsabilidad de los Servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Registros de divulgación	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Dirección de Comunicaciones	2020-07-31 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció correo electrónico de la Dirección de Comunicaciones de fecha 29 de julio del 2020 informando los derechos de los ciudadanos y los atributos del servicio como pilar estratégico de la Entidad.
	Relacionamiento con	4.5.1	Aplicar encuesta para medir el nivel de percepción de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestado por la entidad.	Informe	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-08-28	1	1	100%	Se evidencia informe de percepción de la satisfacción al usuario publicado en la página web de la Fiscalía General de Nación con publicación realizada el 28 de agosto del 2020, en el link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/
		4.5.2	Aplicar encuesta para medir el nivel de percepción de la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia de la FGN en cuanto a la calidad del servicio de protección prestado.	Informe	N/A	Dirección de Protección y Asistencia	2020-03-30 2020-08-28	2	2	100%	Se evidenció el Informe de "Satisfacción de Usuarios - Segundo Semestre de 2020", el cual mide la percepción de la satisfacción de los usuarios del Sistema bajo tres focos temáticos: 1. Trato recibido por parte de los servidores. 2. Calidad del servicio prestado por el programa. 3. Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado. La encuesta se aplicó a una muestra del 21% del total de la población.
		4.5.3	Ejecutar sondeos de opinión.	Informe de resultados	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-06-30 2020-12-15	2	1	50%	Se evidenció informe estadístico - sondeo I semestre 2020, publicado en la página web de la Fiscalía general de Nación con fecha de publicación del 30 de junio del 2020, en el link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/otros-informes/
		4.5.4	Realizar chat o foro en temas de interés para la ciudadanía.	Registros de realización del chat o foro (física o virtual)	N/A	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones	2020-12-31	1	0	N/A	A la fecha del presente seguimiento (02 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.

		5.1.5	Realizar seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.	Acta de seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014	Nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014	Dirección de Control Interno	2020-07-31	1	1	100%		Se evidenció a través de Acta del 22 de julio de 2020, el "seguimiento a la implementación de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la Ley pública", de acuerdo con el seguimiento realizado del 13 al 17 de julio de 2020.
5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Comunicar a las dependencias responsables las oportunidades de mejora producto del informe de PQRS, para que estas las implementen.	Oficio o correo de comunicación	Registros de comunicación	Subdirección de Gestión Documental	2020-04-24 2020-07-25 2020-10-23 2020-12-18	4	2	50%		Se evidenció correo electrónico de fecha 30 de julio del 2020 que indica la ruta donde pueden encontrar el informe de oportunidades de mejora de quejas y reclamos II semestre 2020, el cual se encuentra disponible en https://infis2.fiscalia.gov.co/proxy/49da27e5/http/web.fiscalia.col/fiscalnet/fiscal-general-de-la-nacion/direccion-nacional-de-apoyo-la-gestion/subdireccion-de-gestion-documental/#1572037627237-dfef5ac2-1eca INTRANET (ACCESO POR VPN) Sección Informes PQRS.
		5.2.2	Realizar seguimiento a las acciones de mejora implementadas por las dependencias responsables, producto del informe de PQRS.	Informe	Acciones de mejora implementadas	Subdirección de Gestión Documental	2020-07-31 2021-01-12	2	1	50%	69%	Se evidenció oficio con radicado 20206110002293 del 30 de junio del 2020 en el cual se solicitó a las dependencias remisión de informe de acuerdo al PAAC, con el fin de realizar el seguimiento a las acciones implementadas por las áreas responsables, así mismo se evidenció los respectivos seguimientos de las seccionales Bogotá y Vichada y la DAUITA.
5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Actualizar y publicar en la página web institucional y Portal de Datos Abiertos, el Registro de Activos de Información (RAI).	Registro de Activos de información (RAI) actualizado	Publicación del Registro de Activos de Información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2020-05-31 2020-11-30	2	1	50%		Se evidenció la publicación el 14 de julio del 2020 del registro de activos de información (RAI) en la página web en el siguiente link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/registros-de-activos-de-informacion/ .
		5.3.2	Actualizar y publicar en la página web institucional y Portal de Datos Abiertos, el Índice de Información Clasificada y Reservada (IICR).	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Dirección de Asuntos Jurídicos	2020-11-30	1	0	N/A		A la fecha del presente seguimiento (11 de septiembre de 2020), esta actividad se encuentra pendiente para las próximas verificaciones.
		5.3.3	Actualizar y publicar en la página web institucional y Portal de Datos Abiertos, el Esquema de Publicación de Información (EPI).	Esquema de Publicación de Información (EPI) actualizado	Publicación del Esquema de Publicación de Información actualizado	Subdirección de Gestión Documental	2020-05-31 2020-11-30	2	1	50%		Se evidenció la publicación del 03 de junio del 2020 del esquema de publicación de información EPI en la página web en el siguiente link https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/esquema-de-publicacion-de-informacion/ .
5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1	Gestionar la implementación de servicios para mejorar la atención de personas en condición de discapacidad de acuerdo con los lineamientos de MINTIC.	Oficio, acta, lista de asistencia, correo electrónico	Registros de gestión	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2019-06-30 2019-12-31	2	1	50%		Se evidenció para la vigencia del primer semestre del 2020 reunión realizada el 05 de mayo del 2020 con el INSOR - Instituto Nacional para Sordos, en el cual se presentaron los servicios ofrecidos para la FGN.
		5.4.2	Facilitar el acceso a los servicios de la Entidad, para los ciudadanos que se encuentran en situación de discapacidad auditiva, por medio de la implementación de componentes tecnológicos en las Salas de Recepción de Denuncias.	Diademas y cámaras instaladas en Salas de recepción de denuncia	Diademas y cámaras instaladas	Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2020-04-30	1	1	100%		Las salas de recepción de denuncias a la fecha (11 de septiembre de 2020) se encuentran cerradas por contingencia a la pandemia del COVID19, razón por la cual las diademas y cámaras fueron entregadas a la DAUITA y en espera a la apertura nuevamente de las salas de recepción para su instalación.
5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información.	Informe	Informe publicado	Subdirección de Gestión Documental	2020-07-25 2020-12-18	2	1	50%		Se evidenció la publicación del informe de solicitudes de acceso a información el 14 de PQRS

