

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

ENTIDAD: UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION  
 VIGENCIA: 2016  
 FECHA PUBLICACION: 15 Septiembre de 2016  
 MONITOREO Y SEGUIMIENTO: II Cuatrimestre 2016  
 FECHA DE SEGUIMIENTO: 1 de Mayo al 31 de Agosto de 2016

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo Corrupción	1.1 Política de Administración de Riesgos	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%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		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%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Socializar la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – DAFP.	Se socializo a través de correo informativo y publicación INTRANET la Guía de Gestión del Riesgo de corrupción (3 de marzo de 2016). 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.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		2. Realizar talleres teórico – prácticos sobre Gestión del Riesgo de Corrupción	El 3 de marzo de 2016 se realizaron los talleres teóricos – prácticos sobre gestión del riesgo de corrupción (mapas de riesgos de corrupción).	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		3. Diseñar e implementar una herramienta de Mapas de Riesgo de Corrupción.	Se diseñó la herramienta de Mapas de Riesgo de Corrupción para el 2016. Esta herramienta se encuentra publicada en INTRANET.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		4. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.	Los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos fueron ajustados y actualizados en el mes de marzo de 2016.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		5. Revisión y aprobación de los Mapas de Riesgo de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección.	<u>Oficina Asesora de Planeación</u> Los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos fueron ajustados y actualizados en el mes de marzo de 2016.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		1. Publicar en la página web de la entidad el Mapa de Riesgo de Corrupción Vigencia 2016.	<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%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
2. Racionalización de Trámites	1.3 Consulta y Divulgación	2. Realizar campañas de sensibilización a funcionarios y colaboradores de la Unidad Nacional de Protección, sobre Mapas de Riesgo de Corrupción.	<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.	100%	La Oficina de Control Interno evidencia que esta actividad se está cumpliendo.
		3. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso.	<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 protección. Proceso de Control Interno y Auditoría. 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.  Faltan 4 procesos por realizar las socializaciones del mapa de riesgo de corrupción.	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. La OAPI manifiesta que aún no se han entregado el cumplimiento de esta actividad por parte de estos procesos.
	1.4 Monitoreo y Revisión	1. Realizar monitoreo cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso	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.	66%	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 segundo seguimiento.
		2. Reportar el monitoreo del Mapa de Riesgo Corrupción a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación e Información.	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.	66%	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 segundo seguimiento.
	1.5 Seguimiento	1.13 Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción de la UNP	La Oficina de Control Interno realizara el seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción vigencia 2016	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		2.1 Racionalización de Trámites Solicitudes de Protección	1. Formulario diligenciado en línea	Se realizarán las siguientes actividades para garantizar que a 31 de diciembre se tenga en línea:  1. Concepto jurídico para que la firma pueda ser digital. O que se permita el trámite en línea sin firma para agilizarlo y que la firma sea un proceso durante la validación de datos. 2. Notificar a GSP para modificar procesos y formatos internos 3. Implementar el formulario y base de datos de recepción de información para el trámite en línea.	0%

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	2.2 Solicitudes de Protección Colectiva	2. Crear nuevo trámite	En el segundo cuatrimestre se realizó todo el proceso de ingreso del trámite pero a 31 de agosto faltaba la autorización final de Función Pública la cual se logró el 7 de septiembre  Aumentar el número de sedes inscritas en el SUIT en la que se puede realizar el trámite. Se realizó en proceso de actualización de la plataforma ingresando la información de las sedes que no se estaban reflejando en el sistema. (Barrancabermeja, Armenia, Chocó)	100%	Según lo reportado por el proceso se dió cumplimiento al trámite de registro en el SUIT, de igual manera se actualizó en la plataforma el número de sedes y la información de contacto.
