



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

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION.

31 Diciembre de 2014.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración del Mapa de Riesgo de Corrupción.</li><li>2. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción en la entidad.</li><li>3. Publicar en la Página web.</li></ol>	X	<p><b>Actividad 1.</b> En el mes de Septiembre del presente año se realizó la revisión y actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción.</p> <p><b>Actividad 2.</b> Socialización de la metodología para la elaboración del Mapa de Riesgo de Corrupción.</p> <p><b>Actividad 3.</b> El Mapa de Riesgo de Corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad.</p>	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>Se evidencia la actualización, socialización y publicación en la página web de la actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción.</p> <p>No se evidencian registros de monitoreo y seguimiento al mapa de Riesgo de Corrupción por los Jefes, responsables de procesos.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
<b>Estrategia Antitrámites</b>	1. Preparar informe mensual sobre Peticiones Quejas y Reclamos.  2. Revisión y ajuste a las caracterizaciones y documentación obligatoria de los proceso.  3. Elaboración e Implementación de las tablas de retención documental en la Entidad.  4. Cumplir con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea – GEL, según el Decreto 2693 de 2012.  5. Identificar en los procesos misionales los posibles trámites y/o procedimientos	X	<b>Actividad 3.</b> Fueron realizadas las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y aprobación del Acto Administrativo No. 0522 del 24 de septiembre de 2014 "Por la cual se expide y aprueba la elaboración de Tablas de Retención Documental de la UNP"</li> <li>• Elaboración y aprobación del Acto Administrativo No. 0566 del 21 de octubre de 2014 "por medio de la cual se dictan unas disposiciones para la suscripción de documentos que genera la UNP y se dictan disposiciones para la adopción de códigos y siglas para las dependencias".</li> <li>• Se realizaron capacitaciones sobre la TRD.</li> <li>• Se remitió al Archivo General de la Nación las Tablas de Retención Documental de la UNP, para su convalidación y evaluación técnica, según</li> </ul>	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.     Secretaria General.   Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	<b>Actividades 1 y 2:</b> La Oficina de Control Interno manifestó que las Actividades 1 y 2 no se encuentran relacionadas con la Estrategia Anti trámites del Gobierno, sin embargo la estrategia no fue ajustada.  <b>Actividad No.3</b> La Tablas de RTD fueron elaboradas y aprobadas. Esta actividad fue desarrollada en un 100%.  <b>Actividad No.4</b> La entidad ha participado en las capacitaciones y mesa de trabajos realizadas con MITIC.  Se realizó el plan de Trabajo 2015 para la actualización de la página web de acuerdo a los requerimientos de Gobierno en línea.  Al revisar los

*J*



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
<p><b>Estrategia Antitrámites</b></p>	<p>administrativos a registrar en el SUIT.</p> <p>6. Identificar las normas regulatorias de los posibles trámites y/o procedimientos administrativos de la UNP</p> <p>7. Priorizar los trámites y/o procedimientos administrativos identificados y presentar ante el DAFP para aprobación.</p> <p>8. Incluir en el en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT los nuevos trámites y/o procedimientos administrativos admitidos y aprobados</p>		<p>oficio No. 14-00025351 del 03 /10/2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró y aprobó el formato ficha de seguimiento Aplicación de TRD.</li> <li>Acompañamiento y Conceptos técnicos a los diferentes requerimientos de los funcionarios y colaboradores de las diferentes dependencias de la UNP.</li> </ul> <p><b>Actividad 4.</b> Se realizó un plan de actividades para la actualización de la página web de la entidad.</p> <p><b>Actividad No.5.</b></p> <p>Proceso misional de la Unidad Nacional de Protección (UNP) a registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es el correspondiente al trámite de "Medidas Protección".</p> <p><b>Actividad No.6.</b> Se realizó el análisis normativo de cada trámite.</p> <p>Las normas regulatorias del trámite</p>		<p>compromisos adquiridos de la entidad con el MINTIC sobre Gobierno en Línea, se evidencia que el líder GEL no ha enviado los resultados del simulador del Índice GEL del 2014, de acuerdo con los plazos establecidos.</p> <p><b>Actividad No.5</b></p> <p>Fue identificado Proceso misional de la Unidad Nacional de Protección (UNP) a registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es el correspondiente al trámite de "Medidas Protección". Esta actividad fue desarrollada en un 100%.</p> <p><b>Actividad No.6</b></p> <p>Fueron identificadas las normas regulatorias del trámite "Medidas Protección". Esta actividad fue desarrollada en un</p>

