Unidad Nacional de Protección

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#UNPProtecciónHumana

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades		Indicador	Unidad de Medida	Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar, actualizar, aprobar, publicar y socializar la Política de Gestión del Riesgo de la UNP	Divulgar y socializar la política de riesgos revisada, actualizada y aprobada	Número	Alcanzar un 100% de divulgación y comprensión de la política de gestión de riesgos dentro de la entidad dentro de el tiempo establecido	2da Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información 3ra línea de defensa OCI	2/01/2024	30/04/2024
2. Construcción de los Mapas Integrales de Riesgos	2.1	Realizar mesas de trabajo con los diferentes procesos para revisión validación y actualización de los mapas integrales de riesgos de la siguiente vigencia	Mesas de trabajo realizadas para la revisión, validación y actualización de los Mapas Integrales de Riesgos de la siguiente Vigencia	Número	Realizar un 100% de las mesas de trabajo planificadas para la revisión, validación y actualización de los mapas integrales de riesgos	2da Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información	3/10/2024	30/11/2024
	2.2.	Consolidar los mapas integrales de riesgos de la presente vigencia	Mapas Integrales de Riesgos consolidados y aprobados para la actual vigencia	Número	Consolidar todos los Mapas Integrales de Riesgos de la UNP para la vigencia, asegurando la representación completa y precisa de los riesgos identificados	2da Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información	1/01/2024	31/01/2024
3. Consulta y divulgación	3.1.	Publicar borrador de los mapas integrales de riesgos de la siguiente vigencia aprobados y validados internamente en la página web para consulta a la ciudadanía	Borradores de mapa de riesgos publicados	Número	Publicar y poner a disposición de la ciudadanía todos los borradores de los Mapas Integrales de Riesgos de la UNP para la vigencia actual en la página web de manera oportuna y comprensible	2da Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información	20/12/2023	15/01/2024
	3.2.	Revisar las observaciones recibidas y de ser pertinente ajustar el mapa integral de riesgos de la presente vigencia incluyendo las mismas, una vez el proceso lo haya avalado	Informe de observaciones por parte de ciudadanía con los resultados de la publicación de los borradores mapa de riesgos	Número	Matriz de Mapas Integrales de Riesgos de la UNP de la vigencia ajustado	2da Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información	16/01/2024	24/01/2024
	3.3.	Publicar los mapas integrales de riesgos aprobados y validados para la vigencia de acuerdo con las observaciones de la ciudadanía	Mapas de riesgos publicados en pagina web	Número	Publicar en la página web los Mapas Integrales de Riesgos de la vigencia actual, incorporando las observaciones recopiladas durante el proceso de consulta ciudadana	2da Línea de defensa OAPI Oficina Asesora de Planeación e Información	24/01/2024	31/01/2024
4. Monitoreo y Revisión	4.2.	Realizar cuatrimestralmente el monitoreo al cumplimiento de los mapas integrales de riesgos	Monitoreo de los mapas integrales de riesgos	Número	Tres (3) Informes cuatrimestrales de segunda línea de defensa de monitoreo al cumplimiento de los mapas de Riesgos	2da Línea de defensa OAPI Oficina Asesora de Planeación e Información	Primer informe 29/04/2024 Segundo informe 30/08/2024 Tercer informe 29/11/2024	Primer informe 12/05/2024 Segundo informe 13/09/2024 Tercer informe 13/12/2024
5. Seguimiento	5.1	Realizar cuatrimestralmente la evaluación de los Mapas Integrales de Riesgos y publicar el resultado en los plazos establecidos por ley	Evaluación Mapas de Riesgos	Número	Tres (3) Informes de Evaluación	3ra Línea de defensa Oficina de Control Interno	Primer informe 2/01/2024 Segundo informe 2/05/2024 Tercer informe 02/09/2024	Primer informe 10/05/2024 Segundo informe 10/09/2024 Tercer informe 10/01/2025
	5.2	Comunicar a la Alta Dirección los resultados del Informe de evaluación	Comunicar los resultados del Informe de Evaluación	Número	Tres (3) comunicaciones anexando el Informe de evaluación de riesgos de corrupción.	3ra Línea de defensa Oficina de Control Interno	Primer informe 2/01/2024 Segundo informe 2/05/2024 Tercer informe 02/09/2024	Primer informe 10/05/2024 Segundo informe 10/09/2024 Tercer informe 10/01/2025
	5.3	Comunicar el resultado de evaluación cuatrimestral de los Mapas Integrales de Riesgos a los procesos de la Entidad	Resultado de la evaluación cuatrimestral de los Mapas Integrales de Riesgos a los procesos de la entidad comunicados	Número	Tres (3) comunicaciones anexando el informe de evaluación de riesgos de corrupción	3ra Línea de defensa Oficina de Control Interno 2da línea de defensa OAPI (acompaña)	Primer informe 2/01/2024 Segundo informe 2/05/2024 Tercer informe 02/09/2024	Primer informe 10/05/2024 Segundo informe 10/09/2024 Tercer informe 10/01/2025

