



*“Defender al pueblo  
es defender la paz”*

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Vigencia: 2018

### **Objetivo general**

Implementar las políticas descritas en la Ley 1474 del 2011, Ley 1712 del 2014 y Ley 1757 del 2015 así como en sus Decretos Reglamentarios, y garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos frente a la gestión de la Defensoría del Pueblo en cumplimiento de su misión constitucional, definiendo estrategias institucionales que redunden en la mejora continua de los servicios ofrecidos.

### **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.
6. Permitir el efectivo el ejercicio y control del poder público durante todas las etapas de la gestión de la entidad.



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

**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	23/03/2018	Humanos
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión	Coordinador Equipo Operativo equipo MECI-CALIDAD	6/04/2018	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	24/01/2018	Humanos
	2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos publicado pág. web	Oficina de Planeación	31/01/2018	Humanos
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Memoria de reunión	Líderes del Proceso	24/01/2018	Humanos
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa publicado en la página web institucional	Oficina de Planeación	31/01/2018	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 Defensorías Regionales	08/05/2018	Humanos
			Memoria de reunión con corte a agosto		07/09/2018	
			Memoria de reunión con corte a diciembre		08/01/2019	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento con corte abril	Oficina de Control Interno	15/05/2018	Humanos
			Informe de seguimiento con corte agosto		14/09/2018	
			Informe de seguimiento con corte a diciembre		15/01/2019	



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

**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 o al ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Fecha realización		Recursos
								Inicio	Fin	
1	Curso pedagógico “Derechos de la Niñez”	Racionalización de tiempo	Registro de inscripción al curso y descargue del certificado o virtual	El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales	Agilizar la inscripción y entrega del certificado,	Las Entidades competentes para remitir a los ciudadanos al curso	Comunicaciones (Web Master)/ Delegada para la Infancia/ Grupo Sistemas/ Dirección Promoción y Divulgación	Febrero/2018	Diciembre/2018	Humanos Tecnológicos, humanos y financieros

Fase	Actividades		Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
Identificación de Trámites	1.1	Definir el inventario de trámites misionales de la entidad	Catálogo de trámites misionales aprobado por la alta dirección	Líder proceso de Atención y Trámite, Oficina de Planeación	29/06/2018	Humanos/Tecnológicos
	1.2	Actualizar el catálogo de trámites en el SUIT	Catálogo actualizado en el SUIT	Líderes de procesos	31/08/2018	Humanos/Tecnológicos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTES	Nº	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>SUBCOMPONENTE 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Diseñar y Presentar la Estrategia de Rendición de Cuentas periodo 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Documento de Estrategia de Rendición de Cuentas publicada en la página web y Acta de Reunión	Vicedefensoría	28/03/2018
	1,2	Coordinar la elaboración del Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH	Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH 2017 publicado en la página web	Vicedefensoría Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	30/04/2018
	1,3	Coordinar la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2017	Vicedefensoría Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	19/07/2018
	1,4	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de Metas, Planes de Mejoramiento )	Informes publicados 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Defensorías Regionales	16/10/2018
	1,5	Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Administrativos)	Informe publicado 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Secretaría General	02/11/2018
	1,6	Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Misionales)	Informe publicado 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Direcciones Nacionales Defensorías Delegadas Vicedefensoría	02/11/2018



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

	1,7	Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información más relevante de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa	Nota informativa en sitio web y memorias publicadas	Oficina de comunicaciones	30/11/2018
	1,8	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Acción Anual	Informe publicado en la página web de la entidad con especificación de periodo comprendido	Oficina de Planeación	Mensual
	1,9	Generar un reporte de ejecución presupuestal mensual y acumulada	Reporte de ejecución presupuestal publicado	Subdirección Financiera	Mensual
	1,10	Publicar el cronograma y la agenda de la Reunión Informativa “Defensoría cómo vamos?”	Cronograma y Agenda Publicados	Vicedefensoría	Mensual
	1,11	Publicar memoria audiovisual de la reunión informativa “Defensoría cómo vamos?”	Memorias publicadas en la página web	Oficina de Comunicaciones	Mensual
	1,12	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Operativo Estratégico	Informe publicado en la página web de la entidad con especificación de periodo comprendido	Oficina de Planeación	Bimestral
	1,13	Elaborar y publicar un informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad	Secretaría General-Subdirección Financiera	Trimestral
	1,14	Elaborar informe de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Planeación	Trimestral
	1,15	Difundir y/o publicar la gestión defensorial a través de comunicados de prensa	Comunicados difundidos	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	2,1	Diseñar la invitación a las Audiencias Públicas Participativas y enviar (por correo electrónico o físico) las correspondientes a los asuntos misionales o	Invitaciones enviadas	Oficina de Comunicaciones	02/11/2018



