

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

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES OCI
	ABRIL	AGOSTO	DECEMBRE	
<b>Numeral 4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
<input type="checkbox"/> Seguimiento a la Matriz de riesgos	X	X	X	Por parte de la OAPGI, la primera semana de marzo via correo electrónico se remitió la matriz actualizada y se informó la metodología de seguimiento; se solicitó avances a los responsables de procesos con corte a marzo, la primera semana de abril se brindó el apoyo para el reporte de avances del plan de manejo de riesgos de cada uno de los procesos; luego se remitió la matriz de monitoreo y seguimiento consolidada el 22 de abril para que control interno realizara la verificación y emitiera el informe. De manera general, el Grupo de Control Interno observa y sugiere ajustes en la identificación de algunas causas de riesgos, controles, indicadores y acciones del plan de manejo de riesgos, por lo que se emite informe y en el siguiente seguimiento se verificarán ajustes y cumplimiento de acciones establecidas frente a indicadores medibles con el fin de conocer el avance del Plan.
<b>Numeral 4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:</b>				
<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	El documento se encuentra en fase de diseño. La OAPGI consolidará conforme al SIG y frente a los productos de los procesos, la información para que sirva de insumo del documento que realizará Servicio al Ciudadano
<input type="checkbox"/> Seguimiento del estado de PQRSD a través de aplicativo en la página WEB institucional.	X			Se estableció una matriz unica institucional para el seguimiento de las PQRS ("Formato Unico de Registro de Atención - FM-SC-04), que incluye requerimientos virtuales; teniendo en cuenta que no existe una herramienta sistematizada. Se han adelantado gestiones para conseguir una plataforma o herramienta informática que apoye al proceso
<input type="checkbox"/> Consulta para cliente interno del estado de las PQRSD a través del aplicativo	X			La matriz FM-SC-04, se remite a todas las dependencias para su control
<input type="checkbox"/> Registro público sobre derechos de petición, teniendo en cuenta la Ley de Protección de Datos	X	X	X	Publicado en página web el correspondiente al primer trimestre de 2015
<b>* Estrategia de Racionalización de trámites</b>				
<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	Esta actividad se realizara en el segundo trimestre
<b>Numeral 4.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<input type="checkbox"/> Crear un link de Rendición de Cuentas	X			Se creo el Link de Rendición de cuentas: <a href="http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/rendici%C3%B3n-de-cuentas-del-sector-de-la-inclusi%C3%B3n-social-y-la-reconciliaci%C3%B3n-2014">http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/rendici%C3%B3n-de-cuentas-del-sector-de-la-inclusi%C3%B3n-social-y-la-reconciliaci%C3%B3n-2014</a>
<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 hizo reunión en el mes de enero con los procesos que intervienen en el proceso: Servicio al Ciudadano, Comunicaciones, Dirección General y OAPGI, en la cual se definió la metodología y se traslado el procedimiento de Servicio al Ciudadano a OAPGI, ya se actualizó el procedimiento PD-PE-09 - Rendición de Cuentas, el cual incluye rendiciones internas y externas, informe de gestión, actuación de las Gerencias Regionales. La Dirección General envió correos socializando el procedimiento. Todo con el enfoque del ultimo Manual de Rendición de Cuentas. Se esta aplicando para la rendición de cuentas del sector. En los Acuerdos de Gestión se incluyo la Rendición de cuentas como uno de los compromisos frente al cual los Gerentes Regionales deben cumplir con el procedimiento y lineamientos de la Dirección. La Estrategia se elaboró con la participación de Secretaría General, no se va a codificar pero estará incluido en el listado maestro de documentos. Queda pendiente la publicación de la Estrategia en mercurio y la socialización a través de correos y videoconferencias al personal de la UACT, y la publicación de resultados, para lo cual se tiene previsto realizar un informe de la rendición (esto para rendición del sector para el siguiente corte y para el ultimo corte el informe final consolidado de las Gerencias).
<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		Se tiene un procedimiento actualmente, se trabajaron los siguientes insumos: se envió el archivo excel "Esquema matriz Plan de Participación Ciudadana" a dependencias de la UACT, Regionales y enlaces con el fin de consolidar la información y elaborar el Plan. Queda pendiente el documento final, en el documento borrador se observa que ya se encuentran incluidas las acciones del componente de Rendición de Cuentas.
<b>Numeral 4.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO</b>				
<b>* Construir y difundir el portafolio de servicios de la Entidad.</b>				
<input type="checkbox"/> Socializar e implementar el Modelo de Servicio de la Unidad.		X		Se hizo una exposición a los directivos de la UACT, del Modelo que se habia elaborado; El documento se ajustó de manera participativa con la OAPGI y Comunicaciones con base en las observaciones remitidas por correo y teniendo en cuenta el SIG; el documento final se encuentra en revisión de la Dirección.
<input type="checkbox"/> Contribuir al fortalecimiento de la estrategia de generación de confianza.			X	Se realizó reunión con la Dirección de Articulación y Servicio al Ciudadano, en la cual se revisó el tema de generación de confianza con el fin de parametrizar los protocolos de atención a seguir. Conforme a lo establecido en el Sistema Nal de Atención a Víctimas que defino acciones puntuales en los que la UACT apoya en los control regionales para la atención a víctimas, se estableció el apoyo puntual de protocolo de atención con servicio al ciudadano para trabajar con los enlaces. Se defino con la Un. de Atención a Víctimas para suministrar la información de la Política de consolidación para que ellos puedan atender e informar a la comunidad. Servicio al Ciudadano remitió correo electrónico del 10 de febrero un documento "Protocolos de atención para centros regionales de víctimas", adicionalmente se esta trabajando el tema de ferias de servicio al ciudadano.
<b>* Implementar y optimizar procedimientos</b>				
<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	Una vez aprobado el Modelo se hará el ajuste.
<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	