Archívese en: C:\Users\nubia angel\OneDrive - Unidad Nacional de Protección\Documentos

Total actividades 10

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
0	Se crea el formato con el fin de dar cumplimiento al Decreto 612 de 2018 y así mismo a la Resolución 1366 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG - SIG de la Unidad Nacional de Protección, El Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada de Gestión de Riesgo y se derogan las Resoluciones Nos. 1820 de 2018 y 1565 del 2019"	27/01/2021	1
1	Se realiza actualizaciones instructivo en el que se incluyó el nombre del indicador y unidad de medida en los 6 componentes, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la Circular Externa-100-020 de 2021, suscrita por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	1/07/2022	2
2	Ajustes en los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, los cuales fueron presentados para aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 20 de septiembre de 2023: i) Rendición de cuentas: subcomponente 2 "Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", modificación de la actividad 2.1, así como la meta o producto relacionado; subcomponente 4 "Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ", modificación de la actividad 4.1. ii) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: subcomponente 5 "Relacionamiento con el ciudadano", modificación de la descripción de la actividad 5.2, así como la meta o producto relacionado. iii) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: subcomponente 4 "Criterio diferencial de accesibilidad", eliminación de la actividad 4.1.	28/09/2023	3
3	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, documento que surtió trámite en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 18 de enero de 2024.	18/01/2024	4
4	Ajustes en los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, los cuales fueron presentados para aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 17 de julio del 2024: i) 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: subcomponente 5. Seguimiento, modificación de la descripción de la actividad 5.3, así como la meta o producto relacionado, ii) 2. Racionalización de Trámite se incluyó el proceso responsable. iii) 3.Rendición de cuentas: subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, modificación de la fecha final de la actividad 4.1; iv) 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: se incluyo el subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa y la actividad 1.1. y actividad 1.2 así como la meta o producto relacionado, proceso responsable, fecha de inicio y fecha final, se incluyó el subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad y la actividad 4.1. así como la meta o producto relacionado, proceso responsable, fecha de inicio y fecha final.	17/07/2024	5

CRÉDITOS

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:

Nombre: Nubia Stella Ángel Casallas

Cargo y/o vinculación/dependencia: Contratista del Grupo de Planeación Institucional y Gestión de la Información/Oficina Asesora de Planeación e Información

NUBIA STELLA ANGEL C

Revisó:

Nombre: Belly Ovalle Alarcón

Cargo /dependencia: Coordinadora Grupo de Planeación Institucional y Gestión de la Información - Oficina Asesora de Planeación e Información

Aprobó:

Nombre: María Fernanda Reyes Sarmiento

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

Aprobó:

Nombre: Augusto Rodríguez Ballesteros

Cargo: Director General

FIRMA DE OFICIALIZACIÓN DEL DOCUMENTO- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MIPG-SIG

Oficializó:

Nombre: María Fernanda Reyes Sarmiento

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

Unidad Nacional de Protección	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	#UNPProtecciónHumana

