



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Vigencia: 2016

## 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
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Verificar que la Política de Administración del Riesgo este alineada con el Plan Estratégico.	Informe	Oficina de Planeación	31/03/2016
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Memoria de reunión	Coordinador Equipo operativo MECI - CALIDAD	30/04/2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar los Riesgos de corrupción	Matriz de identificación de riesgos de corrupción diligenciada	Profesional Especializado Oficina de Planeación	31/03/2016
	2.2.	Valorar los Riesgos de corrupción	Mapa de riesgo de corrupción por proceso	Líderes de procesos	31/03/2016
	2.3	Elaborar la Matriz de riesgos de corrupción		Líderes de procesos	31/03/2016
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar la etapa de identificación de riesgos de corrupción.	Memoria de reunión de socialización	Oficina de Planeación	31/03/2016
	3.2	Socializar la etapa de valoración de riesgos.			Publicación en la web institucional
	3.3	Socializar mapas de riesgos			31/03/2016
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y Revisar el mapa de riesgos de corrupción	Memoria de Reunión con corte a julio de 2016	Líderes de procesos	31/08/2016
			Memoria de Reunión con corte a diciembre de 2016		31/01/2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a mapas de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento con corte a abril	Oficina de Control Interno	10/05/2016
			Informe de seguimiento con corte a septiembre		31/08/2016
			Informe de seguimiento con corte a diciembre		10/012017



## 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	
								Inicio	Fin
1	Trámite Defensoría Pública.	N/A	Registrar información en el SUIT.	Los trámites se encuentran inscritos en el SUIT.	Gestionar los trámites inscritos en el SUIT.	Ofrecer información al ciudadano	Direccional Nacional de Defensoría Pública.	01/02/2016	30/04/2016
2	Trámite Inscripción en el Registro Nacional de Aspirantes a Defensores Públicos.								
3	Trámite Pago de Indemnizaciones individuales en Acciones de Grupo.						Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales		
4	Promoción y Divulgación de Derechos Humanos	Racionalización de costos, tiempo y procesos y procedimientos	Registro y certificación del curso en la página web	El registro y la entrega de certificados se realiza de forma manual en las 36 Regionales de la Defensoría del Pueblo	Diseño de un formato de registro y expedición de certificación en el módulo de servicio al usuario en la página web de la Defensoría del Pueblo	Los usuarios tendrán habilitada las 24 horas el modulo en la página web para realizar la inscripción al curso o acceder a sus certificación	Secretaria General / Oficina de Comunicaciones / Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	15/03/2016	30/11/2016



## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponentes/procesos	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan publicado	Oficina de Comunicaciones	31/03/2016
	1.2	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos - Información obligatoria institucional)	Informes publicados	Secretaria General	29/06/2016
	1.3	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales - Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento)	Informes publicados	Defensores Regionales	30/06/2016
	1.4	Preparar, analizar y publicar la información a ofrecerse en la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Informes publicados	Vicedefensoría Secretaría General Defensores Delegados	08/07/2016
	1.5	Elaborar y publicar el boletín y las memorias de prensa con la información más relevante de la audiencia pública	Boletín y memorias publicadas	Oficina de comunicaciones	02/08/2016
	1.6	Elaborar acta final de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas	Acta publicada en la página web institucional	Vicedefensoría	05/08/2016

		recibidas de la ciudadanía			
	1.7	Construir, difundir y/o publicar comunicados de prensa sobre gestión defensorial	Comunicados difundidos	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	1.8	Elaborar y publicar informe de ejecución presupuestal	Informe publicado en la página web de la entidad	Secretaría General-Subdirección Financiera	Mensual
	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	Mensual
	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	Bimestral
	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	Trimestral
<b>Subcomponente 2 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 actualizado y publicado	Oficina de Comunicaciones	29/04/2016
	2.2	Realizar encuentros sociales con los actores externos para entablar un diálogo con relación a temas Misionales.	Evidencias de los encuentros sociales	Delegadas	15/06/2016

2.3	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 del resultado publicado	Vicedefensoría	15/06/2016
2.4	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	15/06/2016
2.5	Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Invitaciones enviadas	Oficina de Comunicaciones	29/06/2016
2.6	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	30/06/2016
2.7	Convocar a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas a la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales)	Invitaciones enviadas	Oficina de Comunicaciones	08/07/2016
2.8	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Administrativos)	Audiencia Pública	Secretaría General	22/07/2016
2.9	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento )	Audiencias Públicas	Defensorías Regionales	Entre el 18 y el 28 de julio

	2.10	Realizar la Audiencia Pública Participativa (Asuntos Misionales) (Impactos de la Gestión, Logro de metas, Planes de Mejoramiento )	Audiencia Pública	Defensor del Pueblo Direcciones y Delegadas	29/07/2016
	2.11	Elaborar informe ejecutivo de la audiencia pública con lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía	Informe Ejecutivo publicado en la página web institucional	Defensorías Regionales	05/08/2016
<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	15/06/2016
<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	05/08/2016
	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	05/08/2016
	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	Oficina de Control Interno	05/09/2016

