



*“Defender al pueblo  
es defender la paz”*

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

### CONTEXTO ESTRATÉGICO

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO es un instrumento de planeación en el que la Defensoría del Pueblo divulga las estrategias institucionales en torno a la lucha contra la corrupción, garantizando el ejercicio de derechos fundamentales como la Participación Ciudadana, Acceso a la Información Pública, Petición entre otros, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, y Decreto Ley 2106 de 2019.

La Resolución interna N°1360 de 2018 “Por medio de la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo”, modificada por la Resolución 935 de 2019, en el Artículo 1°. “Crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo, entendido como el conjunto de disposiciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y eficiente aumentando la calidad de los servicios”... el cual se compone entre otros, del Sub Sistema de Servicio al Ciudadano, a través del que se compromete de manera explícita con la satisfacción de las expectativas de los diferentes grupos de valor, y por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio y atención oportuna, con el respaldo de un equipo humano cualificado por medio de múltiples canales además con el mejoramiento continuo de sus procesos institucionales de acuerdo a los contextos sociales del país.

En cumplimiento del Manual Único de Rendición de Cuentas- MURC- con enfoque basado en Derechos Humanos y Paz y atendiendo a la naturaleza misma de la Defensoría del Pueblo, en la que es infalible el diálogo permanente con la ciudadanía para el ejercicio de su misión institucional, el componente de Rendición de Cuentas para el año 2020 está orientado a consolidar los espacios de participación ciudadana en todas las etapas de la gestión de la entidad, y a cumplir la obligación de retroalimentar a los grupos de valor sobre la incidencia de su participación.



“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
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Actualizar con los procesos los riesgos de corrupción para el año 2020	Matriz de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación y Líderes de Procesos	Febrero 2020	Humanos Tecnológicos
	Publicar mapa de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página web	Oficina de Planeación	28/02/2020	Humanos Tecnológicos
	Realizar actualización al Manual de Riesgos según lo establecido en la metodología de la Función Pública	Manual de Riesgos actualizado	Oficina de Planeación	31/7/2020	Humanos Tecnológicos
	Realizar asesorías a los líderes de los procesos de la entidad, relacionada a la metodología de riesgos	Memorias de reunión	Oficina de Planeación	31/08/2020	Humanos Tecnológicos
<b>Consulta y divulgación</b>	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
	Monitorear los riesgos como se establece en el Manual y remitir a los líderes de proceso para análisis	Memoria de reunión y listado de asistencia Matriz de seguimiento a riesgos	Dependencias y Regionales	30/04/2020 1/09/2020 2/01/2021	Humanos Tecnológicos
	Analizar y consolidar el monitoreo de los riesgos	Memoria de reunión y listado de asistencia			Humanos



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Recursos
<b>Monitoreo y revisión</b>	para remitirlos a la Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno como se establece en el Manual	Matriz de monitoreo de riesgos	Líderes de Procesos	8/05/2020 7/09/2020 7/01/2021	Tecnológicos
	Informe monitoreo de los riesgos	Informe publicado	Oficina de Planeación	31/01/2020 29/05/2020 30/09/2020	Humanos Tecnológicos
<b>Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al mapa riesgos de corrupción	Informe Componente I riesgos dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, publicado	Oficina de Control Interno	11/05/2020 8/09/2020 8/01/2021	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	Recurso
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/Grupo Sistemas  Oficina de comunicaciones	31/08/2020	Humanos Tecnológicos
		Implementar estrategia de divulgación del formulario y certificado en línea						



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS /PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Subcomponentes	Tipo	N	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
<b>Información</b>	MISIONALES	1	Publicar Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH (vigencia 2019)	Informe de Situación de Derechos Humanos y DIH 2019 publicado en la página web	Vicedefensoría	12/05/2020
		2	Publicar Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República (vigencia 2019)	Informe de Gestión del Defensor del Pueblo del año 2019	Vicedefensoría	18/08/2020
		3	Publicar Estudios e Investigaciones sobre vulneración de DDHH que hagan parte del Plan Anual de Investigaciones, que surtan el proceso del Comité Editorial y tengan el aval de la alta dirección.	Informe publicado en página web	Vicedefensoría/Dirección Nacional de Promoción y Divulgación/Oficina de Comunicaciones.	Semestral
		4	Publicar informe ante Altas Cortes	Informe publicado en página web	Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y legales.	Semestral
	ADMINISTRATIV	5	Publicar informe de avance en el cumplimiento del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	Informe publicado en la página web	Oficina de planeación	Bimestral
		6	Publicar informe de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	Informe publicado en la página web	Oficina de planeación	Trimestral