Componente 2: Racionalización de Trámites

Tipo	Nombre del Trámite u OPA	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Indicador	Unidad de medida	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Trámite	Medidas de protección individual	Inscrito	El trámite medidas de protección individual se realiza de forma presencial o diligenciable por medios electrónicos PDF	Optimización del trámite de medidas de protección individual para que sea diligenciado en linea	Aumento en la eficiencia administrativa de la Entidad y reducción de costos, tiempos y desplazamientos del ciudadano	Actividades ejecutadas del cronograma - módulo SPI	Número	Tecnológica	Formularios diligenciables en línea	Gestión Tecnológica	2/02/2024	31/12/2024

Unidad Nacional de Protección

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADO 2024

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#UNPProtecciónHumana

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Actividad	Indicador	Unidad de Medida	Meta o Producto	Responsable actual	Fecha de Inicio	Fecha Final
1. Información	1.1	Consolidar los informes de rendición de cuentas institucional y de paz de la vigencia anterior y publicar en la página web de la entidad	Informes consolidados de rendición de cuentas e informes de paz publicados en la página web de la entidad	Número	Publicar un (1) informe de rendición de cuentas y audiencias públicas en la página web de la entidad	1 Línea de defensa todos los procesos 2 Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información Gestión Tecnológica	3/05/2024	31/07/2024
	1.2.	Consolidar el informe de gestión de la vigencia anterior y publicar en la página web de la entidad	Informe de gestión consolidado y publicado	Número	Un (1) informe de gestión consolidado y publicado en la página web de la entidad	1 línea de defensa todos los procesos 2 Línea de defensa Oficina Asesora de Planeación e Información Gestión Tecnológica	2/01/2024	31/01/2024
	1.3.	Realizar el autodiagnóstico MIPG-SIG	Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Sistema de Información de Gestión (MIPG-SIG) mediante el autodiagnóstico	Número	Realizar el autodiagnóstico MIPG-SIG de manera exhaustiva, abordando todos los aspectos relevantes del modelo dentro de la entidad	Direccionamiento Estratégico y Planeación Oficina Asesora de Planeacion e Información	1/02/2024	31/05/2024
	1.4.	Socializar al interior de la entidad los resultados del autodiagnóstico MIPG-SIG	Establecer un nivel de conocimiento y comprensión interna de los resultados del autodiagnóstico MIPG-SIG	Porcentaje	Alcanzar un 90% de conocimiento interno y comprensión de los resultados del autodiagnóstico MIPG-SIG	Direccionamiento Estratégico y Planeación Oficina Asesora de Planeacion e Información	1/02/2024	31/05/2024
	1.5.	Realizar seguimiento a la presente estrategia de rendición de cuentas	Establecer seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas	Número	Realizar dos (2) sesiones de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas	Direccionamiento Estratégico y Planeación Oficina Asesora de Planeacion e Información	2/01/2024	30/06/2024
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Participar en las "Juntanzas, festival para tejer lo público" en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección	Porcentaje de participación en las "Juntanzas, festival para tejer lo público" del Departamento Administrativo de la Función Pública viabilizadas por la entidad	Porcentaje	Alcanzar un 100% de participación del Grupo de Servicio al Ciudadano en las "Juntanzas, festival para tejer lo público" organizadas por la UNP durante el próximo año	OAPI - Gestión Servicio al Ciudadano	1/04/2024	30/11/2024
	2.2.	Participar en los eventos a nivel nacional, sectorial organizados por el Gobierno Nacional, gremios, organizaciones sociales	Documentar los eventos con participación de la UNP a nivel sectorial organizados por el Gobierno nacional, gremios, organizaciones sociales, etc.	Número	Un (1) documento elaborado en el que evidencie la participación de la UNP en eventos organizados por el Gobierno nacional, gremios, organizaciones sociales, etc.	Dirección General Oficina Asesora de Planeación e Información Subdirección de Talento Humano Subdireccion de Evaluación de Riesgo Subdirección de Protección	2/01/2024	27/12/2024
	2.3.	Desarrollar el alistamiento institucional	Establecer implementación de las actividades de alistamiento institucional para el diálogo de doble vía	Porcentaje	Alcanzar un 90% de implementación en las actividades de alistamiento institucional para el diálogo de doble vía	Direccionamiento Estratégico y Planeación Oficina Asesora de Planeacion e Información	1/02/2024	31/05/2024
	2.4.	Definir metodología y mínimo un espacio de diálogo con los grupos de valor	Establecer espacios de diálogo con grupos de valor	Número	Tres (3) espacios de diálogo con grupos de valor	Direccionamiento Estratégico y Planeación Oficina Asesora de Planeacion e Información	1/02/2024	31/05/2024
	2.5.	Difundir y consolidar las preguntas y/o propuestas de manera previa al espacio de diálogo	Efectividad de difusión y consolidación de preguntas y propuestas en el espacio de diálogo	Porcentaje	Alcanzar un 90% en la difusión y consolidación de preguntas y propuestas previas al diálogo en el próximo espacio de diálogo planificado	Oficina Asesora de Planeación e Información	1/02/2024	31/05/2024
	2.6.	Realizar el evento de diálogo para la rendición de cuentas	Participación en el evento de diálogo para la rendición de cuentas	Porcentaje	Alcanzar 70% participación en el evento de diálogo para la rendición de cuentas programado	Oficina Asesora de Planeación e Información	1/02/2024	31/05/2024
	2.7.	Publicar las respuestas de las preguntas recolectadas previa y durante el espacio de diálogo	Publicación de respuestas a preguntas ciudadanas	Porcentaje	Alcanzar 90% de publicación de las respuestas a preguntas recolectadas previa y durante el espacio de diálogo	Oficina Asesora de Planeación e Información	1/02/2024	31/05/2024
	2.8.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas y presentación de resultados de la gestión realizada durante la vigencia anterior en la UNP. Medio: presencial, redes sociales - Streaming	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	Número	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas en el que se presentan los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2023	Direccionamiento Estratégico y Planeación Grupo de Comunicaciones Estratégicas Gestión Tecnológica	1/07/2024	30/07/2024
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1.	Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas	Encuesta realizada a través de los diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas	Número	Una (1) encuesta realizada a través de los diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión de Servicio al Ciudadano Gestión Tecnológica	09/01/2024	31/05/2024
	3.2.	Fortalecer mediante actividades de capacitación la cultura organizacional y la responsabilidad de la entidad frente a sus grupos de valor. (Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a servidores públicos y contratistas sobre rendición de cuentas)	Actividades de capacitación y sensibilización sobre rendición de cuentas realizadas para fortalecer la cultura organizacional y la responsabilidad de la Entidad	Numero	Tres (3) jornadas de capacitaciones Cuatro (4) sensibilizaciones a servidores públicos y contratistas	Gestión Estratégica del Talento Humano	1/02/2024	30/12/2024
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Documento de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Número	Un (1) informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas elaborado y publicado	Tercera línea de defensa: Oficina de Control Interno	2/05/2024	30/08/2024

