





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

2014



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. Objetivo y Alcance:	4
3. Definiciones.....	4
4. Marco legal.....	5
5. Elementos Estratégicos Corporativos	5
5.1 Misión.....	5
5.2 Visión	5
5.3 Principios Éticos.....	6
5.4 Valores Éticos	7
6. Componentes del Plan.....	7
6.1 Riesgo de Corrupción.	7
6.2 Estrategias Antitramites	8
6.3 Rendición de Cuentas.....	9
6.4 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	10
7. Canales habilitados para solicitudes de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.....	10
7.1 Electrónicamente	10
7.2 Personalmente	10
7.3 Telefónica.....	11

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN -UNP-	Página 3 de 11	



INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional de Protección fue creada mediante el decreto 4065 del 2011 del 31 de Octubre de 2011. Créase la Unidad Administrativa Especial del Orden Nacional, denominada UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION - UNP, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera patrimonio propio, adscrita al Ministerio del Interior, hará parte del Sector Administrativo del Interior tendrá el carácter de organismo nacional de seguridad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los 14 procesos que se encuentran definidos en la Plataforma Estratégica de la Unidad Nacional de Protección.

Siguiendo los parámetros establecidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y el Departamento Administrativo de la Función Publica, este plan establece 4 componentes así:

1. **Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo:** En este componente se identifican los posibles riesgos de corrupción por medio de la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción el cual incluye una identificación, Análisis, Medidas de Mitigación y un Seguimiento de cada uno de los procesos existentes en la Unidad Nacional de Protección.
2. **Estrategia Antitrámites:** la finalidad de este componente es simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes y a su vez poder acercar al ciudadano a los servicios que presta el estado mediante la modernización y aumento de eficiencia de los procedimientos.
3. **Rendición de Cuentas:** Este componente busca la transparencia de la gestión administrativa para lograr la adopción de los principios de buen gobierno, en donde se afianza la relación entre la Unidad Nacional de Protección y la Ciudadanía mediante la información y explicaciones de los resultados obtenidos.
4. **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Unidad Nacional de Protección para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 4 de 11	



2. Objetivo y Alcance:

Objetivo General: Diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contiene el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Alcance: El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se aplicara a todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección.

3. Definiciones:

- **Daño de activos:** se materializa con el abandono, uso inapropiado o colocar en inferioridad de condiciones los recursos físicos y tecnológicos de la entidad.
- **Decisiones erróneas:** se manifiestan en diferentes ámbitos
- **Estratégico:** se materializa cuando se definen lineamientos, políticas, estrategias y directrices que no son adecuadas o convenientes para la entidad.
- **Operativo:** corresponde a la escogencia de alternativas impropias.
- **Financiero:** esta dado por la inapropiada asignación de recursos.
- **Hurto:** se materializa con la apropiación indebida, por parte de un servidor o de terceros de propiedad física, financiera e intelectual de la entidad.
- **Fraude:** se materializa al inducir a cometer un error para obtener una resolución contraria a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas. También al obtener mediante maniobras engañosas una ventaja en detrimento de alguien – sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley o a las de un contrato en perjuicio de otro.
- **Incumplimientos de compromisos:** se materializan al pasar por alto las obligaciones o los compromisos de la entidad.
- **Incumplimientos legales:** se materializan con el no acatamiento de la normativa externa o interna.
- **Inexactitud:** se materializa al presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas, o desfiguradas.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 5 de 11	

4. Marco legal

La Ley 1474 de 2011¹, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitramites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

DECRETO 2641 DE 2012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

5. Elementos Estratégicos Corporativos



5.1 Misión:

La Unidad Nacional de Protección es un organismo de seguridad del Orden Nacional adscrita al Ministerio del Interior, encargada de articular, coordinar y ejecutar medidas de protección y apoyo a la prevención, promover los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad de personas, colectivos, grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

5.2 Visión:

Para el año 2019, la Unidad Nacional de Protección, se consolidará como un organismo de seguridad del Estado que a través de una gestión efectiva e idónea, implementa las

¹ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 6 de 11	



políticas públicas de protección, promoción, respeto y garantía de los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad personal, en el ámbito de su competencia, a quienes se encuentren en situación de riesgo extraordinario o extremo, o en virtud de su cargo, manteniendo la confianza de sus beneficiarios siendo reconocida como un referente internacional en materia de garantía de estos derechos.

5.3 Principios Éticos

Son las normas de conducta propias de la Unidad Nacional de Protección, para precisar su identidad y por las cuales rige su actuar. La Constitución y la Ley dirige los derechos y objetivos de la comunidad, pero la ética siempre es cuestión de una persona y de las acciones correctas de los seres.

