



## SEGUIMIENTO A PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

**ENTIDAD: UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION**

**VIGENCIA: 2016**

**FECHA PUBLICACION: 16 de mayo de 2016**

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO: I Cuatrimestre 2016**

**FECHA DE SEGUIMIENTO: 1 de enero al 30 de Abril de 2016**

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de corrupción -Mapa de Riesgo Corrupción	1.1 Revisar y ajustar la política y lineamientos de la administración de riesgo de la Unidad Nacional de Protección.	1.1 Se revisó y ajusto la política de Riesgo, así mismo se documentó y aprobó las directrices y los lineamientos para la administración de los riesgos en la de la Unidad Nacional de Protección.	100%	La oficina de Control Interno evidenció que se dio cumplimiento de la meta dado que se emitió la Resolución 0174 de 2016. "Por la cual se adopta las Políticas de Administración de Riesgos y los lineamientos y directrices para el manejo de la Administración de Riesgos de la UNP."
	1.2 Socializar la política y lineamientos de la administración de riesgo de la Unidad Nacional de Protección	Se publicó en la intranet las políticas y lineamientos de administración de riesgos 2016.  Socialización a través de correo informativo sobre Resolución 0174 de 2016.	100%	La Oficina de Control Interno evidenció que la Resolución 0174 de 2016 se publicó y socializó a través de la Intranet de la Entidad.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>1.3 Socializar la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – DAFP.</b>	<p>Se socializo a través de correo informativo y publicación INTRANET la Guía de Gestión del Riesgo de corrupción (3 de marzo de 2016).</p> <p>El grupo de mejoramiento continuo socializó la metodología establecida en la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – DAFP a coordinadores de grupos y enlaces de calidad de los diferentes procesos de la entidad.</p>	100%	<p>La guía de Gestión del Riesgo de Corrupción fue socializada mediante el envío de correos electrónicos, la realización de reuniones situación que se puede validar en las respectivas actas y sus Listados de asistencia. Evidencias que verifco la OCI.</p>
	<b>1.4 Realizar talleres teórico – prácticos sobre Gestión del Riesgo de Corrupción</b>	<p>El 3 de marzo de 2016 se realizaron los talleres teóricos – prácticos sobre gestión del riesgo de corrupción (mapas de riesgos de corrupción).</p>	100%	<p>Esta actividad se evidencia a través de las evaluaciones de capacitación practicadas por parte de Talento Humano y Registro de Asistencias al Taller.</p>
	<b>1.5 Diseñar e implementar una herramienta de Mapas de Riesgo de Corrupción.</b>	<p>Se diseñó la herramienta de Mapas de Riesgo de Corrupción para el 2016. Esta herramienta se encuentra publicada en INTRANET.</p>	100%	<p>La OCI verificó que la Herramienta de Mapa de Riesgo de Corrupción se encuentra publicada en Intranet se constata con el correo electrónico del 10 de marzo de 2016.</p>
	<b>1.6 Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.</b>	<p>Los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos fueron ajustados y actualizados en el mes de marzo de 2016.</p>	100%	<p>Se verifco la actualización de Los Mapas de Riesgo de Corrupción de acuerdo a la actualización de la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Los cuales fueron publicados a 30 de marzo de 2016 como se puede observar en el link. <a href="http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de-corrupcion-2016">http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de-corrupcion-2016</a>.</p>
	<b>1.7 Revisión y aprobación de los Mapas de Riesgo de Corrupción de la</b>	<p><u>Oficina Asesora de Planeación</u></p> <p>Los Mapas de Riesgos de Corrupción</p>	100%	<p>Se evidencio que los Mapas de Riesgo fueron revisados y publicados a 30 de marzo de 2016. Como se puede observar</p>