Unidad Nacional de Protección	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	#UNPProtecciónHumana

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividad	Indicador	Unidad de Medida	Meta / Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano	Iniciativas adelantadas para mejorar el servicio al ciudadano	Número	Dos (2) Iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la UNP durante la vigencia	Gestión de Servicio al Ciudadano	1/02/2024	31/12/2024
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano	Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano	Número	Una (1) Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano	Gestión de Servicio al Ciudadano	2/07/2024	30/09/2024
	2.2.	Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otras)	Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)	Número	Campañas planificadas y ejecutadas para promover las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad.	Gestión de Servicio al Ciudadano Grupo de Comunicaciones Estratégicas Gestión Tecnológica	1/02/2024	29/12/2024
3. Talento Humano	3.1	Capacitar en formación relacionada específicamente con el servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad, etc.) en la entidad	Capacitaciones realizadas en PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad	Número	Cuatro (4) Capacitaciones	Gestión Estratégica del Talento Humano	1/02/2024	30/11/2024
4. Normativo y procedimental	4.1.	Actualizar la caracterización de los grupos de valor de la UNP	Documento de Caracterización actualizado	Número	Mantener actualizado el documento de caracterización de grupos de valor de la UNP, asegurando que refleje con precisión la información	Gestión de Servicio al Ciudadano	2/09/2024	31/12/2024
5. Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía	Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano	Número	Una (1) Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano	Gestión de Servicio al Ciudadano	4/06/2024	31/12/2024

