

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ENTIDAD: UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

VIGENCIA: 2016

FECHA PUBLICACION: 15 enero de 2017

MONITOREO Y SEGUIMIENTO: III Cuatrimestre 2016

FECHA DE SEGUIMIENTO: 1 de septiembre al 31 de diciembre 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 socializó 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.	
	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.	

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	1.3 Consulta y Divulgación	3. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso.	<p><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. Proceso de Gestión Jurídica. Proceso Gestión Administrativa y Financiera. Proceso Gestión Disciplinario Interno. Proceso Gestión Atención al Usuario</p>	100%	La Oficina de Control Interno evidencia que esta actividad se está cumpliendo. Se completó la socialización de los 14 procesos de la entidad.
	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 III cuatrimestre de 2016 de los mapas de riesgos de corrupción a la Oficina Asesora de Planeación e Información y la Oficina de Control Interno.	100%	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. La Oficina de Control Interno evidencia que esta actividad se está cumpliendo.
		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 III Cuatrimestre de 2016 de los mapas de riesgos de corrupción a la Oficina Asesora de Planeación e Información y la Oficina de Control Interno.	100%	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. La Oficina de Control Interno evidencia que esta actividad se está cumpliendo.
	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. Racionalización de Trámites	2.1 Racionalización de Trámites Solicitudes de Protección	1. Formulario diligenciado en línea	<p>El grupo de solicitudes de protección ha venido trabajando de la mano del grupo de tecnología en el perfeccionamiento del formulario de inscripción al programa de protección de la entidad, en busca de poder realizar su diligenciamiento en línea. inicialmente existe un documento borrador del acta de inicio del proyecto denominado FORMULARIO WEB DE INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN, el cual está sujeto al cambio, toda vez que los dos grupos están en proceso de unificación de criterios y consolidación de información.</p> <p>Evidencia: borrador de acta de inicio de proyecto -\\trinity\Grupo_De_Solicitudes_De_Proteccion\3. Coordinación\3. Informes de Calidad - GSP\11. Diciembre\6. SOPORTES\4. ACTAS -\\trinity\Grupo_De_Solicitudes_De_Proteccion\3. Coordinación\3. Informes de Calidad - GSP\11. Diciembre\6. SOPORTES</p> <p>A 31 de diciembre de 2016 se terminó la etapa de desarrollo del formulario WEB de solicitudes de protección, quedando en proceso de ejecución la etapa de pruebas y validación del funcionamiento. Se solicitó autorización a función pública para pasar la meta al 2017 teniendo en cuenta las particularidades de fin de año de Entidad que retrasaron la publicación definitiva. Se plantea terminar al 100% en el primer trimestre de 2017.</p>	85%	De acuerdo al reporte del área de tecnología, están pendientes por realizar las actividades anteriormente descritas, las cuales tienen fecha de cumplimiento al 31 de Diciembre 2016.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	2.2 Solicitudes de Protección Colectiva	2. Crear nuevo trámite	<p>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.</p> <p>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)</p>	100%	Según lo reportado por el proceso se dio 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 carteleras, boletines informativos sobre gestión de la entidad.	<p><u>Equipo de Comunicaciones</u> Se han emitido 7 boletines de prensa, 222 títeres y 26 posts de Facebook en el cuatrimestre de 2016.</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.
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 90% al 31 de diciembre se evidenció lo siguiente: Con corte a diciembre de 2016 se observó el desarrollo de 163. De igual manera se observó que el 5% 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.		<p>En la página web de la entidad se encuentra publicados los siguientes Informes:</p> <p>Vigencia 2015 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.</p> <p>Vigencia 2016 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. se realiza constante actualización de la información publicada en referencia.</p>	100%	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.	
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 Dialogo 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 habilito 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, y se desarrollaron mesas de trabajo con la ciudadanía de forma directa. Previo y dentro de la rendición de cuentas.	100%	De acuerdo a lo reportado por planeación esta actividad se cumplió en un 100%
		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 septiembre, octubre y Noviembre de 2016 se asistió a 2 ferias las cuales se llevaron a cabo en: Santander de Quilichao: los días 6,7,8 y 9 de Octubre Since Sucre: los días 25,26 y 27 de noviembre.	100%	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 SENSIBILIZACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS el 23/06/2016 con la asistencia de 50 funcionarios, la entidad capacitadora: la UNP HERRAMIENTAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS 15/07/2016, entidad capacitadora: FUNCIÓN PÚBLICA, persona asistente: 4 funcionarios	100%	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 el 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 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS 15/07/2016, entidad capacitadora: FUNCIÓN 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 diagnostico 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	Debido a que según la respuesta emitida por la Secretaría General mediante comunicación interna MEM16-00011523 de fecha 5 de julio de 2016 no se cuenta con presupuesto suficiente para la adecuación de las salas de Atención al Usuario a nivel Nacional; el Grupo de atención al Usuario modifica la señalización que se encontraba deteriorada en la sede de Atención al Usuario Bogotá el día 18 de noviembre del presente año, con respecto a los Grupos Regionales de Protección aun se sigue a la espera de la aprobación de presupuesto para el año 2017.	70%	La OCI verificará que en el presupuesto de 2017 se tenga en cuenta el desarrollo de esta actividad.
		2. Realizar campañas informativas al ciudadano en redes sociales, sobre la utilización de la página web y accesibilidad de la información.	Se subió información sobre los archivos de datos abiertos, que tiene la entidad en la página www.datos.gov.co, con un enlace para la consulta. Se realizó divulgación de un botón que existe en la página web de información para operadores privados, sobre consultas y legalizaciones de solicitudes de desplazamiento. Se creó una pieza para el slider que llevaba a información sobre actualización y dispersión de viáticos. Se decidió desarrollar para el tercer trimestre de 2016 otra campaña en redes sobre utilización de la página y accesibilidad de la información.	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		3. Diseñar e implementar indicadores de gestión con el fin de medir la percepción y eficacia de los canales de atención de la UNP.	<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. 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 está 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).	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.	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). 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. Se construyó un folleto con la información sobre los canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se ha entregado información a la ciudadanía sobre la nueva dirección que tendrá la UNP- También se envió dicha información a todas las entidades con las que se articula la labor de protección.	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		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.	80%	De acuerdo a lo evidenciado por el proceso este formato ya se elaboró, sin embargo falta su impresión y su distribución, la cual no se realizó por falta de presupuesto se tiene la versión digital.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	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 jornadas de capacitación así: 1. FORMACIÓN SERVICIO AL CLIENTE BASADO EN RELACIONES INTERPERSONALES Entidad capacitadora SENS Asistentes 18 2. SOCIALIZACIÓN DE TALLER ATENCIÓN A POBLACIÓN SORDA Entidad capacitadora DNP Asistentes 1 Se incluyeron como solicitud del grupo atención al usuario según las necesidades de capacitación presentadas para el 2016 Se realizaron jornadas de criterios caracterización y medición de percepción ciudadana con el DANE, taller de servicios centrados en Atención al Usuario – Gobierno en Línea, seminario el servicio desde una mirada poblacional, entre otras, pero en los periodos inmediatamente anterior.	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		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.	El Grupo de Atención al Usuario ha proyectado respuesta a todas las PQRS de carácter MIXTO que ingresan a la entidad en los respectivos términos de ley. Por otra parte debido al constante seguimiento realizado por el GAU a las diferentes dependencias de la UNP, se ha logrado crear conciencia de la importancia que tiene para la entidad responder las PQRS en términos de ley; para esto se han realizado diferentes capacitaciones lideradas por el GAU a todos los funcionarios y contratistas de la entidad para el manejo de SIGOB, ya que muchos de los inconvenientes con el trámite de las PQRS se debe a que no se cuenta con un amplio conocimiento en SIGOB. 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 reposa en la Oficina Asesora de Planeación)	96%	De acuerdo al reporte entregado por el Grupo de Atención al Ciudadano se dio respuesta a las PQRS allegadas a la UNP durante el tercer cuatrimestre, están reflejadas en el indicador del proceso.
		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 ELECTRÓNICOS 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 INFORMACIÓN 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.	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. Implementar el procedimiento de Atención al Usuario en los Grupos Regionales de Protección (GURP).	A esta actividad ya se le dio cumplimiento en un 100% El enlace del Grupo de Atención al Usuario continua brindando la información 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 área competente.	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.
		1. Realizar campañas informativas en la entidad sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	El día 25/08/2016 se realizó una capacitación a todos los funcionarios y/o contratistas del GAU, en la cual se dio a conocer la normatividad y la importancia de la Atención al Usuario.	100%	El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016.

