



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Defensoría del Pueblo

Vigencia: 2019

Objetivo General

Implementar las políticas descritas en la Ley 1474 del 2011, Decreto 124 de 2012, Decreto Ley 019 de 2012, 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.



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



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

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar mapa de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página web	Oficina de Planeación	31/01/2019	Humanos Tecnológicos
	Asesorar en la metodología de identificación y análisis de riesgos a las dependencias si lo requieren	Memorias de reunión	Oficina de Planeación	29/03/2019 30/08/2019	Humanos
Consulta y divulgación	A solicitud de los líderes de proceso ajustar y socializar el mapa de procesos cuando surja la necesidad de incluir o eliminar riesgos	Publicación en el Mapa de procesos y correo MECICALIDAD	Oficina de Planeación	Permanente	Humanos Tecnológicos
Monitoreo y revisión	Monitorear los riesgos y remitir a los líderes de proceso como se establece en el Manual	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de riesgos	Dependencias	2/05/2019 2/09/2019 2/01/2020	Humanos
	Analizar y consolidar el monitoreo de los riesgos para remitirlos a la Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno como se establece en el Manual	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de monitoreo de riesgos	Líderes de Procesos	11/01/2019 8/05/2019 6/09/2019	Humanos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos
	Informe monitoreo de los riesgos	Informe publicado	Oficina de Planeación	31/05/2019 30/09/2019 31/01/2020	Humanos
<b>Seguimiento</b>	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Reporte incluido en el Informe seguimiento publicado	Oficina de Control Interno	15/05/2019 13/09/2019 16/01/2020	Humanos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



## COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Responsable	Fecha realización	Recursos
Registro de inscripción y descargue del certificado virtual al Curso pedagógico “Derechos de la Niñez”	Racionalización de tiempo	Diseñar formulario de inscripción y certificado en herramienta web	El registro y el certificado Se realiza manualmente en las Defensorías Regionales	Agilizar la inscripción y entrega del certificado	No requiere desplazamientos para realizar inscripción y reclamo de certificado a los ciudadanos amonestados	Secretaria General	30/06/2019	Humanos Tecnológicos
		Oficina de comunicaciones				30/07/2019		



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTES	N°	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Aprobar y publicar el documento Estrategia de Rendición de Cuentas	Documento de Estrategia de Rendición de Cuentas publicada en la página web	Vicedefensoría	29/03/2019
	1.2	Coordinar la elaboración del Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH (vigencia 2018)	Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH 2018 publicado en la página web	Vicedefensoría	29/03/2019
	1.3	Coordinar la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República (vigencia 2018)	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2018	Vicedefensoría	31/07/2019
	1.4	Preparar información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 (Impactos de la Gestión, Logro de Metas, Planes de Mejoramiento) y remitirla a Vicedefensoría para revisión	Informe enviados mediante correo electrónico	Defensorías Regionales	15/12/2019
	1.5	Preparar información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Asuntos	Informe sobre vigencia 2018 publicado en página web	Secretaría General	22/03/2019



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

SUBCOMPONENTES	N°	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		Administrativos)			
	1.6	Preparar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Asuntos Misionales)	Informe sobre vigencia 2018 publicado en página web	Vicedefensoría	22/03/2019
	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	Boletín publicado en página web	Vicedefensoría	22/05/2019
	1.8	Elaborar informe de avance en el cumplimiento del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Informe publicado en la página web de la entidad	Oficina de Planeación	Bimensual
	1.9	Generar un reporte de ejecución Presupuestal mensual y acumulada	Informe ejecución mensual acumulado	Subdirección Financiera	Mensual
	1.10	Publicar el cronograma y la agenda de la Reunión Informativa “Defensoría cómo vamos?”	Cronograma y Agenda Publicados en la página web	Vicedefensoría	Bimestral
	1.11	Publicar memoria audiovisual de la reunión informativa “Defensoría cómo vamos?”	Memorias publicadas en la página web	Vicedefensoría	Bimestral
	1.12	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
	1.13	Difundir y/o publicar la gestión defensorial a través de comunicados de prensa	Comunicados difundidos	Oficina de Comunicaciones	Permanente
		Enviar invitación			