	3.1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1. Emitir en la página web, redes sociales, correo institucional y cartelera, boletines informativos sobre gestión de la entidad.	<u>Equipo de Comunicaciones</u> Se han emitido 7 boletines de prensa, 222 titeres y 26 posts de Facebook en el cuatrimestre de 2016.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
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.		Se realiza constante actualización de los contenidos de la página web integrando las directrices de ley de transparencia y Gobierno en Línea	90%	En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 el avance de la Entidad es del 87% al 30 de Agosto se evidenció lo siguiente: Con corte al 4 de Agosto de 2016 se observó el desarrollo de 138 actividades por desarrollar 16 y 5 que se encuentran parciales. De igual manera se observó que el 3% de las actividades no aplican a la UNP. El porcentaje corresponde a la proporción de las actividades ejecutadas.	
3. Publicar en la página web los informes de gestión y de ejecución de presupuesto, planes y programas de la entidad.		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. 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.	75%	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.	
4. Realizar y socializar el cronograma de actividades de Rendición de Cuentas – Vigencia 2015.		El Cronograma de Rendición de cuenta de la vigencia 2015 fue realizado	100%	La OCI verificó que el cronograma de Rendición de cuentas se diseñó y se aprobó	
		1. Convocar a la ciudadanía a través de la página web, invitaciones y redes sociales a la rendición de cuentas de la UNP.	Ya se realizó convocatoria	100%	la actividad ya se realizó el día 29 de Junio de 2016

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
3. Rendición de Cuentas	3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2. Crear un correo electrónico sobre "Rendición de Cuentas" y socializarlo en la página web y redes sociales, donde el ciudadano le informe a la entidad los temas de su interés para la Rendición de Cuentas.	El grupo de tecnología habilitó en el mes de abril de 2016 el correo rendiciondecuentas@unp.gov.co para facilitar la comunicación de los ciudadanos sobre el tema en referencia con la institución.	100%	Se observa que se creó la cuenta rendiciondecuentas@unp.gov.co
		3. Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas de la UNP.	Ya se cumplió con esta actividad	100%	La OCI verificó que el cronograma de Rendición de cuentas se diseñó, pero se evidenció que se encuentra en proceso de revisión y aprobación. La audiencia fue realizada el 29 de Junio de 2016
		4. Entablar acciones de diálogo con los ciudadanos a través de mesas de trabajo	Se realizó de forma virtual, pero no se desarrollaron mesas de trabajo con la ciudadanía de forma directa. Previo y dentro de la rendición de cuentas.	50%	De acuerdo a lo reportado por planeación esta actividad se cumplió en un 50%
		5. Participar en las ferias ciudadanas programadas en el marco del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	En el periodo comprendido en los meses de Mayo y Agosto de 2016 se asistió a 2 ferias las cuales se llevaron a cabo en: Villa del Rosario: los días 9,8 y 7 de Julio Florencia Caqueta: los días 19,20 y 21 de Agosto. (ANEXO 12 Y 13)	75%	Estas actividades están programadas para realizarse durante el año, y se realizan de acuerdo a las invitaciones que se le hacen a la UNP.
	3.3 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas	1. Capacitar a los servidores públicos de la UNP sobre rendición de cuentas de la UNP	Se realizó la JORNADA DE FORTALECIMIENTO Y SENSIBILIZACION RENDICION DE CUENTAS el 23/06/2016 con la asistencia de 50 funcionarios, la entidad capacitadora: la UNP  HERRAMIENTAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACION CIUDADANA Y LA RENDICION DE CUENTAS 15/07/2016, entidad capacitadora: FUNCION PÚBLICA, persona asistente: 4 funcionarios	100%	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. Socializar a los ciudadanos el tema de rendición de cuentas	Se realizó dentro del cronograma de la rendición de cuentas	100%	Se realizó la convocatoria en la cual se interactuó con la comunidad en la rendición de cuentas del año 2015
		3. 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.	HERRAMIENTAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACION CIUDADANA Y LA RENDICION DE CUENTAS 15/07/2016, entidad capacitadora: FUNCION PÚBLICA, a través de la utilización de correos internos.	100%	Estas actividades se realizaron para el ejercicio de rendición de cuentas.
