



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADADO: ABRIL-JULIO DE 2015

COMPONENTE	ACTIVIDADES DEL PERÍODO QUE CORRESPONDE DEL 01 DE ABRIL AL 31 DE JULIO DE	FECHA INICIAL PLANIFICADA	FECHA FINAL PLANIFICADA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO ACTIVIDAD
Mapa de Riesgos de Corrupción	Efectuar el monitoreo mapa de riesgos de corrupción segundo cuatrimestre	01/08/2015	31/08/2015	Secretaria General	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. Se publicó en la página web en el link http://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorruptionatencionciudadano/Paginas/default.aspx .
Estrategia Antitrámites	Registrar un (1) Opa de cara al usuario en el SUIIT denominado "Solicitudes de Extensión de Jurisprudencia"	20/05/2015	31/05/2015	Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano	Se registró en el Suit del Departamento Administrativo de la función pública el OPA (otro procedimiento administrativo) de los conceptos previos de extensión de jurisprudencia, el cual puede ser consultado en el link http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=23789
Estrategia Antitrámites	Reportar en el SUIIT el número de solicitudes de extensión de jurisprudencia recibidos y tramitados, primer trimestre	30/03/2015	01/04/2015	Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano	Se reportó en el Suit el número de solicitudes de extensión de jurisprudencia recibidas y tramitadas en la Agencia del período que corresponde del 01 de enero al 31 de marzo de 2015.
Estrategia Antitrámites	Reportar en el SUIIT el número de solicitudes de extensión de jurisprudencia recibidos y tramitados, segundo trimestre	30/06/2015	01/07/2015	Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano	Se reportó en el Suit el número de solicitudes de extensión de jurisprudencia recibidas y tramitadas en la Agencia del período que corresponde del 01 de abril al 30 de junio de 2015.
Estrategia Antitrámites	Analizar los servicios prestados por la Agencia para determinar si es necesario el registro de estos en el SUIIT, como un trámite, servicio u OPA	01/04/2015	30/09/2015	Oficina Asesora de Planeación	Se llevó a cabo una reunión con la Dirección de Gestión de la Información, Servicio al Usuario y Oficina Asesora de Planeación, respecto del procedimiento de las solicitudes de conciliación extrajudicial, con el fin de conocer el trámite interno. Con lo anterior se pretende indagar ante la Oficina de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública -Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIIT, si se puede considerar dicho producto como un trámite, servicio u opa.
Rendición de Cuentas	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna	02/02/2015	31/12/2015	Oficina de Comunicaciones	Se publicaron 12 comunicados de prensa publicados en página web de la Entidad, en twitter y Facebook. www.defensajuridica.gov.co ; y 98 publicaciones en twitter y Facebook de las actividades adelantadas por la Agencia en el segundo trimestre de 2015. https://twitter.com/ANDDJE
Rendición de Cuentas	Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad.	01/04/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano	A través de la página web y televisores de la Entidad, se han venido divulgando los canales de atención a través de los cuales el usuario interactúa con la entidad, además de publicarse los diferentes eventos y boletines en el sitio web www.defensajuridica.gov.co .

Rendición de Cuentas	Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	01/02/2015	28/02/2015	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Teniendo en cuenta que esta actividad no se reportó en el anterior trimestre, comunicamos que se publicó en la página web y en el SIGI una encuesta sobre las necesidades de información que los usuarios frente a la audiencia pública de RdC. 8 personas contestaron la encuesta.
Rendición de Cuentas	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	15/01/2015	30/03/2015	Oficina Asesora de Planeación	La audiencia se llevó a cabo el 25 de marzo de 2015 y fue transmitida vía streaming a 165 personas; al evento asistieron 16 entidades del orden nacional.
Rendición de Cuentas	Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas	01/04/2015	30/05/2015	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Durante la audiencia se entregaron 2 formatos: uno para que la ciudadanía pudiera evaluar la audiencia y otro para sugerencias e inquietudes. 10 personas respondieron
Atención al Usuario	Mantener la actualización del contenido de página web	02/02/2015	30/12/2015	Dirección General/Oficina de Comunicaciones	Se publicaron 12 comunicados de prensa publicados en página web de la Entidad, en twitter y Facebook y a través de la página web: www.defensajuridica.gov.co ; y 98 publicaciones en twitter y Facebook de las actividades adelantadas por la Agencia en el segundo trimestre de 2015. https://twitter.com/ANDDJE .
Atención al Usuario	Elaborar el Plan Estratégico de Servicio al Usuario	02/02/2015	01/08/2015	Oficina Asesora de Planeación/Secretaría General/Atención al Usuario	Se elaboró la estrategia de participación ciudadana de la Andje con su respectivo cronograma, la cual fue aprobada mediante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 31 de julio de 2015. La estrategia de participación ciudadana fue publicada en el link http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx .
Atención al Usuario	Publicar mensualmente el resqistro Público de Peticiones	01/03/2015	31/12/2015	Secretaría General/Atención al Usuario	Se ha venido dando cumplimiento a la circular No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, a través del Link: http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticones/Paginas/peticiones_2015.aspx
Atención al Usuario	Aplicar un (1) instrumento de medición de satisfacción del usuario y analizar resultados	30/06/2015	30/11/2015	Secretaría General/Atención al Usuario	Del período que corresponde del 23 de julio de 2015 al 31 de julio de 2015, se aplicó una "encuesta de comportamiento" de manera física en ventanilla de correspondencia y por canales virtuales a través de página web y SIGI, con el fin de conocer la conducta de los usuarios que de manera constante acuden a la Andje e identificar el impacto que tienen los productos de la Andje sobre los ciudadanos.
Atención al Usuario	Analizar los resultados obtenidos de la "Medición de Satisfacción al Ciudadano"	01/11/2015	30/12/2015	Secretaría General/Atención al Usuario/Oficina Asesora de Planeación	Los resultados de la encuesta pueden ser consultados a través del Link: http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx Del mismo modo, los resultados fueron socializados con la Dirección General/comunicaciones y Prensa, para fortalecer la comunicación con nuestros usuarios.