

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Fiscalía General de la Nación

# 2014



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**Fiscalía General de la Nación**

**Eduardo Montealegre Lynett**  
Fiscal General de la Nación

**Jorge Fernando Perdomo Torres**  
Vicefiscal General de la Nación

## INTRODUCCIÓN

El concepto jurídico penal de corrupción incluye cualquier acto que implique desviación del interés general en el contexto de una actividad orientada hacia ese objetivo, sea que ella se encuentre jurídicamente a cargo de un ente público o de un organismo privado...”<sup>1</sup> Interpretando este concepto de corrupción tenemos tres elementos conectados: Autores, quienes interactúan para el logro de unos objetivos de interés social o colectivo; Contexto, escenario materializado en una entidad pública o privada donde están establecidos unos lineamientos, traducidos en normas; y unos aspectos psicológicos y culturales, que los autores poseen, que se pueden materializar o no a través del abandono de los principios éticos, morales y el conjunto de saberes, creencias y pautas de conducta socialmente establecidas, que si son aplicadas incorrectamente, los llevan a abusar del poder, trasgredir, y/o manipular las normas que rigen una organización racional.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento tiene en cuenta los componentes establecidos en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”<sup>2</sup> y a su vez integra la estrategia de Gobierno en Línea, cuyo objetivo es la construcción de un Estado eficiente, transparente y participativo, mediante la prestación de servicios a las entidades estatales, empresas y ciudadanos, de las tecnologías de la información, que coadyuvan a combatir la corrupción y permiten interrelación con grupos de interés (Stakeholders).

---

<sup>1</sup> Rodríguez Collao, Luis. Delimitación del Concepto Penal de Corrupción. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXV, Chile 2004.

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
1.1 Identificación de Riesgos de Corrupción.....	4
Es importante mencionar que el anterior cronograma está sujeto a cambios según ajuste al mapa de procesos de la entidad.....	5
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	5
2.1 Lineamientos generales.....	5
2.2 Gobierno en línea (GEL).....	6
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.....	11
3.1.1 Objetivo:.....	11
3.1.2 Preparación: Diseño y montaje.....	11
3.1.3 Ejecución.....	12
3.1.4 Evaluación.....	12
3.1.5 Conclusiones.....	13
4. COMPONENTE CUARTO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
13	
4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.....	13
4.1.1 WEB institucional.....	14
4.2 Transformación.....	14
4.2.1 Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos.....	14
5. GLOSARIO.....	19
6. BIBLIOGRAFIA.....	20

## **1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

### **1.1 Identificación de Riesgos de Corrupción.**

La entidad cuenta actualmente con 13 procesos y ocho (8) subprocesos. De los cuales tres (3) son Estratégicos como: Proceso de Planeación Institucional, Proceso de Gestión y Mejora, y Proceso de Cooperación y Articulación Interinstitucional; Dos (2) son Misionales como el Proceso Penal y el Proceso de Justicia y Paz. El Proceso Penal cuenta con dos (2) subprocesos como: Subproceso de Protección y Asistencia, y el Subproceso de Policía Judicial.

Los procesos de Apoyo son: Proceso de Gestión de Recursos, con sus subprocesos de Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, y Administración de Bienes; le sigue el Proceso de Gestión del Talento Humano, con sus subprocesos Administración de Personal, Ambiente Laboral y Capacitación; Proceso de Comunicación, Proceso Judicial, Procesos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y finaliza con el Proceso Administración de Documentos y Registros.

Los procesos del Nivel de Seguimiento y Mejora: Proceso de Evaluaciones y Auditorias, y el Proceso Control Disciplinario Interno y PQR's.

En atención a los procesos arriba mencionados, a la política de administración de riesgos para las entidades públicas, y a la cartilla Guía Administración del Riesgo, se ha tenido en cuenta que los riesgos no solamente son financieros, sino de tipo profesional y de gestión. En virtud de ello se procedió, para cada proceso, identificar los eventos (internos – externos,) controles y/o resultados que pueden afectar la gestión institucional.

A cada uno de los procesos por medio de valoraciones y análisis, se le identificaron los riesgos por parte de los responsables, determinando sus debilidades y vulnerabilidades. Para estos procesos se identificaron un total 19 de corrupción (11 en procesos y 8 en subprocesos).

Se han encontrado riesgos con un alto nivel de criticidad a los cuales se le han mejorado controles y generado acciones de control que propendan por la mitigación de los riesgos identificados.

La Subdirección de Planeación ha venido realizando acompañamiento a cada una de las áreas o procesos y subprocesos de la entidad en el seguimiento a la aplicación de acciones de control formuladas. Cabe anotar que cada proceso y subproceso es responsable de la ejecución de dichas acciones y el control de los riesgos identificados.