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

<b>SUBCOMPONENTE 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		administrativos			
	2,2	Enviar las invitaciones (por correo electrónico o físico) a las Audiencias Públicas Participativas	Invitaciones enviadas	Defensorías Regionales	16/10/2018
	2,3	Invitar a las organizaciones sociales identificadas por las Direcciones y Delegadas a la reunión mensual informativa “Defensoría cómo vamos?”	Invitaciones electrónicas	Vicedefensoría	Mensual
	2,4	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa (Asuntos Misionales y Asuntos Administrativos)	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa	Defensor del Pueblo Vicedefensor Secretaría General	23/11/2018
	2,5	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa	Defensorías Regionales	Del 06 al 16 de noviembre de 2018
	2,6	Actualizar y publicar directorio de organizaciones sociales con la información remitida por las Direcciones y Delegadas	Directorio de Organizaciones Sociales actualizado y publicado	Direcciones Nacionales Defensorías Delegadas Web Master (Oficina de Comunicaciones)	Semestral
<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	19/10/2018
	3,2	Abrir un espacio en el sitio web de la entidad y en las redes sociales para recolectar información y realizar consultas	Espacio en la página y redes sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses	Oficina de Comunicaciones Dirección de Atención y Trámite de Quejas	31/08/2018
	3,3	Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Defensorías Delegadas	31/08/2018



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

3,4	Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales y Matriz de Reconocimiento de Intereses 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Defensorías Regionales	31/08/2018
3,5	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. 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Direcciones y Delegadas Vicedefensoría	28/09/2018
3,6	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. 1 sep. 2017 - 30 ago. 2018	Defensorías Regionales Vicedefensoría	28/09/2018
3,7	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 y Administrativos)	Documento de análisis de resultados publicado en la página web	Vicedefensoría Dirección de Atención y Trámite de Quejas	28/09/2018
3,8	Realizar la reunión informativa “Defensoría como vamos”	Reunión informativa	Vicedefensoría	Mensual
3,9	Habilitar por 5 días hábiles, la página web para la recepción de preguntas e inquietudes por parte de la ciudadanía.	Página Web habilitada	Oficina de Comunicaciones	Mensual
3,10	Gestionar la respuesta a las preguntas e inquietudes presentadas por la ciudadanía.	Informe sobre las preguntas e inquietudes manifestadas por la ciudadanía publicado en la página web	Vicedefensoría Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	Mensual
3,11	Analizar y clasificar las peticiones para identificar inquietudes y temas de interés para la ciudadanía	Informe de inquietudes y temas de interés para la ciudadanía publicado en la página web	Dirección de Atención y Trámite de Quejas	Trimestral



<b>SUBCOMPONENTE 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Elaborar informe final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional	Vicedefensoría	30/11/2018
	4,2	Elaborar informe final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Participativa con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional	Defensorías Regionales	30/11/2018
	4,3	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 Planeación Secretaria General	23/11/2018
	4,4	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la estrategia de Rendición de Cuentas y de cada acción del año 2018	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Control Interno	07/12/2018
	4,5	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	21/12/2018





“Defender al pueblo  
es defender la paz”



