



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Vigencia: 2017

## Objetivo general

Implementar las políticas descritas en la Ley 1474 del 2011, Ley 1757 del 2015 y la Ley 1712 del 2014, mediante el desarrollo de las actividades propuestas en cada componente, con el fin que los ciudadanos conozcan las acciones definidas por la Defensoría del Pueblo, relacionadas con el acceso a la información pública, y la mitigación de los actos de corrupción.

## Objetivos específicos

1. Identificar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción, aplicando la metodología establecida.
2. Facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad automatizando los trámites existentes.
3. Brindar información institucional de interés a la ciudadanía y facilitar el control social, mediante la generación de espacios efectivos de participación.
4. Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la entidad a través de los diferentes canales.
5. Garantizar el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad, como derecho fundamental de los ciudadanos.



## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente/procesos	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Verificar que la Política de Administración del Riesgo esté alineada con el Plan Estratégico	Informe	Oficina de Planeación	30/06/2017	Humanos
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión	Coordinador Equipo Operativo equipo MECI-CALIDAD	31/07/2017	Humanos
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de identificación	Líderes de Proceso	19/01/2017	Humanos
	2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos	Oficina de Planeación	26/01/2017	Humanos
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión	Líderes del Proceso, Jefes de dependencias, Defensores Regionales y equipo operativo MECI-Calidad	27/01/2017	Humanos
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa publicado en la página web institucional	Oficina de Planeación	31/01/2017	Humanos
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión con corte a abril	Líderes del proceso	05/05/2017	Humanos
			Memoria de reunión con corte a agosto		05/09/2017	
			Memoria de reunión con corte a diciembre		05/01/2018	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento con corte abril	Oficina de Control Interno	16/05/2017	Humanos
			Informe de seguimiento con corte agosto		15/09/2017	
			Informe de seguimiento con corte a diciembre		17/01/2018	



## COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Fecha realización		Recursos
								Inicio	Fin	
1	Curso de Amonestados	Racionalización de tiempo	Registro de inscripción al curso y descargue del certificado virtual	El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales	Agilizar la inscripción y entrega del certificado virtual	Las Entidades competentes para remitir a los ciudadanos al curso	Comunicaciones/ Delegada para la Infancia	6/03/2017	31/08/2017	Humanos, Tecnológicos y financieros



## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponentes/procesos	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Coordinar la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2016	Vicedefensoría	20/07/2017	Humanos y Técnicos
	1.2	Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Informe publicado sep.2016 - agos. 2017	Secretaría General	09/10/2017	Humanos y Técnicos
	1.3	Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Informe publicado sep.2016 - agos. 2017	Vicedefensoría	17/10/2017	Humanos y Técnicos
	1.4	Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información más relevante de la audiencia pública	Nota informativa en sitio web y memorias publicadas	Oficina de comunicaciones	10/11/2017	Humanos y Técnicos
	1.5	Elaborar informe final de las audiencias públicas de rendición de cuentas con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional	Oficina de Planeación Vicedefensoría	10/11/2017	Humanos y Técnicos
	1.6	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la	Informes publicados sep.2016 - agos. 2017	Vicedefensoría Defensorías Regionales	15/08/2017	Humanos y Técnicos

		Gestión, Logro de Metas, Planes de Mejoramiento )				
	1.7	Construir, difundir y/o publicar comunicados de prensa sobre gestión defensorial	Comunicados difundidos	Oficina de Comunicaciones	Permanente	Humanos y Técnicos
	1.8	Elaborar y publicar informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad	Secretaría General-Subdirección Financiera	Informes Mensuales	Humanos y Técnicos
	1.9	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Acción Anual	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Planeación	Informes Mensuales	Humanos y Técnicos
	1.10	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Operativo Estratégico	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Planeación	Informes Bimestrales	Humanos y Técnicos
	1.11	Elaborar informe de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Planeación	Informes Trimestrales	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 2</b> <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Actualizar y publicar directorio de organizaciones sociales con la información remitida por las Direcciones y Delegadas	Directorio de Organizaciones Sociales actualizado y publicado	Oficina de Comunicaciones	28/04/2017	Humanos y Técnicos
	2.2	Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Invitaciones enviadas	Oficina de Comunicaciones	22/09/2017	Humanos y Técnicos
	2.3	Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Invitaciones enviadas	Oficina de Comunicaciones	29/09/2017	Humanos y Técnicos

	2.4	Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales	Delegadas	Del 01 al 18 de agosto	Financieros, Humanos y Técnicos
	2.5	Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información ofrecida en los encuentros sociales	Documento de análisis del resultado publicado en la web, consolida la Vicedefensoría.	Delegadas Vicedefensoría	25/08/2017	Humanos y Técnicos
	2.6	Elaborar un documento de análisis de los resultados de la información recolectada en sitio web de la Entidad y difundida a través redes sociales (Temas Misionales)	Documento de análisis de resultados publicado	Oficina de Comunicaciones Vicedefensoría	01/09/2017	Humanos y Técnicos
	2.7	Analizar y clasificar las PQRSDF para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía	Documento de análisis de PQRSDF	Grupo de servicio al ciudadano/Secretaría General	31/08/2017	Humanos y Técnicos
	2.8	Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento )	Invitaciones enviadas	Defensorías Regionales	01/09/2017	Humanos y Técnicos
	2.9	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Audiencia Pública	Defensorías Regionales	Del 18 al 29 de septiembre	Financieros, Humanos y Técnicos
	2.10	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Audiencias Públicas	Secretaría General	27/10/2017	Financieros, Humanos y Técnicos

