



Estrategia , mecanismo, medida etc.	Actividades	Actividades Realizadas (corte a)	Responsable
		Abril 30 de 2014	
Mapa de riesgos de corrupción	1. Identificación de los Riesgos 2. Análisis 3. Medidas de mitigación 4. Seguimiento	Se realizó la actualización del Mapa de riesgos de corrupción, en el cual se desarrollaron las etapas de identificación, análisis, valoración y la definición de las medidas de mitigación de los mismos. Este mapa de riesgos fue presentado al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y aprobado en la sesión del 30 de enero de 2014. Se publicó en la página web en el link http://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorruptcion-atencion-ciudadano/Paginas/default.aspx .	Secretaría General
Estrategia Antitrámites	Identificación y documentación de los trámites que puedan aplicar a la Entidad, de conformidad con la Fase I de la Estrategia de Racionalización de Trámites .	Una vez verificado con el Departamento Administrativo de la Función Pública y con el DNP-PNSC, no se identificaron trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Oficina Asesora de Planeación
Estrategia de rendición de cuentas	Realización de una jornada de rendición de cuentas una vez al año, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos y metodología que sobre la materia determine el Gobierno Nacional. Poner a disposición de la ciudadanía en general, la información relacionada con su quehacer, desde la planeación, ejecución y seguimiento a la gestión, en la página web www.defensajuridica.gov.co .	Según el cronograma establecido para esta actividad se ha cumplido con, definición de objetivos y estrategia general del proceso de Rendición de Cuentas Noviembre 2013-septiembre 2014, se elaboro la estrategia de comunicaciones de Rendición de Cuentas Noviembre 2013-septiembre 2014, se publico estrategia general y de comunicaciones del procesos de Rendición de Cuentas Noviembre 2013-septiembre 2014, Se socializo el plan de acción de Rendición de Cuentas a los enlaces de planeación, se publicaron informes de avance y seguimiento a la gestión en la web cada tres meses, se ha publicado en redes sociales	Oficina Asesora de Planeación
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Elaborar y publicar un informe trimestral de quejas y reclamos. Realizar un autodiagnostico sobre los requisitos exigidos en la normatividad para servicio al ciudadano. Implementar los requisitos de servicio al ciudadano de acuerdo con los resultados del autodiagnostico. Definir y difundir la cartilla de servicio al ciudadano. Medir la satisfacción del ciudadano e identificar sus necesidades. Identificar los canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Sobre las actividades establecidas se presentan los siguientes avances: 1. Se elaboró un informe trimestral de PQRS, y se publicó en la página web de la entidad un resumen donde se destacan los aspectos más importantes del informe. 2. Se efectuó un autodiagnóstico institucional a través de la herramienta del "Autodiagnostico provista por el Departamento Nacional de Planeación - PNSC, que permitió conocer el estado actual de la Agencia frente al servicio al ciudadano. De lo anterior se efectuó un cronograma de trabajo para la implementación de las debilidades identificadas. 3. Para el fortalecimiento de la publicidad de los canales de atención de la Andje se elaboró un video informativo divulgado en la página web de la entidad y a través de la página de Youtube 4. Se identificaron los principales requerimientos habituales de los usuarios, lo cual conllevó a la actualización del Link de "Preguntas Frecuentes", el cual se encuentra publicado en el vínculo de "Servicios al Usuario" del sitio web de la entidad. 5. Con el propósito de mejorar las prácticas de atención al ciudadano se encuentra en aprobación el "Protocolo de Atención al Ciudadano" para ser aplicado por todos los servidores públicos y colaboradores al interior de la Andje. 6. Se encuentra en proyecto la Cartilla de servicio al ciudadano. 7. De igual manera, con el fin de mejorar la atención al ciudadano se contó con el acompañamiento del DNP-PNSC para la verificación de la norma técnica NTC de Espacios Físicos y Señalización, teniendo en cuenta la nueva oficina de correspondencia de la Andje. 8. Asistencia al Primer Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de compartir buenas prácticas de atención al ciudadano entre las entidades públicas. 9. Se proyectó la Resolución de PQRS a través de la cual se establece el reglamento interno, para atender las solicitudes que eleven los ciudadanos.	Secretaría General
Consolidación del documento	Cargo: Responsable de Servicio al Ciudadano Nombre: Ofelia Gómez Tovar Cargo: Gestor Nombre: Iván Morales Celis		