	3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1. Socializar y Publicar en página web las conclusiones de la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la UNP.	Ya se encuentran publicadas en la página web de la UNP.	100%	Ya se encuentra realizada esta actividad
		2. Diseñar los planes de mejoramiento producto de las observaciones y sugerencias de la ciudadanía en la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	En la audiencia de rendición de cuentas no se realizaron observaciones, sin embargo la Oficina de Planeación está preparando acciones de mejora para la próxima rendición de cuentas.	100%	No se reportaron observaciones
		3. Realizar seguimiento a los compromisos y conclusiones de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.	Se realizó el diagnóstico sobre la rendición de cuentas, el cual está publicado en la Página Web.	100%	La OCI realizó la evaluación respectiva a la rendición de cuentas realizada de la UNP

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	4.1 Fortalecimiento de los canales de atención	1. Fortalecer 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>* El día jueves 23 de Junio de 2016 se envió a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, un informe del estado actual de las sedes de Atención al Usuario tanto de la ciudad de Bogotá como de todas las GURP presentes a nivel Nacional, esto con la finalidad de dar a conocer las necesidades presentes en las sedes de Atención al Usuario para dar inicio a las acciones que se consideraran pertinentes con respecto al fortalecimiento de las mismas, el cual a su vez fue trasladado a la Secretaría General. (ANEXO 1).</p> <p>* Mediante comunicación interna MEM16-00011523 de fecha 5 de julio de 2016, se recibe respuesta de la Secretaría General (ANEXO 2), en virtud de la cual, se da traslado del informe actual de las sedes a la Oficina Asesora de Planeación, mediante comunicación interna MEM16-00015849</p> <p>* Se adjunta relación fotografica en la cual se observa el estado actual de la sede de atención al usuario en la Ciudad de Bogotá, con la cual se puede verificar la existencia de señalización, rampa, cartelera, buzón y cubiculo de atención prioritaria (ANEXO 3)</p>	60%	La OCI evidenció que se están desarrollando actividades en materia de dar cumplimiento a este proceso.
		2. Realizar campañas informativas al ciudadano en redes sociales, sobre la utilización de la página web y accesibilidad de la información.	El impacto de las acciones comunicativas para dar cumplimiento a esta actividad, ejecutadas durante el primer cuatrimestre, se proyectaron a seis meses. Además, en el segundo cuatrimestre se han realizado otras campañas de comunicaciones orientadas a fortalecer la misión y la gestión institucional; en ese sentido, se decidió desarrollar para el tercer cuatrimestre de 2016 otra campaña en redes sobre utilización de la página y accesibilidad de la información.	66%	a OCI evidenció que se mantiene la publicación de la acciones, sin embargo estas tienen fecha de terminación hasta el mes de diciembre.
		3. Diseñar e implementar indicadores de gestión con el fin de medir la percepción y eficacia de los canales de atención de la UNP.	<p><u>Grupo de Atención al Usuario – Oficina Asesora de Planeación e Información</u> 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. 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> <p>A esta actividad ya se le dio cumplimiento en un 100%, (Como quiera que se incluyó la respectiva pregunta en la encuesta de satisfacción al usuario, la cual actualmente se esta aplicando en todas las sedes de atención , y se puede constatar en los últimos informes de encuestas que son publicados en la página web por parte de la Oficina Asesora de Planeación) (ANEXO 4)</p>	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
		4. Realizar campañas informativas en la página web y en las redes sociales (Facebook – Twitter) sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.	<p>En la página web se mantienen las infografías sobre los canales de atención al ciudadano, y las poblaciones objeto de la entidad para que la ciudadanía identifique con claridad los servicios y los alcances institucionales , (Ver Canal Youtube institucional).</p> <p>Se brindó el apoyo para la construcción de la cartilla para protección de docentes amenazados, la cual se ubicó en la página web de la entidad.</p> <p>Se contruyó un folleto con la información sobre los canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Ver anexo)</p>	66%	La OCI evidenció que se mantiene la publicación, sin embargo estas tienen fecha de terminación hasta el mes de diciembre.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		5. Actualizar en la página Web la información correspondiente a las sedes de atención de la UNP, directorio Nacional de las dependencias y nombre de los funcionarios que atienden al ciudadano.	En el primer semestre del año se realizó actualización de la información publicada en referencia.	100%	De acuerdo a lo reportado por el proceso, se actualizó la información.
