

**Defensoría del Pueblo  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Fecha de corte seguimiento: 30 de abril 2020

Fecha reporte: 8may2020

Componente	Responsable componente	Item	Subcomponente Población Objetivo	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsab le	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	I-2.1	I-2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar con los procesos los riesgos de corrupción para el año 2020	Matriz de Riesgos de Corrupción		Oficina de Planeación / y Líderes de Procesos	28-feb-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	Se realizó la actualización de los riesgos para el año 2020, con los procesos durante los meses de febrero y marzo. Las evidencias se encuentran en el siguiente link: <a href="https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=6899a501%2D234d%2D4f6e%2D8f5f%2D0d71b25d1ad&amp;id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIA%2DEN%2ORIESGOS%2FASESORIA%2ORIESGOS%202020">https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=6899a501%2D234d%2D4f6e%2D8f5f%2D0d71b25d1ad&amp;id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIA%2DEN%2ORIESGOS%2FASESORIA%2ORIESGOS%202020</a>	100%	30-abr-2020: Se adelantó la actualización de los riesgos de corrupción identificados por los procesos. Se definieron para esta vigencia 28 riesgos de corrupción enmarcados en los diversos procesos identificados dentro de la entidad.
		I-2.2		Publicar mapa de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página web	Oficina de Planeación	28-feb-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	Se publicó en la página de la Defensoría la matriz de riesgos de corrupción 2020. La evidencia se encuentra en el siguiente link: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/3139/Plan-AnticorrupcionC3%B3n-y-de-atencionC3%B3n-al-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/3139/Plan-AnticorrupcionC3%B3n-y-de-atencionC3%B3n-al-ciudadano.htm</a>	100%	30-abr-2020: Dentro de la página Web, se visibiliza la publicación de los riesgos de corrupción en el enlace: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/3139/Plan-AnticorrupcionC3%B3n-y-de-atencionC3%B3n-al-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/3139/Plan-AnticorrupcionC3%B3n-y-de-atencionC3%B3n-al-ciudadano.htm</a> Ruta: Atención al Ciudadano/Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano/Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano/Matriz de Riesgos de corrupción 2020. Actualizado 17 marzo 2020	
		I-2.3		Realizar actualización al Manual de Riesgos según lo establecido en la metodología de la Función Pública	Manual de Riesgos actualizado	Oficina de Planeación	31-jul-2020	Humanos Tecnológicos	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte			
		I-2.4		Realizar asesorías a los líderes de los procesos de la entidad, relacionada a la metodología de riesgos	Memorias de reunión	Oficina de Planeación	30-ago-2020	Humanos Tecnológicos	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte			
		I-3.1	I-3 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 MEQ CALIDAD	Oficina de Planeación	Permanente	Humanos Tecnológicos	Plan	Se realizó la actualización de los riesgos para el año 2020, con los procesos durante los meses de febrero y marzo. Las evidencias se encuentran en el siguiente link: <a href="https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=6899a501%2D234d%2D4f6e%2D8f5f%2D0d71b25d1ad&amp;id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIA%2DEN%2ORIESGOS%2FASESORIA%2ORIESGOS%202020">https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/Forms/AllItems.aspx?viewid=6899a501%2D234d%2D4f6e%2D8f5f%2D0d71b25d1ad&amp;id=%2FSGC%2FRIESGOS%2FASESORIA%2DEN%2ORIESGOS%2FASESORIA%2ORIESGOS%202020</a>	100%	30abr2020: Se ajustó los riesgos de los procesos de: Direcciónamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de TIC's, Atención y Tramite, Gestión de Servicios Administrativos y se incluyó un riesgo Gestión para la Magistratura Moral, considerando que se revisó y ajustó algunos objetivos de procesos y redacción de los riesgos de corrupción.	