El plan de trabajo elaborado y en estado de ejecución, por la Subdirección de Planeación en el acompañamiento descrito, es el siguiente:

MESAS DE SEGUIMIENTO A PROCESOS Y SUBPROCESOS DEL SGI																	
PROCESOS Y SUBPROCESOS DEL SGI	Días	MARZO				JUNIO				SEPTIEMBRE				DICIEMBRE			
		25	26	27	28	24	25	26	27	23	24	25	26	16	17	18	19
PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL																	
PROCESO GESTIÓN Y MEJORA																	
PROCESO DE COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL																	
PROCESO PENAL																	
SUBPROCESO PROTECCIÓN Y ASISTENCIA																	
SUPROCESO POLICÍA JUDICIAL																	
PROCESO JUSTICIA Y PAZ																	
SUBPROCESO GESTIÓN FINANCIERA																	
SUBPROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS																	
SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES																	
SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL																	
SUBPROCESO AMBIENTE LABORAL																	
SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN																	
PROCESO COMUNICACIÓN																	
PROCESO JURÍDICO																	
PROCESO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES																	
PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS																	
PROCESO EVALUACIONES Y DE AUDITORIAS																	
PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO Y PQR'S																	

Es importante mencionar que el anterior cronograma está sujeto a cambios según ajuste al mapa de procesos de la entidad.

## 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

### 2.1 Lineamientos generales.

Facilitar y mejorar el acceso a los servicios que brinda la Fiscalía General de la Nación, mediante la simplificación, estandarización, automatización, uso de herramientas y programas de accesibilidad con lenguajes especiales para discapacitados motores y visuales; permiten automatizar los trámites existentes, así como hacer al ciudadano parte de la gestión de la entidad, y garantizar la transparencia, como otra de las estrategias para combatir los actos de corrupción.

El propósito es reducir en lo posible la cantidad de trámites y actuaciones, con el fin que no se presenten hechos de corrupción. Determinar qué procedimientos, exigencias, documentos, tiempos de respuesta, cobros, validaciones, certificaciones, volúmenes de documentos, etc., son innecesarios o son repetitivos en los procesos para su eliminación.

La entidad cuenta actualmente con cuatro (4) trámites registrados en la página Web de Gobierno en línea. [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)

- **Permisos para visitar personas detenidas dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.** Toda persona natural puede solicitar

ante el fiscal del caso, autorización para visitar a un detenido por cuenta de La Fiscalía General de la Nación. Nota: El trámite se realiza ante la Secretaría Administrativa de la Unidad que tenga el conocimiento del proceso penal. En aquellos lugares donde no exista Secretaría Administrativa se realiza en el Despacho de Fiscalía que tenga el conocimiento del proceso. (Ver directorio de la Fiscalía en [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)).

- **Presentación de las denuncias.** Si usted es una persona natural o jurídica que se vea afectada o tenga conocimiento de un delito, debe denunciar, ante las Unidades de Reacción Inmediata (URI), Salas de Atención al Usuario (SAU), Policía Nacional, Centros de Atención Inmediata CAI o Casas de Justicia de su localidad o en la página [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co).
- **Inspección a cadáver por la unidad de investigación a muertes de causa por establecer.** Si usted es una persona natural o jurídica y tiene conocimiento o es familiar de una persona que ha fallecido por muerte natural, que no cuente con médico tratante o institución de salud y requiere el certificado de defunción, puede reportar el caso ante la Policía Nacional quienes reportan a la Policía Judicial.
- **Reporte sobre personas desaparecidas.** Una persona se presume desaparecida cuando agotada la búsqueda en el entorno en que se desenvuelve, se desconoce su paradero o su ubicación. Ante la situación anterior la persona natural o jurídica interesada en la ubicación del presunto desaparecido, debe poner en conocimiento de las autoridades judiciales competentes para adelantar las labores investigativas de búsqueda. La Fiscalía General de la Nación y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuentan con la infraestructura necesaria para realizar estas labores. Si el que conoce los hechos es un niño, niña o adolescente, debe estar acompañado con su representante legal, tutor o defensor del menor.