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>Unidad Nacional de Protección.</b>	por procesos fueron ajustados y actualizados en el mes de marzo de 2016.		en el link. <a href="http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de-corruptcion-2016">http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de corruptción-2016</a> .
	<b>1.8 Publicar en la página web de la entidad el Mapa de Riesgo de Corrupción Vigencia 2016.</b>	<u>Oficina Asesora de Planeación</u>  El 30 de marzo de 2016, se envió por correo informativo y se publicó en la página web de la entidad los Mapas de Riesgos de Corrupción 2016.	100%	Se evidencio que los Mapas de Riesgo fueron revisados y publicados a 30 de marzo de 2016. Como se puede observar en el link. <a href="http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de-corruptcion-2016">http://www.unp.gov.co/mapas-de-riesgos-de corruptción-2016</a> .
	<b>1.9 Realizar campañas de sensibilización a funcionarios y colaboradores de la Unidad Nacional de Protección, sobre Mapas de Riesgo de Corrupción.</b>	<u>Oficina Asesora de Planeación</u>  A través de correos informativos se sensibilizó a los funcionarios y colaboradores de la UNP sobre los Mapas de Riesgo de Corrupción.	60%	La OCI verificó que a través de correos electrónicos se sensibilizó a los funcionarios y colaboradores de la UNP sobre los Mapas de Riesgos de Corrupción, para dar cumplimiento a la meta señalada en el lineamiento. Se recomienda fortalecer la Gestión de Riesgo de la Entidad con el fin de prevenir la materialización de riesgos de corrupción en la Gestión de los Procesos y asegurarse que esta sensibilización llegue al 100% de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.
	<b>1.10 Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso.</b>	<u>Líderes de Procesos</u>  Los líderes de procesos que socializaron los mapas de riesgos de corrupción y enviaron las evidencias a la oficina asesora de planeación fueron los siguientes:  Procesos de Planeación Estratégica. Proceso de SGI. Proceso de subdirección de	75%	La OCI evidencia que no existen registros de socialización de los Mapas de Riesgo de Corrupción en los siguientes procesos: Jurídica, Administrativa y Financiera, Disciplinario, y Atención al Usuario. Así mismo en la Subdirección de Protección se observa que la socialización se le dio al Grupo de Implementación por lo que hicieron falta otros grupo pertenecientes a este proceso.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		<p>protección.            Proceso de Control Interno y Auditoria.            Proceso de solicitudes de protección.            Proceso de Gestión Documental.            Proceso de Adquisición de bienes y servicios.            Proceso de Gestión Tecnológica.            Proceso de Talento Humano.            Proceso de Evaluación del Riesgo.</p> <p>Faltan 4 procesos por realizar las socializaciones del mapa de riesgo de corrupción.</p>		
	<p><b>1.11 Realizar monitoreo cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso y 1.12 Reportar el monitoreo del Mapa de Riesgo Corrupción a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación e Información.</b></p>	<p>Los 14 procesos de la entidad reportaron el monitoreo y seguimiento del I Trimestre de 2016 los mapas de riesgos de corrupción a la Oficina Asesora de Planeación e Información y la Oficina de Control Interno.</p>	33%	<p>Según la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación se evidenció que en la Herramienta de Gestión del Riesgo fueron documentados por cada proceso el monitoreo y seguimiento de los Mapas de Riesgo de Corrupción.            El porcentaje corresponde al avance registrado por el primer seguimiento.</p>
	<p><b>1.13 Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción de la UNP</b></p>	<p>La Oficina de Control Interno realizara el seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción vigencia 2016</p>	100%	<p>La OCI publicará el primer seguimiento de los mapas de riesgos de corrupción el día 16 de mayo de 2016.</p>
<p><b>2.Rendición de cuentas</b></p>	<p><b>2.1 Emitir en la página web, redes sociales, correo institucional y cartelera, boletines informativos sobre gestión de la entidad.</b></p>	<p><u>Equipo de Comunicaciones</u></p> <p>Se han emitido 7 boletines de prensa, 222 titeres y 26 posts de Facebook en el cuatrimestre de 2016.</p>	100%	<p>Se evidencio que se están publicando en la página Web y en Twitter, boletines informativos sobre la Gestión de la Entidad. Esta actividad debe ser ejecutada durante el transcurso del año y se está cumpliendo permanentemente.</p>



