



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

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION.

31 Agosto de 2015.

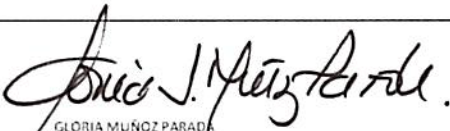
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015	Actividades Realizadas 31/08/2015	Responsable	Anotaciones OCI
I. Mapa de riesgos de corrupción	1.1. Identificar los riesgos de corrupción	X	1.1 En los meses de Junio y Julio de 2015, la Oficina Asesora de Planeación e Información realizó reuniones con los diferentes procesos, para la revisión y actualización del mapa de riesgo de corrupción en la nueva herramienta de Gestión del Riesgo	Oficina Asesora de Planeación. Jefe de procesos	1.1 Se evidenció revisión y ajuste de los mapas de riesgos de los siguientes Procesos: *Gestión del Talento Humano el día 04 de Agosto de 2015. *Gestión Control Disciplinario Interno el 03 y 20 de Agosto de 2015. *Gestión de Atención al Usuario de fecha 28 de Agosto de 2015. *Gestión Documental de fecha 28 de Agosto de 2015. *Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios – Almacén el día 25 y 31 de Agosto de 2015. *Gestión de Solicitudes de Protección del día 07 de Septiembre del 2015. *Gestión Jurídica de fecha 28 de Julio del 2015. *Gestión Administrativa y Financiera de fecha 13 de Julio del 2015 *Gestión de Evaluación del Riesgo del Julio del 2015 *Gestión de Medidas de Protección de Julio del 2015
	1.2. Publicación de los riesgos de corrupción		1.2 El mapa de riesgo de corrupción de la vigencia 2015, se encuentra publicado en la página web de la Unidad Nacional de Protección	Oficina Asesora de Planeación	1.2 La Oficina de Control Interno evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción, en la página web de la Unidad Nacional de Protección link http://www.unp.gov.co/la-unp/Documents/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%202015.pdf
	1.3. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre los riesgos de corrupción		0%	Subdirección de Talento humano	1.3 En el desarrollo de las capacitaciones sobre la administración de los riesgos se realizó la revisión y ajuste a los mapas de riesgo de corrupción, de acuerdo a la nueva herramienta implementada
	1.4. Seguimiento y Monitoreo de mapa de riesgos de corrupción		1.4 La Oficina Asesora de Planeación e Información actualizó la Guía de Administración del Riesgo, donde se establecieron las directrices y lineamientos para el manejo de los riesgos de corrupción de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	1.4 Se evidenció publicación en la intranet de la Unidad Nacional de Protección, en Direcciónamiento y Planeación Estratégica la Guía de Administración de Riesgos, desde el día 04 de Agosto del 2015, actualizada acorde a la metodología utilizada.
X.	2.1 Mantener la página web de la entidad, en cumplimiento a la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"		2.1 • Revisión constante de la información que contiene la página • Identificación de Información a actualizar • Análisis de cumplimiento de parámetros de usabilidad • Análisis de cumplimiento de parámetros de accesibilidad • Adaptación de los contenidos a los requerimientos de la norma • Organización de la página dando cumplimiento a los parámetros de la norma • Gestión en relación a la información que se debe publicar en la página. La entidad cuenta con un cumplimiento del 72% de implementación de la ley 1712 de 2014; De 117 requisitos de revisión tomados de la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría en la actualidad se cumple con 82, 8 requisitos se cuentan como parciales ya que en ellos se describen avances en el cumplimiento y para finalizar tenemos 24 requisitos que aunque se está trabajando en ellos a uno no se puede evidenciar un producto con el cual mostrar un avance de cumplimiento.	Grupo de Gestión Tecnológica y Soporte Técnico	2.1 La Oficina de Control Interno evidenció que en la página web de la UNP, en Planeación, gestión y control se encuentra un link denominado: Ley 1712 del 6 de Marzo del 2014, http://www.unp.gov.co/la-unp/Paginas/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional.aspx Dentro del cual se pudo observar que la entidad ha logrado un mejoramiento notorio en la publicación de la información solicitada. De otra parte, es importante que la Unidad avance en la identificación y determinación de los activos de información y en la clasificación de la información entre pública y reservada o clasificada.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015	Actividades Realizadas 31/08/2015	Responsable	Anotaciones OCI
II, Estrategia Antitrámite	2.2 Revisar y ajustar los procesos misionales (Trámite de Protección) con el fin de mejorar, inventariar y priorizar los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad con cara al ciudadano, con el fin de buscar su simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación.		2.2 Esta estrategia fue ajustada y se diseñaron nuevas actividades para el cumplimiento de la misma. El formato de la estrategia de racionalización de trámite fue elaborado y publicado en la página web, según compromisos adquiridos en la Función Pública.	Oficina Asesora de Planeación – Líder Solicitudes de Protección	2.2 Se evidenció publicación de la Estrategia Racionalización de Trámites, en la página web de la Entidad de fecha 30 de Junio del 2015. Se evidenció, por medio de acta del día 10/08/2015 que se realizó reunión con funcionario de Departamento Administrativo de la Función Pública, para verificar las actividades de la estrategia Anti trámite de la entidad de la vigencia de 2015.
