



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

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION.

31 diciembre de 2015.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
I. Mapa de riesgos de corrupción.	1.1. Identificar los riesgos de corrupción	X	1.1 Los Riesgos de Corrupción fueron identificados y actualizados en la vigencia 2015 en los 14 procesos de la entidad, fueron establecidos en la herramienta Gestión del Riesgo. Esta herramienta es un aplicativo formulado y parametrizado en Microsoft Excel 2010 que contiene la metodología de Administración riesgos del DAFP y así mismos la metodología de la Estrategia para construcción del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Oficina Asesora de Planeación. Jefe de procesos.	1.1 se observó en la página web de la entidad la publicación del mapa de riesgos 2015 de la entidad. Se observó la incorporación en el SGI de la entidad, la matriz para la construcción del mapa de riesgos, situación que se evidencia en la intranet – calidad.
	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 Se encuentra publicado ver página web de la UNP.
	1.3. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre los riesgos de corrupción		1.3. En el mes de diciembre se publicó a través de correo Informativo, mensajes sobre corrupción y Mapa de Riesgo de	Oficina Asesora de Planeación	1.3 Se evidenciaron correos electrónicos con mensajes sobre los riesgos de corrupción durante la vigencia reportada.

2



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	1.4. Seguimiento y Monitoreo de mapa de riesgos de corrupción		Corrupción 1.4. Los Jefes de procesos realizaron el monitoreo y seguimiento del II y III Trimestre de 2015 del Mapa de Riesgos de corrupción de la unidad Nacional de Protección. Los seguimientos se encuentran reportados en la herramienta de Gestión del Riesgo.	Oficina Asesora de Planeación	1.4 Se observa el monitoreo y seguimiento por parte de los jefes en la herramienta para la construcción de los riesgos, sin embargo a la fecha no se ha realizado el seguimiento al cuarto trimestre del año.
II. Estrategia Antitrámites.	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"	X	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. • Se realiza adaptaciones en la forma de presentación de información en la página web.	Grupo de Gestión Tecnológica y Soporte Técnico	2.1 La OCI evidenció que en la página web de la UNP, en el link Planeación, gestión y control se encuentra un link denominado: Ley 1712 del 6 de Marzo del 2014.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	<p>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.</p> <p>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</p>		<p>siguiendo recomendaciones de función pública.</p> <p>2.2 En el mes de Septiembre de 2015 se modificó el procedimiento de solicitudes de protección GSP-PR-01 / V4, se establecieron tiempo a las actividades y puntos de control. En la plataforma SUIT y Portal Ciudadano se actualizo el procedimiento de solicitudes de protección de la Unidad Nacional de Protección.</p> <p>2.3 Se realizó revisión de la información consignada en la plataforma SUIT identificando que con corte al mes de diciembre del año 2015 la entidad cuenta con un avance del 100% como se puede ver en la Información avance UNP en SUIT con corte a 11 de diciembre de 2015. En relación a las acciones que en el documento se enuncian como pendientes, se realizó solicitud ante la administración del SUIT para la eliminación de la OPA "Beneficiarios protección" en la</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación – Líder Solicitudes de Protección</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>2.2 Se evidenció publicación estrategia racionalización de trámites. Se revisaron los soportes (Actas, listas de asistencia) presentados por la Oficina Asesora de Planeación e Información donde se evidencia el cumplimiento de esta acción.</p> <p>2.3 Se revisaron los soportes (Actas, listas de asistencia) presentados por la Oficina Asesora de Planeación e Información donde se evidencia el cumplimiento de esta acción.</p>

Q,



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
			<p>última semana de noviembre el cual fue aprobado y eliminado el 24 de noviembre, esto teniendo en cuenta que la entidad no identifico la información necesario para alimentar dicha OPA.</p> <p>Para compensar esta eliminación la entidad se encuentra trabajando en una nueva OPA "Apoyos Económicos" para el cual se viene trabajando desde el mes de noviembre, en la labor de comprensión y estandarización de los pasos para realizar el ingreso en la plataforma SUIT.</p> <p>Igualmente en lo corrido del año se han realizado varias actualizaciones del trámite "Medidas de Protección" en diversos Ítems entre los que podemos resaltar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Actualización de la normatividad de la entidad.✓ Actualización de enlaces a documentos que se encontraban rotos.✓ Actualización de información de sedes direcciones, teléfonos, contactos.✓ Actualización del formato de		

a.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	2.4 Revisión de los procesos para identificación de trámites - Planeación		<p>inscripción al programa de Solicitudes de Protección acorde con la normatividad y nuevas necesidades de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ingreso de documentos técnicos del trámite como; manual de diligenciamiento, procedimiento actualizado e infograma del procedimiento.✓ Ampliación de las características especiales del formato para permitir además de la descarga la posibilidad a los usuarios de diligenciarlo por medios mecánicos. <p>2.4 El 22 de octubre la Oficina Asesora de Planeación e Información envió un memorando a los jefes de oficina y coordinadores de grupo, solicitando la información necesaria para crear el inventario de trámites de la entidad. Se identificó el trámite externo de la UNP solicitudes de protección y la OPA de apoyos económicos.</p>	Oficina Asesora de Planeación	2.4 Se revisaron los soportes (memorando, actas, listas de asistencia) presentados por la Oficina Asesora de Planeación e Información donde se evidencia el cumplimiento de esta acción.