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>2.2 Mantener actualizada la información de la página web de la entidad, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y el cumplimiento normativo de Gobierno en Línea.</b>	<u>Grupo de Tecnología</u>  Se realiza constantemente actualización de los contenidos de la página web integrando las directrices de ley de transparencia y Gobierno en Línea.	73%	En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 el avance de la Entidad es del 73% al primero de abril se evidencio lo siguiente:  Con corte al 1 de abril de 2016 se observó el desarrollo de 116 actividades por desarrollar 37 y 6 de las cuales no se tiene información.  El porcentaje corresponde a la proporción de las actividades ejecutadas.
	<b>2.3 Publicar en la página web los informes de gestión y de ejecución de presupuesto, planes y programas de la entidad.</b>	En la página web de la entidad se encuentra publicados los siguientes Informes:  <b>Vigencia 2015</b> Informe de Gestión 2015. Informes de ejecución presupuestal de los meses de enero a diciembre de 2015. Plan de Adquisición de bienes y servicios de la vigencia 2015. Informes de ejecución del plan de adquisiciones de bienes y servicios de la vigencia 2015. Informes de ejecución del plan de acción de la vigencia 2015. Informes de tableros de mando de la vigencia 2015.	50%	La OCI verificó que en la página web de la entidad se encuentran socializados los informes vigencia 2015 y los planes y programas de la vigencia 2016. Esta actividad debe ser ejecutada durante el transcurso del año.  El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		Informe de ejecución del plan estratégico – Vigencia 2015.  <b>Vigencia 2016</b> Plan de Adquisición de bienes y servicios de la vigencia 2016. Planes de acción 2016. Tableros de mando de la vigencia 2016. Informes de ejecución del plan de adquisiciones de bienes y servicios de la vigencia I Trimestre de 2016.		
	<b>2.4 Realizar y socializar el cronograma de actividades de Rendición de Cuentas – Vigencia 2015.</b>	El Cronograma de Rendición de cuenta de la vigencia 2015, fue diseñado y está en proceso de revisión y aprobación.	40%	La OCI verificó que el cronograma de Rendición de cuentas se diseñó, pero se evidencio que se encuentra en proceso de revisión y aprobación.
	<b>2.5 Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas de la UNP.</b>	El Cronograma de Rendición de cuenta de la vigencia 2015, fue diseñado y está en proceso de revisión y aprobación.	40%	La OCI verificó que el cronograma de Rendición de cuentas se diseñó, pero se evidencio que se encuentra en proceso de revisión y aprobación. De igual manera se observa que está pendiente la realización de la audiencia pública que está programada para el 30 de mayo de 2016.
	<b>2.6 Crear un correo electrónico sobre “Rendición de Cuentas” y socializarlo en la página web y redes sociales, donde el ciudadano le</b>	El grupo de tecnología habilito en el mes de abril de 2016 el correo <a href="mailto:rendiciondecuentas@unp.gov.co">rendiciondecuentas@unp.gov.co</a> para facilitar la comunicación de los ciudadanos sobre el tema en referencia con la institución.	50%	Se observa que se creó la cuenta <a href="mailto:rendiciondecuentas@unp.gov.co">rendiciondecuentas@unp.gov.co</a> sin embargo está pendiente la socialización de la misma.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	informe a la entidad los temas de su interés para la Rendición de Cuentas.			
	2.7 convocar a la ciudadanía a través de la página web, invitaciones y redes sociales a la rendición de cuentas de la UNP.	No reportaron actividad	30%	No reportaron actividad. Sin embargo se observa que se creó el correo rendiciondecuentas@unp.gov.co para facilitar la comunicación de los ciudadanos sobre el tema en referencia con la institución.
	2.8 capacitar a los servidores públicos de la UNP sobre rendición de cuentas de la UNP, 2.9 realizar campañas de sensibilización en la entidad sobre la rendición de cuentas de la UNP, 2.10 realizar campaña de sensibilización motivando a los funcionarios y contratistas de la entidad a que propongan temas a tratar en la rendición de cuentas de la UNP.	No reportaron actividad	30%	No reportaron actividad. Sin embargo se observa que se creó el correo rendiciondecuentas@unp.gov.co para facilitar la comunicación de los ciudadanos sobre el tema en referencia con la institución. Además se observaron correos electrónicos sobre rendición de cuentas y se presentó el procedimiento. Estas actividades tienen como fecha de cumplimiento el día 20 de mayo de 2016.
	2.11 Publicar en la página Web y socializar en los funcionarios de la entidad las conclusiones de la audiencia pública de rendición de cuentas de la UNP. 2.12 Diseñar los planes de mejoramiento producto de la rendición de cuentas.	No reportaron actividad	N/A	No reportaron actividad. Debido a que estas actividades se deberán ejecutar entre el 01 de junio al 10 de octubre de 2016.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	2.13 realizar seguimiento a los compromisos y conclusiones de la rendición de cuentas vigencia 2015.			
3.Mecanismo para mejorar la atención	3.1Fortalecer las salas de atención al usuario de las Oficinas de los Grupos Regionales de Protección, aspectos tales como: señalización, rampa de ingreso para atención a discapacitados, cartelera informativa y atención prioritaria	<p><u>Grupo de Atención al Usuario</u></p> <p>El 21 de abril se envió un correo electrónico a cada GURP con la finalidad de recopilar información respecto al estado actual de las salas de atención al usuario.</p> <p>Actualmente, el GAU se encuentra recopilando y organizando la respectiva información, para ser presentada a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de establecer las gestiones pertinentes para la adecuación de las salas.</p> <p>El 22 de abril se elaboró la comunicación interna, en la cual se hace envío de 50 folletos a cada regional con información acerca de los canales, de la recepción de PQRS y enfoque de género; con la finalidad de prestar una mejor atención a los usuarios.</p>	20%	La OCI evidenció la realización de un correo electrónico donde se busca recopilar la información de las diferentes sedes regionales de la UNP en cuanto a los espacios para la atención al usuario, quedando pendiente la recopilación de la información con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el lineamiento.