	2.3 Perfeccionar el formulario (Trámites Solicitudes de Protección) descargable a transaccional y registrar los trámites y OPAS con cara al ciudadano de la Unidad en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT		2.3 Se realizaron las siguientes actualizaciones en el SUIT: • Actualización fundamento legal del trámite inclusión de información referente al procedimiento de solicitudes de protección • Corrección de legislación ingresada al trámite por la no apertura de anexos • Actualización de la información de puntos de atención – coordenadas de localización • Actualización de la población a la que está dirigido el trámite incluyendo adulto mayor y extranjeros • Revisión de casos de trámites con formatos en línea y diligenciables • Capacitación en el uso, manejo y registro de la información de los trámites en el SUIT • Actualización del propósito del trámite haciendo inclusión de la nueva normatividad • Adición del nuevo decreto que rige el trámite en documentos anexos y descargables por el usuario • Adición de sedes en las que se puede solicitar el formato de solicitud de trámite • Modificación del momento 1 del trámite incluyendo a todas las sedes de la entidad • Modificación del momento 2 del trámite incluyendo a todas las sedes de la entidad para radicación de solicitud De igual manera, se realizaron reuniones con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con el fin de revisar y ajustar el Trámite de Solicitudes de Protección.	Oficina Asesora de Planeación	2.3 Por medio de acta del día 09 de Julio del 2015 se evidenció que la Oficina Asesora de planeación lideró reunión con los procesos de solicitudes de protección, evaluación de Riesgo y Gestión tecnológica con el fin de revisar los cambios a realizar en el formulario de solicitudes de Protección para realizar la actualización del SUIT. Se evidenció, por medio del acta del día 10 de Agosto del 2015 que se realizó reunión con funcionario de la Función Pública, para verificar y ajustar las actividades de la estrategia antitrámite de la entidad vigencia 2015, trámites de solicitudes de protección.
	2.4 Revisión de los procesos para identificación de trámites		2.4 No se realizó.	Oficina Asesora de Planeación	2.4 En el periodo reportado no se realizó esta actividad

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015	Actividades Realizadas 31/08/2015	Responsable	Anotaciones OCI
III. Estrategia de Rendición de cuentas	3.1 Elaborar Boletines Informativos externos con el fin de mejorar las gestiones y actividades adelantadas en la unidad		3.1 Redacción y divulgación masiva de 25 boletines de prensa. Sin embargo, la meta para esta actividad no aplica, debido a que el Equipo de Comunicaciones Estratégicas actúa sobre las coyunturas informativas que no son previsibles. Es necesario resaltar que la comunicación pública de la UNP protege el debido sigilo sobre los temas institucionales que maneja la entidad. Se atienden las inquietudes de los ciudadanos en las redes sociales Twitter y Facebook.	Equipo de Prensa	3.1 Se evidenciaron la publicación de 25 boletines informativos externos, en la página web de la entidad, desde el mes de Mayo hasta Agosto del 2015. http://www.unp.gov.co/noticias-mayo-2015-001 http://www.unp.gov.co/noticias-junio-2015-003 http://www.unp.gov.co/noticias-julio-2015-006 http://www.unp.gov.co/noticias-agosto-2015-001
	3.2 Crear y Difundir por medio de cartelera física y virtuales la gestión de la entidad		3.2 Revisión de la cartelera de Atención al Usuario (Sede Américas). El tema es importante dentro de la comunicación de la UNP, pero no se ha desarrollado (está en proceso). El único avance al respecto, tiene que ver con análisis de los contenidos de la cartelera ubicada en la Oficina de Atención al Usuario y la solicitud de que sea cambiada por una pantalla.	Equipo de Prensa	3.2 Se evidenció la utilización de la cartelera física de atención al usuario, ubicada en la Sede Américas, Atención al Usuario, Carrera 58 No. 10 - 51.