## **2.2 Gobierno en línea (GEL).**

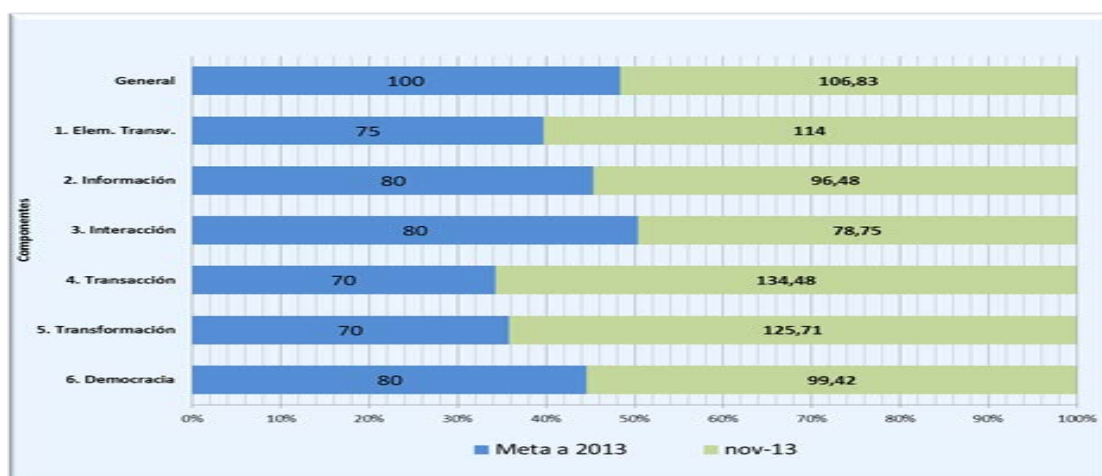
Gobierno en línea es la estrategia del gobierno nacional y de obligatorio cumplimiento para la entidades públicas de acuerdo con los artículos 39 de la ley 489 de 1998, segundo (2) de la ley 962 de 2005 y su implementación por medio del decreto 1151 de 2008, 2482 de 2012 y 2693 de 2012. Esta estrategia establece que para el año 2015, se potencialice los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del Estado. La ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información, bajo un esquema o estructura de comunicación de doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real. Se busca brindar

condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad de la información.

A continuación se muestra un pequeño informe de las actividades realizadas a la fecha:

- **Monitoreo y evaluación**

En la evaluación por parte de la FGN, se viene elaborando la autoevaluación versión 3.1, con corte a noviembre 30 de 2013 el avance llegó a 81.03%, solo falta para cumplir la meta de 2015 un 19%.



Gráfica No 1 Fuente: Secretaria General

En la gráfica No 1 se puede observar el cumplimiento de cada una de las seis estrategias con relación al año 2013, el avance se situó en 106.83%; superando la meta para el presente año y en algunas, se está próximo al cumplimiento.

- **Sistema de Turnos Web (STW) (Responsable: Oficina de Informática)**

A continuación se presenta un resumen de las actividades ejecutadas en la presente anualidad en una matriz para la fase IV que correspondió al año 2013:



SEDES FASE IV (EJECUTADO EN EL AÑO 2013)									
Seccional	Unidad Receptora	Dirección	Estado Actual	SISTEMA INSTALADO	No. MOD DE ORIENTACION CREADO EN EL SITW	No. MOD DE RECEPCION CREADO EN EL SITW	MODULOS ACTUALMENTE EN USO	Observaciones	TIPO DE SISTEMA INSTALADO
SANTA ROSA DE VITERBO	DUITAMA	CRA 16 # 18 - 26/32	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	3	falta modulos de recepcion, atienden modulos de recepcion y orientacion	ESTE SISTEMA FUE INSTALADO CON PANTALLA LED DE 32" PARA VISUALIZACION DE TURNOS, ATRIL TOUCH PARA TOMA DE TURNOS Y UNA PANTALLA TOUCH DE CALIFICACION POR SALA
CUNDINAMARCA	FUSAGUGA	TV. 12 # 16 - 04	funcionando correctamente	INFOTURNOS	NO	2	2	Se requiere modulo de Orientacion para mejorar del servicio, debido a que los receptores cumplen funcion de orientacion	
ANTIOQUIA	RIONEGRO	CRA 67 # 40 - 02	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	5	3	falta modulos de recepcion, solo utilizan modulo de orientacion	
BOGOTA	URI KENNEDY	CRA 72J # 36 - 56	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	3	falta modulos de recepcion, atienden modulos de recepcion y orientacion	
IBAGUE	MELGAR	CALLE 6 # 27 - 38	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	2	falta modulo de orientacion, solo utilizan perfil orientacion	
ARMENIA	ARMENIA	PALACIO DE JUSTICIA CALLE 20 ENTRE CRAS 11 Y 12	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	3	2	solo utilizan perfil de orientacion	
CUNDINAMARCA	GIRARDOT	ANTIGUO EDIFICIO DE LA CAJA AGRARIA PISO 3	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	2	solo utilizan perfil de orientacion	
BOGOTA	URI USAQUEN	Av. Calle 19 No. 29 - 75 Piso 1 Bloque D	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	3	3	los receptores son agentes de la SUN	
SANTA ROSA DE VITERBO	YOPAL	Cra 19 # 6-29 (antiguos Alojamientos del	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	3	la sala se encuentra mal distribuida fisicamente, utilizan perfiles de orientacion y recepcion	
IBAGUE	ESPINAL	CRA. 9 # 9 - 49 CENTRO	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	2	2	faltan modulos de orientacion y recepcion, solo utilizan perfil de orientacion	
BOGOTA	CAVIF BOGOTA	CRA 13 # 18 - 34 PISO	funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	1	2	utilizan perfil de orientacion y recepcion, en esta sede utilizan adicionalmente perfiles de psicología y existe 4 de ellos	
TUNJA	URI TUNJA		funcionando correctamente	INFOTURNOS	1	3	4	en esta sala utilizan los perfiles de orientacion y recepcion adecuadamente	
NIVEL CENTRAL	SIAN BOGOTA	DIA. 22B # 52 - 01 B	funcionando correctamente	INFOTURNOS	3 modulos de entrega	2 modulos de entrega	2	en esta sala se entregan certificaciones de antecedentes penales	

