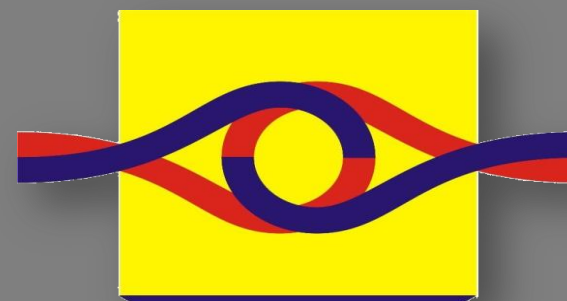


2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



INSTITUTO
NACIONAL DE
MEDICINA
LEGAL Y
CIENCIAS
FORENSES



TABLA DE CONTENIDO

PREÁMBULO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017	2
INTRODUCCIÓN.....	3
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
PRESUPUESTO.....	11
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y MONITOREO.....	11
COMPONENTES DEL PLAN.....	13
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27

I. PREÁMBULO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del Decreto 0000124 de 26 de enero de 2016, “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y según los aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecidos en el documento¹ “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses dispuso ante los interesados “actores internos y externos”, el presente documento para las observaciones y propuestas a que hubiere lugar, con el fin de ser analizados por el comité directivo de esta Entidad y adoptarlas si fuese necesario.

Es por lo anterior que una vez culminada la etapa de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses presenta el PAAC 2017, a desarrollarse en la presente vigencia.

Se publica a los 31 días del mes de enero de 2017, aprobado por el Comité Directivo del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

¹ Página 8 y 9 – Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, 2015.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, como entidad pública, líder del Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, está altamente comprometida con la ejecución de actividades que tienen como meta el fortalecimiento de mecanismos de prevención, transparencia, eficiencia, participación y de control sobre el quehacer diario al interior de cada uno de los procesos de gestión de la entidad, con el fin de participar activamente en las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano acorde con la plataforma estratégica institucional.

Es por ello que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual menciona que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y en virtud de lo previsto en el Decreto Número 124 de 2016, artículo 1, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, artículos 2.1.4.1 y siguientes, el cual señala como metodología para elaboración de la estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano la contenida en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.

Teniendo en cuenta las metodologías señaladas por cada componente mencionado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, incluyen los siguientes temas, a saber:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se alinea al Plan Estratégico del Instituto “Servicio Forense para una Colombia Diversa y en Paz” 2015-2018, el cual establece en su modelo de gestión, el logro de sus objetivos estratégicos a través de 3 perspectivas: 1. Perspectiva de víctimas y responsabilidad social, 2. Perspectiva de procesos internos y 3. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Cada una cuenta con objetivos e indicadores estratégicos, metas e iniciativas estratégicas, permitiendo medir su avance y cumplimiento.

De acuerdo a lo anterior, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses fortalece su participación activa a través del Plan Estratégico con las siguientes acciones, así:

Aprendizaje y Crecimiento

- Garantizando servidores públicos íntegros, competentes y comprometidos, que respondan a los retos de la etapa de pos conflicto.
- Consolidando una cultura institucional, fundamentada en los valores y en políticas de bienestar social y estímulos.
- Optimizar los sistemas de información, que permitan la interconexión e interoperación.

Procesos Internos

- Fortalecer los modelos y servicios de atención diferencial.
- Mejorar los estándares de calidad y cobertura de los servicios periciales.
- Ampliar los procesos de comunicación y coordinación interinstitucional.
- Satisfacer las necesidades para el cumplimiento de la misión institucional.
- Actualizar y mejorar los procesos administrativos, financieros, de contratación, jurídicos, legales, disciplinarios.

Víctimas y Responsabilidad Social

- Atender la demanda de las víctimas de la Colombia diversa basados en la dignidad y derechos humanos.

La Alta Dirección y los servidores del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se han comprometido con la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, a través de la iniciativa No. 18, del Plan Estratégico 2015-2018:

“Mejoramiento Institucional, adopción de medidas anticorrupción y de transparencia, desarrollo organizacional y del Sistema Integral de Gestión de la Calidad”.

