



FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2018

SEGUIMIENTO: 3º CUATRIMESTRE DE 2018 (SEP A DIC)

PUBLICACIÓN: 15 DE ENERO DE 2019

SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRES DE 2018



COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDAD CUMPLIDA	(%)	OBSERVACION
Política de administración del riesgo	Realizar ajuste y actualización de la política de administración de riesgos de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación Y gestión y sus dimensiones operativas-Líneas de defensas	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018 se expidió la resolución 1829 de fecha 21 de diciembre de 2018 relacionada con Política de gestión del riesgo actualizada y publicada.
Política de administración del riesgo	Socializar los ajustes de la política de administración de Riesgos de la Unidad Nacional de protección	No	0%	La socialización de la política de administración de riesgos aprobada el día 21 de diciembre se realizará en el mes de febrero de 2019.
Política de administración del riesgo	Realizar mesas de trabajos con los diferentes procesos para aplicación de la metodología de mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2018.	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento en un 100% en el I Cuatrimestre de 2018.
Política de administración del riesgo	Realizar mesas al interior de los procesos para formulación, documentación y aprobación de los Mapas de Riesgos por corrupción	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento en un 100% en el I Cuatrimestre de 2018.
Seguimiento	Realizar los reportes de monitoreo y revisión Cuatrimestral a los Mapas de Riesgos de Corrupción.	Si	100%	Para el segundo cuatrimestre de 2018 se reporto por correo a la oficina de control interno el día 3/09/2018 dando alcance al memorando ID MEM00016638 con fecha del 27 de agosto de 2018, el Seguimiento del II Cuatrimestre (mayo – agosto) de 2018 del mapa de Riesgo de Corrupción de los procesos de Administración del Sistema de Gestión Integrado y Direcciónamiento y Planeación Estratégica
Consulta y Divulgación	Publicar en Intranet y página web los mapas de riesgos de corrupción por procesos.	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento a cabalidad para el I Cuatrimestre de 2018.
Monitoreo y Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral a los Mapas de Riesgos de Corrupción.	Si	100%	Se realizaron las actividades de seguimiento y evaluación cuatrimestral a los mapas de riesgo de corrupción de cada uno de los procesos de la entidad, se dejaron las recomendaciones y observaciones requeridas. (las evidencias se encuentran en la carpeta trinity y en carpeta yute "seguimiento mapas de riesgo de corrupción 2018"
Seguimiento	Realizar los reportes de monitoreo y revisión Cuatrimestral a los Mapas de Riesgos de Corrupción.	Si	100%	Para el segundo cuatrimestre de 2018 se reporto por correo a la oficina de control interno el día 3/09/2018 dando alcance al memorando ID MEM00016638 con fecha del 27 de agosto de 2018, el Seguimiento del II Cuatrimestre (mayo – agosto) de 2018 del mapa de Riesgo de Corrupción de los procesos de Administración del Sistema de Gestión Integrado y Direcciónamiento y Planeación Estratégica
Monitoreo y Seguimiento	Publicar en la Página Web de la Entidad los informes de seguimiento y evaluación de los Mapa de Riesgo de Corrupción 2018.	Si	100%	Se publico en la pagina web de la entidad en los tiempos establecidos los informes de seguimiento y evaluación de los mapas de riesgo de corrupción correspondientes a la vigencia 2018.
Monitoreo y Seguimiento	Socializar en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los resultados del informe seguimiento y evaluación de los mapas de riesgo de Corrupción.	Si	100%	El resultado del seguimiento y monitoreo a la efectividad de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos, se informa a la Dirección General de la UNP y a cada uno de los Subdirectores, Secretaria Gral y Jefes de Oficina, con quienes se realizan mesas de trabajo específicas cuando son calificados de no efectivos o que no se evidencia su efectividad.
Monitoreo y Seguimiento	Realizar mesas de retroalimentación con los procesos para revisión y ajustes de los mapas de riesgos de corrupción, de acuerdo a las observaciones realizadas por la oficina de control intemp según informe de monitoreo y seguimiento	Si	100%	Durante la vigencia 2018 se realizaron las mesas de trabajo con cada uno de los procesos de acuerdo con las observaciones realizadas en los seguimientos cuatrimestrales.