		I-4.1	I-4 Monitoreo y revisión	I-4.1	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-abr-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	Se remitió correo el 20 de abril de 2020, solicitando el monitoreo de los riesgos corte 1 enero al 30 de abril de 2020. Se tendrá reporte por parte de los líderes de los procesos el quinto día hábil del mes de mayo de 2020, conforme a la ley 1474 de 2011	100%	30-abr-2020: Se solicitó a través de mensaje, el pasado 20 y 28 de abril recordando como se debe realizar y a quien se debe reportar, para realizar la consolidación como procesos. (reportado por distintas dependencias y regionales)
		NO Aplica para este reporte			NO Aplica para este reporte								
		NO Aplica para este reporte			NO Aplica para este reporte								
		NO Aplica para este reporte			NO Aplica para este reporte								
		I-4.2		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	8-may-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	Se remitió correo el 20 de abril de 2020, solicitando el monitoreo de los riesgos corte 1 enero al 30 de abril de 2020. Se tendrá reporte por parte de los líderes de los procesos el quinto día hábil del mes de mayo de 2020, conforme a la ley 1474 de 2011	83%	30-abr-2020: Se recibí de los 18 procesos, quince matrices de procesos y Sub procesos. Ver Informe Evaluación y Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, corte 30 de abril. Numeral 1. Componente Riesgos. Dos procesos (Subproceso de RAJ) y proceso de Gestión de TICs.	
	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte											
	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte											
	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte											
	I-4.3	Informe publicado		Oficina de Planeación	31-ene-2020	Humanos Tecnológicos	Plan	Se cuenta con Informe del periodo 1 septiembre de 2019 a 31 diciembre 2019 en el siguiente link: <a href="https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx">https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx</a>	100%	Se publica el informe dentro de la intranet, en el mapa de procesos: enlace de riesgos y oportunidades el informe de monitoreo de Riesgos con corte 1 de septiembre a 1 de diciembre primer corte,			
	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte											
	NO Aplica para este reporte	NO Aplica para este reporte											
	I-5.1	I-5 Seguimiento	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-may-2020	Humanos Tecnológicos	OCI	11may2020: Mediante memoria de reunión virtual realizada el 11 de mayo del 2020, se adelantó con la Oficina de Planeación, Diana Castillo, la revisión de los correos recibidos por parte de los líderes de procesos y dependencias. Registrando las observaciones. Se verifica cada una de las memorias de reunión y se incluye observaciones y recomendaciones en el informe I componente de riesgos.	100%			
	NO Aplica para este reporte			NO Aplica para este reporte									
	NO Aplica para este reporte			NO Aplica para este reporte									
	II.- Racionalización de trámites	Secretaría General	II-1.1	II-1 Tipo de racionalización: Racionalización de tiempo. Registro de inscripción y descargo del certificado virtual al Curso pedagógico "Derechos de la Niñez"	<b>Acción específica de racionalización:</b> Diseñar formulario de inscripción y certificado en herramienta web  <b>Acción específica de racionalización:</b> Implementar estrategia de divulgación del formulario y certificado en línea	<b>Descripción de la mejora a realizar al trámite:</b> Agilizar la inscripción y entrega del certificado  <b>Situación actual:</b> El registro y el certificado se realiza manualmente en las Defensorías Regionales.	<b>Beneficio al ciudadano y/o Entidad:</b> No requiere desplazamientos para realizar inscripción y reclamo de certificado a los ciudadanos amonestados	Secretaría General	31-ago-2020	Humanos Tecnológicos	Sec	30-abr-2020: No se registra, ni presenta avance	0%
II-1.2						Oficina de Comunicaciones	31-ago-2020	Humanos Tecnológicos	Com	30-abr-2020: No se registra avance	0%	30-abr-2020: No se presento avance.	
		III-1.1		Tipo Misional: 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-may-2020		Vice	30 abril: El informe de situación de derechos humanos ya fue revisado por el Vicedefensor y se encuentra en etapa de revisión por parte de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación para su pronta publicación en la página web. En la carpeta de evidencias adjunto el borrador más reciente y el memorando a través del cual se solicitó la información pertinente a cada dependencia.	50%	30-abr-2020: Se ha adelantado, el proyecto pendiente de formalización y publicación.