	3.3 Utilización de redes sociales como Facebook y Twitter para el intercambio de opiniones de la gestión de la entidad		3.3 Gestión de las redes sociales Twitter y Facebook de la entidad mediante 225 mensajes. Sin embargo, la meta para esta actividad no aplica, debido a que el Equipo de Comunicaciones Estratégicas actúa sobre las coyunturas informativas que no son previsibles. En la entidad no se propician debates dentro de las redes sociales por la naturaleza de los temas misionales y su impacto negativo en la reputación corporativa si se manejaran públicamente.	Equipo de Prensa	3.3 Se evidenció la actividad permanente de comunicación externa en redes sociales, especialmente en twitter con 231 Twits entre los meses de Mayo y Agosto del 2015.
	3.4 De conformidad con la ley 489 de 1998 documento CONPES 3654, realizar una vez al año la rendición de cuentas de la Unidad Nacional de Protección		3.4 No se realizó		3.4 Sobre la gestión realizada en la vigencia 2014, no se realizó audiencia de rendición de cuentas. Sin embargo se instaló el 28 de Julio del 2015, Mesa de Transparencia de la Unidad Nacional de Protección, como un espacio para informar sobre las oportunidades de mejoramiento institucional y el avance de los mismos.
	4.1 Difundir protocolos de servicios y atención especial al interior de la Unidad con el fin de prestar un mejor servicio al ciudadano		4.1 Avance: se modificó y se ajustó el Procedimiento de Atención al Usuario, el cual fue socializado a los funcionarios de la entidad y se encuentra publicado en Intranet. La guía de Atención al Usuario fue ajustada bajo el código GAU-GU-02/V2 de fecha 27/08/15 y se informó al GAU mediante correo electrónico con fecha 01/09/15. Lo cual fue socializado el 02/09/15	Grupo de Atención al Ciudadano	4.1 Se evidenció que la modificación de la caracterización de atención al usuario, la modificación de la guía de atención al usuario y el proceso de PQR's modificado fue aprobada el 1 de Septiembre y socializada el día 02 de Septiembre de 2015 en sede Américas.
	4.2 Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio		4.2 se oficializó el formato Encuesta de Satisfacción al Usuario. El 16/07/15 se socializó y se implementó el formato de encuesta, para aplicarlo al usuario por medio personal y telefónico en la Sala de Atención al Usuario, sede Américas. El 31/07/15 y el 31/08/15 se elaboró la tabulación, gráficos e informe de encuesta	Grupo de Atención al Ciudadano	4.2 Se evidenció que el 16 de Julio del 2015 se socializó encuesta de satisfacción al usuario a cuatro integrantes del Grupo de Atención al Usuario, con el fin que se realizará vía telefónica y presencial a los usuarios. El 31 de julio se realizó informe y análisis sobre encuesta de satisfacción. Informe de análisis sobre encuesta de satisfacción grupo de atención al usuario mes de Agosto de 2015.
	4.3 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección, a través de capacitaciones y socializaciones		4.3 Se socializó el tema de Cultura de Servicio al Ciudadano a los servidores públicos de la entidad, con el fin de afianzar y realizar una retroalimentación, con la participación de un delegado de cada proceso. Se elaboró acta y lista de asistencia de la socialización	Grupo de Atención al Ciudadano	4.3 Se evidenció realización de capacitación de afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano de los servidores públicos de la UNP. Asistieron funcionarios de la Oficina Asesora Planeación y Tecnología, Oficina Asesora Jurídica, CERREM, Subdirección protección, Subdirección de Evaluación del Riesgo, Subdirección de Talento Humano, Secretaría General, Implementación de Medidas de Protección.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015	Actividades Realizadas 31/08/2015	Responsable	Anotaciones OCI
IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	4.4 Poner a disposición de la ciudadanía y en un lugar visible información actualizada		4.4 Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad Tiempos de entrega de cada trámite o servicio Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos Horarios y puntos de atención Se encuentran publicados en la cartelera en la Sala de Atención al Usuario	Grupo de Atención al Ciudadano	4.4 Las fotografías remitidas no evidencian que la información descrita se encuentre publicada en la cartelera de la Sala de Atención al Ciudadano.