### • Redes Sociales

Las estrategias de la entidad para impulsar las redes sociales como medio de comunicación con los ciudadanos se puede ver por los siguientes datos que al cierre de 2013 son: más de 8.800 seguidores en Facebook y más de 225.000 en Twitter.

Para el año 2013 se programaron los siguientes Chat:

- "Como instaurar una denuncia penal", chat que se ha programado para el día viernes 11 de octubre de 2013 desde las 09:00 a.m. a 12:00 m.
- "Donde y como instaurar una denuncia de Corrupción" chat que se ha programado para el día viernes 25 de octubre de 2013 desde las 09:00 a.m. a 12:00 m.
- "Cuál es el estado actual de mi proceso" chat que se ha programado para el día viernes 8 de noviembre de 2013 desde las 09:00 a.m. a 12:00 m.

### • Planeación Gobierno en línea.

Se incluyeron tres actividades en el Direccionamiento Estratégico 2012 -2016, y en el objetivo estratégico 4. "Fortalecer la FGN a través de la Reestructuración", en la estrategia 4.1. Priorizar el uso de los recursos asignados a la Entidad con el fin

de implementar tecnología de punta en los sistemas de información, comunicaciones y demás necesidades tecnológicas requeridas, se insertó el objetivo de: Hacer seguimiento a las actividades en los componentes de la estrategia de Gobierno en Línea, durante el año 2013 se puede mencionar que se cumplió en un 100% cada una de las actividades que apuntaban al logro de la estrategia y que contribuían al objetivo estratégico.

✓ **La Entidad participo de la Oferta de cursos y seminarios de Gobierno en línea** como:

- *Evento E-Experience y Premios Excel-Gel*
- *Foro Virtual Proyecto de Decreto Reglamentario Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011*
- *Cursos Virtuales en Gobierno en Línea y Gestión de Ti, durante el 2013.*
- *"Programa para el Impulso a la Implementación del Protocolo IPv6"*

✓ **Actos administrativos**

Durante el año 2013 el comité de gobierno en línea – GEL derogo las resoluciones 0-1535/09 y 2375/09 con la entrada en vigencia de la Resolución 04001 del 6 de noviembre de 2013, le da vida nuevamente al Comité y le adiciona funciones a la secretaria técnica, modificando el periodo de reunión del comité.

✓ **Protocolo IPv6**

Con el fin de actualizar la versión cuatro (v4) a la versión seis (IPv6) que es una versión del Internet Protocol (IP) que admite 340 sextillones de direcciones, y una longitud de 128 bits., la FGN viene adelantando un inventario de todos los switches a nivel nacional y determinar cuáles no se encuentran actualizados.

Los equipos de escritorio (Windows 7 y Windows XP) son compatibles con el estándar IPv6. Los equipos servidores, se están verificando para su actualización, en virtud de lo cual se viene adelantando un inventario para el CTI, Justicia y Paz y Fiscalías. Paralelo a lo anterior se viene cotejando las aplicaciones y los sistemas de información en red.

✓ **Apertura de Datos**

Con el propósito de facilitar el acceso y uso de datos públicos de la Fiscalía General de la Nación se publicó en la página web institucional, [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co), el directorio institucional con la ubicación de nuestras sedes en todo el país, incluyendo CTI y área Administrativa y Financiera, en formato abierto para los ciudadanos.



### **3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

De acuerdo con la Ley 489 de 1998, en su capítulo VIII, “DEMOCRATIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”; artículo 33, “AUDIENCIAS PÚBLICAS”, invita a discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de la políticas y programas de las entidades públicas y especialmente si se ven afectados los derechos o intereses colectivos.