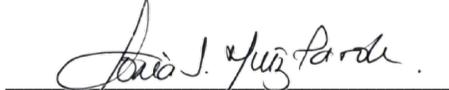
Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	4.4 Normativo y procedimental	2. Diseñar e implementar un procedimiento para atender a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.	A esta actividad ya se le dio cumplimiento en un 100%. Cabe aclarar que aun se continúa con el cubículo de Atención Prioritaria y constantes capacitaciones para prestar un a las personas que se encuentran en situación especial.	100%	De acuerdo a lo reportado por el proceso, se realizó esta actividad.
		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.	Se realizaron dos jornadas de actualización.	66%	Se evidenció que se realizaron dos jornadas de actualización. El porcentaje corresponde al avance de las actividades según el corte del año 2016. sin embargo la Subdirección de Talento Humano no fue informada de este proceso por lo que la actividad no fue reportada por la Subdirección.
		4. Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	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 envió dicho documento a través de correo electrónico 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 teléfonos especialmente de las GURP las cuales en algunos casos cambiaron de sede.	100%	Ya se encuentra realizada esta actividad, se encuentra publicada desde el día 22 de Julio del 2016.
		5. Elaborar mensualmente el informe PQRSD.	Se elaboran informes correspondientes al mes de Enero a noviembre de 2016 los cuales ya fueron enviados a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación, se puede confirmar en pagina web entidad.	100%	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.
		6. Publicar en la página web los informes PQRSD.	Se publicaron en la pagina Web de la UNP los informes correspondientes a los meses: Enero: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20%20MES%20ENERO%202016%20v2.pdf Febrero: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20MES%20FEBRERO%202016.pdf Marzo: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20%20MES%20MARZO%20%202016.pdf Abril: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20ABRIL%202016.pdf Mayo: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20MAYO%202016.pdf Junio: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20JUNIO%202016.pdf Julio: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20JULIO%202016.pdf Agosto: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20AGOSTO%202016.pdf Septiembre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20SEPTIEMBRE%202016.pdf Octubre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20OCTUBRE%202016.pdf Noviembre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20NOVIEMBRE%202016.pdf	100%	Se evidencia en la página Web de la Entidad.

