

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Gestión del Riesgo
de Corrupción -
Mapa de Riesgos
de corrupción



Racionalización de
Trámites



Rendición de
Cuentas



Mecanismos para
Mejorar la Atención
al Ciudadano



Mecanismos para la
Transparencia y
Acceso a la
Información



Iniciativas
Adicionales
(Código de Ética)



MININTERIOR





Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Política de Administración de Riesgos	Revisar y Ajustar la política y lineamientos de administración de Riesgo de la Unidad Nacional de Protección.	Implementación de Política de lineamientos de administración de Riesgo.	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/03/16 al 20/03/16
	Socializar la política y lineamientos de la administración de Riesgo en la Unidad Nacional de Protección.		Oficina Asesora de Planeación e Información	22/03/16 al 30/03/16
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Socializar la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 - DAFP.	Socialización de la Guía.	Oficina Asesora de Planeación e Información	15/02/16 al 15/03/16
	Realizar talleres teórico-prácticos sobre Gestión del Riesgo de Corrupción.	Mapas de Riesgos de Corrupción Actualizados.		01/03/16 al 05/03/16
	Diseñar e implementar una herramienta de los Mapas de Riesgos de Corrupción.	Herramienta Implementada.		01/03/16 al 10/03/16
	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.	Mapas de Riesgos de Corrupción Actualizados.	Líderes de proceso	01/03/16 al 14/03/16
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección.		Oficina Asesora de Planeación e Información	21/03/16 al 25/03/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Consulta y Divulgación	Publicar en la Página Web de la entidad el Mapa de Riesgo de Corrupción Videngia 2016.	Campañas de Socialización.	Oficina Asesora de Planeación e Información	30/03/16
	Realizar campañas de sensibilización a funcionarios y colaboradores de la Unidad Nacional de Protección, sobre Mapas de Riesgo de Corrupción.		Oficina Asesora de Planeación e Información	04/04/16 al 29/04/16
	Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso.		Líderes de Proceso	04/04/16 al 29/04/16
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción por proceso.	4 Informes de Monitoreo.	Líderes de Proceso	Corte: 30/04/16 31/08/16 31/12/16
	Reportar el monitoreo del Mapa de Riesgo de Corrupción a la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación e Información.			
Seguimiento	Realizar seguimiento a los mapas de Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional de Protección.	Informes de Seguimiento.	Oficina de Control Interno	Corte: 30/04/16 31/08/16 31/12/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Racionalización de Trámites

SUB-COMPONENTE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE REALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO
<i>Solicitudes de Protección Individual</i>	Tecnológico	Formulario diligenciado en línea	El trámite de solicitudes de protección en la actualidad es diligenciable por medios electrónicos	Perfeccionar el trámite de “Solicitudes de Protección” para que sea diligenciamiento en línea.
	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD Reducción de costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos. Generación de esquemas no presenciales mediante el trámite de “solicitudes de protección en línea”.		RESPONSABLE Grupo de Solicitudes de Protección. Grupo de Tecnología.	FECHA 01/04/16 al 31/12/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Racionalización de Trámites

SUB-COMPONENTE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE REALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO
<i>Solicitudes de Protección Colectiva</i>	Administrativa	Ingresar el trámite de solicitudes de protección colectiva en el SUIT.	El trámite no se ha ingresado a la plataforma SUIT.	Ingresar el trámite de solicitudes de protección colectiva en el SUIT.
	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	RESPONSABLE	FECHA	
	Mejorar el acceso a la información del trámite a la ciudadanía.	Grupo de Solicitudes de Protección Colectiva. Grupo de Tecnología	01/05/16 al 31/08/16	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Racionalización de Trámites

SUB-COMPONENTE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE REALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO
<i>Solicitudes de Protección Individual</i>	Administrativa	Aumentar el número de sedes inscritas en el SUI en la que se puede realizar el trámite.	La entidad cuenta con sedes a nivel nacional que no se ven reflejadas en el SUI.	Aumentar el número de sedes inscritas en el SUI en las que se puede realizar el trámite.
	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	RESPONSABLE	FECHA	
	Trámite accesible a mayor cantidad de población.	Grupo de Tecnología	01/05/16 al 31/12/16	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Rendición de Cuentas