	3.2 Realizar campañas informativas al ciudadano en redes sociales, sobre la utilización de la página web y accesibilidad de la	<p><u>Equipo de Comunicaciones</u></p> <p>Se han desarrollado 4 infografías sobre los canales de atención al ciudadano, y las poblaciones objeto de</p>	33%	La OCI observa que en Twitter se encuentra publicado infografía sobre los canales de Atención al Ciudadano de la Entidad. Sin embargo está pendiente 8 infografías.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	información.	la entidad para que la ciudadanía identifique con claridad los servicios y los alcances institucionales.		El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.3 Diseñar e implementar indicadores de gestión con el fin de medir la percepción y eficacia de los canales de atención de la UNP.</b>	<p><u>Grupo de Atención al Usuario – Oficina Asesora de Planeación e Información</u></p> <p>El formato de la encuesta de satisfacción fue revisado y ajustado. Se creó pregunta de percepción de los canales de atención de la UNP en la encuesta.</p> <p>El GAU en el tablero de mando tiene establecido un indicador de oportunidad, donde se evidencia en el resultado de este indicador los resultados mes a mes, de PQRSD en la entidad.</p>	100%	Esta actividad se cumplió totalmente. Se diseñó un formato de encuesta de satisfacción, se incorporó un indicador en el Tablero de Mando con el objeto de valorar la oportunidad en las PQRS.
	<b>3.4 Realizar campañas informativas en la página web y en las redes sociales (Facebook – Twitter) sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.</b>	<p><u>Equipo de Comunicaciones</u></p> <p>Se han desarrollado 2 campañas en Twitter sobre "Deberes de hombres y mujeres de protección" y "Deberes de los protegidos" con énfasis en los derechos de los ciudadanos.</p> <p>El equipo de comunicaciones revisó la Carta de trato digno al usuario enviada por el GAU.</p>	50%	La OCI evidenció la realización de dos campañas informativas reportadas en Twitter, quedando pendientes dos campañas por ejecutar. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.5 Actualizar en la página Web la información</b>	No reportaron actividad	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<p>correspondiente a las sedes de atención de la UNP, directorio Nacional de las dependencias y nombre de los funcionarios que atienden al ciudadano.</p> <p>3.6 Diseñar un folleto sobre el portafolio de servicios y los canales de atención al ciudadano de la UNP.</p> <p>3.7 Realizar capacitaciones con el fin de afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos de la UNP.</p>			de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	<p>3.8 Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas referentes a la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios de la UNP.</p>	<p><u>Subdirección de Talento Humano</u></p> <p>Las capacitaciones sobre atención al ciudadano fueron incluidas dentro del PIC el cual fue aprobado mediante Resolución 166 de 2016.</p>	100%	Se evidenció que las capacitaciones dirigidas a las temáticas de Atención al ciudadano fueron incluidas en el PIC de la Entidad, como se observa en la resolución 166 de 2016.
	<p>3.9 Responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad de acuerdo con los términos de Ley.</p>	<p><u>Grupo de Atención al Usuario</u></p> <p>El GAU durante el primer cuatrimestre del 2016, respondió las PQRSD que ingresaron a la UNP.</p>	80%	De acuerdo al reporte entregado por el Grupo de Atención al Ciudadano se dio respuesta a las PQRS allegadas a la UNP durante el primer cuatrimestre. Sin embargo la OCI evidencio que algunas PQRS se encuentran en Gestión.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>3.10 Realizar monitoreo y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad.</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario</u> El GAU realiza seguimiento semanal a PQRSD a través de una herramienta en Excel y así mismo se elaboran mensualmente los informes de PQRSD.	100%	La OCI evidencia que el GAU realiza seguimiento a las PQRS, consolidándolo en informes semanales.
	<b>3.11 Implementar el procedimiento de Atención al Usuario en los Grupos Regionales de Protección.</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario – Grupos Regionales de Protección</u> Se ha designado enlace Grupo de Atención al Usuario, a fin que brinde información a los Grupos Regionales de Protección, para que resuelva las PQRSD que son elevadas de manera verbal en dichas GURP. En tanto, que las PQRSD escritas entregadas en las GURP son enviadas a la ciudad de Bogotá para su radicación y respuesta pertinente por el área competente.	90%	La OCI identifico que se designó un enlace en el GAU con el fin de brindarle información a los Grupos Regionales de Protección para que den respuesta a las PQRS que son elevadas de manera verbal en las GURP, sin embargo no se observa la designación de las personas encargadas para tal fin en las GURP.
	<b>3.12 Realizar campañas informativas en la entidad sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario – Equipo de Comunicaciones</u> El 29 de abril se realizó una capacitación a todos los funcionarios y/o contratistas del GAU, en el cual se dio a conocer la normatividad y las responsabilidades de los servidores públicos para con los ciudadanos.	25%	Se evidenció que fueron programadas 4 campañas informativas y solo se han realizado 2 teniendo en cuenta que esta actividad se ejecuta durante el transcurso del año. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.13 Diseñar e implementar un procedimiento para</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario</u> Para la atención a personas en	50%	Se evidencia que la entidad cuenta con un procedimiento de PQRS (GAU-PR-01 documentado y aprobado en el SGI,