**Defensoría del Pueblo  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Fecha de corte seguimiento: 30 de abril 2020

Fecha reporte: 8may2020

Componente	Responsable componente	Item	Subcomponente Población Objetivo	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsable	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
III.- Rendición de Cuentas	Vicedefensoría	III-1.2	III-1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Tipo Misional: 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-ago-2020		Vice	30-abril: El Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República se encuentra en elaboración. En el mes de febrero se remitieron los memorandos correspondientes a cada dependencia para que alleguen la información pertinente. En la carpeta de evidencias se adjuntan dos ejemplos de los memorandos y la tabla de control de los mismos.	20%	30-abr-2020: Se ha establecido un plan de trabajo, con las diferentes Direcciones Nacionales, Delegadas y dependencias responsables de presentar alguna información para la emisión de este documento.
		III-1.3		Tipo Misional: 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		Vice	30 de abril: Las investigaciones que hacen parte del Plan Anual de Investigaciones 2019, surtieron el proceso del Comité Editorial, tuvieron el aval de la alta dirección y que a corte del 30 de abril están publicadas en la página web, son las siguientes. 1. Informe Tutelas 2018. <a href="https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Tutelas-derechos-de-la-salud-2018.pdf">https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Tutelas-derechos-de-la-salud-2018.pdf</a> 2. Informe Defensorial Análisis de Género y movilidad humana en frontera. Mujeres y personas con orientación sexual e identidad de género diversas (OSIGD) en situación de desplazamiento forzado y con necesidad de protección internacional, en las fronteras de Colombia con Panamá, Ecuador, Perú, Brasil y Venezuela. <a href="https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75658">https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75658</a> En la carpeta de evidencias se anexan las investigaciones referidas y un correo electrónico remitido por este vicedespacho a los defensores delegados que tienen investigaciones a su cargo, recordando realizar la solicitud de publicación en la página web ante la oficina de comunicaciones.	50%	30-abr-2020: Se verifica las evidencias de las publicaciones adelantadas por la Delegada. Se recomienda conocer el plan Anual de Investigaciones, actualizado a la vigencia 2020 y se determine un espacio en la WEB, donde se dispongan estas publicaciones que permitan ser consultadas tanto por los diferentes usuarios, grupo de interés y organizaciones, clientes de la Defensoría del Pueblo.
		III-1.4		Tipo Misional: Publicar Informe ante Altas Cortes	Informe publicado en página web		Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales.	Semestral		DACL	30-Abr-20: Desde el mes de enero, se conformó el equipo de trabajo de la Delegada encargado de adelantar las acciones. En febrero y marzo, se realizaron las siguientes acciones: selección de sentencias a estudiar y elaboración de las fichas jurisprudenciales. En el mes de abril, el señor Defensor del Pueblo expidió la Circular 007 de 2020 (14 de abril), con la finalidad que las dependencias relacionadas con esta acción colaboren con la labor adelantada por la Delegada. En 20 de abril se oficiarán a las Delegadas, Direcciones y a la Regionales encargadas de hacer seguimiento a las sentencias de la Corte Constitucional con órdenes para la Defensoría del Pueblo, con plazo de remitir las acciones hasta el 8 de mayo. (Se anexa ejemplo de memorando remitido a cada una de las dependencias por Orfeo, por inconvenientes en Orfeo no se pudieron descargar los oficios).	20%	30-abr-2020: Se emitió la circular No. 007 del 14 de abril del 2020, donde se establece las directrices y actividades, que atienden el cumplimiento de esta actividad.
		III-1.5		Tipo Admón.: 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		Plan	Se encuentra publicado en la página de la entidad, en el siguiente link: <a href="https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/seguimiento_plandeacion_2020-febrero.pptx">https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/seguimiento_plandeacion_2020-febrero.pptx</a>	20%	30-abr-2020: Se encuentra el informe correspondiente al primer bimestre del 2020
		III-1.6		Tipo Admón.: Publicar informe de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	Informe publicado en la página web		Oficina de planeación	Trimestral		Plan	Se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Public_inf Inv_Ley_1474_a_31_marzo_2020.pdf">https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Public_inf Inv_Ley_1474_a_31_marzo_2020.pdf</a>	25%	30-abr-2020: Se encuentra publicado el informe con corte a marzo del 2020-
		III-1.7		Tipo Admón.: Publicar reporte de ejecución Presupuestal	Informe ejecución mensual acumulado		Subdirección Financiera	Cuatrimestral		Fin	Se enviaron los informes mensualmente para su publicación y se adjuntan copia de los correos, también el pantallazo de la publicación del cuatrimestre en la página institucional.	100%	30-abr-2020: Se verifica publicación en la WEB, de los reportes, de ejecución presupuestal Enlace: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolintitucional/1146/PlanactiC3B3n-presupuestal.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolintitucional/1146/PlanactiC3B3n-presupuestal.htm</a>
		III-2.1		Actualizar directorio de GRUPOS DE VALOR en el botón de transparencia	Publicar directorio en el botón de transparencia		Vicedefensoría	14-feb-2020		Vice	30 de abril: En el siguiente link se puede acceder al directorio actualizado. En la carpeta de evidencias se anexa el documento en mención, <a href="https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf">https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf</a>	0%	30-abr-2020: Se visibiliza la publicación de este directorio, en el enlace: <a href="https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf">https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf</a> Directorio que aplicó para la vigencia 2019, y que estaba dentro de una actividad dentro del PAAC vigencia 2019. Se recomienda, actualizar para la vigencia 2020, disponer en la pestaña de RdC para esta vigencia, e indicar versión y fecha de última actualización, considerando su aplicabilidad para esta vigencia 2019, No se ha actualizado, ni se encuentra disponible en la pestaña de Rendición de Cuentas para la vigencia 2020. Se recomienda en este documento, actualizarlo para esta vigencia, indicar el responsable de la consolidación, facilitar su consulta, por un índice por regionales y temas.
		III-2.2	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-feb-2020		P&D	El Cronograma de Participación Ciudadana que hace parte del componente 3: Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana. Fue elaborado y publicado la web de la Defensoría en la fecha prevista. Se encuentra para consulta en el ítem de Atención al Ciudadano de la web defensorial. Se realiza seguimiento a cada una de las actividades en la matriz correspondiente que hace parte del seguimiento general al PAAC 2020. Consultar en: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm</a>	100%	30-abr-2020: Se publicó el cronograma, en el enlace: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm</a> Con el título: "Cronograma Actividades Ciudadanía 2020". Se recomienda, realizar seguimiento y presentar los avances, publicando el seguimiento en este enlace de publicación.	
		III-2.3	III-2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 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-feb-2020		P&D	La Metodología Institucional para el Desarrollo de los Espacios de Diálogo con la Ciudadanía que hace parte del componente 3: Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana. Fue elaborado y publicado la web de la Defensoría en la fecha prevista. Se encuentra para consulta en el ítem de Atención al Ciudadano de la web defensorial. Consultar en: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm</a>	100%	30-abr-2020: Se publicó el "METODOLOGÍA INSTITUCIONAL PARA DESARROLLAR LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS" en el enlace: <a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadano/9154/Cronograma-de-particiC3B3n-ciudadano.htm</a> Se recomienda, presentar la versión de este documento, de tal manera que permita realizar seguimiento y verificación a las versiones adelantadas.	