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

SUBCOMPONENTES	N°	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	a la Audiencia Pública (por correo electrónico o físico)	Invitaciones enviadas	Vicedefensoría	22/03/2019
	2.2	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Asuntos Misionales y Asuntos Administrativos)	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Defensor del Pueblo Vicedefensor Secretaría General	25/04/2019
	2.3	Actualizar y publicar directorio de Organizaciones sociales con la información remitida por las Direcciones y Delegadas	Directorio de Organizaciones Sociales actualizado	Vicedefensoría	15/03/2019
	2.4	Diseñar e Implementar la estrategia de Comunicación y sensibilización a los ciudadanos sobre el componente de Rendición de Cuentas	Evidencias de la sensibilización	Vicedefensoría	30/06/19
	2.5	Realizar encuentros con los grupos de interés con el fin de definir los temas de interés a ser presentados durante la Audiencia de Rendición de Cuentas	Listados de asistencia y matriz de identificación	Defensorías Delegadas	31/10/2019
	2.6	Elaborar informe sobre los resultados de los encuentros con los grupos de interés y remitir a Vicedefensoría	Correo electrónico	Defensorías Delegadas	31/10/2019
	2.7	Realizar reunión informativa ¿Cómo vamos?	Evidencias reunión	Vicedefensoría	Bimestral
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	3.1	Elaborar informe final de Audiencia Pública Rendición Cuentas con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe publicado en la página web institucional	Vicedefensoría	22/05/2019



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

SUBCOMPONENTES	N°	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	3.2	Aplicar encuestas de percepción a los actores externos en la audiencia de rendición de cuentas para retroalimentar la estrategia	Encuestas aplicadas durante evento de Rendición de Cuentas	Oficina de Control Interno	22/05/2019
	3.3	Evaluar la Estrategia y Rendición de cuentas vigencia 2018	Informe de resultados publicado en la página web	Oficina de Control Interno	30/06/2019





“Defender al pueblo  
es defender la paz”



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

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Realizar seguimiento a las PQRSDF, y solicitudes de Acceso a la Información del nivel central y regional	Informe cualitativo y cuantitativo	Secretaría General	Trimestral
<b>Normatividad y procedimientos</b>	Implementar estrategias de comunicación para divulgar el Procedimiento GJ-P11 Procedimiento técnica normativa, y Política Operación sobre denuncias por actos de corrupción del AT-P01 Atención y Trámite de Peticiones	Evidencias de estrategia	Oficina Planeación	29/03/2019
<b>Relacionamiento con el usuario</b>	Aplicar encuestas de satisfacción	Informe cualitativo y cuantitativo de resultados	Secretaría General	29/11/2019



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

 <b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos
<b>Lineamientos de Transparencia activa</b>	Verificar cumplimiento de publicación mínima obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y Matriz de la Procuraduría General de la Nación	Lista de verificación	Secretaria General	Cuatrimestre	Tecnológicos Humanos
	Elaborar la Política de Transparencia y Acceso a la Información de la Defensoría del Pueblo en el marco del SIGI	Política incluida en el Manual Operativo del SIGI	Secretaria General	28/06/2019	Tecnológicos Humanos
<b>Elaboración instrumentos de gestión de la Información</b>	Reiterar actualización herramienta tecnológica RAEI en cumplimiento Instructivo GD-102 Gestión y Registro de Activos de Información	Memorando	Grupo Gestión Documental	15/02/2019	Tecnológicos Humanos
	Presentar al Comité de Gestión Institucional Informe de cumplimiento actualización del RAEI	Informe	Grupo Gestión Documental/ Oficina Jurídica	28/06/2019	Tecnológicos Humanos
	Actualizar Programa de Gestión Documental	Programa actualizado y publicado en la página web	Grupo Gestión Documental	30/04/2019	Tecnológicos Humanos
<b>Monitoreo del acceso a la Información Pública</b>	Elaborar Informe de cumplimiento de las decisiones de tutela sobre acceso a la información	Informe publicado en el página web	Delegada para Asuntos Constitucionales	29/11/2019	Tecnológicos Humanos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