Componente	SUB-COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	1. Medir la satisfacción y la percepción de usuarios de la Unidad Nacional de Protección.	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.
		2. Realizar los informes de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción al usuario.	Se publicaron en la pagina Web de la UNP los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a los meses: Enero: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20ENERO%202016%20v2.pdf Febrero: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20MES%20FEBRERO%202016.pdf Marzo: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20MES%20MARZO%20%202016.pdf Abril: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20ABRIL%202016.pdf Mayo: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20MAYO%202016.pdf Junio: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20FINAL%20PQRS%20JUNIO%202016.pdf Julio: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20JULIO%20-2016.pdf Agosto: http://www.unp.gov.co/atencion-o/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20AGOSTO%202016.pdf Septiembre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20SEPTIEMBRE%202016.pdf Octubre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20OCTUBRE%202016.pdf Noviembre: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20Y%20ANALISIS%20ENCUESTAS%20SATISFACCION%20NOVIEMBRE%202016.pdf	100%	Se evidencia en la página Web de la Entidad.
		3. Participar en las ferias de servicio al ciudadano.	En el periodo comprendido en los meses de septiembre, octubre y Noviembre de 2016 se asistió a 2 ferias las cuales se llevaron a cabo en: Santander de Quilichao: los días 6,7,8 y 9 de Octubre Since Sucre: los días 25,26 y 27 de noviembre.	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. 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.