**Defensoría del Pueblo**  
**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020

Fecha de corte seguimiento: 30 de abril 2020

Fecha reporte: 8may2020

Componente	Responsable componente	Item	Subcomponente Población Objetivo	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsab le	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
IV - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	III-2.4		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		Com	Teniendo en cuenta el numeral III-2 del PAAC 2020, sobre Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y la acción de Convocar a los ciudadanos y grupos de interés a los espacios definidos en el cronograma a través de los diferentes canales (página web y redes sociales), durante el primer cuatrimestre de 2020 a través de las redes sociales de la Defensoría del Pueblo no se realizó ninguna acción, dado que la convocatoria a las Rendiciones de Cuentas Regionales (espacio de diálogo de doble vía con la ciudadanía) se hizo directamente por los Defensores regionales a través de los medios y canales que ellos consideraron idóneos. En cuanto a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2019 de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, no se ha realizado ninguna convocatoria aún, debido a que la audiencia no tienen una fecha, ni lugar definido. Inmediatamente se define esto, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional realizará la convocatoria y difusión por los medios y espacios definidos.	0%	30-abr-2020: La oficina de Comunicaciones, envía soportes de comunicación con las comunidades, a través de publicaciones en la Pagina WEB, no solo enmarcado a los ejercicios de audiencia de Rendición de Cuentas, a nivel Regional, sino también boletines de prensa y noticias de encuentros con diversas comunidades, que evidencian el diálogo sostenido.
		III-2.5		Impartir directriz para definir en cada informe administrativo los canales y tiempos para recibir preguntas, observaciones y sugerencias	Memorando notificado		Secretaría General	14-feb-2020		Sec	Se remitió memorando a la Dependencias del área administrativa impartiendo directrices sobre el texto que debe remitirse en los informes administrativo.	100%	30-abr-2020: Con el memorando radicado, 2020000500038833 del pasado 14 de febrero, se indicó a las áreas de: Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Grupo de Contratación, Grupo de Sistemas, y Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano. Sin embargo se recomienda se extienda esta comunicación a las otras áreas que realizan publicaciones y no son solamente "Administrativos", áreas misionales.
		III-4.1	III-4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Responsabilidad: 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		Vice	30-abr-2020: La Vicedefensoría del Pueblo iniciará el diseño de una estructura para dicho boletín y solicitará mediante memorando a las dependencias respectivas la información a incluirse.	0%	30-abr-2020: No se ha establecido las actividades formalmente para la realización de este boletín y su frecuencia de publicación.
		IV-1.1	IV-1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Actualizar documento Carta de Trato Digno y Portafolio de servicios y procedimientos administrativos (opas)	Documentos actualizados		Secretaría General Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones	30-abr-2020		Plan	30 de abril de 2020, Se realizó la actualización de la carta de trato digno, y Portafolio de Servicios y OPAS	90%	30-abr-2020: Se han actualizado estos dos documentos: OPAS 2019: file:///D:/Documentos/1-%20PAAC/2020%20Soportes%20herramienta%20teams/3-%20Planeaci%C3%B3n/2020-03-31%20Portafolio%20de%20Servicios%20OPAS.pdf Carta: Trato Digno Usuario: file:///D:/Documentos/1-%20PAAC/2020%20Soportes%20herramienta%20teams/3-%20Planeaci%C3%B3n/Carta%20de%20trato%20digno%20a%20usuarios%20publicado%20en%20WEB.pdf Se recomienda, indicar en este documento, cual es el enlace para establecer una PQRSDF y ser parte de los documentos del proceso dentro de la Intranet Para ambos documentos, es importante definir el área responsable de su elaboración y aprobación y la fecha de su aprobación.