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>atender a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.</b>	<p>condición especial, por lo cual se destinó un cubículo de atención prioritaria.</p> <p>Realización de la socialización sobre atención a personas en condición especial funcionarios y/o colaboradores del GAU.</p>		<p>igualmente se observa en el procedimiento que no se encuentra detallada las actividades sobre atención prioritarias a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores en la Entidad.</p>
	<b>3.14 Realizar jornadas de actualización a los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Atención al Usuario sobre la normatividad que regula la atención al ciudadano.</b>	<p>La primera jornada de actualización al GAU, se realizó 29 de abril de 2016.</p>	<p>25%</p>	<p>Se evidenció que se programó una sola jornada de actualización quedando por ejecutar tres jornadas según lo señalado en el lineamiento. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.</p>
	<b>3.15 Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.</b>	<p>El 28 de abril se envió la Carta de Atención al Usuario con las extensiones y las direcciones de las GURP actualizadas, a la Oficina Asesora de Planeación (Grupo de tecnología) para verificar si la información coincide con la publicada en la página web.</p> <p>El 5 de mayo se envió mediante correo electrónico, la carta de trato digno para su revisión a la Oficina de Comunicaciones.</p>	<p>30%</p>	<p>La OCI evidencia de acuerdo a la información reportada por la Oficina de Planeación la Carta del Trato Digno publicada en la página Web no se actualizado para el 2016.</p>
	<b>3.16 Elaborar mensualmente el informe</b>	<p><u>Grupo de Atención al Usuario</u></p>	<p>33%</p>	<p>Se evidencia la publicación en la página Web de la Entidad.</p>