*[Handwritten signature]*



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
Estrategia Antitrámites	por el DAFP.		<p>“Medidas Protección” son los siguientes: Constitución Política de Colombia (Artículo 2°), Ley 418 de 1997 (Artículo 81), Resolución #4065 del 31 de octubre de 2011 y Decreto 4912 de 26 de diciembre de 2011.</p> <p><b>Actividad No.7.</b> El trámite “Medidas Protección” se encuentra registrado en la plataforma SUIT. Actualmente está en la etapa de “Formatos integrados en proceso de inscripción”.</p> <p><b>Actividad No.8.</b> Este trámite se encuentra en espera de admisión y aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para poder ser incluido en el SUIT Crear formato integrado en la herramienta SUIT del trámite propuesto “MEDIDAS PROTECCIÓN”.</p>		<p>100%.</p> <p><b>Actividades 7 y 8.</b> El trámite “Medidas Protección” se encuentra registrado en la plataforma SUIT. Actualmente está en la etapa de “Formatos integrados en proceso de inscripción y se encuentra en espera de admisión y aprobación.”</p>
Estrategia	1. Socializar la estrategia de rendición de cuentas de la unidad nacional de protección.	X	<b>Actividad No.1</b> En la Unidad Nacional de Protección se realizó la Rendición de Cuenta el día 30 de Abril de 2014 en Auditorio de Compensar calle 94 No.23-43.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Las actividades de la Estrategia de Rendición de cuenta fueron desarrolladas en un 100%.

J



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
<p>de Rendición de cuentas.</p> <p>Estrategia de Rendición de cuentas.</p>	<p>2. Publicar boletines informativos sobre la Gestión de la UNP en la página web de la entidad.</p> <p>3. Publicar el plan de Rendición de Cuentas en los medios establecidos por la entidad.</p> <p>4. Realizar una vez al año la rendición de cuentas, a través de una estrategia de comunicación.</p>		<p><b>Actividad No.2</b> Se evidencian en la página web boletines informativos sobre la Gestión de la entidad.</p> <p><b>Actividad No.3</b> Se evidencia que se encuentra publicado en la página web el informe de Rendición de Cuenta e Informe de Gestión de la vigencia 2013.</p> <p><b>Actividad No.4.</b> En la página web de la entidad se encuentra publicada en informe sobre la Rendición de Cuenta de la entidad.</p>		
<p>Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.</p>	<p>1. Capacitar a los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección en atención y servicio al ciudadano.</p> <p>2. Establecer la estrategia y lineamientos de comunicaciones de la unidad nacional de</p>	<p>X</p>	<p><b>Actividad No.1.</b> La Subdirección de Talento Humano realizó Jornada de Entrenamiento de Capacitación sobre la Atención al cliente Interno y Externo.</p> <p><b>Actividad No. 3</b> La entidad diseñó un folleto a la ciudadanía que contiene la siguiente información: Misión, Visión, Tipos de Riesgo, Ruta de Protección Población Objeto, Directorio Grupo de Gestión</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p><b>Actividad No.1</b> desarrollada en un 100%.</p> <p><b>Actividad No.2</b> Se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Dirección de "la estrategia y lineamientos de comunicación" en la Unidad Nacional de Protección.</p>