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES: FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL												
SUBCOMPONENTE/ PROCESO	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	% de avance por componente	Observaciones		
6.1	Acciones de fortalecimiento de la transparencia institucional	6.1.1	Asesorar a las dependencias para el avance o resultados de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta, Control de asistencia o correo electrónico	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	63%	Se evidenció que, para el primer semestre del 2020, la Dirección de Planeación y Desarrollo realizó un total de 24 asesorías a las diferentes Dependencias que lo solicitaron en temas de socialización y construcción de Ley de transparencia, PAAC, publicación obligatoria de bienes y rentas, gobierno digital, estrategia anual de rendición de cuentas, procedimiento espacios de participación ciudadana y activos en portal de datos abiertos.
		6.1.2	Diseñar propuesta de estructura para un aplicativo de consulta por georreferenciación y tipologías del fenómeno de corrupción, de las investigaciones que se adelantan en la Dirección Especializada contra la Corrupción.	Informe	N/A	Dirección Especializada contra la Corrupción	2020-12-18	1	1	100%		Se evidenció no solo el diseño, sino la implementación de la herramienta en Excel a través de tablas dinámicas, que integra la información de los procesos adelantados por corrupción (actuaciones, fecha denuncia, despacho, nombre del fiscal asignado, números de fiscalía, entre otros; información generada por el sistema de información de la FGN para el Sistema Penal Oral Acusatorio-SPOA) esto con el fin de hacer seguimiento a cada grupo de trabajo para impulsar los procesos.
6.2	Monitoreo para el fortalecimiento de la transparencia institucional	6.2.1	Realizar monitoreo a actividades de responsabilidad de las dependencias, de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta, Control de asistencia o correo electrónico	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció monitoreo a las actividades de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia así: - 28 de abril del 2020 monitoreo al PAAC. - 01 y 02 de junio monitoreo Ley de transparencia. - 08 de agosto del 2020 monitoreo al PAAC.	
6.3	Resultados del fortalecimiento de la transparencia institucional	6.3.1	Dar a conocer los avances o resultados de la Estrategia para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional.	Acta, Control de asistencia o correo electrónico	N/A	Dirección de Planeación y Desarrollo	2020-06-30 2020-12-31	2	1	50%	Se evidenció correos electrónicos con la divulgación de los avances y resultados de la estrategia para el fortalecimiento de la transparencia institucional así: - 28 de abril del 2020 resultados monitoreo al PAAC. - 08 de julio de 2020 resultados monitoreo Ley y Política de Transparencia. - 11 de agosto del 2020 resultado seguimiento Ley de Transparencia. - 28 de agosto del 2020 respuesta PGN cumplimiento Ley Transparencia 2019.	

EDGAR MOISES BALLESTEROS RODRIGUEZ
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO (E)

LUIS FERNANDO HERNÁNDEZ RUEDA
AUDITOR DELEGADO

GLADYS PATRICIA CRUZ ARENAS
AUDITOR DELEGADO