		IV-2.1	IV-2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar seguimiento a las PQRSDF, y solicitudes de Acceso a la Información del nivel central y regional	Informe cualitativo y cuantitativo		Secretaría General	Cuatrimestral		Sec	30-abr-2020: No se registra, ni presenta avance	0%	30-abr-2020: No presenta avance.
		IV-3.1	IV-3 Talento humano	Realizar cuatro (4) Capacitaciones a los servidores públicos sobre integridad, oportunidad y calidad en el servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas		Secretaría General Talento Humano	30-nov-2020		TH	Teniendo en cuenta el estado de emergencia declarado por el Gobierno Nacional, para hacer frente al COVID-19, las actividades de capacitación presenciales quedaron suspendidas hasta nueva orden. Por tal motivo se ha gestionado con el SENA el desarrollo de una capacitación virtual enfocada en Administración de la relación con los clientes (servicio al ciudadano). Así mismo con apoyo de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación se tiene definido el curso virtual de " Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública " donde pueden participar todos los servidores de la Entidad. Así mismo se socializó el curso de virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de la Función Pública.  Se adjunta soporte de identificación de cursos a desarrollar.	0%	30-abr-2020: Se visibiliza los cursos virtuales establecidos por la entidad. Se recomienda sea una directriz de obligatorio cumplimiento para todos los servidores que de alguna manera tienen alguna interacción con usuarios externos e internos.
		IV-4.1	IV-4 Normatividad y procedimientos	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		Secretaría General / Oficina de Planeación	30-jun-2020		Plan	Se cuenta con el modelo de formato de caracterización SQF07 Versión 5 del 11 de marzo de 2020 , se tiene contemplado en mayo realizar plan de trabajo para la actualización.	0%	30-abr-2020: Se definió el formato para adelantar la actualización de las caracterizaciones. SQ-F07, Versión 05 del 11mar2020. Se recomienda, definir un plan de trabajo para la actualización de las 19 caracterizaciones dentro de este nueva metodología.
		IV-4.2		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		Secretaría General	30-abr-2020		Sec	Se encuentra en revisión final y ajustes por parte de la Dirección de Atención y Tramite de Quejas y Gestión Documental	20%	30-abr-2020: No se ha formalizado la resolución, aun se encuentra en proyecto.
		IV-5.1	IV-5 Relacionamiento con el usuario	Aplicar encuestas de satisfacción en el canal presencial a través de encuesta virtual	Informe cualitativo y cuantitativo de resultados		Secretaría General	Cuatrimestral		Sec	Se elaboró el informe de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del periodo enero - abril de 2020	70%	30-abr-2020: Se elaboró el informe, esta pendiente de presentar en el comité SIGI del mes de mayo y socializarlo entre los servidores de la entidad. Para dar un mayor cumplimiento, es pendiente su socialización
		Transparencia y acceso a la acción	General	V-1.1	V-1 Lineamientos de transparencia activa	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		Secretaría General	Cuatrimestral	Tecnológicos Humanos	Sec	Informe Enero - Abril 2020: Se realizó conjuntamente con la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación, la Vicedefensoría del Pueblo, Oficina de Comunicaciones y Secretaría General, la verificación de cumplimiento de publicación mínima obligatoria en la página web, el día 6 de mayo de 2020
V-1.2				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		Secretaría General Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales	31-mar-2020	Tecnológicos Humanos	Sec	Se ha venido construyendo la versión inicial de la Política de Transparencia y Acceso a la Información, para ser presentada a las dependencias relacionadas a fin de recibir observaciones para ajustes, y luego ante el comité para aprobación.	30%	30-abr-2020: Se tiene un proyecto de "Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Defensoría del Pueblo. Se recomienda, se indique los autores, versión, fecha de publicación de este documento. Y se deje como parte del proceso de Direcciónamiento o de Gestión de comunicaciones, considerando el objetivo de cada uno de los procesos