Por otro lado, el documento Conpes 3654 del 2010 (12 de abril), expresa que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen Gobierno<sup>3</sup>.

El día 15 de agosto de 2013, se llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas en los estudios de la Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) en la ciudad de Bogotá. La rendición del 2014 se encuentra en organización.

#### **3.1 Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.**

##### **3.1.1 Objetivo:**

La audiencia pública de rendición de cuentas adelantada por el señor Fiscal General de la Nación, tuvo como objetivo fundamental permitir de manera amable y expedita el acceso de la ciudadanía, para que pudiesen ejercer su control social a la gestión de la Fiscalía.

##### **3.1.2 Preparación: Diseño y montaje.**

Durante los meses de Junio y Julio de 2013, los representantes de las oficinas del Despacho del Fiscal General, la Secretaría General, las Oficinas de Planeación, Divulgación y Prensa y la Oficina de Control Interno, adelantaron reuniones con el fin de determinar los procedimientos, lugares y horas para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, correspondiente a la vigencia 2012-2013. En dichas reuniones se trataron los siguientes temas:

- Estrategia a seguir para llevar a cabo la Rendición de Cuentas por parte del señor Fiscal General de la Nación.
- Roles a desempeñar por las diferentes dependencias integrantes del equipo de trabajo técnico.

---

4. Documentos CONPES 3654 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, 12 abril de 2010.

- Establecer la fecha de la audiencia para la rendición de cuentas a la ciudadanía, el día 15 de agosto de 2013.
- Elaborar de manera virtual la imagen corporativa como la convocatoria pública al evento a través de la página [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co).
- Se establecieron los mecanismos para recepcionar y seleccionar las diferentes inquietudes como interrogantes por parte de los ciudadanos.

Con 30 días de antelación a la audiencia pública se le informó a la ciudadanía los objetivos de la audiencia, los temas a tratar, el cronograma y la forma de inscripción como de participación, para hacer sus preguntas.

Se estableció la forma de presentación, publicación y divulgación del informe, relacionando con los temas y el desarrollo de la audiencia, en la página web [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co).

### **3.1.3 Ejecución.**

La audiencia fue transmitida a nivel nacional por la señal del canal institucional y por la Página web de la Fiscalía General de la Nación.

Se presentó la agenda a desarrollar, explicando las reglas de presentación e intervención y sus tiempos, con el fin de que el desarrollo de la audiencia, sea más eficiente, expedita y oportuna.

El evento contó con la participación activa y amable del señor Fiscal General de la Nación, doctor Eduardo Montealegre Lynett; Jorge Fernando Perdomo, Vicefiscal General de la Nación; Gloria Ortiz Delgado, Asesora del despacho Fiscal General de la Nación; Elka Venegas Ahumada, Directora Nacional de Fiscalías; Marcela Yepes Gómez, Directora Nacional Administrativa y Financiera y Secretaria General (encargada); Martha Lucía Zamora, Fiscal Jefe de la Unidad Delegada ante la Corte Suprema de Justicia; Maritza Escobar Baquero, Directora Nacional del CTI; Misael Rodríguez Castellanos, Jefe Unidad Nacional de Derechos Humanos y DIH y Luis González León, Jefe Unidad Nacional contra las Bandas Emergentes

La ciudadanía participó mediante el envío de ocho (8) preguntas, que fueron respondidas en directo. Dichas preguntas y sus respuestas se encuentran publicadas en el portal web de la Fiscalía General de la Nación.

### **3.1.4 Evaluación.**

No se recibió por parte de la ciudadanía las encuestas diseñadas para la evaluación del evento. El plazo máximo de entrega fue establecido para el 16 de Septiembre de 2013.

### **3.1.5 Conclusiones.**

1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Fiscalía General de la Nación, fortaleció los mecanismos de transparencia y participación, pues hubo una buena audiencia, a pesar de no ser diligenciada la encuesta de evaluación.
2. Se cumplió de manera eficiente con el deber constitucional y legal de rendir cuentas a la ciudadanía mediante audiencia pública.
3. Los medios de comunicación como la televisión, la página web institucional y la intranet, son mecanismos que sustentan y fortalecen la transparencia.

La última rendición de cuentas puede ser consultada en el siguiente Link:

<http://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/2012/01/InformedeGestion2012-2013.pdf>.

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

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

### **4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

La Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios junto con Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo adelantará la elaboración y publicación del portafolio de servicios en su diseño, y contenidos en atención a las necesidades expresadas por los ciudadanos. Para las Direcciones Seccionales se está adelantando la actualización de la información relacionada con la ubicación de las unidades de fiscalías, contactos, horarios de atención y correos electrónicos.