		6. Diseñar un folleto sobre el portafolio de servicios y los canales de atención al ciudadano de la UNP.	Se diseñó un folleto con portafolio de servicios y canales de atención ciudadana con los siguientes contenidos: canales de comunicación para la ciudadanía, esquema de la ruta de protección individual y colectiva, poblaciones, entre otros temas. No se imprimió por falta de presupuesto, pero está en versión digital. (ver anexo)	50%	De acuerdo a lo evidenciado por el proceso este formato ya se elaboró, sin embargo falta su impresión y su distribución, sin embargo estas tienen fecha de terminación hasta el mes de diciembre.
	4.2 Talento Humano	1. Realizar capacitaciones con el fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la UNP.	Se realizaron las jornadas de capacitación así: SEMINARIO EL SERVICIO DESDE UNA MIRADA POBLACIONAL 25/05/2016, entidad capacitadora DNP, personal asistente 2 funcionarios CUALIFICACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO 07/07/2016, entidad capacitadora DNP, asistieron 2 funcionarios	66%	El cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
		2. 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.	<u>Subdirección de Talento Humano</u> Las capacitaciones sobre atención al ciudadano fueron incluidas dentro del PIC el cual fue aprobado mediante Resolución 166 de 2016.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.
	4.3 Normativo y procedimental	1. Responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad de acuerdo con los términos de Ley.	Desde el GAU Se ha proyectado respuesta a las PQRS de carácter MIXTO que ingresan a la entidad en los respectivos términos de ley. Así mismo, gracias a las labores de seguimiento que realiza el GAU a las demás dependencias, se ha logrado generar cultura al interior de la UNP, tendiente a responder en términos de ley las PQRS elevadas ante la entidad. Esto se ve reflejado en el indicador de oportunidad reportado a la Oficina Asesora de Planeación, donde se constata que se ha tenido un notable incremento mes a mes (No se adjunta evidencia toda vez que la información de indicadores respalda en la Oficina Asesora de Planeación)	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 segundo cuatrimestre. Sin embargo la OCI evidenció que algunas PQRS se encuentran en Gestión.
			2. Realizar monitoreo y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que ingresan a la entidad.	Se realiza seguimiento semanal a PQRS. SE ADJUNTAN A MANERA DE EJEMPLO ALGUNOS CORREOS ELECTRONICOS DE SEGUIMIENTO SEMANAL, ASÍ MISMO CORREOS ELECTRÓNICOS A FIN DE HACER SEGUIMIENTO A REZAGOS DE PQRS, ES DECIR DE AQUELLAS PQRS QUE NO SE HA REPORTADO INFORMACION POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES A OTROS MESES). Es pertinente aclarar, la base matriz PQRS es alimentada con la información reportada, y gracias a esta herramienta se presenta informe mensual e indicadores tablero de mando que reposan en la Oficina Asesora de Planeación. ANEXO 5 (A -J)	100%

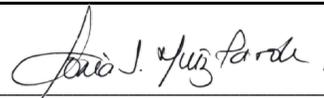
Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		<b>3. Implementar el procedimiento de Atención al Usuario en los Grupos Regionales de Protección (GURP).</b>	A esta actividad ya se le dio cumplimiento en un 100% El enlace del Grupo de Atención al Usuario continua brindando la informacion requerida por los Grupos Regionales de Protección, en aras que se resuelva las PQRS que son elevadas de manera verbal en dichas GURP. Con respecto a las PQRS escritas entregadas en las GURP son enviadas a la ciudad de Bogotá para su radicación y respuesta pertinente por el area competente. (ANEXO 6)	100%	De acuerdo a lo informado por el proceso ya se organizó el procedimiento para la atención en los grupos regionales en los Grupos de Protección.
	4.4 Normativo y procedimental	<b>1. Realizar campañas informativas en la entidad sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</b>	El día 26 de Mayo se realizó una capacitación a todos los funcionarios y/o contratistas del GAU, en la cual se dio a conocer la normatividad y las responsabilidades de los servidores publicos para con los Ciudadanos. (ANEXO 7 )	66%	El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
		<b>2. Diseñar e implementar un procedimiento para atender a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.</b>	A esta actividad ya se le dio cumplimiento en un 100% Cabe aclarar que aun se continua con el cubiculo de Atencion Prioritaria y constantes capacitaciones para prestar un a las personas que se encuentran en situacion especial. (ANEXO 8 Y 7)	100%	De acuerdo a lo reportado por el proceso, se realizó esta actividad.