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO²: El Instituto fortalece el cumplimiento de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a través de las siguientes políticas de Buen Gobierno:

➤ **Políticas para la Gestión Ética**

Artículo 22. Compromiso con el Código de Ética.

Artículo 23. Compromiso para la prevención de comportamientos corruptos.

Artículo 24. Acciones para la integridad y la transparencia.

Artículo 25. Colaboración Interinstitucional en la prevención de prácticas corruptas.

²Las políticas de Buen Gobierno contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno mencionadas que apliquen al presente documento, serán aquellas que estén contempladas en el código vigente para el Instituto, independientemente del numeral (artículo en el que se encuentre).

➤ **Políticas de Gestión del Talento Humano**

Artículo 27. Compromiso con la protección y el desarrollo del Talento Humano.

Artículo 28. Capacitación y Formación.

➤ **Políticas de Comunicación e Información**

Artículo 33. Compromiso con la circulación y divulgación de la información.

Artículo 34. Compromiso con las políticas de Gobierno en Línea.

➤ **Políticas de responsabilidad social con la comunidad**

Artículo 36. Compromiso con la comunidad.

Artículo 37. Información y comunicación externa.

Artículo 38. Compromiso con la rendición de cuentas.

Artículo 39. Recepción de quejas, sugerencias y reclamos.

Artículo 40. Control social.

➤ **Políticas Sobre Conflictos de Intereses**

Artículo 42. Compromiso frente a los Conflictos de Interés.

Artículo 43. Prohibiciones de los servidores públicos del Instituto.

Artículo 44. Deberes del Equipo Humano relacionados con los Conflictos de Interés.

Artículo 45. Prohibiciones para el personal sobre Conflictos de Interés.

➤ **Política frente al Control Interno**

Artículo 47. Compromiso frente al MECI.

➤ **Políticas Sobre Riesgos**

Artículo 48. Gestión de Riesgos.

OBJETIVO GENERAL

Establecer medidas y procesos que contribuyan a la generación de acciones para prevenir y luchar contra la corrupción en cumplimiento a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar la gestión integral de riesgos de corrupción de la Entidad, bajo la metodología establecida para el sector público y la adoptada por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
2. Facilitar el acceso a los trámites y/o servicios del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses a la ciudadanía bajo la implementación de acciones de racionalización de trámites.
3. Generar espacios de participación de doble vía con la ciudadanía y demás grupos de interés, frente a la rendición de cuentas de la entidad.
4. Establecer acciones que permitan la mejora en la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas que acceden a los trámites y servicios de la entidad.
5. Garantizar el acceso a la información pública en el marco de lo establecido por la Ley aplicable.

PRESUPUESTO

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, ejecuta los recursos desde su presupuesto, gastos de funcionamiento y de inversión:

- Mejoramiento y mantenimiento de edificios-sedes Medicina Legal.
- Sistematización General del INML CF.
- Construcción y Dotación de Sedes, de acuerdo a la planeación cuatrienal y la programación presupuestal.
- Fortalecimiento del conocimiento científico a través de la investigación científica forense y la capacitación en el INMLCF.

La consecución de estos recursos permite el cumplimiento de las acciones establecidas en cada uno de los componentes del plan.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y MONITOREO

- **Elaboración y consolidación:** Anualmente la Oficina de Planeación, liderará todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, coordinado con los responsables de las acciones de cada componente.
- **Publicación:** Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web del Instituto.

- **Monitorear y Evaluar:** Los líderes de los procesos, Directores Regionales y Seccionales, Coordinadores de Oficinas y Grupos Nacionales, junto con la Oficina de Planeación, son responsables de monitorear y evaluar permanente las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Seguimiento al cumplimiento:** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina de Control Interno, así como la verificación en su elaboración y publicación.