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Emitir en la Página Web, Redes sociales, Correo Institucional y Carteleras, boletines informativos sobre gestión de la entidad.	Boletines informativos publicados.	Equipo de Comunicación	01/04/16 al 31/12/16
	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.	Página Web Actualizada.	Grupo de Tecnología	01/01/16 al 31/12/16
	Publicar en la Página Web los informes de gestión y ejecución de presupuesto, planes y programas de la entidad.	Informes Publicados en la Página Web.	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/04/16 al 31/12/16
	Realizar y socializar el cronograma de actividades de Rendición de Cuentas - Vigencia 2015.	Cronograma de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Planeación e Información	17/06/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Rendición de Cuentas

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a la ciudadanía a través de la Página Web, invitaciones y redes sociales a la audiencia de rendición de cuentas de la UNP.	Audiencia Pública.	Oficina Asesora de Planeación e Información Equipo de Comunicaciones	17/06/16 al 28/06/16
	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.	Temas de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Planeación e Información Equipo de Comunicaciones	13/05/16
	Realizar Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la Unidad Nacional de Protección.	Audiencia Pública.	Oficina Asesora de Planeación e Información - Dirección General	29/06/16
	Entablar acciones de diálogo con los ciudadanos a través de mesas de trabajo.	Mesas de Trabajo	Dirección General	01/01/16 al 31/12/16
	Participar en las ferias ciudadanas programadas en el marco del Programa Nacional del servicio al ciudadano	Participación Ferias Ciudadanas	Grupo de Atención al Usuario	01/04/16 al 31/12/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Rendición de Cuentas

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a los servidores públicos de la UNP sobre Rendición de Cuentas de la UNP.	Capacitaciones.	Subdirección de Talento Humano	01/06/16 al 23/06/16
	Socializar a los ciudadanos el tema de Rendición de Cuentas.	Campañas de sensibilizaciones	Equipo de Comunicaciones	01/04/16 al 20/05/16
	Realizar campaña de sensibilización motivando a los funcionarios y contratistas a la entidad a que propongan temas a tratar en la Rendición de Cuentas de la UNP.		Oficina Asesora de Planeación e Información Equipo de Comunicaciones	01/04/16 al 20/05/16
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Socializar y Publicar en página web las conclusiones de la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la UNP.	Socialización de las conclusiones de Rendición de Cuenta	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/06/16 al 10/06/16
	Diseñar los planes de mejoramiento producto de las observaciones y sugerencias de la ciudadanía en la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Planes de Mejoramiento	Oficina Asesora de Planeación e Información	03/10/16 al 10/10/16
	Realizar seguimiento a los compromisos y conclusiones de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	03/10/16 al 10/10/16



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer en 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.	Fortalecimiento de las salas de atención al usuario en GURP	Grupo de Atención al Usuario	01/04/16 al 30/08/16
	Realizar campañas informativas al ciudadano en redes sociales, sobre la utilización de la página web y accesibilidad de la información.	12 informes	Equipo de Comunicaciones	01/04/16 al 30/12/16
	Diseñar e implementar indicadores de gestión con el fin de medir la percepción y eficacia de los canales de atención de la UNP.	Indicadores Implementados	Grupo de Atención al Usuario Oficina Asesora de Planeación e Información	01/04/16 al 15/04/16
	Realizar campañas informativas en la página web y en las redes sociales (Facebook - Twitter) sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.	4 Campañas Informativas	Equipo de Comunicaciones	01/04/16 al 30/12/16
	Actualizar en la página web, la información correspondiente a: las sedes de atención de la UNP, directorio nacional de las dependencias y nombres de funcionarios que atienden al ciudadano.	Página Web actualizada	Grupo de Tecnología	01/04/16 al 30/06/16
	Diseñar un folleto sobre el portafolio de servicios y los canales de atención al ciudadano de la UNP.	Folleto	Equipo de Comunicaciones	01/05/16 al 16/05/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Talento Humano	Realizar capacitaciones con el fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la UNP.	4 Capacitaciones	Subdirección de Talento Humano	01/04/16 al 30/12/16
	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.		Subdirección de Talento Humano	01/01/16 al 29/02/16
Normativo y procedimental	Responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad de acuerdo con los términos de Ley.	Respuestas PQRSD	Grupo de Atención al Usuario	01/01/16 al 30/12/16
	Realizar monitoreo y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que ingresan a la entidad.	Seguimiento PQRSD	Grupo de Atención al Usuario	01/01/16 al 30/12/16
	Implementar el procedimiento de Atención al Usuario en los Grupos Regionales de Protección (GURP).	Procedimiento Implementado	Grupo de Atención al Usuario Grupos Regionales de Protección (GURP)	01/04/16 al 30/06/16



Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas en la entidad sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	4 Campañas Informativas	Grupo de Atención al Usuario Equipo de Comunicaciones	01/04/16 al 30/12/16
	Diseñar e implementar un procedimiento para atender a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.	Procedimiento Implementado	Grupo de Atención al Usuario	01/05/16 al 10/06/16
	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.	4 Jornadas	Subdirección de Talento Humano Oficina Asesora Jurídica Grupo de Atención al Usuario	01/04/16 al 30/12/16
	Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	Carta de Trato Digno al Ciudadano ajustada	Grupo de Atención al Usuario	18/04/16 al 29/04/16
	Elaborar mensualmente el informe PQRSD.	12 informes	Grupo de Atención al Usuario	01/02/16 al 30/12/16
	Publicar en la página web los informes PQRSD.	Informes publicados	Grupo de Atención al Usuario	18/04/16 al 30/12/16



Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Relacionamiento con el ciudadano	Medir la satisfacción y la percepción de usuarios de la Unidad Nacional de Protección.	Encuesta de percepción Aplicada 1 Informe de la Encuesta de Percepción	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/03/16 al 30/04/16
	Realizar los informes de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción al usuario.	12 Informes de los Resultados Encuesta de Satisfacción de Usuario	Grupo de Atención al Usuario	01/02/16 al 30/12/16
	Participar en las ferias de servicio al ciudadano.	Ferias de atención al usuario	Grupo de Atención al Usuario	01/04/16 al 30/12/16



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura.	Página WEB actualizada con la información de la estructura organizacional de la UNP publicada.	Oficina Asesora de Planeación actualiza la información. Grupo de Tecnología.	01/04/16 al 30/12/16
	Publicar la información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento.	Página WEB actualizada con la información de procedimientos, servicios y funcionamiento de la entidad publicada.		01/04/16 al 30/12/16
	Divulgar datos abiertos.	Dos (2) conjuntos o set de datos abiertos publicados en el año.	Grupo de tecnología	01/04/16 al 30/12/16
	Publicar información sobre contratación pública.	Publicar los documentos de contratación que entregue el grupo de contratos a Tecnología.	Secretaria General: Grupo de Contrato. Grupo de Tecnología.	01/04/16 al 30/12/16
	Publicar y divulgar de la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Información publicable de acuerdo a los registros indicados en Tics para el gobierno abierto.	Todos los procesos de la entidad.	01/04/16 al 30/12/16



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Formalizar los costos de acceso a la información mediante una resolución para garantizar que se realicen cobros conforme a la Ley.	Definir si el acceso a la información es gratuita, o en qué casos amerita el cobro, junto con el estudio de marcado en caso que se definan costos asociados transferibles al solicitante.	Oficina Asesora Jurídica. Secretaría General: Grupo de Tesorería	01/04/16 al 30/12/16
		Resolución de oficialización de costos de acceso a la información pública.		01/04/16 al 30/12/16
	Estandarizar la forma de respuesta a los solicitantes de información y establecer y cumplir los tiempos de respuesta.	Dar respuesta a las solicitudes de información en medios accesibles para el solicitante, por el medio indicado si este ha sido especificado.	Oficina Asesora Jurídica: Grupo de Atención al Usuario.	01/04/16 al 30/08/16
		Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta según los criterios que clasifican al solicitante. (Ley 1755 de 2015)	Oficina Asesora Jurídica: Grupo de Atención al Usuario.	01/04/16 al 30/08/16