		<b>3. 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>	Se realizaron dos jornadas de actualizacion (ANEXO 9A Y 9B)	66%	Se evidenció que se realizaron dos jornadas de actualización. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
		<b>4. Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.</b>	El día 22-07-2016 se realizó la publicación en la Pagina Web de la entidad la Carta de trato digno de Atención al Ciudadano y este mismo día se envío dicho documento a traves de correo electronico a todas las GURP presentes a nivel Nacional con la finalidad que fueran ubicadas en un lugar visible a todos los Usuarios. Cabe aclarar que este proceso fue un poco demorado debido a que fue necesario realizar varios ajustes con respecto a direcciones y telefonos especialmente de las GURP las cuales en algunos casos cambiaron de sede. (ANEXO 10 Y 11)	100%	Ya se encuentra realizada esta actividad, se encuentra publicada desde el día 22 de Julio del 2016.
		<b>5. Elaborar mensualmente el informe PQRS.</b>	Se elaboran informes correspondientes al mes de Enero a Julio de 2016 los cuales ya fueron enviados a la Oficina Asesora de Planeacion para su publicación, se puede confirmar en pagina web entidad.  El informe correspondiente al mes de agosto de 2016 está en proceso de proyección	66%	Se evidencia la publicación en la página Web de la Entidad. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
		<b>6. Publicar en la página web los informes PQRS.</b>	Se publicaron en la pagina Web de la UNP los informes correspondientes a los meses: Enero: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20ENERO%202016%20v2.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20ENERO%202016%20v2.pdf</a> Marzo: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20MARZO%20%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20MARZO%20%202016.pdf</a> Abril: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20ABRIL%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20ABRIL%202016.pdf</a> Mayo: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20MAYO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20MAYO%202016.pdf</a> Junio: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20JUNIO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20JUNIO%202016.pdf</a> Julio: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20JULIO%20-2016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20JULIO%20-2016.pdf</a>	66%	Se evidencia en la página Web de la Entidad. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	<b>1. Medir la satisfacción y la percepción de usuarios de la Unidad Nacional de Protección.</b>	Se realizó la encuesta de satisfacción al usuario por parte de la firma KNOW HOW ASESORES S.A.	100%	Se evidenció la realización de la encuesta de satisfacción al usuario por parte de la firma KNOW HOW ASESORES S.A. La socialización quedó a cargo de los líderes de proceso.
		<b>2. Realizar los informes de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción al usuario.</b>	Se publicaron en la pagina Web de la UNP los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a los meses: Enero: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20ENERO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20ENERO%202016.pdf</a> Febrero: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20FEBRERO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20FEBRERO%202016.pdf</a> Marzo: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20MARZO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20MARZO%202016.pdf</a> Abril: <a href="http://www.unp.gov.co/componentes/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20ABRIL.pdf">http://www.unp.gov.co/componentes/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20ABRIL.pdf</a> Mayo: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20MAYO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20MAYO%202016.pdf</a> Junio: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20JUNIO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20JUNIO%202016.pdf</a> Julio: <a href="http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20JULIO%202016.pdf">http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20ENCUESTAS%20JULIO%202016.pdf</a>	66%	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. Participar en las ferias de servicio al ciudadano.</b>	En el periodo comprendido en los meses de Mayo y Agosto de 2016 se asistió a 2 ferias las cuales se llevaron a cabo en: Villa del Rosario: los días 9,8 y 7 de Julio Florencia Caqueta: los días 19,20 y 21 de Agosto. (ANEXO 12 Y 13)	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones	
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	1. Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura.	<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%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.	
		2. Publicar la información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento.	<u>Oficina Asesora de Planeación – Grupo de Tecnología</u> Se publicó en la página web la información sobre procedimientos y servicios de la UNP: - Procedimiento ordinario del programa de protección. - Servicios y funcionamiento de la entidad: Formulario Solicitudes de Protección.	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.	