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

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES OCI
	ABRIL	AGOSTO	DECIEMBRE	
* 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 de sugerencias se encuentra ubicado en la entrada principal, sin embargo con el fin de dar uso al mismo, se realizarán las sensibilizaciones de su uso por las diferentes dependencias de lo cual se realizará un informe. En las Gerencias Regionales se solicitó fotos de la ubicación.
<input type="checkbox"/> Formular instrumentos de investigación cualitativa (Focus Group) que permitan evaluar la medición de satisfacción de nuestro cliente interno.			X	Elaboración del Informe final con corte a diciembre, aunque se deja para el próximo corte pendiente un seguimiento.
<b>B. AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS</b>				
* 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	Una vez este firmado el Modelo se realizarán las sensibilizaciones.
<b>C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>				
* 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 realizará junto con la sensibilización del Modelo.
* 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			Se ha venido trabajando con los enlaces la caracterización del ciudadano y a apartir de ello verificar que o cuales son las necesidades que se atienden y se deben atender. Como soporte se tiene la base excel que se construyo para recopilar la información.
* Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada.				
<input type="checkbox"/> Publicar el Directorio Institucional de la Entidad	X	X		Se consolido el directorio central y el directorio de regiones, para publicar en pagina web conforme a lo indicado en la Ley 1712 de 2014. Queda pendiente la publicación.
* 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 presentado invitaciones a la fecha.
<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			Se instaló el módulo para discapacitados en el punto de atención de la Dirección General (sede Central)-
* 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			Se elaboro el sistema de turnos y se remitió a Gerencias Regionales. Se implementó un cuadro que alimenta Servicio al Ciudadano, en el cual se debe reportar: Visitante - #CC - de donde viene - A donde se dirige- Funcionario donde se dirige-
* Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	X	X		Se instaló el módulo para discapacitados en el punto de atención de la Dirección General (sede Central)- Queda pendiente la parte de señalización
<input type="checkbox"/> Levantar un diagnóstico del estado de los espacios físicos en las Gerencias Regionales.		X		Se va a realizar mesa de Trabajo con los Grupos de Administrativa y Talento Humano para analizar los datos recopilados en las visitas que estos Grupos han realizado y determinar acciones.
* 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 esta analizando el tema con el Grupo de Gestión Documental
<b>Numeral 5. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>				
i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.		X	X	Se suministro información por parte de las Gerencias Regionales para el Plan de Participación Ciudadana, sin embargo se encuentra pendiente la elaboración del Registro
ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías			X	
acceso a la información para la vigilancia de su Gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal		X	X	Se van a realizar mesas de trabajo para ejecutar esta acción.

Revisó y Aprobó:

Elaboró:



**DAIRO VLADIMIR COY CRUZ**  
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

Manisól Gutierrez H. 