Gloria Ines Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno



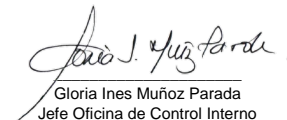
FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2018



SEGUIMIENTO: 3º CUATRIMESTRE DE 2018 (SEP A DIC)
PUBLICACION: 15 DE ENERO DE 2019
SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRES DE 2018

COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITE

TRAMITE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDAD CUMPLIDA	(%)	OBSERVACION
Medidas de protección Individual	Optimizar el trámite para que pueda ser diligenciado en línea por parte del solicitante (Medidas Individuales)	Si	90%	Para el tercer cuatrimestre de 2018, en el marco del contrato interadministrativo No 785 de 2017 suscrito con la Imprenta Nacional, se avanza en la automatización del proceso de recepción de solicitudes de medidas de protección individual en el nuevo sistema de gestión documental. En cuanto al formulario ya se desarrollo y funciona según los campos que están registrados en el formulario oficial que entregó al equipo de desarrollo el grupo de mejora continua. El proceso ya se definió y cuenta con el flujo del proceso validado con los lideres y coordinadores del área. La implementación inicia el 1 de febrero de 2019 así como su capacitación al interior de la entidad de acuerdo a lineamientos del Consejo Directivo
Medidas de protección colectiva	Optimizar el trámite para que pueda ser diligenciado en línea por parte del solicitante (Medidas Colectivas)	Si	90%	Para el tercer cuatrimestre de 2018, en el marco del contrato interadministrativo No 785 de 2017 suscrito con la Imprenta Nacional, se avanza en la automatización del proceso de recepción de solicitudes de medidas de protección individual en el nuevo sistema de gestión documental. En cuanto al formulario ya se desarrollo y funciona según los campos que están registrados en el formulario oficial que entregó al equipo de desarrollo el grupo de mejora continua. El proceso ya se definió y cuenta con el flujo del proceso validado con los lideres y coordinadores del área. La implementación inicia el 1 de febrero de 2019 así como su capacitación al interior de la entidad de acuerdo a lineamientos del Consejo Directivo


Gloria Ines Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno



FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2018

SEGUIMIENTO: 3º CUATRIMESTRE DE 2018 (SEP A DIC)

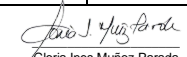
PUBLICACION: 15 DE ENERO DE 2019

SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRES DE 2018



COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDAD CUMPLIDA	(%)	OBSERVACION
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participar en las ferias ciudadanas programadas en el marco del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018 y dando cumplimiento al cronograma enviado por el Departamento Nacional de Planeación, el Grupo de Atención al Ciudadano asistió a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, realizadas en los municipios de Cumaribo-Vichada y San Vicente del Caguan - Caqueta los días 23 de junio y 28 de julio respectivamente, brindado un espacio que permite realizar un acercamiento a la comunidad para informar sobre nuestro programa de protección y generar participación e integración con la ciudadanía.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a través de redes sociales y página web, y correos informativos a servidores, contratistas y ciudadanía, la audiencia de la rendición de cuentas de la Unidad Nacional de Protección de la vigencia 2017	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento en un 100% en el II Cuatrimestre de 2018.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión realizada durante la vigencia del 2017 de la Entidad. Medio: Presencial, redes sociales - Streaming.	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento en un 100% en el II Cuatrimestre de 2018.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar Capacitaciones y sensibilizaciones a servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general sobre Rendición de cuentas y normatividad, con el promover la participación ciudadana	Si	100%	La Subdirección de Talento Humano realiza: * 3 Jornadas de capacitaciones - Se realizaron las 3 capacitaciones, dos en Bogotá y una en ciudades por videoconferencia. * 6 Sensibilizaciones a servidores públicos y contratistas - Se realizaron 7 sensibilizaciones a los grupos internos (funcionarios y contratistas) de la entidad.
Rendición de Cuentas en materia paz.	Publicar el informe de Rendición de Cuentas de Paz en página web y redes sociales.	Si	100%	Para el segundo cuatrimestre de 2018 la oficina Asesora de Planeación e Información publico en la pagina web el 3 de julio de 2018 el primer informe de rendicion de cuentas de paz.
Rendición de Cuentas en materia paz.	Elaborar y publicar Informe General de la Estrategia de Rendición de la Unidad Nacional de Protección de la vigencia 2017.	Si	100%	A esta actividad se le dio cumplimiento en un 100% en el II Cuatrimestre de 2018.
Rendición de Cuentas en materia paz.	Reportar el informe rendición de Cuentas de Paz al Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO).	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018, en el mes de diciembre se generó el reporte de los 3 indicadores que hasta la fecha estan definidos para la UNP, para la vigencia julio-diciembre de 2017 y enero-julio 2018.
Información de calidad y lenguaje comprensible.	Elaboración y publicación semestral de los informes de gestión de la Unidad Nacional de Protección - UNP.	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018 se elaboro y publico el segundo informe de gestion de la Unidad Nacional de Protección
Información de calidad y lenguaje comprensible.	Realizar y publicar en página web y redes sociales boletines Informativos sobre la gestión y cumplimiento de las metas de los procesos de la Unidad Nacional de Protección.	Si	100%	se encuentran publicados en la pagina web
Información de calidad y lenguaje comprensible.	Publicar en página web la ejecución de los planes, programas y proyectos de la entidad.	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018 en la pagina web de la entidad se encuentra publicados la ejecución de los planes, programas y proyectos de la entidad.