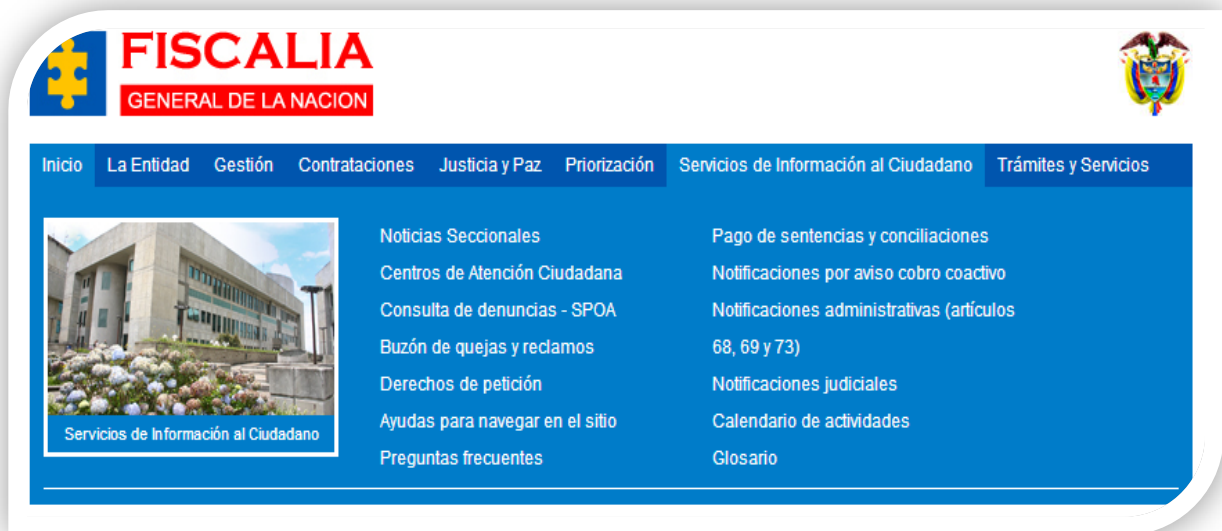
Los grupos que integran la División Criminalística del CTI, en sus ajustes a los portafolios de servicios, los han unificado a nivel nacional, para un mejor entendimiento, interpretación y unificación de criterios. Las disciplinas involucradas

en este proceso son: Acústica, Automotores, Balística, Química, Documentología y Grafología, Fotografía y Video, Arquitectos, Ingenieros Civiles y Topógrafos, Metrología, Microscopía Electrónica de Barrido, Genética, Identificación Humana, Morfología, Lofoscopia, NNs y Desaparecidos.

#### 4.1.1 WEB institucional

La página web institucional enfoca la información publicada hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios. En ese sentido, existen los siguientes menús con datos relacionados con ubicación de las sedes de atención, pautas de participación ciudadana, trámites y servicios, entre otros.

La siguiente imagen, que corresponde a un pantallazo, de la página web institucional relaciona los diferentes servicios que ofrece la Fiscalía General de la Nación a los ciudadanos. La pestaña es “Servicios de Información al Ciudadano”.



Fuente: [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)

## 4.2 Transformación

### 4.2.1 Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos

La documentación del Sistema de Gestión Integral la cual contiene los procedimientos y actividades de los distintos procesos que lo conforman y son base del actuar administrativo y misional de la entidad, se encuentra para consulta en la intranet institucional. Así mismo se pueden consultar y descargar registros de uso personal de cada servidor de la entidad tales como Resoluciones,

circulares y memorandos internos, constancias laborales, inventarios, certificaciones de nómina, reduciendo así la impresión de los mismos.

La Subdirección Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones tiene sistematizado en un 100% los documentos, y la automatización del proceso esta dimensionado en lectores de barra, rótulos e impresoras de barra.

En la página web de la entidad se ha puesto a disposición de la ciudadanía en un la información relacionada con:

- Datos y contexto de la entidad. Lo anterior para claridad de la función que ejerce la institución.

The screenshot shows the website interface for 'FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN'. At the top, there is a navigation bar with the date 'Miércoles, 9 de julio de 2014' and time '11:51 am'. Below this is a search bar and a language selector. The main header features the organization's logo and a navigation menu with items like 'Inicio', 'La Entidad', 'Gestión', 'Contrataciones', 'Justicia Transicional', 'Priorización', 'Servicio de Inform. al Ciudadano', and 'Trámites y Servicios'. The 'La Entidad' section is active, displaying a grid of links: '¿Quiénes somos?', 'Misión', 'Visión', 'Funciones', 'Principios y valores', 'El logo, el himno', 'El Fiscal', 'Equipo de trabajo', 'Organigrama', 'Nuestro directorio', 'Entidades del sector', 'Agrupaciones y asociaciones', 'Entes de control que vigilan la entidad', 'Normativa', 'Información financiera y contable', and 'Sistema Penal Oral Acusatorio'. A small image of a building is also visible in the 'La Entidad' section.