Fechas de seguimiento y publicación:

1. Con corte al 30 de abril. 2. Con corte al 31 de agosto. 3. Con corte al 31 de diciembre.

La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

- **Sanción por incumplimiento:** El incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, constituye **falta disciplinaria grave**³.

³ Ley 1474 de 2011, Artículo 81.

COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a través su Política de Gestión de Riesgos, genera mecanismos de gestión que aseguran una eficiente toma de decisiones para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, de su misión, visión y plan estratégico vigente, así como el tratamiento de sus riesgos, constituyéndose éstos en guías de acción que le permiten a la organización coordinar y administrar los eventos no deseados.

La metodología adoptada en el Instituto para el tratamiento de los riesgos de corrupción toma como punto de partida los parámetros impartidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y, es ajustada y actualizada de acuerdo a los lineamientos de Decreto Número 124 de 2016, el cual señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, el que se indica en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el contenido en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

Ver Anexo 1 – Componente 1.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente define los mecanismos que facilitan al ciudadano, el acceso a los servicios que brinda el Instituto, identificando aquellos servicios que se puedan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar. Actualmente el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses tiene proyectado realizar para el 2017, el desarrollo de la fase de política de racionalización de trámites al interior de la Institución realizando la revisión a la identificación y priorización de trámites para una posible racionalización si fuere necesario.

Por lo anterior se establecieron las siguientes actividades para la fase al interior de la Institución, a saber:

FASE AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Identificación de trámites	Validar la información existente con las diferentes unidades organizacionales del INMLCF, con el fin de identificar y corroborar los Trámites y Otros Procedimientos administrativos - OPA.	Listado de Trámites y OPA del INMLCF	Oficina de Planeación	30/04/2017
Priorización de Trámites	Analizar las posibles mejoras a los Trámites y OPA vigentes identificados del INMLCF.	Listado de Trámites y OPA susceptibles de mejoras	Áreas Responsables y Oficina de Planeación	30/06/2017
Racionalizar Trámites	Realizar la mejora de los Trámites y OPA que fueron priorizados	Trámites y OPA intervenidos	Áreas Responsables	31/12/2017

Para la racionalización de trámites (Tercera fase), el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses proyecta desarrollar una mejora respecto del certificado de necropsia, documento que emite el Instituto dando constancia que se realizó un procedimiento de necropsia médico – legal, usualmente es solicitado por los usuarios para acreditar un fallecimiento y realizar trámites ante seguros, entidades bancarias entre otros entes. La entrega de dicho certificado es realizado el mismo día en que es solicitado por el familiar, para lo casos de las vigencias del 2007 a la fecha.

Por lo anterior la estrategia de racionalización sería la siguiente:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Certificado de Necropsia	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	<p>Actualmente se entrega la certificación sobre la práctica de necropsia médico legal que se efectuó a un cadáver que ingresó al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, por solicitud del familiar, con el fin de reclamar el seguro, la pensión o trámite ante entidades bancarias u otros.</p> <p>El ciudadano se acerca a los grupos de patología de cada Regional y diligencia un formato. Si el caso está en el SIRDEC (2007 en adelante) se entrega inmediatamente, en caso contrario, la entrega se realiza en un promedio de 15 días hábiles en virtud que la búsqueda es manual en archivos físicos.</p>	Realizar la solicitud a través de la página web institucional, descargando el certificado en línea, únicamente en los casos registrados en el SIRDEC.	<p>Al ciudadano: Se reducirá el tiempo de respuesta al ciudadano; reducción en costos por desplazamiento y tiempo para la obtención del certificado.</p> <p>A la Entidad: reducción de tiempo en la expedición de certificados, reducción de procedimientos presenciales y en costos asociados a la expedición presencial del certificado.</p>	<p>Subdirección de Servicios Forenses (Grupo Nacional de Patología Forense)</p> <p>Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo</p>	01/02/2017	30/06/2017