N°	Actividad	Producto	Población Objetivo	Responsable	Número Eventos
1	Consolidar información relacionada con el número de defensores públicos en cada una de las Defensorías del Pueblo Regionales, identificando los programas en los que se presta el servicio de defensoría pública y la carga procesal por programa.	Informe con corte al final de cada semestre, con soporte estadístico en Excel, publicado en la página web	Ciudadanos	Dirección Nacional Defensoría Pública -Grupo de Control, Vigilancia y Gestión estadística y Grupo de Representación Judicial a Víctimas	2
2	Participar en la formulación del plan de acción de las Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas de que trata la Ley 850 de 2003	Plan formulado	Veedores ciudadanos, líderes, víctimas, organizaciones sociales, población rural ciudadanía en general	Dirección Nacional Promoción y Divulgación	1
3	Capacitar a organizaciones sociales para la participación e incidencia en las políticas públicas que se desarrollan en sus territorios en el marco del Acuerdo de Paz	Listado asistencias e Informe	líderes integrantes de organizaciones sociales y comunitarias que desarrollan actividades de promoción de los derechos humanos en sus territorios	Dirección Nacional Promoción y Divulgación	4
4	Capacitar a la población campesina y rural en el ejercicio de sus derechos, capacidad organizativa, participación y mecanismos de resolución de conflictos.	Listados de asistencia e Informe	Población campesina	Delegada para los Asuntos Agrarios y de Tierras	4
5	Elaborar y difundir material didáctico y pedagógico sobre (i) derechos económicos,	Plegables Cartillas	Ciudadanos	Delegada para los Derechos	1



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

N°	Actividad	Producto	Población Objetivo	Responsable	Número Eventos
	sociales y culturales, (ii) derechos humanos y empresas y (iii) derechos de las personas con discapacidad	Informes divulgados en la página web		Económicos, Sociales y Culturales	
6	Capacitar para el empoderamiento y exigibilidad de derechos de las comunidades en riesgo, situación de desplazamiento y en procesos de retorno y reubicación.	Informe con el reporte del número de personas o comunidades formadas en políticas públicas y en marcos normativos para la exigibilidad de sus derechos.	Comunidades en riesgo, situación de desplazamiento y en procesos de retorno y reubicación	Delegada Para los Derechos de la Población Desplazada	1
7	Promover el derecho a la participación ciudadana y su empoderamiento, para incidir en la formulación de políticas públicas en salud en el marco de los observatorios	Informe de participación en Observatorios interinstitucionales	Ciudadanía: usuarios y asociaciones de usuarios en salud.	Delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social	1
8	Capacitar a población privada de la libertad en establecimientos de reclusión, sobre los actos que pueden constituir tortura, las formas de denunciarlos y el acceso al Mecanismo de Denuncia de tales actos	Listados asistencia e Informe	Población Privada Libertad	Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria	20
9	Realizar talleres de promoción y divulgación de derechos de las mujeres y personas con orientación sexual e identidad de género diversa.	Documento analítico de talleres y eventos desarrollados por medio de las Duplas de Género	Mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidad de género diversa	Delegada para los Derechos de las Mujeres y los Asuntos de Género	150
10	Intervenir en zonas emblemáticas y de difícil acceso para desarrollar y ejecutar mecanismos constitucionales de protección de derechos fundamentales e intereses colectivos	Informe de las visitas	Comunidades rurales de las zonas emblemáticas y de difícil acceso	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	4



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Producto</b>	<b>Población Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Número Eventos</b>
11	Realizar eventos de sensibilización de los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011 en la toma de FUD a las comunidades étnicas	Actas y memorias de la jornada de sensibilización	Comunidades étnicas víctimas del conflicto armado	Delegada para los Grupos Étnicos	5