Unidad Nacional de Protección	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	#UNPProtecciónHumana

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente		Actividades	Indicador	Unidad de Medida	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Actualizar permanentemente la información de la Sección de Transparencia de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.	Items de la Sección de Transparencia actualizados de conformidad con lo señalado en la Ley. (Número de items actualizados / número total de items)*100	Porcentaje	100% de la información actualizada	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/07/2024	31/12/2024
	1.2.	Mantener actualizado en el SUIT los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), asegurando que se encuentran disponibles en el portal https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit	Trámites y OPAS con reporte de datos de operación actualizado.	Porcentaje	100% trámites y OPAS de la Entidad actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación e Información	01/07/2024	31/12/2024
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2.	Implementar las herramientas tecnológicas para la gestión integrada de las PQRSD	Actividades ejecutadas establecidas en el cronograma - módulo Ventanilla Única	Número	Informe de las actividades ejecutadas de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios	Gestión Tecnológica Gestión Documental	2/01/2024	29/11/2024
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Revisar la matriz de activos de información junto con el índice de información clasificada y reservada de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, enviada por la OAPI-Gestión Tecnológica	Revisión de la matriz de activos de información e índice de información clasificada y reservada	Número	Una (1) matriz de activos de información e índice de información clasificada y reservada revisada	Gestión Jurídica	2/01/2024	27/12/2024
	3.2.	Revisar y/o actualizar la matriz de activos de información junto con el índice de información clasificada y reservada de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014	Matriz de activos de información e índice de información clasificada y reservada actualizada	Número	Una (1) matriz de activos de información e índice de información clasificada y reservada actualizada	OAPI-Gestión Tecnológica Todos los procesos Gestión Jurídica	15/02/2024	30/04/2024
	3.3.	Publicar el índice de información clasificada y reservada	Documento que contenga el índice de información clasificada y reservada y publicado	Número	Un (1) documento que contenga el índice de información clasificada y reservada y publicado	OAPI -Gestión Tecnológica Todos los procesos Gestión Jurídica	15/04/2024	30/05/2024
	3.4	Revisar y/o actualizar y publicar el esquema de publicación de la información	Documento que contenga el esquema de publicación de la información	Número	Un (1) documento que contenga el esquema de publicación de la información elaborado adoptado y publicado	OAPI -Gestión Tecnológica	1/02/2024	30/04/2024
	3.5	Proyectar y aprobar el acto administrativo de adopción de los instrumentos de gestión de información	Acto administrativo proyectado de adopción de los instrumentos de gestión de información	Número	Acto administrativo aprobado de adopción de los instrumentos de gestión de información	OAPI -Gestión Tecnológica Gestión Jurídica Secretaria General - Gestión Documental Dirección General	2/05/2024	29/06/2024
	3.6	Publicar el acto administrativo de adopción de los instrumentos de gestión de información	Una (1) Resolución de adopción de los instrumentos de gestión de información	Número	Publicación del acto administrativo de adopción de los instrumentos de gestión de la información (Índice de información clasificada y reservada y publica)	OAPI - Gestión Tecnológica	2/05/2024	29/06/2024
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar campañas de sensibilización para eliminar las barreras actitudinales que impiden el acceso a las personas en condición de discapacidad a los servicios de la UNP.	Campañas de sensibilización realizadas	Número	Una campaña para servidores públicos y contratistas	OAPI - Grupo de servicio al ciudadano	01/09/2024	31/12/2024
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Revisar y evaluar la información actualmente disponible al público, identificando áreas de mejora y asegurando la precisión y relevancia de los datos	Nivel de accesibilidad y actualización de la información pública	Porcentaje	Alcanzar un 90% de accesibilidad y actualización de la información pública	OAPI - Gestión Tecnológica	2/01/2024	29/11/2024