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente tiene como propósito afianzar la interacción entre el Estado, ciudadanos y actores interesados, mediante la información y explicación pública de los resultados de la gestión de la entidad, garantizando sus derechos a exigir explicaciones y a realizar control social. Así mismo, el Instituto busca la transparencia de la gestión, valor adoptado en el Código de Ética y Buen Gobierno:

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	<i>Monitorear la implementación del procedimiento de Rendición de Cuentas, en lo referente a:</i> <i>"Elaboración del informe de gestión y demás mecanismos de información, en un lenguaje comprensible al ciudadano incluyendo lineamientos de información de calidad, para que la información sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles".</i>	<i>Cumplimiento al procedimiento de "Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía" del INMLCF en lo referente a:</i> <i>"Elaboración del informe de gestión y demás mecanismos de información, en un lenguaje comprensible al ciudadano incluyendo lineamientos de información de calidad, para que la información sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles".</i>	Oficina de Planeación	31/04/2017

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	<i>Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación de mecanismos adicionales para la rendición de cuentas (Multiplicidad de espacios), según lo estipulado en el procedimiento "Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía" del INMLCF y Manual Único de Rendición de cuentas.</i>	Cumplimiento al procedimiento de "Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía" del INMLCF en lo referente a: <i>"Implementar los mecanismos adicionales para la rendición de cuentas (Multiplicidad de espacios), evaluando el estado de la estrategia anual de rendición de cuentas"</i>	Oficina de Planeación	31/12/2017
	2.2	<i>Actualizar la caracterización de usuarios del Instituto, en lo relacionado con conocer la percepción de las víctimas atendidas en los servicios de clínica forense, patología forense y busqueda de personas desaparecidas</i>	Caracterización de usuarios	Oficina de Planeación	31/12/2017
	2.3	<i>Actualizar la Estrategia de Participación Ciudadana, en articulación con el componente TIC para el Gobierno Abierto.</i>	Estrategia Actualizada	Oficina de Planeación. Subdirección de Servicios Forenses. Grupo Nacional de Comunicaciones.	30/06/2017

<p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1</p>	<p><i>Generar una estrategia de incentivos que permita fortalecer la cultura de la rendición de cuentas entre los servidores del Instituto y la petición de cuentas por parte de los grupos de interés.</i></p>	<p><i>Estrategia elaborada</i></p>	<p>Oficina de Planeación</p>	<p>31/07/2017</p>
<p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>4.1</p>	<p><i>Verificar el cumplimiento a los mecanismos establecidos en el procedimiento de "realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía" del INMLCF, en lo referente a la evaluación interna y externa de la rendición de cuentas, en concordancia con el Manual Único de Rendición de Cuentas.</i></p>	<p><i>Informe escrito o electrónico del cumplimiento de los mecanismos establecidos en el procedimiento de "realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía" del INMLCF, en lo referente a la evaluación interna y externa de la rendición de cuentas, en concordancia con el Manual Único de Rendición de Cuentas.</i></p>	<p>Oficina de Control Interno</p>	<p>31/12/2017</p>

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios del Instituto, conforme a los principios de información completa, clara y consistente, con altos niveles de calidad y oportunidad; ajustándonos a sus necesidades, realidades y expectativas:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	<i>Designar las personas encargadas de generar las directrices y políticas para la Atención al Ciudadano.</i>	<i>Designación de personas</i>	<i>Dirección General Oficina Jurídica</i>	<i>30/06/2017</i>

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Realizar un autodiagnóstico de los espacios físicos de las sedes Seccionales y Unidades Básicas (sedes propias) del INMLCF, con base en el documento "Lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad" del Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones.</i>	Autodiagnóstico	Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones.	31/08/2017
	2.2	<i>Desarrollar el proyecto una mano por el ciudadano, mediante la capacitación virtual "Diplomado virtual en Políticas públicas para las víctimas y la construcción de la Paz", en el marco de la implementación de los Modelos y servicios de atención diferencial para una Colombia Diversa y en paz en el Instituto.</i>	350 Servidores públicos del INMLCF capacitados.	Subdirección de Servicios Forenses. Subdirección de Investigación Científica. Oficina de Personal	30/06/2017
	2.3	<i>Realizar el diseño arquitectónico del proyecto de la sede Soacha del INMLYCF.</i>	Diseño arquitectónico del proyecto de la sede Soacha del INMLYCF	Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones Dirección Regional Oriente	31/12/2017

