



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION

VIGENCIA 2013.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción.	Identificar los riesgos de corrupción y elaborar el mapa anticorrupción de la entidad.	X	Fue elaborado el Mapa de Riesgo y publicado en la página web.	Se realizaron ajustes al mapa de riesgo de Corrupción, se incluyeron los riesgos de los procesos Gestión solicitudes de Protección, Gestión de Control Interno Disciplinario y Gestión de Atención al Usuario.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Jefes de los diferentes procesos.	Esta actividad fue cumplida con la identificación y documentación de los riesgos de corrupción de los diferentes procesos. <u>Recomendaciones:</u> Socializar el mapa de riesgos de corrupción.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
Estrategia Antitrámites.	<p>La Unidad Nacional de Protección implementara un único formulario para la inscripción del programa de prevención y protección el cual estará disponible en la página web de la entidad (www.unp.gov.co).</p> <p>Se efectuara una atención personalizada en las ventanillas de atención al usuario de la UNP.</p> <p>Implementar evaluaciones y seguimientos a la ruta de protección con el fin de evaluar la prestación del servicio e implementación de medidas de protección.</p>	X	En la página web (www.unp.gov.co) existe un link del formulario de inscripción al programa de prevención y protección.		Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>Se evidencio que la estrategia Antitrámite no se cumplió en su integridad en la Entidad, las actividades fueron enfocadas al macro proceso de la gestión de la prestación del servicio de protección de la Entidad, no se encuentra identificados la totalidad de los trámites de los diferentes procesos, ni se ha levantado un inventario de trámites y el registro en el sistema único de información de trámites SUIT.</p> <p>Debilidades:</p> <p>La segunda actividad no contribuye a la estrategia antitrámite, se evidencia que da cumplimiento al mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano.</p> <p>No se evidencian informes de evaluaciones y seguimientos a la ruta de protección con el fin de evaluar la prestación del servicio e implementación de medidas de protección.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
<p>Estrategia de Rendición de cuentas.</p>	<p>La unidad nacional de protección aplicara el decreto 19 de 10 de enero de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p> <p>La Unidad Nacional de Protección publicara en la página web: Programas, planes, proyectos, presupuesto, convocatorias e informes rendición de cuentas.</p> <p>Publicar boletines informativos sobre la Gestión de la UNP en la página web de la entidad.</p> <p>Realizar una vez al año la rendición de cuentas, a través de una audiencia pública.</p>	<p>X</p>	<p>La oficina Asesora de Planeación diseño una estrategia de Rendición de cuentas se encuentra en <u>proceso de aprobación</u> por parte de Dirección General, para así proceder a implementarla en la entidad.</p>	<p>En la página web de la entidad fueron publicados el plan estratégico, Plan de Acción, Mapa de Riesgo y Mapa de Riesgo de Corrupción.</p> <p>Se documentó y aprobó el Manual para Rendición de cuentas (DPE-MA-03) y el Procedimiento de rendición de cuentas a la Ciudadanía (DPR-PR-07).</p> <p>En la página web de la entidad han sido publicados los boletines informativos sobre la gestión de la entidad.</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>La Estrategia de Rendición de cuentas no se cumplió en su totalidad en la Entidad, en el 2013, no se ha realizado Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, según lo establecido en el artículo 78 de Estatuto Anticorrupción.</p> <p>Debilidades:</p> <p>La actividad No. 1 no da cumplimiento a la estrategia de Rendición de Cuentas, se evidencia se encuentra enfocada a la estrategia Anti trámites, por lo tanto se debe reclasificar.</p> <p>Durante la vigencia 2013 para el periodo evaluado, no se llevaron a cabo audiencias públicas que permitan rendir cuentas de acuerdo con las actividades establecidas.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.	<p>Atender de manera objetiva, idónea, eficaz y oportuna a los usuarios que soliciten información y vinculación al Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección brindando orientación adecuada a los requerimientos presentados.</p> <p>Mantener actualizada la página web de la entidad.</p> <p>Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de comunicación de atención al ciudadano.</p> <p>Elaborar e implementar un manual de Atención al Ciudadano en la Unidad Nacional de Protección -UNP.</p> <p>El proceso de Gestión de Atención al Usuario es el encargado de atender, asesorar y</p>	X	<p>La Unidad Nacional de Protección lanzó la Estrategia de Gestión del Servicio, que tiene como objetivo hacer más eficiente el seguimiento y la atención de cada uno de los casos que llegan a la entidad. Cada uno de los asesores del grupo de Gestión del Servicio atenderá de manera oportuna las inquietudes de las respectivas poblaciones.</p> <p>Se habilito el correo institucional atencionalusuario@unp.gov.co para conocer sus peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Los canales de comunicación establecidos por la entidad para interacción con la ciudadanía: Telefónicamente al Teléfono fijo:</p>	Se encuentra documentada y aprobada la Guía de Atención al Usuario (GAU-GU-01).	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>En la Estrategia para mejorar la Atención al Ciudadano no fueron cumplidas las actividades No.2, No.3, y No.4.</p> <p>Debilidades:</p> <p>Desconocimiento de los funcionarios del proceso sobre la Guía de Atención al Usuario (GAU-GU-01), se evidencia que esta guía actualmente no se encuentra en implementación en el proceso de Gestión de Atención al Usuario.</p> <p>La Información publicada en la página web de la entidad se encuentra desactualizada, ni cumple con lo establecido en el manual integrado de planeación.</p> <p>No existe una de una estrategia de Comunicación dirigida a facilitarle la gestión al ciudadano ante la Unidad Nacional de Protección.</p> <p>Carencia un instrumento de medición de la percepción del cliente.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.	proveer la información de la entidad en forma veraz y oportuna a los petitionarios de la forma Presencial, virtual y vía telefónica.	X	4269800 desde la ciudad de Bogotá. Celular: 318 210 11 07 Las actuaciones de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que el ciudadano considere realizar personalmente son atendidas por personal de la Unidad Nacional de Protección en la sede ubicada en la Carrera 58 No. 10-51 de lunes a viernes de 8:00 A.m. a 4:30 P.m.		Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Carencia de Buzones de sugerencias en la Unidad Nacional de Protección, como mecanismo de evaluación del servicio prestado. Se evidencia que en la Sala de Atención al Usuario, no se encuentran publicados a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none">• Carta de Trato digno al usuario.• Descripción de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Consulta (GAU-PR-01), trámites y servicios de la entidad.• Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.• Horarios de atención al Público.• Requisitos para realizar un PQR'S.

3,



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Actividades Realizadas 31/12/2013	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.						Carencia en la entidad de actividades de Capacitación y sensibilización, para desarrollar en los funcionarios competencias y habilidades para el servicio al ciudadano.

Seguimiento de la Estrategia.	 ALVARO RUIZ CASTRO Jefe Oficina de Control Interno
--------------------------------------	--

Proyecto y Elaboro: Rosan Carolina Bejarano –Profesional Universitario