“Defender al pueblo  
es defender la paz”

Subcomponentes	Tipo	N	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
		7	Publicar reporte de ejecución Presupuestal	Informe ejecución mensual acumulado	Subdirección Financiera	Cuatrimstral
<b>Diálogo</b>		8	Actualizar directorio de GRUPOS DE VALOR en el botón de transparencia	Publicar directorio en el botón de transparencia	Vicedefensoría	14/02/2020
		9	Publicar CRONOGRAMA de ejecución de las actividades de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés	Cronograma publicado en Página Web Institucional	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	14/02/2020
		10	Definir una metodología institucional para desarrollar los espacios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés	Metodología publicada en la página web	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación / Vicedefensoría/ Oficina de Planeación	14/02/2020
		11	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés a los espacios definidos en el cronograma a través de los diferentes canales	Convocatorias publicadas en la página web y redes sociales	Vicedefensoría/ Oficina de Comunicaciones	Mensual
		12	Impartir directriz para definir en cada informe administrativo los canales y tiempos para recibir preguntas, observaciones y sugerencias	Memorando notificado	Secretaria General	14/02/2020
<b>Responsabilidad</b>		13	Publicar el boletín virtual de análisis y evaluación del impacto de las acciones de rendición de cuentas producto de los espacios de participación ciudadana	Informe publicado en la página web y redes sociales	Vicedefensoría	Semestral



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



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

<b>Subcomponentes</b>	<b>Actividades</b>	<b>Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<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	Secretaria General	Cuatrimestral
<b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	Actualizar documento Carta de Trato Digno y Portafolio de servicios y procedimientos administrativos (opas)	Documentos actualizados	Secretaria General Planeación Comunicaciones	30/04/2020
<b>Normatividad y procedimientos</b>	Actualizar el documento de caracterización de los procesos misionales incluyendo la caracterización de ciudadanos, grupos de interés y partes interesadas	Caracterizaciones de los procesos misionales actualizados	Secretaria General Y Planeación	30/06/2020
	Ajustar Interna Resolución 327 de 2018 en relación con el tiempo del trámite interno de las peticiones misionales de acuerdo con el sistema de información ORFEO	Resolución publicada	Secretaria General	30/04/2020
<b>Relacionamiento con el usuario</b>	Aplicar encuestas de satisfacción en el canal presencial a través de encuesta virtual	Informe cualitativo y cuantitativo de resultados	Secretaria General	Cuatrimestral
<b>Talento humano</b>	Realizar cuatro (4) Capacitaciones a los servidores públicos sobre integridad, oportunidad y calidad en el servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas	Secretaria General Talento Humano	30/11/2020



“Defender al pueblo  
es defender la paz”



## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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	Cuatrimestral	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/ Delegada para Asuntos Constitucionales	31/03/2020	Tecnológicos Humanos
<b>Elaboración instrumentos de gestión de la Información</b>	Actualizar el Registro de activos de Información	Aplicativo RAEI	Jefes dependencia	15/04/2020	Tecnológicos
	Presentar al Comité de Gestión Institucional Informe de cumplimiento actualización del RAEI	Informe	Secretaria General/Grupo Gestión Documental	29/05/2020	Tecnológicos Humanos
<b>Monitoreo del acceso a la Información Pública</b>	Socialización del informe de cumplimiento de las decisiones de tutela sobre acceso a la información pública elaborado en 2019.	Informe publicado en la página web, comunicaciones oficiales.	Delegada para Asuntos Constitucionales	15/12/2020	Tecnológicos Humanos