



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

PROSPERIDAD
PARA TODOS

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades	Actividades Realizadas (corte a)		Responsable
		Agosto 31 de 2014		
Mapa de riesgos de corrupción	1. Identificación de los Riesgos 2. Análisis 3. Medidas de mitigación 4. Seguimiento	Se realizó la actualización al "Mapa de riesgos de corrupción", del período comprendido entre el 01 de mayo de 2014 al 31 de agosto de 2014, el cual se encuentra publicado en la página web, en la sección "Gestión", opción "Planes, Proyectos y Programas".		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 .	Publicación del informe de seguimiento a la gestión de la Entidad del segundo trimestre, publicación mensual de informes de ejecución presupuestal. Actualización mensual del Registro Público de Peticiones. Foro virtual realizado el 17 de junio de 2014, liderado por la Dirección de defensa Jurídica. Difusión de información de la gestión adelantada por la Agencia a través de Twitter, notas de prensa y página web.		Oficina Asesora de Planeación
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Elaborar y publicar un informe trimestral de quejas y reclamos. Realizar un autodiagnóstico sobre los requisitos exigidos en la normatividad para servicio al ciudadano. Implementar los requisitos de servicio al ciudadano de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico. 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.	1. Se socializó el protocolo de atención al ciudadano a los funcionarios y colaboradores que interactúan de manera habitual con los usuarios, del mismo modo se socializó el protocolo en la Intranet de la entidad.2. Con el propósito de seguir fortaleciendo los canales de atención, se elaboró un plegable de atención al ciudadano, el cual será objeto de publicación a través de los canales de atención que ha implementado la Agencia.3. Se elaboró un formato de "Atención Presencial", con el propósito de llevar un control de los usuarios atendidos en la oficina de AC, el cual será objeto de aprobación por el responsable del Proceso de Comunicaciones y Grupos de Interés.4. La entidad cuenta con un buzón físico de sugerencias, ubicado en el segundo piso, que para el desarrollo del mismo se proyectó el formato de "Sugerencias".5. Se solicitó la implementación de cuatro (4) vínculos en la herramienta del Orfeo, para generar los reportes de las PQRS. Vencidas, por vencerse, en trámite y en espera vencidas.6. Se implementó un hipervínculo en la sección de "Servicios al Usuario" denominado "Registro Público de Peticiones", con el fin de dar cumplimiento a la circular externa No.001 de 2011.		Secretaría General
Consolidación del documento	Cargo: Responsable de Servicio al Ciudadano Nombre: Ofelia Gómez Tovar Cargo: Gestor Nombre: Iván Morales Celis			