Archívese en: C:\Users\nubia.angel\OneDrive - Unidad Nacional de Protección\Documentos

Total actividades: 11

Unidad Nacional de Protección	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	#UNPProtecciónHumana

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente		Actividades	Indicador	Unidad de Medida	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
1. Código de Integridad y Buen Gobierno	1.1	Realizar estrategias de comunicación y sensibilización relacionadas con código de integridad	Actividades pedagógicas realizadas en relación con el código de integridad ejecutadas	Número	Realizar un mínimo de seis (6) actividades pedagógicas en relación al código de integridad	Gestión Estratégica de Talento Humano Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo	1/06/2024	30/12/2024
	1.2	Implementar acciones de capacitación sobre declaración y trámite de los impedimentos y recusaciones	Actividades pedagógicas realizadas en relación a conflicto de intereses ejecutadas	Número	3 actividades pedagógicas en relación a conflicto de intereses	Gestión Estratégica de Talento Humano Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo	1/06/2024	30/12/2024

Unidad Nacional de Protección	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	#UNPProtecciónHumana

♦Diligencie la matriz de acuerdo con la misionalidad de su dependencia, No es necesario que formule actividades en todos los componentes, únicamente en los que su área puede aportar.

♦Tenga en cuenta que las metas y actividades que se planteen son de obligatorio cumplimiento.

♦El incumplimiento de las actividades pueden generar una falta disciplinaria grave (Art 81 de la Ley 1474 de 2011)

♦Por favor diligencie en los seis componentes las casillas correspondientes a cada subcomponente, actividades, meta o productos, fecha de inicio y final y responsables, dentro de la vigencia a formular en la matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

♦Los tipos de recurso que se plantea en la matriz pueden ser humano, tecnológico o financiero.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos

Para la formulación de este componente es importante tener en cuenta los elementos que integran cada subcomponente :

1. Política de Administración de Riesgos: Hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (ii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Seleccione que actividades se desarrollaran en la política de gestión de riesgo así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública. Los pasos para construir el mapa de riesgo de corrupción son: 1.Identificación del proceso. 2.Objetivo del proceso: Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción 3. Establecer las causas: Busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares. 4. Identificar los riesgos: Representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado 5. Consecuencias: Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. 6. Valoración del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

Seleccione que actividades se desarrollaran en construcción de los mapas integrales de riesgo así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

3. Consulta y Divulgación. Implemente una estrategia interna para la consulta y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción, tenga en cuenta que se adelanta en todas las etapas de su construcción, en el marco de un proceso participativo. De tal manera que sea una herramienta conocida.

Seleccione que actividades se desarrollaran en consulta y divulgación así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

4. Monitoreo y Revisión: Esta acción le corresponde realizarlo a los líderes de los procesos, responsables de los riesgos, pues se fundamenta en la cultura del autocontrol; por su parte, también lo efectúan las oficinas de Planeación.

Seleccione que actividades se desarrollaran en monitoreo y revisión así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

5. Seguimiento: lo adelantan las oficinas de Control Interno, o quien haga sus veces por lo menos tres (3) veces en el año: con corte al 30 de abril, al 31 de agosto y al 31 de diciembre. El Informe de Seguimiento deberá publicarse a los diez días hábiles siguientes a dichas fechas.

Seleccione que actividades se desarrollaran en seguimiento así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

Le corresponde a la Oficina de Planeación diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que se conozcan, debatan y formulen las apreciaciones, consideraciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción. Es necesario que las oficinas de Control Interno, evalúen la efectividad de los controles plasmados en los mapas de riesgos de corrupción.