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

Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Diseño y publicación Plan Participación Ciudadana 2018	Plan Publicado en la página web	Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	31/01/2018	Humanos y Técnicos
	1.2	Socialización del Plan de Participación	Memorando de socialización a las dependencias nacionales y regionales	Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	28/02/2018	Humanos y Técnicos
	1.3	Seguimiento al desarrollo de Plan de Participación	Informe de seguimiento	Dirección Nacional Promoción y Divulgación, Vice defensoría, Secretaria General	Semestral	Humanos y Técnicos
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar y articular un módulo específico para la radicación y gestión de solicitudes de PQRDSF.	Módulo de seguimiento de la PQRDSF en la página web	Secretaria General	30/04/2018	Financieros, Humanos y Técnicos
	2.2	Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRDSF	Documento semestral de análisis de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRDSF	Secretaria General	12/30/2018	Humanos y Técnicos
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones de ética pública, integralidad y cultura del servicio	Cuatro capacitaciones de ética pública e integralidad en el servicio	Secretaria General Talento Humano	11/30/2018	Humanos y Técnicos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos	
Subcomponente 4 Normatividad y procedimientos	4.1	Fortalecer los procedimientos internos que favorezcan el relacionamiento con el ciudadano	Procedimiento de servicio al ciudadano actualizado	Secretaria General	6/30/2018	Humanos y Técnicos
	4.2	Realizar informe de Quejas y Reclamos con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Informes trimestrales de PQRSDF	Secretaria General	31/12/2018	Humanos y Técnicos
	4.3	Ajustar el procedimiento AT-P01 Atención y Trámite de Peticiones, incluyendo en las políticas de operación la atención a denuncias por actos de corrupción.	Procedimiento ajustado en el SGC	Oficina Planeación, Dirección Atención Trámite de Quejas, Secretaria General, Oficina Control Interno Disciplinario	31/03/2018	Humanos y Técnicos
	4.4	Aprobar y socializar el procedimiento sobre "TÉCNICA NORMATIVA PARA LA ELABORACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE AFECTEN A LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD"	Procedimiento publicado en el mapa de procesos del SGC	Oficina Jurídica, Oficina Planeación, Secretaria General	06/04/2018	Humanos y Técnicos
Subcomponente 5 Relacionamiento con el usuario	5.1	Generar una estrategia que permita medir la satisfacción del usuarios frente a la información de los trámites y servicios de la Entidad	Informe semestral de medición de la satisfacción del usuarios	Secretaria General	31/12/2018	Humanos y Técnicos
	5.2	Participar en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Informes de la participación de en las feria nacional de servicio al ciudadano	Secretaria General	12/29/2018	Financieros, Humanos y Técnicos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos	
	5.3	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	Defensoría Delegada para: Indígenas y las Minorías Étnicas	23/03/2018	Humanos y Técnicos
	5.4	Divulgar la política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad	Campaña informativa sobre las políticas de privacidad	Secretaria General, Oficina Jurídica, Oficina de Comunicaciones	23/03/2018	Humanos y Técnicos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



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

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015	Página Web actualizada	Información mínima actualizada/información requerida por Ley y Decreto	Vice defensoría	Mensual	Humanos y Técnicos
	Publicar del Plan Anual de Adquisiciones página web de la Entidad	PAA publicado	PAA publicado / PAA con solicitud de publicación	Oficina de Comunicaciones (Web Master)	Permanente	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración instrumentos de gestión de la información	Seguimiento a la actualización de los instrumentos de gestión de la información (Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada)	Instrumentos de gestión de la información actualizados y disponibles en la página web de la entidad y en el portal de datos abiertos	Instrumentos de gestión de la información actualizados y disponibles en la página web de la entidad y en el portal de datos abiertos	Grupo Gestión Documental Oficina Jurídica Oficina de Comunicaciones, Oficina de Planeación, Grupo de Sistemas.	30/06/2018	Humanos y Técnicos
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	Incluir en el informe de PQRSDF un capítulo sobre informe de solicitudes de acceso a la información (Decreto 103/2015, art. 52)	Informe trimestral de PQRSDF que contempla EL Monitoreo del acceso a la información pública	Informe trimestral de PQRSDF publicado	Secretaría General	31/12/2018	Humanos y Técnicos
	Modificación de la Resolución 1612 de 2014 y creación del Grupo de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública de	Resolución que crea Grupo de Transparencia	Resolución adoptada	Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales	30/06/2018	Humanos y Técnicos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Recursos (Cuantificados)
	la entidad					
	Elaboración del informe de cumplimiento de las decisiones de tutela sobre acceso a la información	Informe publicado en la página web de la entidad	Informe publicado	Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales	30/11/2018	Humanos y Técnicos