

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE JULIO DE 2015

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES GITCI AGOSTO
	ABRIL	AGOSTO	AGOSTO	
Numeral 4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
<input type="checkbox"/> Seguimiento a la Matriz de riesgos	X	X	X	Se realizaron mesas de trabajo con los responsables de procesos y se ajustaron: descripción de los riesgos, controles, indicadores y acciones del Mapa de Riesgos de todos los procesos, conforme a las recomendaciones de la evaluación realizada por Control Interno en el periodo anterior. Se observaron avances en actividades conforme a los indicadores establecidos a partir del ajuste.
Numeral 4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:				
<input type="checkbox"/> Construcción del portafolio de servicios interno para optimizar la relación con los servidores públicos de la Entidad, mismo que será divulgado ampliamente.			X	
<input type="checkbox"/> Seguimiento del estado de PQRSD a través de aplicativo en la página WEB institucional.	X			
<input type="checkbox"/> Consulta para cliente interno del estado de las PQRSD a través del aplicativo	X			
<input type="checkbox"/> Registro público sobre derechos de petición, teniendo en cuenta la Ley de Protección de Datos	X	X	X	Se encuentra en la pagina web con corte a 30 de junio. http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/informes-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-informe-de-pqrsd
* Estrategia de Racionalizacion de trámites				
<input type="checkbox"/> Realizar medición y aplicar mejoras en caso que se requiera. trámites/servicios SUIT - Acciones administrativas apoyadas en el Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora continua de procedimientos internos		X	X	Conforme al "ANEXO 2: Cuadro estrategia de racionalización de trámites – servicios / cliente interno" del Plan Anticorrupción de la UACT vigencia 2015, se han realizado "Acciones administrativas apoyadas en el Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora continua de procedimientos internos", meta que se encontraba programada en dicho anexo, quedando pendiente "Realizar medición y aplicar mejoras en caso que se requiera. trámites/servicios SUIT"; lo anterior, tanto para el procedimiento asociado con el Programa de "Familias Guardabosques", como para el de "Proyectos de Respuesta Rápida" y el de "Comisiones y Viáticos". Es importante resaltar que las actividades se encontraban programadas para ser ejecutadas en junio de 2015, sin embargo dentro de la matriz de seguimiento del Plan Anticorrupción quedaron con fecha de diciembre de 2015. Por otra parte, de parte del DAFP se remitió el informe de SEGUIMIENTO PLAN
Numeral 4.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS				
<input type="checkbox"/> Crear un link de Rendición de Cuentas	X			
<input type="checkbox"/> Generación de Estrategia (Identificación de la información, diseño de la presentación de la información, divulgación y publicación de resultados)	X	X		Se elaboró la ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2015, (aprobada en abril de 2015) se encuentra publicada en la pagina web de la UACT en el Link: http://www.consolidacion.gov.co/themes/danland/descargas/rendicion_cuentas/Es_trategia_Rendicion_de_Cuentas_Abr_2015.pdf Conforme a lo establecido en la misma, se elaboro el procedimiento RENDICIÓN DE CUENTAS Código: PD-PE-09 del Proceso: Planeación Estratégica; La estrategia especifica puntualmente cada paso para llevar a cabo las rendiciones de cuenta en la UACT; Las 11 Gerencias Regionales han llevado a cabo las jornadas de Rendición de Cuentas, han cumplido con la publicacion de informes y desde la Dirección, se ha hecho seguimiento a cada una de las jornadas; En la Pagina Web se tienen publicados: los informes de Gestión por cada una de las Gerencias Regionales (publicados 15 dias antes de las jornadas), los informes de participación ciudadana publicados (15 dias despues de las jornadas), la encuesta antes de la jornada de rendición para conocer los temas de interes para ser tratados en las mismas, y durante la jornada se realiza otra encuesta llamada "Encuesta de Satisfacción de la Rendición de Cuentas" . Los resultados de las jornadas se presentan en el documento publicado como INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS por cada una de las Gerencias Regionales.
<input type="checkbox"/> Plan de Participación Ciudadana 2015 (acciones descritas en el componente de Rendición de Cuentas deben incluirse en el Plan de Participación Ciudadana)	X	X		Queda pendiente la publicación del Plan de Participación Ciudadana programada para el corte de agosto de 2015. Se sugiere realizar seguimiento al cumplimiento del Plan previo al corte de diciembre de 2015.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE JULIO DE 2015