Subcomponente 3 Talento humano	3.1	<i>Proporcionar formación y capacitación a los servidores del Instituto, en temas asociados con la cultura del servicio al ciudadano, competencias para el desarrollo del servicio, ética y valores, entre otras.</i>	1. 250 personas certificadas a nivel nacional (competencia laboral "Atender a los Clientes de Acuerdo con las Políticas de la Organización") 2. 100 servidores públicos sensibilizados (Taller de sensibilización y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno del Instituto). 3. 600 servidores públicos certificados ("Diplomado virtual en Políticas públicas para las víctimas y la construcción de la Paz")	Oficina de Personal. Subdirección de Investigación Científica.	31/12/2017
	3.2	<i>Incorporar en la política de incentivos del Instituto, un sistema para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</i>	<i>Política de Incentivos del INML CF.</i>	Oficina de Personal	31/12/2017
	3.3	<i>Desarrollar la evaluación y certificación por competencias laborales a nivel central y regional, en la norma de competencias laborales "Atender a los Clientes de Acuerdo con las Políticas de la Organización".</i>	250 Servidores públicos	Oficina de Personal	31/12/2017

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	<i>Monitorear el cumplimiento del procedimiento Quejas, Reclamos y Sugerencias, ajustado a los requerimientos de la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011 y Decreto 103 de 2015 (artículo 16) y directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información.</i>	<i>Informe de monitoreo.</i>	Oficina de Control Disciplinario Interno	31/12/2017
	4.2	<i>Realizar monitoreo al funcionamiento del Sistema de Información de Quejas, Reclamos y Sugerencia, ajustandolo si hubiere lugar a ello.</i>	<i>Informe de monitoreo.</i>	Oficina de Control Disciplinario Interno	30/04/2017 31/08/2017 31/12/2017
	4.3	<i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</i>	<i>1 campaña por cuatrimestre</i>	Oficina de Personal Oficina de Control Disciplinario Interno	30/06/2017 31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	<i>Realizar la medición de la Satisfacción del Cliente, a través de la aplicación del procedimiento de Evaluación de la satisfacción del cliente.</i>	<i>Informe Nacional de la Satisfacción del Cliente publicado en la Web.</i>	Oficina de Planeación	30/06/2017
	5.2	<i>Implementar acciones para mejorar el relacionamiento con el ciudadano, a partir de los resultados de la caracterización de usuarios del Instituto</i>	<i>Acciones implementadas</i>	Oficina de Planeación	31/12/2017

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente enmarca las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Monitorear la publicación de la información mínima de la Entidad sobre su estructura, de acuerdo a los lineamientos del artículo 9° (Ley 1712 de 2014), verificando su acceso a la ciudadanía.</i>	90%	<i>(Número de Ítems que cumplen con los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 * 100) / (Total de Ítems según los artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014)</i>	Grupo Nacional de Comunicaciones	30/06/2017 31/12/2017
	1.2 <i>Monitorear la publicación de la información mínima de la Entidad de procedimientos, servicios y funcionamiento de acuerdo a los lineamientos del artículo 11° (Ley 1712 de 2014), verificando su acceso a la ciudadanía.</i>				
	1.3 <i>Monitorear la publicación de la información mínima de la Entidad sobre contratación pública de acuerdo a los lineamientos del artículo 10° (Ley 1712 de 2014), verificando su acceso a la ciudadanía.</i>				