La Unidad Nacional de Protección ha definido en la presente declaración los siguientes principios:

- Cuidado de la vida: El Cuidado de la Vida en todas sus formas es un imperativo en la función pública.
- Transparencia: Dar a los ciudadanos información clara, precisa, accesible y abundante sobre los diferentes niveles del desempeño de la Unidad Nacional de protección.
- Confidencialidad: Es una propiedad de la información mediante la cual se garantizará el acceso a la misma solo por parte de las personas que estén autorizadas.
- Servicio al ciudadano: La prestación del servicio de protección estará enfocada a atender con idoneidad y oportunidad los requerimientos de los beneficiarios del programa.
- Trabajo en equipo: Los servidores públicos de la UNP trabajaran en conjunto para lograr la eficacia en la prestación del servicio de protección.
- Eficacia: Las medidas tendrán como propósito prevenir o evitar la materialización de los riesgos o mitigar los efectos de su eventual consumación.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 7 de 11	

5.4 Valores Éticos

Estos son los valores básicos que guiarán la conducta y las actividades de los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección hacia el logro de su misión:



- **Honestidad:** Actuamos de manera ideal, razonable, justa, recta y decente; anteponiendo los fines e intereses de la comunidad sobre los propios.
- **Respeto:** Aceptamos y comprendemos las particularidades de cada persona, valorando sus cualidades y el medio que los rodea.
- **Lealtad:** Somos fieles al ejercicio de la función pública al dar cumplimiento al mandato constitucional, legal e institucional, orientando nuestras actuaciones al servicio de la comunidad y los fines del Estado.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con el deber asignado para el logro de los objetivos institucionales de la Unidad Nacional de Protección, aportando lo mejor de si mismo.
- **Transparencia:** Como funcionarios de la Unidad Nacional de Protección, estamos dispuestos a mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, manejando la información en forma ágil, completa y veraz.
- **Disciplina:** Los servidores públicos de la UNP respetarán las reglas y directrices que rigen la entidad.

6. Componentes del Plan

De acuerdo con los parámetros establecidos el Plan contiene los siguientes componentes independientes

6.1 Riesgo de Corrupción.

La Unidad Nacional de Protección tiene identificados catorce procesos que se encuentran definidos en la Plataforma Estratégica los cuales son susceptibles de posibles actos de corrupción. La UNP podrá identificar sus riesgos de corrupción, en los siguientes procesos:



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 8 de 11	

1. Direccionamiento y Planeación Estratégica
2. Administración sistema de Gestión Integrado
3. Gestión de Solicitudes de Protección
4. Gestión de Evaluación del Riesgo
5. Gestión de Medidas de Protección
6. Gestión Administrativa y Financiera
7. Gestión jurídica
8. Gestión de Control Interno Disciplinario
9. Gestión Tecnológica
10. Gestión del Talento Humano
11. Gestión de Adquisición y Administración de Bienes Servicios
12. Gestión y Administración Documental
13. Gestión de Atención al Usuario
14. Control Interno y Auditoria

En el mapa de riesgo de corrupción se identificaron los posibles riesgos de cada uno de los catorce (14) procesos, el cual será publicado en la página web de la entidad para posteriormente ser comunicado a los jefes de oficina (líderes de proceso), con el fin de establecer un monitoreo constante. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno.

6.2 Estrategias Antitramites



Con esta estrategia la Unidad busca establecer los medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos y la vez racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de estrategias como:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP-	Página 9 de 11	

- Preparar informe mensual sobre Peticiones Quejas y Reclamos.
- Revisión y ajuste a las caracterizaciones y documentación obligatoria de los proceso.
- Elaboración e Implementación de las tablas de retención documental en la Entidad.
- Cumplir con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea – GEL, según el Decreto 2693 de 2012.
- Identificar en los procesos misionales los posibles trámites y/o procedimientos administrativos a registrar en el SUIT.
- Identificar las normas regulatorias de los posibles trámites y/o procedimientos administrativos de la UNP
- Priorizar los trámites y/o procedimientos administrativos identificados y presentar ante el DAFP para aprobación
- Incluir en el en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT los nuevos trámites y/o procedimientos administrativos admitidos y aprobados por el DAFP.

6.3 Rendición de Cuentas

- Socializar la estrategia de rendición de cuentas de la unidad nacional de protección.
- Publicar boletines informativos sobre la Gestión de la UNP en la página web de la entidad.
- Publicar el plan de Rendición de Cuentas en los medios establecidos por la entidad.
- Realizar una vez al año la rendición de cuentas, a través de una estrategia de comunicación.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DPE-PL-02 / V2	
	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Fecha: 31/01/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN –UNP–	Página 10 de 11	

6.4 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

- Capacitar a los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección en atención y servicio al ciudadano
- Establecer la estrategia y lineamientos de comunicaciones de la unidad nacional de protección.
- Diseñar folletos con la oferta institucional de la Unidad y las preguntas más frecuentes de los usuarios.
- Participación en Ferias del Servicio al Ciudadano.
- Implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano
- Diseñara la encuesta de satisfacción al Usuario
- Aplicar la encuesta, elaborar informe de resultados y definir las acciones de mejora.

7. Canales habilitados para solicitudes de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

7.1 Electrónicamente

Las actuaciones de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que el ciudadano considere realizar virtualmente serán atendidas mediante el correo electrónico contacto@unp.gov.co. Se solicita incluir en el asunto el tipo de actuación (contacto- petición – queja – reclamo - denuncia).

7.2 Personalmente

Las actuaciones de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que el ciudadano considere realizar personalmente serán atendidas por personal de la Unidad Nacional de Protección en la sede ubicada en la Carrera 58 No. 10-51 de lunes a viernes de 8:00 A.m. a 4:30 P.m.



7.3 Telefónica

Las actuaciones de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que el ciudadano considere realizar Telefónicamente al **Teléfono fijo: 4269800** desde la ciudad de Bogotá, **Celular: 318 210 11 07** y **Avantel: 5*1127**

Elaboro: Cielo Patricia Criollo Obando Oficina Asesora de Planeación e Información	
Aprobó: Jaime Orlando Infante Acosta Oficina Asesora de Planeación e Información	
Oficializo: Jaime Orlando Infante Acosta Oficina Asesora de Planeación e Información	