Para la formulación de este componente es importante:

1. Tener en cuenta las recomendaciones, sugerencias, consideraciones y observaciones realizadas por las oficinas de Control Interno, en sus informes de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

2. Determinar los factores que afectan el cumplimiento de la misión y de los objetivos de la entidad. Esto es:

- **Contexto externo:** Se trata del entorno en el cual opera la entidad. Son las condiciones económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas; y
- **Contexto interno:** las condiciones que se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas/proyectos, procesos/procedimientos, sistemas de

3. Identificación de los riesgos de corrupción: tenga en cuenta:

- Riesgo es la posibilidad de que se presente un acto, sin que ello signifique que exista corrupción en la entidad. Se trata de reconocer que se pueden presentar hechos de corrupción, con el
- Los riesgos se identifican por procesos.
- Realice un inventario de las quejas, denuncias e investigaciones presentadas en la entidad.
- Formúlese las preguntas ¿Qué puede pasar?: son los riesgos; ¿Por qué puede pasar?: son las causas, ¿Cuándo puede pasar?: es la probabilidad, ¿Cómo lo minimizo?: es el control.
- Es necesario tener en cuenta la definición de riesgos de corrupción: "Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado".

El Mapa de Riesgos de Corrupción, puede ser sujeto de ajustes, las veces que sea necesario durante una misma vigencia. En este caso se deberá dejar por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos

Para la formulación de este componente es importante tener en cuenta los elementos que integran el tipo de trámite :

Paso 1. Lleve a cabo identificación de tramites, teniendo en cuenta

1.Inventario de trámites en el sistema único de Información de tramites SUIT

Paso 2. Lleve a cabo una priorización de los trámites a racionalizar, teniendo en cuenta:

1. Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal.
2. Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz.
3. Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
4. Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía
5. Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
6. Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.
7. Aquellos en donde se puedan presentar riegos de corrupción.
8. Aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto.
9. Cronograma de actividades (Estrategias de racionalización)
10.Identifique la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación

Paso 3. Lleve a cabo una racionalización de trámites a racionalizar, teniendo en cuenta:

1.Trámites Optimizados

Paso 4. Lleve a cabo interoperabilidad entre entidades, teniendo en cuenta:

1.Cadena de Trámites Ventanillas Únicas: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Paso 5. Implemente una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites

1. Divulgue internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las

Paso 6.Registre la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT

Para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar registre en la matriz las siguientes casillas:

1.Tipo de tramite: Seleccionar la acción especifica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.

2.Tramite.Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización

3.Otros procesos administrativo OPA: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia

4.Nombre del tramite u OPA: Definir el nombre del tramite y otro proceso administrativo

5.Estado:

Inscrito en el sistema único de Información de tramites SUIT

6.Situación actual. Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer

7.Mejora para implementar: Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.

8.Beneficio al ciudadano o entidad: Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.

9.Tipo racionalización: Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológico

a).Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención. Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

b)Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

Pago en línea de los trámites.
Formularios diligenciados en línea.
Envío de documentos electrónicos.
Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.

- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

c) Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
- Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
- Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

10. Acciones racionalización: Identifique las acciones de racionalización que estén encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

11. Fecha de inicio y final de la implementación de las acciones de racionalización planeadas: Indicar la fecha de inicio y final de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

12.Responsables:Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización

Paso 7.Defina una estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad.