Gloria Ines Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno



FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2018
SEGUIMIENTO: 3º CUATRIMESTRE DE 2018 (SEP A DIC)
PUBLICACION: 15 DE ENERO DE 2019
SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRES DE 2018



COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDAD CUMPLIDA	(%)	OBSERVACION
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Actualizar y socializar el procedimiento de PQRSD	Si	100%	El Grupo de Atención al Ciudadano realizó siete (7) actividades de socialización de la actualización del PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS GSC-PR-01-V7, a través de comunicaciones internas - correos informativos enviados a funcionarios y colaboradores tanto del nivel central como de las GURP. Copia acta de reunión con GAC realizada el día 22/10/2018, copia correos informativos publicados los días 29/11/2018 y 14/12/2018, copia correo electrónico enviado a las GURP el día 24/10/2018, copia comunicaciones internas MEM18-00020988, MEM18-00021136, MEM18-00021187 enviadas a líderes de proceso misionales los días 22/10/2018, 23/10/2018, y 24/10/2018. (Carpeta Yute Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Archivo GAC-2018)
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Realizar campañas de sensibilización al interior de la entidad sobre la atención al ciudadano y respuesta a PQRSD	Si	100%	Durante el último cuatrimestre a través de correo informativo, el GAC realizó cinco (5) socializaciones al interior de la entidad, a fin de recordar a funcionarios y colaboradores los términos legales para dar respuesta oportuna a las PQRSD que son elevadas a la UNP y la debida atención al ciudadano. Copia correos informativos sobre términos legales publicados los días 25/10/2018 - 22/11/2018 - 21/12/2018. Copia correos informativos sobre debida atención al ciudadano publicados los días 21/09/2018 - 15/11/2018 (Carpeta Yute Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Archivo GAC-2018)
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Socialización en redes sociales de los canales para presentar PQRSD ante la entidad	Si	100%	Durante el último cuatrimestre, el equipo de comunicaciones socializó a través de redes sociales, los canales para la presentación de PQRSD por la ciudadanía ante la entidad
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Dar cumplimiento al aplicativo PQRSD en los Grupos Regionales de Protección - GURP	Si	100%	En coordinación con la Subdirección de Protección, se realizó una (1) videoconferencia con funcionarios y colaboradores del Grupo Regional de Protección de Medellín a fin de revisar la implementación y uso adecuado del aplicativo PQRSD. Acta de asistencia a videoconferencia, realizada el día 26 de noviembre de 2018. (Carpeta Yute Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Archivo GAC-2018)
Seguimiento	Responder en términos de ley las PQRSD que son elevadas ante la entidad	Si	100%	Para el tercer cuatrimestre de 2018 el grupo de atención al ciudadano con el fin de medir la oportunidad en la respuesta de PQRSD elevadas a la entidad, realizó durante el tercer cuatrimestre del año el correspondiente seguimiento a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias evidenciando que se respondió en términos legales el 90.33% del total de PQRSD, y que el 9.67% restante no contestadas oportunamente, tiene como causa la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Consultar Informes Consolidados de PQRSD Septiembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/informe-pqrsd-grupo-atencion-al-ciudadano-septiembre-2018e2808b.pdf Octubre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/informe-pqrsd-grupo-atencion-al-ciudadano-octubre-2018e2808b.pdf Noviembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/12/e2808binforme-pqrsd-grupo-atencion-al-ciudadano-noviembre-2018e2808b.pdf Diciembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/e2808binforme-pqrsd-grupo-atencion-al-ciudadano-diciembre-2019.pdf
Seguimiento	Realizar monitoreo y seguimiento a PQRSD que son elevadas ante la entidad	Si	100%	Correos electrónicos aleatorios, enviados por colaboradora del GAC encargada de realizar seguimiento, a través de los cuales se informa semanalmente a los enlaces de PQRSD el estado de las mismas y el tiempo de respuesta. (Carpeta Yute Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Archivo GAC-2018)
Seguimiento	Elaborar y publicar el informe encuesta de satisfacción de servicio de atención al ciudadano.	Si	100%	El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró los informes consolidados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano, correspondientes al tercer cuatrimestre de 2018, para publicación en la página web por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Información. Consultar Informes Consolidados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano a través de los siguientes enlaces: Septiembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/informe-e2808bye2808b-analisis-encuestas-satisfaccionseptiembre-2018e2808be2808b.pdf Octubre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/informe-pqrsd-grupo-atencion-al-ciudadano-octubre-2018e2808b.pdf Noviembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/12/informe-y-analisis-encuesta-satisfaccion-noviembre-2018e2808be2808b.pdf Diciembre: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/e2808binforme-e2808bye2808b-analisis-encuestas-satisfaccion-diciembre-2018e2808be2808b.pdf
Seguimiento	Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el DNP	Si	100%	El Grupo de Atención al Ciudadano dio cumplimiento a esta actividad durante los dos primeros cuatrimestres del año, asistiendo a las cuatro Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC. Participación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano I trimestre de 2018 http://socrates.unp.gov.co/Reporte/Descarga/3080 Participación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano II trimestre de 2018 http://socrates.unp.gov.co/Reporte/Descarga/3227 Participación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano III trimestre de 2018 http://socrates.unp.gov.co/Reporte/Descarga/3370 Participación Feria Nacional de Servicio al Ciudadano IV trimestre de 2018 http://socrates.unp.gov.co/Reporte/Descarga/3496
Seguimiento	Evaluar la percepción de satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía sobre la gestión y los servicios por la entidad	Si	90%	La firma consultora contratada por la entidad para la medición de percepción sobre los servicios prestados por la UNP a los beneficiarios del Programa de Protección a su cargo, presentó el Informe Preliminar e Informe de Campo sobre dicha medición. Resta la socialización de los resultados de la encuesta de percepción.