		3. Divulgar datos abiertos.	<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%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016.	
		4. Publicar información sobre contratación pública.	<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.	66%	Para el segundo 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.	
		5. Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	<u>Todos los procesos de la entidad</u> Se han publicado los documentos 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.	90%	Se han publicado los documentos generados por la UNP en cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea. Sin embargo aún falta por publicar según lo mencionado en los acápite anteriores.	
	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1. Formalizar los costos de acceso a la información mediante una información para garantizar que se realicen cobros conforme a la ley.	No reportaron actividad.	N/A	Según la información establecida para el Plan de Gobierno en Línea, se encuentra en proceso un acto administrativo para definir los costos, sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el 1 de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.	
		2. Estandarizar la forma de respuesta a los solicitantes de información y establecer y cumplir el tiempo de respuesta.	Desde el GAU Se ha proyectado respuesta a las PQRS de carácter MIXTO que ingresan a la entidad en los respectivos términos de ley.  Así mismo, gracias a las labores de seguimiento que realiza el GAU a las demás dependencias, se ha logrado generar cultura al interior de la UNP, tendiente a responder en terminos de ley las PQRS elevadas ante la entidad. Esto se ve reflejado en el indicador de oportunidad reportado a la Oficina Asesora de Planeacion, donde se constata que se ha tenido un notable incremento mes a mes (No se adjunta evidencia toda vez que la información de indicadores resposa en la Oficina Asesora de Planeación)	50%	El proceso reporta que se están realizando respuestas conjuntas con el objeto de estandarizar las respuestas conjuntas, sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.	
			1. Divulgar la Información a grupos étnicos y en situación de discapacidad, en formatos alternativos comprensibles.	Se han tomado las medidas necesarias para la implementación de la norma como etiquetas alt en imágenes y comentarios de texto en videos editados para la entidad para dar acceso a informacion de calidad ala poblacion condiscapacidad; pero se cuenta con limitantes en el manejo de la plataforma para consolidar el proceso.	80%	De acuerdo a lo reportado por la oficina Asesora de Planeación, se han tomado las medidas para mejorar la información a la población discapacitada.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	5.3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	2. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad de la población en situación de discapacidad.	Se cuentan con licencias para la implementación del programa, pero para hacerlo más eficiente, económico y práctico se debe hacer una identificación de las sedes en las cuales se presentan o hay la probabilidad de concurrencia mayor de este tipo de población.	80%	De acuerdo a lo reportado por la oficina Asesora de Planeación, se han tomado las medidas para mejorar la información a la población discapacitada.
		3. Responder solicitudes de las comunidades que hablan diferentes idiomas o lenguas.	Se realiza caracterización de usuarios, la cual fue enviada a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación. Se aclara, que todas las solicitudes que han sido elevadas ante la UNP se han realizado en castellano por lo cual no ha sido necesario utilizar otras lenguas. (ANEXO 15)	66%	El proceso reporta que hasta el momento no ha llegado ninguna solicitud en un idioma diferente al castellano. Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.
	5.4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1. Consolidar un informe de solicitudes de acceso a la información.	El cronograma de ajuste de herramientas de apoyo se modificó por la implementación del acuerdo con Ministerio de Justicia – Justicia Transicional. Se revisará en Septiembre opciones para incluir las variables en la herramienta de PQRSD	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.
		2. Establecer en los contratos de prestación de Servicios en “La cláusula Obligaciones”, la actualización de las hojas de vida en el SIGEP	Ya se encuentra incluida esta cláusula en todos los contratos del año 2016	100%	De acuerdo a lo informado por el proceso, esta cláusula se encuentra en todos los contratos de prestación de servicios
		3. Realizar seguimiento y monitoreo a las hojas de vida de los servidores públicos y contratistas de la UNP.	Se realiza seguimiento y se informa de las novedades vía correo electrónico	80%	La Subdirección de Talento Humano, está cumpliendo con la exigencia de la actualización de las Hojas de Vida de los funcionarios de la UNP. Si embargo, de acuerdo a lo que manifiesta el proceso de Adquisición y Administración de bienes y servicios-contratación no todos los contratistas han actualizado las hojas de vida en el SIGEP. Se recomienda al proceso de contratación, realizar informes para poder identificar las hojas de vida no actualizadas.