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información a grupos étnicos y en situación de discapacidad, en formatos alternativos comprensibles.	Continuar la adaptación de la página institucional en el cumplimiento de directrices de accesibilidad y usabilidad, logrando el nivel A de acuerdo a norma NTC. Definir formatos alternativos (video y/o video) para divulgar información.	Grupo de Tecnología	01/04/16 al 30/12/16
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad de la población en situación de discapacidad.	Colocar a disposición en los puntos de atención al usuario en las sedes principales de Bogotá, equipos de cómputo con programas que faciliten el acceso a información de personas con baja visión.	Grupo de Tecnología	01/04/16 al 30/12/16



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
	Responder solicitudes de las comunidades que hablen diferentes idiomas o lenguas .	Realizar un análisis de caracterización de usuarios e implementar un protocolo de atención de solicitudes de información en su idioma o dialecto, dando alcance al grupo étnico más representativo.	Grupo de Atención al Usuario.	01/04/16 al 30/12/16
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Consolidar un informe de solicitudes de acceso a la información.	Reajuste de la herramienta de registro de PQRSD para incluir las variables que permitan identificar solicitudes de acceso a información pública.	Grupo de Atención al Usuario. Grupo de Tecnología	01/04/16 al 30/08/16
		Diligenciamiento de la nueva herramienta de registro de PQRSD con la cual se generará, a partir de su implementación, el informe de solicitudes de acceso a información pública.	Grupo de Atención al Usuario. Grupo de Tecnología	01/04/16 al 30/12/16



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
	Establecer en los contratos de prestación de Servicios en “La cláusula Obligaciones”, la actualización de las hojas de vida en el SIGEP	Hojas de vida actualizadas en el SIGEP.	Secretaría General - Grupo Contratos	01/01/16 al 31/12/16
	Realizar seguimiento y monitoreo a las hojas de vida de los servidores públicos y contratistas de la UNP.		Subdirección de Talento Humano - Grupo Contratos	01/01/16 al 31/12/16
	Registrar y actualizar en el SIGEP las hojas de vida de funcionarios y contratistas.		Subdirección de Talento Humano - Grupo Contratos	01/01/16 al 31/12/16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Iniciativas Adicionales

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Código de Ética	Realizar jornadas y talleres de divulgación y sensibilización del Código de Ética.	Sensibilizaciones sobre Código de Ética.	Subdirección de Talento Humano, Grupo Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo.	01/03/16 al 30/12/16
	Realizar jornadas de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección en los siguientes temas: 1. Capacitación en Medidas de eficiencia en la contratación pública. 2. Capacitación en Acción de Repetición y Supervisión de los contratos. 3. Capacitación en Estatuto Anticorrupción. 4. Capacitación en responsabilidad fiscal. 5. Capacitación en delitos contra la administración pública.	5 Capacitaciones Realizadas.		01/04/16 al 30/12/16 De acuerdo con el PIC.
	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre la Política de convivencia en la Unidad Nacional de Protección.	80% personal capacitado		De acuerdo con el cronograma de Inducción y Reinducción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Iniciativas Adicionales

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
<i>Código de Ética</i>	Implementar la estrategia "Me pongo la camiseta de la UNP".	Socialización de los valores y los principios de la entidad.	Subdirección de Talento Humano Grupo Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo	01/04/16 al 30/12/16
	Realizar el concurso para incentivar la lectura de los correos informativos y la Intranet "A que tú lo lees".	Realización Concurso.		01/04/16 al 30/12/16

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

RESPONSABLE

ACTIVIDADES

*Oficina Asesora
de Planeación e
Información*

Liderar el proceso de Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.

Consolidar el mapa de Riesgo de Corrupción de la UNP.

*Líderes de
Proceso*

Actualizar los Mapas de Riesgo de Corrupción por Proceso.

Realizar el Seguimiento y Monitoreo cuatrimestral de los Mapas de Riesgo de Corrupción por Proceso.



**Oficina de
Control Interno**

Realizar monitoreo y seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

- 1** Primer seguimiento: con corte al 30 de Abril.
- 2** Segundo seguimiento: con corte al 31 de Agosto.
- 3** Tercer seguimiento: con corte al 31 de Diciembre.
- 4** Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

El avance de las acciones y estrategias del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** deben ser reportadas en el formato DPE-FT-16/V1 en las siguientes fechas de corte: **Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.**

REVISÓ:
Edgar Zamudio Pulido
Jefe OAPI

APROBÓ:
Diego Fernando Mora Arango
Director General
Unidad Nacional de Protección