- Informes de gestión y resultados históricos que atañen al interés público

The screenshot shows the website interface for 'FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN' with the 'Gestión' section active. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The 'Gestión' section displays a grid of links: 'Direccionamiento estratégico', 'Plan de acción', 'Programas y proyectos en ejecución', 'Informes de Gestión', 'Sistema de Gestión Integral', 'Indicadores de gestión', 'Estadísticas', 'Plan de mejoramiento', 'Reportes de control interno', 'Programa Futuro Colombia', 'Informe Peticiones, Quejas y Reclamos', and 'Defensa judicial'. A small image of a person holding scales is visible in the 'Gestión' section.

- Horarios y puntos de atención.

En el link de Servicio de información al Ciudadano se encuentra el vínculo “centros de atención ciudadana” donde se podrá observar la ubicación de los distintos centros de atención a nivel nacional de la entidad, dirección, teléfonos de contacto e información general.





Servicios de Información al Ciudadano

- Modernización
- Noticias Seccionales
- Centros de Atención Ciudadana**
- Consulta de denuncias - SPOA
- Buzón de quejas y reclamos
- Derechos de petición
- Ayudas para navegar en el sitio
- Preguntas frecuentes
- Pago de sentencias y conciliaciones
- Notificaciones por aviso cobro coactivo
- Notificaciones administrativas (artículos 68, 69 y 73)
- Notificaciones judiciales
- Acuerdos conciliatorios
- Calendario de actividades
- Glosario

Está en: Fiscalía General de la Nación » Servicios de información al ciudadano » Derechos de petición

## Centros de Atención Ciudadana

En este menú usted encontrará información sobre los Centros de Atención Ciudadana y sus funciones. Además, el directorio con la localización y los números telefónicos de las sedes situadas en las principales ciudades del país.

- ¿Qué son los Centros de Atención Ciudadana
- Cuáles son los Centros de Atención Ciudadana
- Unidades de Reacción Inmediata – URI
- Salas de Atención al Usuario – SAU
- Casas de Justicia
- ¿Cuáles son las entidades que ofrecen un servicio integral en las Casas de Justicia?
- Modelos de gestión CAIVAS y CAVIF

### Centros de Atención Ciudadana en el país

Seleccione el Centro de Atención Ciudadana que necesite y luego ubíquelo en el mapa.

Casas de Justicia

Unidades de Reacción Inmediata (URI)

Salas de Atención al Usuario (SAU)

Centro de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF)

Centro de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos

## Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos.



Servicios de Información al Ciudadano

- Modernización
- Noticias Seccionales
- Centros de Atención Ciudadana
- Consulta de denuncias - SPOA
- Buzón de quejas y reclamos
- Derechos de petición**
- Ayudas para navegar en el sitio
- Preguntas frecuentes
- Pago de sentencias y conciliaciones
- Notificaciones por aviso cobro coactivo
- Notificaciones administrativas (artículos 68, 69 y 73)
- Notificaciones judiciales
- Acuerdos conciliatorios
- Calendario de actividades
- Glosario

Está en: Fiscalía General de la Nación » Servicios de información al ciudadano » Noticias Seccionales

Allí encontrarán los datos y el correo electrónico a donde den enviar sus inquietudes:

The image shows two screenshots of the website 'FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN'. The top screenshot is titled 'Buzón de quejas y reclamos' and contains the following text: 'En cumplimiento del Decreto 1151 de Gobierno en Línea, la Fiscalía General de la Nación ha implementado el sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos.' It lists three types of actions: 'Queja' (manifestation of irregular conduct), 'Reclamo' (right to demand a solution), and 'Vigilancia Especial' (penal process for verification). A note mentions the 'Oficina de Veeduría y Control Disciplinario Interno'. The bottom screenshot is titled 'Derechos de petición' and defines the right as respectful petitions presented by any person. It includes an email address: [derechosdepeticion@fiscalia.gov.co](mailto:derechosdepeticion@fiscalia.gov.co) and an 'Imprimir' button.

Es importante mencionar que la Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión ha venido realizando ajustes en la infraestructura física de los distintos modelos de atención con los que cuenta la entidad. Lo anterior de acuerdo con las tipificaciones de los usuarios entre las cuales se encuentran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

La Escuela de Estudios Criminalísticos y Ciencias Forenses, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión, es la encargada de establecer el plan de capacitaciones. Este plan se formula anualmente y contempla las necesidades que fueron cubiertas según la disponibilidad presupuestal.