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES GITCI AGOSTO
	ABRIL	AGOSTO	NOVIEMBRE	
Numeral 4.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO				
* Construir y difundir el portafolio de servicios de la Entidad.				
<input type="checkbox"/> Socializar e implementar el Modelo de Servicio de la Unidad.		X		El Modelo de Servicio se encuentra en página web de la UACT. Queda pendiente estrategia para su socialización quedando como compromiso cumplimiento a octubre teniendo en cuenta que la actividad se encontraba programada para el corte de agosto de 2015. Se sugiere revisar temas conforme a la nueva Ley de Derechos de Petición. Es importante incluir en el Modelo de Servicios, el Portafolio de servicios de la entidad considerando que la meta principal es "Construir y difundir el portafolio de servicios de la Entidad".
<input type="checkbox"/> Contribuir al fortalecimiento de la estrategia de generación de confianza.			X	
* Implementar y optimizar procedimientos				
<input type="checkbox"/> Rediseñar el proceso de Servicio al Ciudadano de acuerdo al modelo de servicio, adaptado a las realidades e inversión presupuestal para las acciones de implementación del proceso al interior de la Unidad.			X	
<input type="checkbox"/> Asociar el Formulario Único de Registro de Servicio al Ciudadano con la ruta de PQRSD, con el fin de guiar la acción administrativa en la gestión de PQRSD.			X	
* Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y/o servicios que presta la Entidad.				
<input type="checkbox"/> Realizar investigación cualitativa en cuanto a revisiones de los momentos de verdad en el servicio (encuestas de profundidad) a través del piloto de medición en la "Estrategia de Generación de Confianza"			X	
<input type="checkbox"/> Socializar la implementación del Buzón de Sugerencias interno, como canal institucional diseñado para obtener retroalimentación de los servidores públicos en el nivel central	X	X		El buzón se encuentra en la recepción y en Gerencias Regionales. Queda pendiente estrategia de socialización en colaboración con comunicaciones, la cual estaba programada para el corte de agosto de 2015.
<input type="checkbox"/> Formular instrumentos de investigación cualitativa (Focus Group) que permitan evaluar la medición de satisfacción de nuestro cliente interno.			X	
B. AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS				
* Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.				
<input type="checkbox"/> Realizar jornadas de sensibilización acerca del Modelo de Servicio destinadas a la construcción colectiva de la cultura organizacional del servicio de cara a la ciudadanía.		X	X	Se han realizado 4 jornadas de sensibilización respecto a la cultura del servicio en el nivel central, y para los directivos se realizó un desayuno de trabajo con el Director del Programa Nacional.
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN				
* Implementar protocolos de atención al ciudadano				
<input type="checkbox"/> Socializar y sensibilizar los protocolos de atención para cada uno de los canales de atención existentes		X	X	Se tiene protocolos en pagina web, queda pendiente socialización la cual estaba programada para el corte de agosto de 2015..
* Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.				
<input type="checkbox"/> Propiciar mesas de trabajo internas, para diseñar la metodología en la obtención de información que nos permita comenzar a identificar las necesidades, expectativas e intereses de nuestros ciudadanos en territorio	X			
* Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada.				
<input type="checkbox"/> Publicar el Directorio Institucional de la Entidad	X	X		Publicado en el link: http://www.consolidacion.gov.co/themes/danland/descargas/entidad/secr_general/Base_de_Datos_UACT.pdf

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE JULIO DE 2015

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES GITCI AGOSTO
	ABRIL	AGOSTO	AGOSTO	
* Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.				
<input type="checkbox"/> Participar en las actividades convocadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en relación a accesibilidad a espacios físicos		X	X	NO SE HAN CONVOCADO POR PARTE DEL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO LAS REUNIONES PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FISICOS
<input type="checkbox"/> Mediante la Ventanilla Única de Atención e Información como parte del Piloto de Atención Presencial en el nivel central, se dará atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	X			
* Implementar sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.				
<input type="checkbox"/> Establecer sistema de turnos para el canal presencial a través de la Ventanilla única de Atención e Información en el nivel central.	X			
* Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	X	X		Se hizo el trabajo de manera conjunta con Administrativa y Talento Humano, se fundio una placa en forma de Rampa para el ingreso a la Entidad. Se hicieron adecuaciones para el primer piso y se instaló la señalización informativa y de emergencias. Pendiente asignar presupuesto para la especificidad de ese tipo de señalización según la norma y realizar seguimiento a esta actividad al corte de diciembre de 2015.
<input type="checkbox"/> Levantar un diagnóstico del estado de los espacios físicos en las Gerencias Regionales.			X	Se requiere hacer la inspección físicas en las Gerencias según la normatividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, por lo cual no se ha realizado el diagnóstico. Esta actividad esta programada en el PO de TH. Por parte de la ARL POSITIVA se esta levantando información de diagnóstico de condiciones de trabajo con la matriz de identificación de peligros y riesgos de la UACT. Queda pendiente esta actividad programada para el corte de agosto de 2015.
* Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio				
<input type="checkbox"/> Elaborar avisos de notificación que confirmen la recepción de las solicitudes, a través de los canales de atención dispuestos para la Entidad.		X	X	Se contrato un desarrollador queda pendiente esta actividad para el corte de diciembre de 2015.
Numeral 5. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS				
<i>i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.</i>		X	X	Se lleva en el formulario unico de registro, no obstante se va a realizar un cruce de información con lo descrito en el plan de participacion ciudadana con el fin de verificar si las Gerencias regionales han dado cumplimiento.
<i>ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías</i>			X	
<i>iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su Gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal</i>		X	X	Actividad programada para el corte de agosto de 2015, queda pendiente gestión para evaluar nuevamente en el corte de diciembre de 2015.



Reviso y Aprobó:

DAIRO VLADIMIR COY CRUZ
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

Elaboró:

Marisol Gutierrez H.