



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION

VIGENCIA 2013.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción.	Identificar los riesgos de corrupción y elaborar el mapa anticorrupción de la entidad.	X	Fue elaborado el Mapa de Riesgo y publicado en la página web.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Jefes de los diferentes procesos.	Debilidades: No se evidencia identificación de los riesgos en el mapa de corrupción de los procesos: Gestión solicitudes de Protección, Gestión de Control Interno Disciplinario y Gestión de Atención al Usuario. La oficina de Control Interno recomienda: Revisar y ajustar el mapa de Riesgos de corrupción, identificar todo los riesgos de los procesos de la entidad, establecer controles y acciones para evitar y mitigar los riesgos. Socializar en la entidad el mapa de Riesgo de Corrupción.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
					Unificar en una sola metodología el mapa de riesgo institucional y mapa riesgo de corrupción, con el fin que su socialización se facilite y sea de mayor comprensión en la entidad.
Estrategia Antitrámites.	<p>La Unidad Nacional de Protección implementara un único formulario para la inscripción del programa de prevención y protección el cual estará disponible en la página web de la entidad (www.unp.gov.co).</p> <p>Se efectuara una atención personalizada en las ventanillas de atención al usuario de la UNP.</p> <p>Implementar evaluaciones y seguimientos a la ruta de protección con el fin de evaluar la prestación del servicio e implementación de medidas de protección.</p>	X	En la página web (www.unp.gov.co) existe un link del formulario de Inscripción al programa de prevención y protección.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Debilidades: <p>Se evidencia que las actividades de la estrategia antitrámite fueron enfocadas al macroproceso de la gestión de la prestación del servicio de protección de la entidad, no se encuentra identificados los trámites de los diferentes procesos.</p> <p>La segunda actividad no contribuye a la estrategia antitrámite, se evidencia que da cumplimiento al mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano.</p> <p>No han sido realizadas evaluaciones y seguimientos a la ruta de protección.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
					<p>La Oficina de Control Interno recomienda:</p> <p>Hacer un proceso de evaluación de los diferentes trámites de la Unidad Nacional de Protección, con el fin de hacerle seguimiento y mejora.</p>
<p>Estrategia de Rendición de cuentas.</p>	<p>La unidad nacional de protección aplicara el decreto 19 de 10 de enero de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p> <p>La Unidad Nacional de Protección publicara en la página web: Programas, planes, proyectos, presupuesto, convocatorias e informes rendición de cuentas.</p> <p>Publicar boletines informativos sobre la Gestión de la UNP en la página web de la entidad.</p>	<p>X</p>	<p>La oficina Asesora de planeación diseño una estrategia de Rendición de cuentas se encuentra en <u>proceso de aprobación</u> por parte de Dirección General, para así proceder a implementarla en la entidad.</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Debilidades:</p> <p>La actividad No. 1 no da cumplimiento a la estrategia de Rendición de Cuenta, se evidencia que apunta a la estrategia Antitrámites.</p> <p>Se evidencia que en la página web de la entidad no han sido publicado los boletines informativos sobre la gestión dela entidad.</p> <p>No han sido publicados en la página web los Programas, planes, proyectos y plan estratégico de la entidad.</p> <p>La Oficina de Control Interno recomienda:</p> <p>La entidad debe generar espacios de participación</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
	Realizar una vez al año la rendición de cuentas, a través de una audiencia pública.				<p>ciudadana a todas las actividades desarrolladas por la entidad protección, contratación, financiera y compras invitando a las diferentes veedurías que participen de manera activa en cada uno de estos procesos.</p> <p>La Unidad Nacional de Protección debe propiciar espacios de reflexión al interior de la entidad.</p> <p>Documentar e implementar un manual y/o procedimiento sobre la Rendición de cuentas.</p> <p>Realizar la rendición de cuentas de la gestión de la entidad, a través de audiencias pública.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
<p>Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.</p>	<p>Atender de manera objetiva, idónea, eficaz y oportuna a los usuarios que soliciten información y vinculación al Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección brindando orientación adecuada a los requerimientos presentados. Mantener actualizada la página web de la entidad.</p> <p>Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de comunicación de atención al ciudadano.</p> <p>Elaborar e implementar un manual de Atención al Ciudadano en la Unidad Nacional de Protección -UNP.</p> <p>El proceso de Gestión de Atención al Usuario es el encargado de atender, asesorar y proveer la información de la entidad en forma veraz y oportuna a los peticionarios de la forma Presencial, virtual y vía telefónica.</p>	<p>X</p>	<p>La Unidad Nacional de Protección lanzó la Estrategia de Gestión del Servicio, que tiene como objetivo hacer más eficiente el seguimiento y la atención de cada uno de los casos que llegan a la entidad. Cada uno de los asesores del grupo de Gestión del Servicio atenderá de manera oportuna las inquietudes de las respectivas poblaciones.</p> <p>Se habilito el correo institucional atencionalusuario@unp.gov.co para conocer sus peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Los canales de comunicación establecidos por la entidad para interacción con la ciudadanía: Telefónicamente al Teléfono fijo: 4269800 desde la ciudad de Bogotá. Celular: 318 210 11 07</p> <p>Las actuaciones de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que el ciudadano considere realizar personalmente son atendidas por personal de la Unidad Nacional de Protección en la sede ubicada en la Carrera 58</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Debilidades:</p> <p>La Información publicada en la página web de la entidad se encuentra desactualizada, ni cumple con lo establecido en el manual integrado de planeación.</p> <p>Carencia un instrumento de medición de la percepción del cliente.</p> <p>Se evidencia que no existe un plan de comunicación en la entidad, que permita socializar e implementar los canales de comunicación de atención al ciudadano.</p> <p>Carencia de un manual de Atención al Ciudadano en la Unidad Nacional de Protección -UNP</p> <p>La Oficina de Control Interno recomienda:</p> <p>Implementar en la entidad un mecanismo para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios.</p>



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.			No. 10-51 de lunes a viernes de 8:00 A.m. a 4:30 P.m.		Documentar e implementar en la entidad el manual de atención al ciudadano.
OTROS:	Estrategia de Gobierno en línea. Gestión documental. Estrategia de Cero papel			Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Secretario General.	Debilidades: En plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia de 2013, se evidencia que no fueron definidas estrategias sobre Gobierno en línea, Gestión Documental y Estrategia Cero Papel. La Oficina de Control Interno recomienda: Adoptar e Implementar políticas, planes y procedimientos para la estrategia de gobierno en línea. Conformar el comité de gobierno en línea. Fortalecer la Gestión documental de la Entidad.



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación 30/04/2013	Actividades Realizadas 30/8/2013	Responsable	Anotaciones
					Implementar en la Unidad Nacional la Estrategia Cero Papel, en cumplimiento a la directiva 04/2012.

Seguimiento de la Estrategia.	 ALVARO RUIZ CASTRO Jefe Oficina de Control Interno
--------------------------------------	---

Proyectó y Elaboró: Rosan Carolina Bejarano –Profesional Universitario