J.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
<p><b>Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.</b></p>	<p>protección.</p> <p>3. Diseñar folletos con la oferta institucional de la Unidad y las preguntas más frecuentes de los usuarios.</p> <p>4. Participación en Ferias del Servicio al Ciudadano.</p> <p>5. Implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano.</p> <p>6. Diseñar la encuesta de satisfacción al Usuario.</p> <p>7. Aplicar la encuesta, elaborar informe de resultados y definir las acciones de mejora.</p>		<p>del Servicio y Directorio de las dependencias de la entidad.</p> <p><b>Actividad No.4.</b> La Unidad Nacional de Protección durante el segundo trimestre del año, participo en la Feria Nacional de Atención al Ciudadano organizado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en la ciudad de Yopal – Casanare, los días 15 y 16 de Agosto de 2014.</p> <p><b>Actividad No. 5</b> Se encuentra en implementación la Guía de Atención al Ciudadano.</p> <p><b>Actividad No. 6</b> Realizada la encuesta de Satisfacción al Usuario por la firma consultora PWC.</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p><b>Actividad No.3</b> desarrollada en un 100%.</p> <p><b>Actividad No.4</b> desarrollada en un 100%.</p> <p><b>Actividad 5.</b> Al revisar la Guía de Atención al ciudadano GAU-GU-02/V1 se evidencia que no se encuentran documentada información sobre: Los canales de Atención de la UNP al Ciudadano, descripción de los medios para que los ciudadanos presente peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencia y Denuncias y Atención prioritaria o referencia.</p> <p><b>Actividad No.6.</b> Se evidencia que fue realizada la encuesta de Satisfacción al Usuario por la firma consultora PWC y el informe de resultado se encuentra publicados en la página Web de la</p>

8



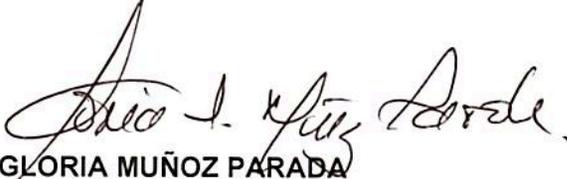
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 31/04/2014.	Actividades Realizadas 31/12/2014.	Responsable	Anotaciones
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.					<p>entidad. Esta Actividad fue desarrollada en un 100%.</p> <p><b>Actividad No.7.</b> Se establecieron acciones de mejora a los resultados obtenidos en la encuesta de Satisfacción al Usuario.</p> <p>Al revisar el estado de avance de las acciones de mejora se evidencia que fueron establecidas 22 Acciones de mejoramiento de las cuales fueron cerradas (13) acciones cumplidas en un 100% y nueve (9) se encuentran en estado ABIERTO de las cuales Ocho (8) Acciones se encuentran vencidas, y una (1) se vence el 30/01/2015. El avance de las acciones de mejora es del 59%.</p>

*[Handwritten signature]*



### Observaciones de la Oficina de Control Interno:

- Se evidencian debilidades en la gestión de riesgos, toda vez que los mismos no fueron objeto de seguimiento, por parte de los responsables de los procesos.
- En el documento que contiene la Política de Administración de Riesgo de la entidad, no fueron contemplados los riesgos de posibles actos de corrupción.
- En la estrategia de Atención al ciudadano de la Unidad Nacional de Protección en el 2014, carece de acciones enfocadas a los subcomponentes de Atención al Ciudadano como:
  - DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO: Establecer un procedimiento para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y Adultos mayores
  - FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION: Adecuar un espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Las acciones de mejora formuladas con base en los resultados de la encuesta de Satisfacción al Usuario, se encuentran implementada en un 59%, pendiente por cerrar 9 Acciones de Mejoramiento, de las cuales ocho (8) Acciones tienen vencido el plazo de cumplimiento y una (1) se vence 30/01/2015.

  
**GLORIA MUÑOZ PARADA**

Jefe de la Oficina de Control Interno (E).

Proyecto y Elaboro: Rosan Carolina Bejarano– Profesional Universitario Control Interno.