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>PQRSD.</b>	Fueron elaborados los informes correspondientes al mes de enero, febrero y marzo del 2016, los cuales, se encuentran publicados en página web de la entidad.		El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.17 Publicar en la página web los informes PQRSD.</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario</u>  Se publicaron en la página web de la UNP, los informes correspondientes al primer cuatrimestre del 2016.	33%	Se evidencia en la página Web de la Entidad. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.18 Medir la satisfacción y la percepción de usuarios de la Unidad Nacional de Protección.</b>	Se realizó la encuesta de satisfacción al usuario con la firma KNOW HOW ASESORES S.A. entregando el informe con la respectiva evaluación del mismo, para lo cual se tomaron los porcentajes medidos en cada una de las preguntas realizadas a cada uno de los Beneficiarios o protegidos que tiene la Unidad Nacional de Protección. Como resultado de aplicación de la encuesta de satisfacción se concluye que: En las 16 preguntas realizadas se obtuvo una calificación deficiente de un 13%, una calificación aceptable del 18% del total de los encuestados, una calificación buena del 39% y una calificación de muy buena del 31%. Esto quiere decir que la UNP tiene una baja calificación (deficiente y aceptable) con un porcentaje acumulado del <b>31%</b> y de manera	80%	Se evidenció la realización de la encuesta de satisfacción al usuario por parte de la firma KNOW HOW ASESORES S.A. Sin embargo se encuentra pendiente de realizar la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción al Nivel Directivo.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		sobresaliente (bueno y muy bueno), un porcentaje total del <b>69%</b> .		
	<b>3.19 Realizar los informes de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción al usuario.</b>	Se han realizado los informes de los resultados correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2016 de la encuesta de satisfacción del usuario. Los informes de los resultados de la encuesta se encuentran publicados en página web.	33%	Se han realizado 4 informes de 12 los demás informes se presentan durante el transcurso del año. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>3.20 Participar en las ferias de servicio al ciudadano.</b>	<u>Grupo de Atención al Usuario</u>  La primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del 2016, se llevó a cabo en el municipio de Quibdó – Chocó, entre el 28 y 30 de abril	100%	Se asistió a la primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del 2016, se llevó a cabo en el municipio de Quibdó – Chocó, entre el 28 y 30 de abril
<b>4. Mecanismo para la Transparencia acceso a la Información</b>	<b>4.1 Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura.</b>	<u>Oficina Asesora de Planeación – Grupo de Tecnología</u>  La Oficina Asesora de Planeación actualizó la información sobre la estructura organizacional e información de la UNP de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia.  Por su parte, el Grupo de Tecnología publicó en la página web de la entidad la información actualizada.	100%	Se evidencia en el informe de estado y gestión del Grupo de Gestión Informática y de Soporte Técnico.
	<b>4.2 Publicar la información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios</b>	<u>Oficina Asesora de Planeación – Grupo de Tecnología</u>  Se publicó en la página web la	100%	De acuerdo a lo reportado por la oficina Asesora de Planeación se publicó en la página web la información sobre procedimientos y servicios de la UNP.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>y funcionamiento.</b>	información sobre procedimientos y servicios de la UNP: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento ordinario del programa de protección.</li> <li>• Servicios y funcionamiento de la entidad: Formulario Solicitudes de Protección.</li> </ul>		
	<b>4.3 Divulgar datos abiertos.</b>	<u>Grupo de Tecnología</u>  Se publicaron los 2 sets de datos abiertos, tanto en la página web de la entidad como en la plataforma de datos abiertos del gobierno nacional.	100%	De acuerdo a lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación, se publicaron los 2 sets de datos abiertos, tanto en la página web de la entidad como en la plataforma de datos abiertos del Gobierno Nacional.
	<b>4.4 Publicar información sobre contratación pública.</b>	<u>Secretaría General: Grupo de Contrato – Grupo de Tecnología</u>  Para el primer cuatrimestre del 2016, el Grupo de Tecnología publicó toda la información entregada por el Grupo de Contrato. Sin embargo, se aclara que se tiene plazo hasta el 31 de diciembre del 2016 para cumplir la meta al 100%, pues hasta esa fecha se conocerá la totalidad de los contratos celebrados por la entidad.	33.33%	Para el primer cuatrimestre del 2016, el Grupo de Tecnología publicó toda la información entregada por el Grupo de Contratos de la UNP acerca de la contratación de la entidad. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	<b>4.5 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de</b>	<u>Todos los procesos de la entidad</u>  Se han publicado los documentos	73%	Se han publicado los documentos generados por la UNP en cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea. Sin