	2.11	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Audiencia Pública	Defensor del Pueblo	03/11/2017	Financieros, Humanos y Técnicos
	2.12	Elaborar informe final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional	Defensorías Regionales	12/10/2017	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas	3.1	Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos y servidores de la Entidad	Evidencias de la sensibilización	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones	14/07/2017	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la estrategia de Rendición de Cuentas y de cada acción del año 2016	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Control Interno	17/11/2017	Humanos y Técnicos
	4.2	Aplicar encuestas de percepción a los actores externos en los eventos de rendición de cuentas para retroalimentar la estrategia	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional	Oficina de Control Interno	03/11/2017	Humanos y Técnicos
	4.3	Diseñar de Plan de Mejoramiento en rendición de cuentas con base en el informe de la actividad 4.1 y la retroalimentación de la actividad 4.2	Plan de mejoramiento publicado en la página web de la entidad	Vicedefensoría	01/12/2017	Humanos y Técnicos



## COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el protocolo de atención telefónico	Protocolo de atención telefónica diseñado y publicado	Dirección de Atención y Trámite de Quejas Secretaría General	31/7/2017	Humanos y Técnicos
	1.2	Diseñar el protocolo de atención en las redes sociales	Protocolo de atención en redes sociales publicado	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	31/7/2017	Humanos y Técnicos
	1.3	Diseñar la guía de Participación ciudadana de la Entidad	Guía de participación ciudadana diseñada y publicada	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	31/8/2017	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adecuar la página web de la Entidad con mecanismos de accesibilidad a población con discapacidad	Página web con mecanismos de accesibilidad a la población con discapacidad auditiva	Oficina de comunicaciones Secretaría General	30/11/2017	Financieros, Humanos y Técnicos
	2.2	Diseñar un formulario en línea para la recepción de denuncias posibles actos de corrupción.	Formato implementado en la página web	Oficina de comunicaciones Secretaría General	31/03/2017	Financieros, Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Capacitar a los servidores públicos sobre el procedimiento de evaluación de la satisfacción a grupos de interés en el Nivel	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas	Secretaría General Talento Humano	29/12/2017	Humanos y Técnicos



Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	
	Central					
Subcomponente 4 Normatividad y procedimientos	4.1	Implementar en los canales de atención la política de protección de datos.	Herramienta implementada en los canales de atención	Secretaria General	28/04/2017	Humanos y Técnicos
	4.2	Implementar Procedimiento de Seguridad de la información para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Procedimiento de Seguridad de la información implementado	Grupo de sistemas	04/28/2017	Humanos y Técnicos
	4.3	Analizar los datos sobre la percepción de la ciudadanía, servicios ofrecidos al ciudadano.	Informe sobre la percepción de los usuarios en el canal presencial virtual y telefónico	Secretaria General	29/12/2017	Humanos y Técnicos
Subcomponente 5 Relacionamiento con el usuario	5.1	Divulgar la política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad	Campaña informativa sobre las políticas de privacidad	Oficina de Comunicaciones	28/04/2017	Humanos y Técnicos
	5.2	Identificar ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano.	Informe de caracterización de usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al Castellano.	Delegada de Asuntos Étnicos	31/03/2017	Humanos y Técnicos

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
	5.3 Participar en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	informes de la participación en las feria nacional de servicio al ciudadano	Secretaria General	29/12/2017	Financieros, Humanos y Técnicos



## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 Socializar a través de los canales de comunicación establecidos los resultados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Cuatro campañas informativas sobre los resultados	Campañas realizadas	Oficina de Comunicaciones	29/12/2017	Humanos y Técnicos,
	1.2 Publicar y actualizar información en datos abiertos en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> (GEL)	Datos abiertos publicados	# de documentos publicados en datos abiertos / # de documentos identificados susceptibles de publicación en datos abiertos	Oficina de Comunicaciones	Semestral	Humanos y Técnicos,
	1.3. Divulgación y promoción de datos abiertos (GEL)	Banner y hashtag	Banner y hashtag semestral	Oficina de Comunicaciones	Semestral	Humanos y Técnicos,
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Diseñar el formato de respuesta negativa a solicitudes de información	Formato implementado en la página web de la entidad	Formato	Oficina Jurídica	28/04/2017	Humanos y Técnicos

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)	
	2.2	Diseñar formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información con identificación reservada	Formulario implementado en la página web de la entidad	Formulario	Oficina de Comunicaciones Secretaría General, Oficina Jurídica	31/03/2017	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualizar con los asuntos misionales y unificar los documentos: Índice de Información Clasificada y Reservada, Registros de activos de información, Esquema de publicaciones	Documento actualizado y publicado	Documento	Secretaría General, Oficina Comunicaciones, Oficina Jurídica, Gestión Documental	28/04/2017	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información de la vigencia 2017	Informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información publicado en la página web de la entidad	Informe	Secretaría General	Trimestral	Humanos y Técnicos