1. Haga seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización
2. Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
3. Difunda a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
4. Recopile información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de

Seleccione para el subcomponente de Racionalización de tramite las actividades a racionalizar identificando el tipo de tramite (tramite, otros procedimiento administrativo),estado (debe estar inscrito en el SUIT),situación actual, mejora para implementar, beneficio al ciudadano o entidad, nombre del indicador, unidad de medida, tipo racionalización(administrativo, normativo, tecnológico),acciones de racionalización, fecha de inicio de la racionalización, fecha de finalización de la racionalización y responsable.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Es un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control

Para la formulación de este componente es importante tener en cuenta los subcomponentes que lo integran:

1. Información: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Seleccione para el subcomponente de información actividades que estén dirigidas a generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas, así como foros de manera presencial, espacios radiales o televisivos, boletines electrónicos y datos abiertos así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Seleccione para el subcomponente de dialogo actividades que estén dirigidas a publicación de informes de gestión, realización de encuestas de satisfacción frente a los resultados de la rendición de cuentas (Año Anterior), la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población, teleconferencias interactivas así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas: Se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias

Seleccione para el subcomponente de Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas actividades dirigidas a construir o actualizar la caracterización de usuarios o partes interesadas, construir y divulgar la estrategia de Participación Ciudadana y a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional: Elaborar un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones programadas para la Rendición de Cuentas, incluyendo la evaluación de los participantes en los eventos realizados, con el fin de realizar los ajustes necesarios y formular la estrategia para la vigencia.

Seleccione para el subcomponente de evaluación y retroalimentación a la gestión institucional actividades dirigidas a publicar los resultados de encuesta de evaluación de los ejercicios de rendición de cuentas , informe de rendición de cuentas y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para la formulación de este componente es importante tener en cuenta los elementos que integran cada subcomponente :

1. **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico** :La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Seleccione para el subcomponente estructura administrativa y direccionamiento estratégico actividades dirigidas a institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección, Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano y establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

2.Fortalecimiento de los canales de atención: La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Seleccione para el subcomponente fortalecimiento de los canales de atención actividades dirigidas a realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047, aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos, Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic),implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad, implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura, implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención, establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

3. Talento humano: Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

Seleccione para el subcomponente talento humano actividades dirigidas a fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación, promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades, fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio, evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos, Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros, establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización

4. Normativo y procedimental: Comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores.

Seleccione para el subcomponente normativo y procedimental actividades dirigidas a establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico), realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, construir e implementar una política de protección de datos personales, definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área, elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno, definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

5. Relacionamiento con el ciudadano: Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Seleccione para el subcomponente relacionamiento con el ciudadano actividades dirigidas a caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad, realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

Componente 5: Mecanismos Transparencia y Acceso a la Información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley

Para la formulación de este componente es importante tener en cuenta los elementos que integran cada subcomponente :

1. Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna. Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

Seleccione para el subcomponente transparencia activa actividades dirigidas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano, como publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, divulgación de datos abiertos, publicación de información sobre contratación pública, Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

2. Transparencia pasiva: Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Seleccione para el subcomponente transparencia pasiva actividades dirigidas a fortalecer los controles establecidos, que permitan garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas PQRS así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

3.Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información: Relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del registro de inventario de activos de Información, esquema de publicación de información y el índice de Información clasificada y reservada articulada con los lineamientos del programa de gestión documental.

Seleccione para el subcomponente elaboración de Instrumentos de gestión de la Información actividades dirigidas a sensibilizar a los procesos frente a los instrumentos de gestión documental y de la normativa vigente, identificar los elementos que conforman los instrumentos de gestión de la Información, definir el índice de información clasificada y reservada, elaborar el esquema de publicación de la información y expedir el acto administrativo de adopción de los instrumento de gestión de información así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

4. Criterio diferencial de accesibilidad: Relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

Seleccione para el subcomponente criterio diferencial de accesibilidad actividades dirigidas a divulgar la información en formatos alternativos que permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad, adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad, implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgarla información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

5. **Monitoreo al acceso a la información**: Relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Seleccione para el subcomponente monitoreo al acceso a la información actividades dirigidas a realizar monitoreo y seguimiento al número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.

Componente 6: Iniciativas adicionales

Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Seleccione para el subcomponente iniciativas adicionales actividades dirigidas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública así como especificar el nombre del indicador, unidad de medida, meta o producto, proceso responsable, fecha de inicio y fecha de finalización.