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.4 <i>Monitorear la publicación, actualización y divulgación de la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea, verificando su acceso a la ciudadanía.</i>	90%	<i>(Número de criterios cumplidos acorde al anexo 2 - Información Mínima a Publicar - GEL* 100) / (Número de criterios que se deben cumplir de acuerdo al Anexo 2 - Información Mínima a Publicar -GEL)</i>	Grupo Nacional de Comunicaciones	30/06/2017 31/12/2017
	1.5 <i>Verificar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 , utilizando la herramienta de auto diagnóstico</i>	90%	<i>(Número de aspectos cumplidos por la entidad acorde a la Ley 1712 de 2014 * 100) / (Número de Aspectos atinentes a la entidad que deben cumplirse acorde a la Ley 1712 de 2014)</i>	Oficina de Planeación Grupo Nacional de Comunicaciones	30/06/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Monitorear el cumplimiento del procedimiento Quejas, Reclamos y Sugerencias, ajustado a los requerimientos de la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011 y Decreto 103 de 2015 (artículo 16) y directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información.</i>	90%	<i>(Número de requerimientos implementados en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias * 100) / (Número de requerimientos a cumplir respecto de la normatividad vigente)</i>	Oficina de Control Disciplinario Interno	31/12/2017

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 <i>Definir la Política de Datos Abiertos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses</i>	<i>Política de Datos Abiertos</i>	<i>Política definida</i>	Grupo Nacional Tecnologías de Información y las Comunicaciones Subdirección de Servicios Forenses Oficina Jurídica	30/06/2017
	3.2 <i>Actualizar las bases de datos de inventario de activos y esquema de información del INMLCF</i>	<i>Bases de datos actualizadas</i>	<i>Bases de datos de inventarios activos y esquema de información del INMLCF actualizadas.</i>	Oficina de Planeación	30/09/2017
	3.3 <i>Revisar y ajustar si hubiere lugar, el Índice de información clasificada y Reservada.</i>	<i>Bases de datos revisados y ajustados</i>	<i>Índice de información clasificada y reservada revisada y ajustada en su totalidad</i>	Oficina de Planeación Oficina Jurídica	30/06/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 <i>Estructurar los requerimientos para la actualización de la página web del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses teniendo en cuenta lo lineamientos del Manual GEL - 2015 (Implementación de la NTC 5854 y Convertic")</i>	<i>Documento que contenga los requerimientos para la actualización de la página web del instituto</i>	<i>Documento elaborado con los requerimientos para la actualización de la página web del Instituto.</i>	1. Oficina de Planeación 2. Grupo Nacional de Comunicaciones 3. Grupo Nacional de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	30/05/2017
	4.2 <i>Implementar los lineamientos para la accesibilidad a espacios físicos de la población en situación de discapacidad, establecidos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones, para el proyecto de Diseño arquitectónico de la sede Soacha del INMLYCF.</i>	<i>lineamientos de accesibilidad del INMLCF implementados para el proyecto de Diseño arquitectónico de la sede Soacha del INMLYCF.</i>	<i>Documento elaborado del proyecto de Diseño arquitectónico de la sede Soacha del INMLYCF.</i>	Grupo Nacional Arquitectura y Construcciones	31/12/2017

<p>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>5.1</p>	<p><i>Generar un informe de solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información</i></p>	<p><i>Informe de solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información</i></p>	<p><i>Documento que contiene el número de solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información</i></p>	<p>Oficina de Control Disciplinario Interno</p>	<p>30/06/2017 31/12/2017</p>
---	------------	---	--	---	--	----------------------------------

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención: Es la capacidad que tiene alguien para entender las situaciones, los objetivos, o las personas y tenerlo en cuenta o en consideración. Satisfacer una necesidad o requerimiento.

Audiencia Pública Participativa: Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.⁴

Ciudadano: Es el nombre dado al hombre/mujer que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.

⁴ Manual Único de Rendición de Cuentas, Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas.

Estrategia: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión

Participación ciudadana: Hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente.

Perspectiva: Punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado⁵.

Usuario: Se aplica a la persona que habitualmente hace uso de un producto o servicio.

⁵ Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015 – Secretaria de Transparencia.