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	3. Divulgar datos abiertos.	Se tiene como avance la publicación de 17 sets de datos abiertos: Ejecución Acumulada Octubre 2016 Ejecución Acumulada Septiembre 2016 Ejecución Acumulada Agosto 2016 Ejecución Acumulada Julio 2016 Ejecución Acumulada Junio 2016 Ejecución Acumulada Mayo 2016 Ejecución Acumulada Abril 2016 Ejecución Acumulada Marzo 2016 Índice de confidencialidad de activos de información UNP Registro de activos de información UNP Inventario activo de información UNP Glosario formulario solicitudes protección individual UNP Ejecución acumulada febrero 2016 Esquema de publicación UNP 2016 Ejecución acumulada enero 2016 Glosario página web UNP Sedes UNP	100%	El cumplimiento del 100% de esta actividad se reportó en el cuatrimestre anterior en el informe de seguimiento del mes de Mayo 2016 y se reportan avances para el tercer cuatrimestre.
		4. Publicar información sobre contratación pública.	Se realizó publicación de la totalidad de los contratos remitidos por el área de contratos.	100%	Para el tercer 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.
		5. Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Todos los procesos de la entidad Se han publicado los documentos generados por la UNP en cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea. Sin embargo, falta consolidar algunos documentos para el cumplimiento de la meta.	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 esta no se reportó para el corte del 31 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 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 reposa 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 información de calidad ala población con discapacidad; pero se cuenta con limitantes en el manejo de la plataforma para consolidar el proceso.	95%	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 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 información de calidad a la población con discapacidad; pero se cuenta con limitantes en el manejo de la plataforma para consolidar el proceso.	90%	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.	100%	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 informe se encuentra publicado en la pagina web de la entidad en el link http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Documents/INFORME%20PQRS%20UNP%20-%20DICIEMBRE%202016.pdf	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		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.	1. Los funcionarios activos en la planta de personal se encuentran inscritos, actualizados y vinculados respecto a la planta global en SIGEP. 2. De acuerdo a la información allegada de la Secretaría General, se realizó la verificación de las hojas de vida de todo el personal durante el 2016.	100%	La Subdirección de Talento Humano, está cumpliendo con la exigencia de la actualización de las Hojas de Vida de los funcionarios de la UNP. El proceso de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios-Contratación presentó avance de la actualización de las hojas de vida en el SIGEP.
		4. Registrar y actualizar en el SIGEP las hojas de vida de funcionarios y contratistas.	La actualización de hojas de vida y bienes y rentas de funcionarios quedó al 80% de cumplimiento. De acuerdo a la información allegada de la Secretaría General, se registraron las 369 hojas de vida que terminaron el 31 de diciembre de 2016.	90%	La Subdirección de Talento Humano, está cumpliendo con la exigencia de la actualización de las Hojas de Vida de los funcionarios de la UNP. El proceso de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios-Contratación presentó avance de la actualización de 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.	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%

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"> - Capacitación en Medidas de eficiencia en la contratación pública. - Capacitación en Acción de Repetición y Supervisión de los Contratos. - Capacitación en Estatuto Anticorrupción. - Capacitación en Responsabilidad Fiscal. - Capacitación en Delitos contra la Administración Pública. 	<p>Se realizaron jornadas de capacitación así:</p> <p>1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS Entidad capacitadora DNP Asistentes 4</p> <p>2. DEVOLUCIÓN DE DEDUCCIONES Y REINTEGROS PRESUPUESTALES Y NO PRESUPUESTALES Entidad capacitadora Ministerio de Hacienda Asistentes 1</p> <p>3. DIPLOMADO CONTRATACION Y PRESUPUESTO ESTATAL PROCESOS JUDICIALES ADMINISTRATIVOS Entidad capacitadora Universidad Distrital Asistentes 19</p> <p>En total en el año se realizaron 7 capacitaciones sobre los temas relacionados cumpliendo así con el 100% de la meta</p>	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		<p>3. Realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre la Política de convivencia en la Unidad Nacional de Protección.</p>	<p>Se está realizando la divulgación de la Política de Convivencia en las jornadas de inducción y reinducción en la Entidad.</p> <p>En el periodo enero-abril asistieron 18 funcionarios En el periodo mayo-agosto asistieron 68 funcionarios En el periodo septiembre-diciembre participaron 140 funcionarios</p>	35%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 35%
		<p>4. Implementar la estrategia "Me pongo la camiseta de la UNP".</p>	<p>En el último trimestre de 2016 se entregan los últimos 35 uniformes con los valores institucionales a los equipos que representaron a la UNP en el Torneo de la Función Pública.</p> <p>Con esto se entregaron durante 2016 65 uniformes con los valores institucionales</p>	100%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 100%
		<p>5. Realizar el concurso para incentivar la lectura de los correos informativos y la Intranet "A que tu lees"</p>	<p>1. De manera aleatoria se realizó la visita a las oficinas de la UNP para preguntar los tres últimos correos de cada mes para incentivar a leerlos. A los funcionarios que contestaron acertadamente se les entregó un botillito con los valores, entre otros premios, 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 que han arrojado 10 ganadores.</p> <p>2. Se realizó una pieza para la intranet con los valores institucionales, en esta actividad se incluyó a las regionales quienes realizaron un mensaje de acuerdo al valor, participaron cerca de 500 funcionarios y colaboradores a nivel nacional.</p> <p>3. Se realizaron unos papeles con el enunciado de los correos informativos, y por dependencias se preguntó sobre que era dicho correo para medir la importancia de la lectura de los correos informativos, participaron en la actividad 150 funcionarios y colaboradores de la entidad.</p>	80%	Según lo reportado por el proceso el avance de esta actividad es del 80%


 Jefe Oficina Control Interno
 Unidad Nacional de Protección