	<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
---	---

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
---------------	-------------	----------	-------------	------------------

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Expedir la resolución para conformación del Grupo de Servicio al Usuario	Resolución de creación del Grupo de Servicio al Usuario adoptada y publicada	Despacho / Secretaría General /Talento Humano	30/04/2016
	1.2	Actualizar el política de atención al usuario	Política de atención al usuario actualizada y publicada	Secretaria General / Vicedefensoría / Grupo de Gestión Documental / jurídica /Planeación	31/05/2016
	1.3	Elaborar resolución de trámites internos para dar respuesta a las PQRSDF	Resolución adoptada y Publicada		29/04/2016
	1.4	Diseñar una política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Secretaria General/ Vicedefensoría /Jurídica	29/04/2016
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar en la página web el módulo de servicio al ciudadano	Módulo de servicio al usuario actualizado en la página web	Oficina De Comunicaciones/ Secretaria General	29/07/2016
	2.2	Diseñar el formato único de atención al usuario en la página web	Aplicativo en la página web en funcionamiento		<u>30/09/2016</u>
	2.3	Diseñar el aplicativo de PQRSDF para los dispositivos móviles	Aplicativo en dispositivos móviles puesto en funcionamiento		
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Dictar seis (6) capacitaciones de Cultura y Servicio al Usuario a los servidores públicos del Nivel Central	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas	Secretaría General /Talento Humano	31/10/2016



Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha programada
	3.2	Dictar seis (6) capacitaciones a los servidores públicos sobre el procedimiento de evaluación de la satisfacción a grupos de interés en el Nivel Central	Seis (6) capacitaciones en el nivel central realizadas		30/10/2016
	3.3	Aplicar una encuesta de percepción del servicio a los servidores públicos en el Nivel Central	Informe de percepción del servicio de los servidores públicos		
Subcomponente 4 Normatividad y procedimientos	4.1	Analizar que los procedimientos contemplen el enfoque de servicio al usuario	Procedimientos actualizados con enfoque de servicio al usuario	Secretaría General /Oficina de Planeación	31/08/2016
	4.2	Elabora el Plan de mejoramiento sobre los resultados de las encuestas de satisfacción	Plan de mejoramiento implementado		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el usuario	5.1	Realizar encuestas de percepción de la satisfacción a usuarios en las 36 Regionales	Informe de resultados sobre encuestas de satisfacción	Secretaria General	29/06/2016
	5.2	Actualizar la caracterización de los usuarios en el canal presencial en las 36 Regionales	Informe de caracterización de usuarios del canal presencial		30/08/2016
	5.3	Diseñar y aplicar caracterización de 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.	Secretaria General/ Vicedefensoría/ Delegada de Asuntos Étnicos	30/05/2016
	5.4	Participar en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	Informe de resultados sobre la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Secretaria General	15/12/2016



## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualizar la información del botón de transparencia y Acceso a la Información (GEL)	Botón actualizado	Botón actualizado	Oficina de Comunicaciones	31/05/2016
	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	Permanente
	1.3	Divulgación y promoción de datos abiertos. (GEL)	Banner y hashtag	(semestral)	Oficina de comunicaciones	Permanente
	1.4	Publicar la información sobre contratación pública de la Entidad.	Información sobre Contratación Pública de la Entidad publicada	# de documentos divulgados en datos abiertos/# de documentos publicados en datos abiertos	Grupo de Contratación	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Informe de solicitudes de acceso a la información	(semestral)	Secretaría General	Semestral
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualizar el registro de activo de información (GEL)	Registro de activos de información actualizado	# de contratos publicados/# de contratos celebrados	Grupo gestión documental - Sistemas	30/06/2016
	3.2	Actualizar el esquema de publicaciones - información mínima obligatoria (GEL)	Esquema de publicaciones actualizado-información mínima obligatoria	(mensual)	Secretaría General	<u>29/04/2016</u>
	3.3	Elaborar el esquema	Publicación	# de	Vicedefensoría y	31/08/2016

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	de publicaciones-información que se publica de manera proactiva (GEL)	esquema de publicaciones-información que se publica de manera proactiva	solicitudes respondidas/# de solicitudes recibidas	Oficina de Comunicaciones	
	3.4 Actualizar el índice de información clasificada y reservada- fase 1: asuntos administrativos (GEL)	Índice actualizado fase 1	(semestral)	Oficina Jurídica	<u>13/05/2016</u>
	3.5 Analizar la información que está en poder o custodia de la entidad para identificar la clasificada y la reservada, de conformidad con las tablas de retención documental. (GEL)	Fase 2: Índice de información clasificada y reservada- asuntos misionales	Registro de activos de información actualizado	Vicedefensoría, Oficina Jurídica y Gestión Documental	31/08/2016
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Adecuar la página web institucional para que cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad. (GEL)	Página web en cumplimiento de los estándares establecidos	Esquema actualizado	Oficina de comunicaciones	30/12/2016
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Elaborar el informe de solicitudes de acceso a la información de la vigencia 2015. (GEL)	Informe de solicitudes de acceso a la información	Esquema actualizado	Secretaría General	<u>31/08/2016</u>