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>Gobierno en Línea.</b>	generados por la UNP en cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea. Sin embargo, hasta el 31 de diciembre del 2016 se verá el cumplimiento de la meta, pues hasta esa fecha se tendrá conocimiento de la totalidad de los documentos de la entidad.		embargo aún falta por publicar según lo mencionado en los acápites anteriores.
	<b>4.6 Formalizar los costos de acceso a la información mediante una información para garantizar que se realicen cobros conforme a la ley.</b> <b>4.7 Estandarizar la forma de respuesta a los solicitantes de información y establecer y cumplir el tiempo de respuesta.</b>	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	<b>4.8. Divulgar la Información a grupos étnicos y en situación de discapacidad, en formatos alternativos comprensibles.</b>	<u>Grupo de Tecnología</u>  Se adquirieron por medio de convenios, las licencias y el software para implementar las directrices de accesibilidad y usabilidad.	50%	De acuerdo a lo reportado por la oficina Asesora de Planeación, Se adquirieron por medio de convenios, las licencias y el software para implementar las directrices de accesibilidad y usabilidad. Falta implementar las directrices de accesibilidad y usabilidad.
	<b>4.9 Adecuar los medios electrónicos para permitir</b>	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	la accesibilidad de la población en situación de discapacidad.			deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	4.10 responder solicitudes de las comunidades que hablan diferentes idiomas o lenguas.	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	4.11 Consolidar un informe de solicitudes de acceso a la información.	<u>Grupo de Atención al Usuario – Grupo de Tecnología</u>  Actualmente el Grupo de Atención al Usuario y Tecnología, están trabajando en definir un campo que identifique las solicitudes de acceso a información pública. Está pendiente el análisis del cambio o ajuste de la herramienta actual.	50%	De acuerdo a lo reportado por la oficina Asesora de Planeación Actualmente el Grupo de Atención al Usuario y Tecnología, están trabajando en definir un campo que identifique las solicitudes de acceso a información pública. Está pendiente el análisis del cambio o ajuste de la herramienta actual.
5.Iniciativas adicionales – Código de Ética	5.1 Realizar jornadas y talleres de divulgación y sensibilización del código de ética.	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	5.2 Realizar jornadas de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección en los siguientes temas: 1. Capacitación en Medidas de eficiencia en la contratación pública. 2. Capacitación en Acción de Repetición y Supervisión de los	<u>Subdirección de Talento Humano - Grupo de Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo</u>  El día 10 de febrero de 2016, se realizó la jornada de capacitación en Formulación y Elaboración del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, con la asistencia de dos participantes por la UNP.  El día 26 de abril de 2016 se realizó la	10%	La Oficina de Control Interno evidencia que de acuerdo a lo reportado solo se han capacitado 10 servidores públicos, los cuales se han enviado de manera aislada a capacitaciones, pero no se ha realizado una jornada como tal que es la que permita cumplir la actividad y la meta propuesta.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	<b>Contratos.</b> <b>3. Capacitación en Estatuto Anticorrupción.</b> <b>4. Capacitación en Responsabilidad Fiscal.</b> <b>5. Capacitación en Delitos contra la Administración Pública.</b>	jornada de capacitación en Contratación Pública con la asistencia de 4 participantes por la UNP.  Los días 24, 25, 26 y 27 de febrero de 2016 se llevó a cabo el Seminario de Marco Normativo de Entidades de Gobierno, con la presencia de 3 participantes de la UNP.  El día 26 de abril se llevó a cabo el Conversatorio Habeas Data Vs Información Pública, con la participación de un asistente de la UNP.		
	<b>5.3 Realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre la Política de convivencia en la Unidad Nacional de Protección.</b>	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	<b>5.4 Implementar la estrategia “Me pongo la camiseta de la UNP”.</b>	<u>Subdirección de Talento Humano - Grupo de Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo</u>  Durante el primer cuatrimestre de 2016 se han realizado 3 actividades deportivas en donde han participado 55 funcionarios y/o contratistas. Sin embargo, en las actividades realizadas se ha hecho un trabajo pre y post evento en donde se ha trabajado principalmente el trabajo en equipo, ya	10%	Las actividades que reportan no están dirigidas al cumplimiento de la meta propuesta ya que esta es la socialización de los valores éticos y los principios de la entidad.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		que en 2 de las 3 actividades programadas el objetivo del evento es que el equipo logre la victoria.		
	<b>5.5 Realizar el concurso para incentivar la lectura de los correos informativos y la Intranet "A que tu lees"</b>	No reportaron actividad.	N/A	No reportaron actividad. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.

**N/A: Cuando no se puede definir el avance de la actividad, ya que no se reportó las acciones realizadas para el cumplimiento de la misma y su tiempo de ejecución todavía está en términos.**

**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto y Elaboró Juan Carlos Ramirez Valencia- Profesional Especializado.  
Eliana Matilde Calderón Zafra-Contratista