	4.5 Participar en las ferias de servicio al ciudadano que son realizadas en el nivel territorial		4.5 Del 28 al 31 de Mayo de 2015, la entidad participó en la Feria de Atención al Ciudadano en Pitalito (Huila). Del 10 al 11 de Julio de 2015, la entidad participó en la Feria de Atención al Ciudadano en Buenaventura (Valle). Para la participación efectiva de la UNP en ferias de atención al ciudadano, la entidad deberá primero desarrollar los contenidos respectivos en impresos, audiovisuales y apoyo en medios web.	Grupo de Prensa	4.5 Se evidenció la participación de la Unidad Nacional de Protección en la Feria Nacional de Atención al Ciudadano, organizada por el Departamento Nacional de Planeación.
	4.6 Fortalecer las salas de atención al usuario de la Unidad Nacional de Protección tales como señalización, rampa de ingreso para atención a discapacitados, cartelera informativa y atención prioritaria		4.6 Se fortaleció la Sala de Atención al Usuario: • Se construyó rampa de ingreso • Se creó cartelera informativa • Se estableció cubículo atención prioritaria • Se realizó señalización • Se instaló buzón PQRS	Grupo de Atención al Ciudadano	4.6 En visita física se evidenció que se realizaron las adecuaciones descritas a la sala de Atención al Usuario en sede de las Américas.
	4.7 Elaborar informes mensuales sobre las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad		4.7 Se elaboró los informes mensuales correspondientes al mes de Mayo, Junio, Julio y Agosto.	Grupo de Atención al Ciudadano	4.7 Se evidenció que fue remitido a la Oficina de Planeación, los informes del mes de peticiones, quejas y reclamos de los meses de Mayo, Junio, Julio, Agosto.
	4.8 Ajustar e implementar la guía de atención al ciudadano y la carta de trato digno		4.8 El 24/08/15 se oficializó y se socializó la Guía de Atención al Ciudadano. Y la Carta de Trato Digno se encuentra publicada en la cartelera que está ubicada en la Sala de Atención al Ciudadano, e igualmente se encuentra publicada en cada uno de los cubículos	Grupo de Atención al Ciudadano	4.8 No se evidenciaron soportes de la socialización de la guía de atención al ciudadano.
Recomendaciones Oficina de Control Interno	1. Los jefes de proceso deben realizar el monitoreo y evaluación al Mapa de Riesgo de Corrupción: Se evidenció que debido a la implementación de la nueva herramienta denominada "Aplicativo para el levantamiento del mapa de corrupción" de la misma manera ocurre con el seguimiento del mismo, toda vez que dentro del aplicativo se realiza seguimiento de manera trimestral, por lo anterior a la fecha de realización del presente informe no se evidenció la revisión total de Riesgos de Corrupción de todos los procesos, sino de seis (6) procesos. Para contar con un mapa de riesgos de corrupción que responda a las necesidades de la entidad se requiere de capacitaciones sobre los riesgos de corrupción durante la vigencia reportada. Se requiere la revisión de los procesos para la identificación de los trámites, con el fin de fortalecer la estrategia anti trámite. 2. Se debe realizar capacitaciones sobre los riesgos de corrupción: No se evidenció la realización de capacitaciones y sensibilizaciones sobre los riesgos de corrupción. 3. Rendición de Cuentas: De la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnología, no se evidenció rendición de cuentas de la pasada vigencia 2014. Dentro del marco de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realizó la Mesa de Transparencia de la UNP, el 28 de Julio del 2015, resaltando las dificultades afrontadas, los riesgos misionales y la gestión de la UNP durante la vigencia 2015, resultando al desfinanciación, políticas administrativas, políticas para contratación, políticas de control, políticas de buen gobierno. 4. En el desarrollo de la estrategia antitrámite no se evidenció la revisión de los procesos para identificación de trámites 5. No se pudo evidenciar la utilización y actualización de la cartelera física de atención al usuario como herramienta a utilizar para difundir la gestión de la entidad. 6. Dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, no se evidenciaron la utilización y actualización de la cartelera física de atención al usuario				
 GLORIA MUÑOZ PARADA Jefe de la Oficina de Control Interno (E). Fecha de realización informe: 30/09/2015					