o.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	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	X	3.1 En la página web de la entidad se están emitiendo boletines informativos sobre la gestión de la entidad. Redacción y divulgación masiva de 23 boletines de prensa. En la página web se encuentra publicado el video de las actividades administrativas desarrolladas en la vigencia 2015 y los logros obtenidos por cada una de las áreas.	Equipo de Prensa	3.1 Se evidencio la publicación de boletines informativos tanto internos como externos, de igual manera se revisaron los soportes enviados por la Oficina Asesora de Planeación e Informacion.
	3.2 Crear y Difundir por medio de carteleras físicas y virtuales la gestión de la entidad		3.2 Mejoramiento de los contenidos de la cartelera principal de la sede Las Américas y sede 26. En las carteleras (TV) de la entidad se están emitiendo boletines informativos sobre la gestión de la entidad.	Equipo de Prensa	3.2 Se observa la utilización de los diferentes medios de publicación de la entidad tanto físicos como virtuales con información sobre la gestión de la entidad.
	3.3 Utilización de redes sociales como Facebook y Twitter para el intercambio de opiniones de la gestión de la entidad		3.3 Construcción de contenidos periodísticos especiales para el Facebook y su vinculación al Twitter. Se han gestionado seguidores con las instituciones afines a la UNP. Los mensajes publicados en redes sociales hacen referencia a la	Equipo de Prensa	3.3 Se evidencio el envío de Tweet en el trimestre, lo que evidencia que se utilizaron las redes sociales para el intercambio de informacion.

A.



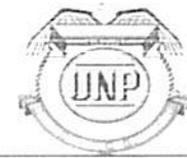
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	3.4 De conformidad con la ley 489 de 1998 documento CONPES 3654, realizar una vez al año la rendición de cuentas de la Unidad Nacional de Protección		gestión de la Unidad Nacional de Protección y logros alcanzados en la entidad en la vigencia 2015. En este periodo se han enviado 177 twitters. 3.4 No se realizó	Oficina Asesora de Planeación	3.4. No se realizó
IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	4.1 Difundir protocolos de servicios y atención especial al interior de la Unidad con el fin de prestar un mejor servicio al ciudadano	X	4.1 El protocolo de servicio y atención especial se encuentra en la Guía de Atención al Usuario, la cual fue ajustada (Oficializada - Socializada 02/09/15 evidencia en la página web de la UNP). El 2 de septiembre de 2015 se socializó a los funcionarios y/o contratistas la caracterización GAU-CA-01 V3 del proceso de Gestión de Atención al Usuario (evidencia: anexo acta de reunión). El 2 de diciembre de 2015, se socializó nuevamente la Guía de Atención al Usuario. Se brindaron los lineamientos de atención petionario; se explicaron los alcances de enfoque de género y	Grupo de Atención al Ciudadano	4.1 Se observó el ajuste realizado a la Guía de Atención al Usuario y su socialización, la cual se encuentra registrada en el SGI de la UNP, de la misma forma se revisaron las evidencias presentadas por la Oficina de Asesora de Planeación e Información.

6



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	<p>4.2 Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio</p> <p>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</p>		<p>enfoque diferencial étnico El 2 de diciembre de 2015 se inicia campaña anticorrupción en el GAU denominada "Su Trámite es Gratuito".</p> <p>4.2 Se aplica permanente encuesta de satisfacción de atención al usuario. *A principio de cada mes se realiza la tabulación de encuesta y presentación del informe, el cual es remitido a la Oficina Asesora de Planeación y Dirección General.</p> <p>4.3 En el mes de Octubre, 3 colaboradores del Grupo de Atención al Usuario participaron en un curso del SENA "Atención Cliente Interno y Externo". El 18 de Noviembre una funcionaria del GAU, participó en la mesa de trabajo de los subsistemas del servicio al ciudadano del PNSC. El 19 de Noviembre una funcionaria del GAU, participó en el Seminario Comunicación para el Servicio "Modelos innovadores para acercar el Estado al</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>4.2 se observó la existencia de informes mensuales y análisis sobre las encuestas de satisfacción por parte del grupo de atención al usuario.</p> <p>4.3 Se evidenció realización de capacitación de afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano de los servidores públicos de la UNP.</p>

d.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/01/2015.	Actividades Realizadas 31/12/2015.	Responsable	Anotaciones OCI
	<p>4.4 Poner a disposición de la ciudadanía y en un lugar visible información actualizada</p> <p>4.5 Participar en las ferias de servicio al ciudadano que son realizadas en el nivel territorial</p>		<p>Ciudadano" de la Universidad Externado de Colombia.</p> <p>El 24 de Noviembre 4 colaboradores del Grupo de Atención al Usuario participaron en curso ESAP "Seminario Planeación y Gestión Calidad Institucional en el arco del MIPLAG". *La asistencia puede ser verificada con la Subdirección de Talento Humano. No obstante se anexan algunas evidencias.</p> <p>4.4 se encuentran publicados en la cartelera en la Sala de Atención al Usuario</p> <p>4.5</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26 de Septiembre: GAU participó en Feria Nacional del Ciudadano en Acacias — Meta. • 28 de Noviembre: GAU participó en Feria Nacional del Ciudadano en Arjona — Bolívar. • 09 de Diciembre: GAU participó en Feria de Servicio al Ciudadano para Entidades Públicas en 	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>4.4 Se evidencio que se publicó la Carta de Trato Digno al Usuario, sin embargo estas deben estar en un lugar de acceso al ciudadano no en los cubículos de atención.</p> <p>4.5 Se observa los informes de las comisiones, sin embargo no se observa la lista de asistentes al evento.</p>

Q,