Así mismo las áreas cuentan con la posibilidad de realizar convenios con otros entes del estado u organismos internacionales, para satisfacer dichas necesidades.

#### IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

A continuación se muestra el plan de trabajo de la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas Usuario para este Año:

OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA
Establecer con la Dirección de Gestión Internacional de la Fiscalía General de la Nación qué convenios de cooperación internacional para propósitos académicos e intercambios de experiencias y conocimientos en temas de víctimas y usuarios, pueden realizarse para la capacitación de los funcionarios.	Realizar un documento que contenga las necesidades en materia Académica y de intercambios de experiencias y conocimientos en temas de atención a víctimas y usuarios; y sus posibles cooperantes.	Noviembre
Proponer lineamientos, estrategias, protocolos y un modelo de atención a partir del enfoque diferencial, para la atención integral a víctimas de la Justicia Transicional a nivel nacional y seccional.	Elaborar un primer documento que contenga lineamientos, estrategias, algunos protocolos y un modelo de atención a partir del enfoque diferencial, para el fortalecimiento de la atención integral a víctimas de la Justicia Transicional, en coordinación con las subdirecciones regionales de atención a víctimas y usuarios, direcciones seccionales y direcciones nacionales.	Diciembre
Identificar la(s) ruta(s) de atención y modelo(s) de atención, en las unidades de atención a víctimas a partir del enfoque diferencial en el marco de la Justicia Transicional.	Elaborar el diagnóstico de las rutas de atención y los modelos de atención a víctimas planteando recomendaciones para el fortalecimiento de políticas públicas que permitan la dignificación de las víctimas en el marco de la Justicia Transicional.	Diciembre
Determinar la información y necesidades de los modelos de gestión para atención a víctimas y usuarios.	Realizar un diagnóstico para identificar las necesidades de información de acuerdo a los modelos de gestión existentes y propuestos por la SNAVU, contra los sistemas de información que se encuentran actualmente en funcionamiento, que están relacionados con víctimas y usuarios.	Diciembre
Conocer el funcionamiento y configuración Técnica de los Sistemas Web de Turnos, CAV y SIGUE (PQR)	Programar la presentación de los sistemas WEB de turnos y CAV por parte de los proveedores, para la administración funcional.	Diciembre
Brindar soporte técnico y procedimental a los usuarios internos del sistema de Información SIAN.	Establecer los cambios, modificaciones del Sistema SIAN, atendiendo la nueva estructura administrativa de la Entidad	Diciembre
Fortalecer los canales de atención al ciudadano.	Ampliar la información contenida en el portafolio de servicios de la FGN y divulgar la misma.	Septiembre-Diciembre
	Optimizar el funcionamiento de la Línea Nacional para la atención de PQRs y el Buzón de quejas y reclamos.	Diciembre

## 5. GLOSARIO

**ACTOS DE CORRUPCIÓN.** Se considera actos de corrupción:

1. El requerimiento o aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
2. El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
3. La realización, por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;
4. El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo; y
5. La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma, en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.

### **COHECHO**

Comete delito de cohecho, el funcionario público que solicita o recibe dinero o cualquier otra dádiva, por realizar un acto que constituya delito o sea injusto, o por abstenerse de realizar un acto que debe practicar, al igual que los que con dinero u ofrecimientos corrompen o intentan corromper a los funcionarios públicos.

### **COMPONENTE**

Es la división de una actividad o proyecto que permite identificar un conjunto de acciones presupuestarias concretas. Cada componente a su vez comprende necesariamente una o más metas presupuestarias orientadas a cumplir los objetivos específicos de las actividades o proyectos previstos a ejecutar durante el año fiscal.

## 6. BIBLIOGRAFIA

**Ministerio del Interior y de Justicia. Estatuto Anticorrupción:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. 2011.

**Pablo David Jiménez Rodríguez y Claudia Yadira Mojica León.** Universidad Libre. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Maestría de Derecho Administrativo. Principales Causas de la Corrupción en la Administración de Justicia Colombiana 2002 -2008: Estrategias o Alternativas de Solución. 2010.

**Mario Carvajal y Juan Saab.** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lineamientos y metodologías en la usabilidad para el Gobierno en Línea. 2010

**Departamento Administrativo de la Función Pública:** Proyecto de Moralización de la Administración Pública. Identificación de Riesgos de Corrupción: Propuesta Metodológica. 2013

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** Guía para la Caracterización de usuarios de las Entidades Públicas. 2011

**Departamento Administrativo de la Función Pública.** Guía Administración del Riesgo. Segunda Edición. 2004

**Presidencia de la República de Colombia.** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2012

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual 3.1.** Estrategia Gobierno en Línea, para el orden Nacional (2012-2015), para el orden Territorial (2012-2017). 2012