**Defensoría del Pueblo  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Formulación y Publicado en WEB 31ene2020 Vigencia 2020

**Fecha de corte seguimiento: 30 de abril 2020**

**Fecha reporte: 8may2020**

Componente	Responsable componente	Item	Subcomponente Población Objetivo	Actividades Programadas	Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada S/Publicación WEB 31ene2020	Recursos (Cuantificados)	SIGLA Responsab le	Seguimiento a Actividades	% de avance*	Observaciones Seguimiento Oficina Control Interno
<b>V.- Mecanismo para la tra informi</b>	<b>Secretaría</b>	V-3.1	V-3 Elaboración instrumentos de gestión de la información	Actualizar el Registro de activos de Información	Aplicativo RAEI		Jefes dependencia	15-abr-2020	Tecnológicos	Doc	Se realizó la actualización del Registro de Activos de Información por parte de 21 dependencias de 40, se reiterara a la dependencias faltantes la necesidad de actualizar el RAEI	53%	30-abr-2020: Considerando el correo de reporte enviado por el Grupo de Gestión Documental del pasado 3 de abril del 2020, se reporta la actualización de 20 dependencias. No es posible determinar cuantas dependencias lo realizaron, sin embargo de las doce delegadas, solo lo reportan cuatro. De líderes de procesos, total 18, solo reportan 11. Pendiente 7 líderes de procesos.
		V-3.2		Presentar al Comité de Gestión Institucional Informe de cumplimiento actualización del RAEI	Informe		Secretaría General / Grupo Gestión Documental	29-may-2020	Tecnológicos Humanos	Doc	30-abr-2020: No se presentó registro ni avance.	0%	
		V-5.1	V-5 Monitoreo del acceso a la información pública	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.		Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales.	15-dic-2020	Tecnológicos Humanos	DACL	30-abr-2020: No se ha realizado ninguna acción encaminada a la socialización del informe. Por las siguientes razones: (i) se están realizando ajustes a la versión final del documento para ser remitida; (ii) se está a la espera de definición de mecanismos para adelantar jornadas de promoción y divulgación en la entidad, en el marco de las medidas tomadas durante la pandemia COVID.	0%	30-abr-2020: Se recomienda generar un plan de trabajo, que permita adelantar y dar cumplimiento a esta actividad