		4. Registrar y actualizar en el SIGEP las hojas de vida de funcionarios y contratistas.	Se realiza a responsabilidad de los contratistas, cabe resaltar que en un alto porcentaje los contratistas incumplen esta actualización	80%	La Subdirección de Talento Humano, está cumpliendo con la exigencia de la actualización de las Hojas de Vida de los funcionarios de la UNP. Si embargo, de acuerdo a lo que manifiesta el proceso de Adquisición y Administración de bienes y servicios-contratación no todos los contratistas han actualizado las hojas de vida en el SIGEP.
		1. Realizar jornadas y talleres de divulgación y sensibilización del código de ética.	Las actividades para divulgar el código de ética se han hecho de manera práctica, mediante juegos en las diferentes dependencias y concursos.	50%	Se reportaron actividades, Sin embargo el cumplimiento de estas actividades se deben ejecutar entre el primero de abril de 2016 al 30 de diciembre de 2016.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
6. Iniciativas Adicionales	6.1 Código de Ética	<p>2. Realizar jornadas de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en Medidas de eficiencia en la contratación pública.</li> <li>- Capacitación en Acción de Repetición y Supervisión de los Contratos.</li> <li>- Capacitación en Estatuto Anticorrupción.</li> <li>- Capacitación en Responsabilidad Fiscal.</li> <li>- Capacitación en Delitos contra la Administración Pública.</li> </ul>	<p>Se realizará las jornadas de capacitación así:</p> <p>1. CRITERIOS CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Fecha: 04/05/2016 Entidad Capacitadora: DANE. Personal asistente: 4 funcionarios.</p> <p>2. CAPACITACIÓN SUPERVISORES DE CONTRATO Fecha: 11/05/2016 Entidad capacitadora: UNP. Personal asistente: 39 funcionarios.</p> <p>3. JORNADA DE FORTALECIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN EN MAPAS DE RIESGO Fecha: 12/07/2016. Entidad capacitadora: SECRETARIA DE TRANSPARENCIA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Personal asistente: 34 funcionarios.</p> <p>4. JORNADAS DE FORTALECIMIENTO EN MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Fecha: 10/08/2016. Entidad capacitadora: SECRETARIA DE TRANSPARENCIA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Personal asistente: 22 funcionarios</p>	50%	La Oficina de Control Interno evidencia que de acuerdo a lo reportado se han capacitado a los servidores públicos, en cuatro (4) diferentes jornadas de capacitación.
		3. Realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre la Política de convivencia en la Unidad Nacional de Protección.	Se está realizando la divulgación de la Política de Convivencia en las jornadas de inducción y reinducción en la Entidad, a la fecha se han realizado 6 jornadas con la participación de 25 funcionarios	30%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 30%
		4. Implementar la estrategia "Me pongo la camiseta de la UNP".	En el segundo cuatrimestre se continuó haciendo entrega de botilitos con los valores institucionales. Por otro lado se implementó que los uniformes de los equipos deportivos que representan a la Unidad en los torneos externos como por ejemplo el Torneo de la Función Pública deben traer de manera visible los valores institucionales. A la fecha se han entregado 30 uniformes a los principales equipos.	40%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 40%
		5. Realizar el concurso para incentivar la lectura de los correos informativos y la Intranet "A que tu lees"	De manera aleatoria se realizó la visita a las oficinas de la UNP preguntando a los funcionarios los tres últimos correos de cada mes. A los funcionarios que contestaron acertadamente se les entregó un botilito con los valores, así mismo se desarrolló la actividad de la conformación de equipos en las oficinas para construir un rompecabezas que tiene los valores de la institución para fortalecerlos. Se han realizado 3 jornadas con la participación de 30 funcionarios y/o colaboradores, por cada jornada han resultado 10 ganadores.	40%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 40%

  
 \_\_\_\_\_  
**Jefe Oficina Control Interno**  
 Unidad Nacional de Protección