Gloria Ines Muñoz Parada
Gloria Ines Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno



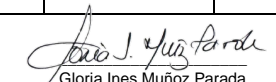
FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2018



SEGUIMIENTO: 3º CUATRIMESTRE DE 2018 (SEP A DIC)
PUBLICACION: 15 DE ENERO DE 2019
SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRES DE 2018

COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDAD CUMPLIDA	(%)	OBSERVACION
INICIATIVA ADICIONAL	Actualización del código de ética de la Unidad Nacional de Protección, de acuerdo a los lineamientos del MIPG.	Si	100%	Mediante Resolución No. 1300 del 05 de Septiembre de 2018, se adoptó el Código de Integridad de los Servidores Públicos de la UNP, adicionando dos principios fundamentales que reflejan la razón de ser de la entidad: Respeto a la Vida y Confidencialidad
INICIATIVA ADICIONAL	Sensibilizar y concientizar a la Alta Dirección, servidores públicos, y contratistas en relación con el fortalecimiento de la cultura ética de la Entidad.	Si	100%	El cumplimiento de las actividades se evidencia en el segundo trimestre del año 2018, con el cumplimiento de la meta establecida.
INICIATIVA ADICIONAL	Realizar socializaciones al interior de la entidad sobre el código ética de la Unidad Nacional de Protección - UNP.	Si	100%	El cumplimiento de las actividades se evidencia en el segundo trimestre del año 2018, con el cumplimiento de la meta establecida.


Gloria Ines Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno