



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- UACT  
2015**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA  
CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**

**BOGOTÁ D.C.**

**ENERO DE 2015**

**Versión 01**

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN TERRITORIAL – UACT -**

**German Chamorro de la Rosa**  
Director General UACT

### **Documento elaborado por:**

Dirección General

*Juliana Durango*

Oficina de Comunicaciones Estratégicas

*Leonardo Rojas Gomez*

*Teresita Marín*

*Daniel Camargo*

Oficina Asesora de Planeación y Gestión  
de la Información

*Adriana Marcela Espitia*

*Ginna Blanco*

*Sandra Calderon Abogado*

*Juan Guillermo Tobón*

Oficina Asesora Jurídica

*Diana Carolina Gutiérrez*

Secretaría General

*Angela Garzón*

*William Mon*

*Daniel Serrano Cardenas*

Proceso Servicio al Ciudadano

*Vanessa Cala*

*Consuelo Santisteban*

### **Revisado por:**

Dirección General

*Jairo Edmundo Cabrera*

Secretario General

*Carlos Hernán Bastidas*

Jefe Oficina de Comunicaciones  
Estratégicas

*Claudia Yolima Celis*

Jefe Oficina Asesora Jurídica

*Jorge E. Reyes*

Jefe Oficina Asesora de Planeación y  
Gestión de la Información

*Carlos Alberto Parodi Hernandez*

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. MARCO LEGAL.....	5
2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA UACT .....	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT .....	12
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT .....	12
4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	13
4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	14
4.3. ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	16
4.4. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	17
5. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	21
6. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	21
7. ANEXOS .....	21

## **INTRODUCCIÓN**

La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial –UACT-, fue creada mediante Decreto No. 4161 del 3 de noviembre de 2011, como una Unidad Administrativa del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector de Inclusión Social y Reconciliación.

La UACT, tiene como objetivo Coordinar, apoyar y gestionar la implementación y ejecución de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, y la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo, así como desarrollar una estrategia de seguimiento y evaluación a sus avances en los territorios intervenidos.

Desde su accionar misional y de soporte, la UACT elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2015, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012 el cual orienta la construcción del documento.

La presente Estrategia hace parte del ejercicio de planeación institucional y se establece como marco para orientar la gestión de la UACT, hacia la eficiencia y la transparencia, así como dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a la veeduría y control de la gestión pública.

## 1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 970 de 2005 (Aprueba la “Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”)
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, (Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
  
- Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites
  
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
  
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
  
- Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)

- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción)
- Decreto 2482 de 2012 Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
- Ley 1510 de 2013 por la cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos
- Resolución 427 del 08 de septiembre de 2014, " Se adopta el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la UACT y otras disposiciones
- Mapa de Procesos y Resolución 430/2014
- Resolución 0522 de 2014 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos de la UACT
- 00032 de enero 30 de 2015 "Por la cual se adopta la actualización del código de Ética y Buen Gobierno de la Unidad Administrativo Especial para la Consolidación Territorial"

## **2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA UACT**

### **VISIÓN**

“En el 2022, seremos la Entidad líder reconocida, en la coordinación y articulación público-privada y social que facilite la incorporación de los territorios al desarrollo nacional, con fundamento en la legalidad, la participación y aporte a la superación del conflicto.”

### **MISIÓN**

“Promover la presencia institucional del Estado, del sector privado y la cooperación internacional para la consolidación y reconstrucción de territorios y para fomentar la confianza ciudadana en las zonas focalizadas por la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial y por la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial.”

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:**

Promover la presencia e intervención de las entidades del sector público, sector privado y la cooperación internacional de manera efectiva para la consolidación y reconstrucción de los territorios.

#### **OBJETIVO ESTRATEGICO 2:**

Lograr territorios libres de Cultivos Ilícitos.

#### **OBJETIVO ESTRATEGICO 3:**

Fortalecer los gobiernos, la institucionalidad territorial y los espacios de participación comunitaria.

#### OBJETIVO ESTRATEGICO 4:

Realizar seguimiento a la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo.

### **PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES**

Son las creencias básicas y normas que rigen la conducta de los servidores y colaboradores públicos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, que nos permiten relacionarnos con nuestros compañeros y con quienes nos rodean.

1. El Equipo Humano de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial es fuente de crecimiento personal: Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad nos relacionamos con calidez y tratamos a nuestros semejantes con dignidad humana.
2. Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial actuamos con equidad y calidad en la prestación de nuestros servicios: realizamos nuestras tareas en condiciones de igualdad con nuestro entorno de trabajo y con los usuarios de nuestros programas.
3. Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial rendimos cuentas de los recursos y de nuestra gestión: estamos siempre dispuestos a demostrar con evidencias la correcta utilización de todos los recursos (financieros, físicos, tecnológicos, humanos, administrativos, etc.) y de nuestras actuaciones, para garantizar una gestión transparente, de ahí que nuestra información es pública.
4. Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad para la Consolidación Territorial propiciamos espacios de participación ciudadana: Los servidores y

colaboradores de la Unidad, generamos espacios de participación ciudadana con el propósito de construir paralelamente la toma de decisiones de acuerdo con los intereses de la población objeto.

## **VALORES**

Por valores entendemos aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades y que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

### **1. Humildad**

Es el reconocimiento de las propias debilidades para mejorar en beneficio propio y de los demás, con dignidad.

Es aceptar con actitud sencilla las correcciones sugeridas para mejorar el desempeño y para crecer como personas.

### **2. Lealtad**

Coherencia en el cumplimiento de lo que dicen las leyes, defendiendo lo que creemos y en quien creemos con entrega y constancia.

Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad somos fieles a la verdad, a los propósitos constitucionales y a las normas que rigen el actuar de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial.

### **3. Honestidad**

Actuar con rectitud y decencia, de manera coherente, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados.

En la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, los servidores públicos hacemos uso eficiente de los bienes del presupuesto de la nación y de

cooperación, utilizándolos única y exclusivamente para los fines establecidos según las normas que le apliquen. Las convocatorias, licitaciones o concursos públicos para contratar, las realizamos de manera clara y pública, logrando generar un ambiente de confianza. En el proceso de selección, se tienen en cuenta las competencias de acuerdo con el perfil del cargo, para seguir contando con recurso humano idóneo en beneficio de la población objeto y de la Entidad.

#### **4. Respeto**

Reconocimiento, legitimidad y aceptación de la integridad propia y de los demás, respetando las diferencias existentes entre las personas para lograr una sana convivencia, con actitud tranquila ante los retos y adversidades de la vida.

Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad para la Consolidación Territorial damos el mismo trato, reconocemos los derechos de los demás y de nuestros usuarios; de igual manera actuamos con tolerancia y aceptamos las sugerencias de nuestros compañeros y de la población, con el fin de interactuar en forma eficiente en la prestación del servicio social.

#### **5. Compromiso**

Firme disposición y convicción para apropiarnos de manera permanente en el logro de objetivos estratégicos de nuestra Entidad.

Las personas vinculadas a la Unidad para la Consolidación Territorial, reconocemos y hacemos propias las orientaciones, propósitos, programas, planes y proyectos institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión de nuestra entidad.

#### **6. Transparencia**

Actitud para hacer públicas y accesibles a todos, nuestras actuaciones y resultados, sin duda ni ambigüedad.

Los colaboradores y servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial actuamos con transparencia y estamos dispuestos a ser observados por las demás instituciones públicas o privadas y por la ciudadanía en general. Rendimos cuentas de nuestro actuar, y de la ejecución de los recursos asignados tanto del presupuesto de la Nación, del sector privado y la cooperación internacional. La comunicación es pública para todos los procesos de contratación de la entidad garantizando igualdad de condiciones.

## **7. Solidaridad**

Adhesión y apoyo a las causas con capacidad de ofrecer al otro lo que uno puede dar.

Actuamos cooperando de manera coordinada y articulada con otras entidades, buscamos siempre el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Somos solidarios con nuestros compañeros, propiciamos el trabajo en equipo y comprendemos las fortalezas y debilidades humanas.

## **8. Responsabilidad**

Capacidad y voluntad de asumir y realizar acciones libremente, aceptando sus consecuencias.

Los colaboradores y servidores públicos en la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial prevemos y asumimos las consecuencias de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de manera que aportamos a un clima laboral óptimo en la entidad y a la toma adecuada de decisiones para dar cumplimiento a los objetivos.

## **9. Justicia**

Reconocimiento y respeto a los derechos de las personas, dar a cada quien lo que merece y necesita para desarrollarse plenamente y vivir dignamente.

Los servidores públicos en la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial siempre estamos en actitud permanente de ofrecer servicios a través de procesos equitativos e íntegros en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a la población. Así, nuestras acciones promueven la más amplia participación ciudadana.

### **3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Establecer una estrategia institucional que permita contrarrestar posibles actos de corrupción que se pueden presentar dentro de la UACT, así como los métodos y medios para la atención integral a los ciudadanos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Formular los riesgos anticorrupción y acciones para su manejo.
- Facilitar el acceso a los servicios acorde a la política de racionalización de trámites (estrategia antitrámites).
- Determinar el procedimiento de rendición de cuentas de la Entidad.
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.

### **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT**

De acuerdo con lo anterior, la UACT construyó el siguiente Plan anticorrupción para la vigencia 2015 el cual desarrolla los cuatro Componentes, así:

- *Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su administración.* Es el resultado de la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción

en cada uno de los procesos institucionales así como las acciones para su mitigación.

- *Estrategia Antitrámites.* Esta estrategia se orienta a la identificación, simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites y/o servicios y procedimientos/actividades, con el fin de facilitar el acceso a servicios.
- *Rendición de cuentas.* Por medio de este proceso se busca interactuar y afianzar la relación entre el Estado, el ciudadano, los entes de control y demás entidades de derecho público, de una manera abierta y transparente, mediante suministro de información clara y oportuna de los resultados de gestión de la Entidad.
- *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.* Este conjunto de acciones, permite acortar la brecha en la relación Estado-Ciudadano, dando continuidad a la atención y prestación de servicios que ha definido la Entidad; En pro de la mejora continua en los niveles de confianza y satisfacción de nuestros usuarios, se busca brindar una atención con oportunidad incluyente con lenguaje claro y calidez, que facilitará la gestión de los servidores públicos y el acceso de la información a los ciudadanos.

#### **4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La formulación de los riesgos de corrupción y de gestión se realizó de manera participativa entre los líderes y profesionales de los diferentes procesos de la Entidad, en una reunión dirigida y coordinada por la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información de la UACT y con el acompañamiento del proceso Servicio al Ciudadano, en la cual se dieron los lineamientos a seguir para el diligenciamiento de las matrices correspondientes al 2015; de igual manera se estableció el cronograma de trabajo con los líderes de los diferentes procesos, y el plan de trabajo con las Gerencias Regionales, labor que se llevó a cabo con el apoyo de los facilitadores de

la Oficina Asesora de Planeación y el Sistema Integrado de Gestión; como resultado de esta labor construyó el mapa de riesgos de la UACT el cual se adjunta con los respectivos riesgos de Corrupción identificados por la Entidad. (Anexo 1 – Matriz de riesgos).

## 4.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Atendiendo la reglamentación de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional y a las directrices del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Nacional de Planeación, la UACT dio cumplimiento a los lineamientos generales de la estrategia antitrámites, realizando la identificación de trámites y presentándose para el registro en el SUIT, obteniendo como resultado:

- CLIENTE EXTERNO: La NO identificación de Trámites y se obtiene el registro de dos (2) Servicios: NUEVAS FAMILIAS GUARDABOSQUES y PROGRAMA DE RESPUESTA RAPIDA, los cuales facilitan el funcionamiento y la gestión de la Entidad, y se encuentran publicados en la página web institucional a través del link: [transparencia](#), botón [trámites](#) y [servicios](#) ( <http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/tr%C3%A1mites-y-servicios> ) ; igualmente puede ingresar a través de la página [www.gobiernoonlinea.gov.co](http://www.gobiernoonlinea.gov.co).

Por lo anterior y con el fin de fortalecer esta estrategia, los servicios inscritos serán incluidos para consulta en el portafolio de servicios de la UACT.

Por otra parte, la UACT desde el año 2013, ha desarrollado acciones asociadas con el Sistema Integrado de Gestión (Calidad y MECI), el cual facilita la operación por procesos y permite la mejora continua de las actividades desarrolladas en el ejercicio de lo misional; es así, como se ha avanzado en la identificación de trámites-actividades internas, mismas que se encuentran en proceso de implementación,

seguimiento y mejora lo que propiciará eficiencia en la administración y revisión de actividades para simplificar pasos y garantizar la calidad en la prestación de servicios internos y externos. De esta manera, para el año 2015, la Entidad ha definido en concordancia con la estrategia de racionalización propuesta por la Función Pública, la definición de acciones ADMINISTRATIVAS / Y LA RACIONALIZACIÓN SERA DIRIGIDA A LA REDUCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS. Ver anexo 2 (estrategia de racionalización de trámites – servicios / cliente interno) las cuales estarán dirigidas al cliente interno y se describen a continuación:

- CLIENTE INTERNO: Dada la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG y la actualización del MECI 2014, se realizó la identificación y documentación de procesos, procedimientos y trámites-actividades internas; entre los cuales se cuenta con los misionales que incluyen los dos (2) servicios – programas inscritos en el SUI y GEL: NUEVAS FAMILIAS GUARDABOSQUES y PROGRAMA DE RESPUESTA RAPIDA; así mismo, se identificaron procedimientos con trámites administrativos que se encuentran en proceso de revisión y mejora: Procedimiento Comisiones y Viáticos y Procedimiento Situaciones Administrativas; por lo cual se realizará el seguimiento a la mejora en su complejidad y tiempo.

Por lo anterior, las acciones de la estrategia de racionalización asociadas con los servicios inscritos se realizarán hacia las PQRSD y la reducción de actividades en los procedimientos internos con actividades complementarias como:

- Construcción del portafolio de servicios interno para optimizar la relación con los servidores públicos de la Entidad, mismo que será divulgado ampliamente.
- Seguimiento del estado de PQRSD a través de aplicativo en la página WEB institucional.
- Consulta para cliente interno del estado de las PQRSD a través del aplicativo

- Registro público sobre derechos de petición, teniendo en cuenta la Ley de Protección de Datos

En conclusión, la estrategia para el 2015 estará orientada hacia la generación de acciones que propicien una atención con oportunidad incluyente con lenguaje claro y calidez, que facilitará la gestión de los servidores públicos y el acceso de la información a los ciudadanos.

#### **4.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

La UACT reconoce la importancia de los ejercicios de Rendición de Cuentas ya que es por medio de éstos, que los ciudadanos, los entes de control, las organizaciones y partes interesadas, pueden informarse y dialogar con la Entidad de una manera abierta y transparente.

Estos ejercicios permiten evaluar y retroalimentar la gestión pública de la Entidad en la implementación de las Políticas Nacionales que rigen la UACT.

De acuerdo con lo anterior y basado en las acciones generales requeridas para los procesos de Rendición de Cuentas del sector público, se dará cumplimiento a la estrategia de la Entidad, con la puesta en marcha de actividades definidas en el procedimiento interno de Rendición de Cuentas, el cual describe las acciones que la componen en 3 momentos:

- Ejercicio Pre - Rendición de cuentas
- Ejercicio de Rendición de cuentas
- Ejercicio Post – Rendición de cuentas

Con el propósito de cumplir con la gestión institucional de la Unidad y de brindar transparencia a la misma, se creará un link de Rendición de Cuentas, en el cual, los ciudadanos podrán consultar el histórico de las Rendiciones de Cuentas realizadas

desde el año de creación de la Unidad hasta el día de hoy. Además, podrán consultar los informes de gestión realizados, los temas de interés más relevantes para la ciudadanía, los videos de convocatoria e invitación a las audiencias públicas por parte del Director General de la Unidad y los planes estratégicos, institucionales, operativos y demás documentos de consulta, que faciliten la comprensión del ejercicio que viene realizando la Unidad, en los territorios focalizados por las políticas que ejecuta la misma.

De igual manera se ha generado una estrategia TI, que pretende dinamizar la participación de los diferentes actores interesados a través de las redes sociales dispuestos por la Entidad, para lograr la democratización y modernización de nuestra gestión de cara al ciudadano.

Las acciones anteriormente descritas, podrán ser consultadas en el Plan de Participación Ciudadana, propuesto por los diferentes procesos de la Entidad, con el propósito de brindar acceso a la información en la gestión, como condición necesaria para el establecimiento de relaciones de Buen Gobierno y Transparencia con los ciudadanos que habitan en los municipios en Consolidación.

#### **4.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A fin de fortalecer la relación existente entre los territorios atendidos por la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial y la Entidad, se enumeran un listado de acciones estructuradas bajo el concepto de Modelo de Servicio establecido para la Unidad, a fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de nuestros ciudadanos y sus comunidades.

A su vez, la participación ciudadana como instrumento cohesionador, nos ha permitido trazar y organizar los intereses ciudadanos, comprometiendo a la Unidad en la generación de contenidos más claros y amplios, en concordancia con las nuevas

disposiciones legales y los nuevos espacios de Gobierno Abierto, que están dispuestos por el Estado en la actualidad para mejorar la relación con la ciudadanía.

Para ello, en el año 2015, nuestro esfuerzo estará centrado en el compromiso mutuo entre la Unidad y la ciudadanía, para así avanzar en el mejoramiento de los servicios ofertados por la Entidad.

#### A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Construir y difundir el portafolio de servicios de la Entidad.
  - ✓ Socializar e implementar el Modelo de Servicio de la Unidad.
  - ✓ Contribuir al fortalecimiento de la estrategia de generación de confianza.
  
- Implementar y optimizar procedimientos
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y/o servicios que presta la Entidad.
  - ✓ 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”

- ✓ Socializar la implementación del Buzón de Sugerencias interno, como canal institucional diseñado para obtener retroalimentación de los servidores públicos en el nivel central
- ✓ Formular instrumentos de investigación cualitativa (Focus Group) que permitan evaluar la medición de satisfacción de nuestro cliente interno.

## 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.
  - ✓ 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.

## C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Implementar protocolos de atención al ciudadano
  - ✓ Socializar y sensibilizar los protocolos de atención para cada uno de los canales de atención existentes
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
  - ✓ 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

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada.
  - ✓ Publicar el Directorio Institucional de la Entidad
  
- 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.
  - ✓ Participar en las actividades convocadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en relación a accesibilidad a espacios físicos
  - ✓ 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.
  
- Implementar sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
  - ✓ Establecer sistema de turnos para el canal presencial a través de la Ventanilla única de Atención e Información en el nivel central.
  
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
  - ✓ Levantar un diagnóstico del estado de los espacios físicos en las Gerencias Regionales.
  
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio

- ✓ Elaborar avisos de notificación que confirmen la recepción de las solicitudes, a través de los canales de atención dispuestos para la Entidad.

## **5. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

En cuanto a los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones, consultas, reclamos y denuncias de cualquiera naturaleza, la UACT cumple con los parámetros básicos de ley (Constitución Política y normas vigentes que la desarrollan) a través de las áreas encargadas de la gestión de las mismas.

## **6. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El presente documento ha sido elaborado de forma participativa por las diferentes dependencias que lideran los procesos asociados con las estrategias a desarrollar; estas acciones fueron apoyadas por la Oficina Asesora de Planeación y gestión de la Información, quien consolidó la información para su estructuración y publicación.


Así mismo, la Oficina de Control interno, realizará la verificación de la información para el respectivo seguimiento y el control de las acciones y estrategias contempladas en esta herramienta.

Para lo cual se elabora formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 (ver anexo 3).


## **7. ANEXOS**

A continuación se presentan los anexos descritos en las estrategias:

ANEXO 1 IDENTIFICACION DE RIESGO

		FORMATO MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS					Código: FM-PE-02					
							Versión: 2		Vigencia: 09/01/2015			
FECHA DE ELABORACION						Día: 20	Mes: ENERO					
CAUSAS						DESCRIPCION DEL RIESGO (Puede suceder.....)	CONSECUENCIAS	CLASE DE RIESGO				
DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA (Debido a.....)							DESCRIPCIÓN DE LA CONSECUENCIA (Lo que genera.....)					
						Personas	Información	Infraestructura	Aplicativos	Proceso		
RI-SC-3	1. Debido a información poco clara o incompleta. 2. Debido al bajo nivel de escolaridad que se puede presentar en las diferentes regiones en donde tiene accionar la entidad									puede suceder que en las regiones el ciudadano recurra a un tercero para acceder a los servicios que presta la Entidad	Lo que genera que el ciudadano asuma costos para poder acceder a un servicio que es gratuito. Lo que genera una pérdida del posicionamiento y credibilidad de la Unidad al interior de las comunidades	DE CORRUPCIÓN
RI-AD-1	1. Debido a Incendio, terremoto, inundación por acciones de la naturaleza. 2. Debido a Intervención de servidores públicos o terceros. 3. Debido a Obsolescencia del Sistema de Información o los equipos o virus informáticos. 4. Debido a No radicación de las comunicaciones oficiales recibidas. 5 Debido a mal direccionamiento de la información para favorecer a un particula									Puede suceder Pérdida de información	Lo que genera Pérdida de la memoria documental e institucional.	DE CORRUPCIÓN
RI-GF3	1. Debido a Ineficiencia operacional. 2. Debido a Actuacion de mala fe. 3. Debido a Desconocimiento de normas. 3. Debido a Inequidad en la remuneracion mensual y las responsabilidades.									Puede suceder Permanencia de recursos más días de lo permitido (en promedio 5 dias) en las cuentas bancarias autorizadas.	* Lo que genera Beneficio particular a un funcionario público. Sanciones para la Entidad.	DE CORRUPCIÓN
RI-GF-6	Debido a * Beneficio particular. * Administración desleal. * Inequidad en la remuneracion mensual y las responsabilidades.									Puede suceder que se Direccione, favorezca o evalúe subjetivamente procesos de contratación. Utilización de información privilegiada.	* lo que genera Detrimiento Patrimonial por pago de intereses particulares. Hallazgos por parte de los entes de control	DE CORRUPCIÓN
RI-PD-2	1. Debido a Reconstrucción de piezas o expediente.									Puede suceder incumplimiento de términos legales en las actuaciones disciplinarias.	Lo que genera Prescripción del proceso disciplinario.	DE CORRUPCIÓN
RI-PD-3	2. Debido a intervención de terceros									Puede suceder pérdida de la confidencialidad del proceso disciplinario.	Lo que genera Nulidad del proceso disciplinario.	DE CORRUPCIÓN
RI-JR-1	1. Debido a falta de capacitación de los profesionales en los temas que requiera para la adecuada conceptualización y argumentación de los conceptos jurídicos solicitados. 2. Debido a falta de acceso a las herramientas normativas. 3. Debido a Ausencia o retraso en la entrega de la información. 4. Debido a mal direccionamiento de la información para favorecer a un particular									Puede suceder que se emitan conceptos jurídicos, asesorías jurídicas y/o actos administrativos errados e inexactos, con interpretaciones equívocas acerca de los temas consultados o con desconocimiento de las normas jurídicas en las que deben fundarse, y fuera del término legal.	Lo que genera incumplimiento en los términos. Lo que genera Decisiones erróneas Lo que genera quejas e insatisfacción Lo que genera procesos disciplinarios Lo que genera pérdida de imagen, credibilidad y confianza.	DE CORRUPCIÓN

ANEXO 1 IDENTIFICACION DE RIESGO

		FORMATO MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS					Código: FM-PE-02		
							Versión: 2		Vigencia: 09/01/2015
FECHA DE ELABORACION						Día: 20	Mes: ENERO		
CAUSAS						CONSECUENCIAS			
DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA (Debido a.....)		Personas	Información	Infraestructura	Aplicativos	Proceso	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (Puede suceder.....)	DESCRIPCIÓN DE LA CONSECUENCIA (Lo que genera.....)	CLASE DE RIESGO
RI-JR-4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Debido a falta de seguimiento y vigilancia de los procesos y los términos.</li> <li>Debido a entrega inoportuna de la solicitud por parte de gestión documental.</li> <li>Debido a Ausencia o retraso en la entrega de la información.</li> <li>Debido a Inasistencia o ausencia en Audiencias Judiciales.</li> <li>Debido a falta o indebida notificación por parte de las Entidades Externas.</li> <li>Debido a mal direccionamiento de la información para favorecer a un particular</li> </ol>						<p><b>Puede suceder</b> que no se adelanten las actuaciones necesarias para atender oportunamente las acciones de tutela, cumplimiento, populares, contenciosas y los derechos de petición.</p>	<p><b>Lo que genera</b> incumplimiento en los términos.  <b>Lo que genera</b> quejas e insatisfacción  <b>Lo que genera</b> procesos disciplinarios y/o penales  <b>Lo que genera</b> ineficiencia en el uso de recursos  <b>Lo que genera</b> pérdida de imagen, credibilidad y confianza.  <b>Lo que genera</b> sanciones</p>	DE CORRUPCIÓN
RI-JR-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>Debido a falta de seguimiento y vigilancia de los procesos y los términos.</li> <li>Debido a entrega inoportuna de la solicitud por parte de gestión documental.</li> <li>Debido a Ausencia o retraso en la entrega de la información.</li> <li>Debido a Inasistencia o ausencia en Audiencias Judiciales.</li> <li>Debido a falta o indebida notificación por parte de las Entidades Externas.</li> <li>Debido a mal direccionamiento de la información para favorecer a un particular</li> </ol>						<p><b>Puede suceder</b> no adelantar la representación judicial y extrajudicial de la UACT en los procesos y demás acciones legales que se instauren en su contra o que esta deba promover.</p>	<p><b>Lo que genera</b> incumplimiento en los términos.  <b>Lo que genera</b> quejas e insatisfacción  <b>Lo que genera</b> procesos disciplinarios  <b>Lo que genera</b> ineficiencia en el uso de recursos  <b>Lo que genera</b> pérdida de imagen, credibilidad y confianza.  <b>Lo que genera</b> sanciones</p>	DE CORRUPCIÓN
RI-CT-3	<ol style="list-style-type: none"> <li>Debido a Falta de planeación del proceso.</li> <li>Debido a Falta de idoneidad de los servidores encargados del trámite y desarrollo de los procesos contractuales.</li> <li>Debido a Falta de capacitación en materia de contratación estatal, para la estructuración y evaluación por parte de los servidores de las dependencias técnica y financiera.</li> </ol>						<p><b>Puede suceder</b> Supervisión Inadecuada: No ejercer oportunamente y con la calidad necesaria la gestión de Supervisión.</p>	<p><b>Lo que genera</b> Demoras en la ejecución de los procesos  <b>Lo que genera</b> Procesos disciplinarios  <b>Lo que genera</b> Ineficiencia en el uso de recursos  <b>Lo que genera</b> Pérdida de imagen y credibilidad  <b>Lo que genera</b> Sanciones</p>	DE CORRUPCIÓN
RI-CT-4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Debido a Falta de entrega oportuna por parte del supervisor de los documentos necesarios para el trámite de liquidación.</li> <li>Debido a Falta de capacitaciones en el tema de liquidación de procesos y de las obligaciones y responsabilidades de los supervisores.</li> <li>Debido a Falta de cumplimiento de las obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.</li> </ol>						<p><b>Puede suceder</b> No liquidar los contratos que así lo requieran, dentro del término perentorio preceptuado en la Ley.</p>	<p><b>Lo que genera</b> Demoras en la ejecución de los procesos  <b>Lo que genera</b> Procesos disciplinarios  <b>Lo que genera</b> Pérdida de imagen y credibilidad  <b>Lo que genera</b> Sanciones</p>	DE CORRUPCIÓN

### ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS INHERENTE

1 RIESGO		2 IMPACTO		3 PROBABILIDAD		4 EVALUACIÓN DEL RIESGO	
		Insignificante, Menor, Moderado, Mayor, Catastrófico	Valor (1,2,3,4,5)	Raro, Improbable, Posible, Probable, Casi Seguro	Valor (1,2,3,4,5)	Zona de Riesgo	Cuadrante (1-25)
	RI-SC-3	3-MODERADO	3	3-POSIBLE	3	Alta	13
	RI-AD-1	4-MAYOR	4	4-PROBABLE	4	Extrema	19
	Ri-GF3	4-MAYOR	4	2-IMPROBABLE	2	Alta	9
	Ri-GF-6	4-MAYOR	4	1-RARO	1	Alta	4
	RI-PD-2	3-MODERADO	3	3-POSIBLE	3	Alta	13
	RI-PD-3	3-MODERADO	3	2-IMPROBABLE	2	Moderada	8
	RI-JR-1	3-MODERADO	3	1-RARO	1	Moderada	3
	RI-JR-4	4-MAYOR	4	1-RARO	1	Alta	4
	RI-JR-5	4-MAYOR	4	1-RARO	1	Alta	4
	RI-CT-3	5-CATASTRÓFICO	5	3-POSIBLE	3	Extrema	15
	RI-CT-4	5-CATASTRÓFICO	5	2-IMPROBABLE	2	Extrema	10

Código: FM-PE-03

Versión: 2

Vigencia: 09/01/2015

ECHA DE ELABORACION

Día:  Mes:  Año:

ANEXO 1 MAPA DE RIESGO RESIDUAL

FECHA DE ELABORACION		FORMATO MATRIZ DE TRATAMIENTO DE RIESGOS MAPA DE RESGO RESIDUAL											Código: FM-PE-04								
		Día: 21		Mes: ENERO		Año: 2015		Versión: 2		Vigencia: 09/01/2015											
NOMBRE DEL RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO		ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES EXISTENTES <sup>1</sup>						NUEVA CALIFICACIÓN <sup>2</sup>		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	OPCIONES DE MANEJO <sup>3</sup>				PLAN DE MANEJO DEL RIESGO				INDICADOR PARA LA EVALUACIÓN DE ACCIONES IMPLEMENTADAS
	Impacto	Probabilidad		DESCRIPCIÓN	TIPO (C o P)	DO	AP	EF	EV	PUNTAJE (DO+AP+EF+RP)	Impacto		Probabilidad	EV	RE	TR	AS	CONTROL PROPUESTO O ACCIONES A TOMAR	TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE	
																		CARGO	INICIA	TERMINA	
RI-SC-3	3	3	Alta						0	3	3	Alta					x	Profesional especializado de servicio al ciudadano y un profesional especializado de comunicaciones	02/02/2015	30/06/2015	listas de aistencia
RI-AD-1	4	4	Extrema	Realizar jornadas de sensibilización a los servidores públicos en la gestión documental a través de los canales presenciales o virtuales con los que cuenta la Unidad	Preventivo	20	20	20	15	75	4	3	Extrema	X		x		Técnico Administrativo Auxiliar Administrativo	02/02/2015	06/02/2015	Cronograma de sensibilizaciones
																			10/02/2015	30/04/2015	listadps de asistencia
Ri-GF3	4	2	Alta	Seguimiento diario con el libro auxiliar de bancos.	Preventivo	25	25	25	20	95	4	1	Alta	x				Grupo interno de pagaduria	30/06/2014	30/12/2014	Saldos Promedio Mensuales < 5 días. Ejecucion de los Recursos > 95%
RI-GF-6	4	1	Alta	Elaboración, Análisis, revisión del Capitulo Financiero y capacidad organizacional	Preventivo	25	25	25	25	100	4	1	Alta	x				coordinador gestion financiero y profesional especializado	30/06/2014	30/12/2014	No de procesos disciplinarios abiertos
RI-PD-2	3	3	Alta	En los términos de ley	Preventivo	25	25	25	25	100	3	1	Moderada		X	X		Asesor Profesional Especializado Profesional Universitario	02/01/2015	31/12/2015	(Número de procesos en desarrollo/Número de procesos registrados) X 100
RI-PD-3	3	2	Moderada	En los términos de ley	Preventivo	15	15	15	15	60	3	1	Moderada		X	X		Asesor Profesional Especializado Profesional Universitario	02/01/2015	31/12/2015	(Número de procesos con los documentos archivados/Número de procesos en desarrollo) X 100

ANEXO 1 MAPA DE RIESGO RESIDUAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL													FORMATO MATRIZ DE TRATAMIENTO DE RIESGOS MAPA DE RESGO RESIDUAL										Código: FM-PE-04							
FECHA DE ELABORACION													Día: 21		Mes: ENERO		Año: 2015												Versión: 2	
																													Vigencia: 09/01/2015	
NOMBRE DEL RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO		ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES EXISTENTES <sup>1</sup>							NUEVA CALIFICACIÓN <sup>2</sup>		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	OPCIONES DE MANEJO <sup>3</sup>				PLAN DE MANEJO DEL RIESGO					INDICADOR PARA LA EVALUACIÓN DE ACCIONES IMPLEMENTADAS							
	Impacto	Probabilidad		DESCRIPCIÓN	TIPO (C o P)	DO	AP	EF	EV	PUNTAJE (DO+AP+EF+RP)	Impacto	Probabilidad		EV	RE	TR	AS	CONTROL PROPUESTO O ACCIONES A TOMAR		CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN ACCIONES										
													P	C	CARGO	INICIA	TERMINA													
RI-JR-1	3	1	Moderada	Revisión de los conceptos emitidos, por parte del profesional que los elabora y del Jefe de la Oficina.	Preventivo	25	25	25	25	100	3	1	Moderada				x	Solicitar sensibilizaciones a Control Interno Disciplinario, referente a las faltas disciplinarias.	x	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Profesional Especializado	02/02/2015	06/02/2015	memorando solicitando sensibilización							
RI-JR-4	4	1	Alta	Monitoreo y revisión de los estados de los procesos mediante el aplicativo de la Unidad (Orfeo) y el portal de la Rama Judicial	Preventivo	25	25	25	25	100	4	1	Alta	x				Realizar monitoreo y revisión de los estados de los procesos mediante el aplicativo de la Unidad (Orfeo) y el portal de la Rama Judicial	x	Profesional Especializado	20/01/2015	31/12/2015	(N° de procesos revisados/ N° procesos existentes)* 100							
																		Solicitar sensibilizaciones al grupo de Control Interno Disciplinario, referente a las faltas disciplinarias.			02/02/2015	06/02/2015	memorando solicitando sensibilización							
																		Solicitar al grupo de Talento Humano que se incluya dentro del plan de capacitaciones, una sensibilización relacionada con el tema de Anticorrupción					Memorando solicitando sensibilización Anticorrupción							
RI-JR-5	4	1	Alta	Atención dentro de los términos legales y asistencia a diligencias procesales y extrajudiciales	Preventivo	25	25	25	25	100	4	1	Alta	x				Realizar la atención dentro de los términos legales y asistencia a diligencias procesales y extrajudiciales	x	Profesional Especializado	25/06/2014	Continuo	(N° de diligencias atendidas/ N° diligencias requeridas)* 100							
RI-CT-3	4	1	Alta	Determinar las responsabilidades de la supervisión o interventoría	Preventivo	25	25	25	0	75	4	1	Alta			x		1, Construcción de un manual de supervisión que abarque a toda la Entidad	x	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	02/02/2015	30/06/2015	Manual elaborado							
																		2, Adopción por resolución del manual de supervisión.			01/06/2015	30/06/2015	Resolución							
																		3, Implementación del manual de supervisión.			01/07/2015	31/12/2015	Sensibilizaciones (listados de asistencia)							
RI-CT-4	5	2	Extrema	Solicitar al supervisor la carpeta del contrato con sus respectivos informes	Preventivo	10	15	10	0	35	5	2	Extrema	x				construir un formato para llevar un control de la terminación de los contratos y convenios, que requieren liquidación, con el fin de hacer los respectivos requerimiento al supervisor para proceder a la liquidación oportuna.	x	Profesional Especializado	02/02/2015	15/02/2015	formato elaborado							
																		Implementar el formato a los contratos y convenios a que haya lugar			16/02/2015	31/12/2015	formatos diligenciados por contrato o convenio a que haya lugar							



ANEXO 2: Cuadro estrategia de racionalización de trámites – servicios / cliente interno

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
Nombre de la institución:		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL - UACT						Año Vigencia:	2015	
Departamento:		Bogotá D.C		Municipio:		Cundinamarca		Nivel:	Central	
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Ventanilla única: Servicio/Programa inscrito SUIE  Eficiencia operativa en el procedimiento asociado con <b>Familias Guardabosques</b>	Factores Externos y/o Internos	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Familias Guardabosques  Es un procedimiento que hace parte del proceso Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos el cual se denomina Posterradicación y Contención, que se refiere directamente a la intervención con Las Nuevas Familias Guardabosques para la prosperidad.  Se realizará el seguimiento y medición del procedimiento con el propósito de aplicar las mejoras según se requiera.	Realizar medición y aplicar mejoras en caso que se requiera. trámites/servicios SUIE  Acciones administrativas apoyadas en el Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora continua de procedimientos internos	Proceso: Gestión de Estrategias contra Cultivos Ilícitos  Dirección Programa Contra Cultivos Ilícitos	01/01/2015	30/06/2015	
2	Ventanilla única: Servicio/Programa inscrito SUIE  Eficiencia operativa en el procedimiento asociado con <b>Respuesta Rápida</b>	Factores Externos y/o Internos	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Respuesta Rápida  Es un procedimiento que hace parte del proceso Gestión de planes y programas para la consolidación territorial (Dirección de Coordinación Regional) el cual se denomina Procedimiento Respuesta rápida.  Se realizará el seguimiento y medición del procedimiento con el propósito de aplicar las mejoras según se requiera.	Realizar medición y aplicar mejoras en caso que se requiera. trámites/servicios SUIE  Acciones administrativas apoyadas en el Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora continua de procedimientos internos	Proceso: Gestión de planes y programas para la consolidación territorial  Dirección de Regiones	01/01/2015	30/06/2015	



### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la institución:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL - UACT	Año Vigencia:	2015
Departamento:	Bogotá D.C	Municipio:	Cundinamarca
		Nivel:	Central

#### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

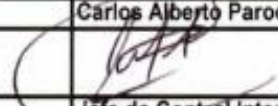
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
3	Trámites / procedimientos internos  Eficiencia operativa en el procedimiento asociado con <b>Comisiones y Viáticos</b>	Factores Externos y/o Internos	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Procedimiento Comisiones y Viáticos  Se realizará el seguimiento y medición del procedimiento con el proposito de aplicar las mejoras necesarias para simplificar la gestión interna.	Realizar medición y aplicar mejoras en caso que se requiera.  Oficina de Talento Humano	Proceso: Gestión del Talento Humano	01/01/2015	30/06/2015

#### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

N.A								
-----	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre del responsable:	SANDRA PATRICIA CALDERÓN ABOGADO	Teléfono:	031-4221030 ext 1201
Correo electrónico:	<a href="mailto:sandra.calderon@consolidación.gov.co">sandra.calderon@consolidación.gov.co</a>	Fecha de publicación:	29/01/2015

ANEXO 3: Cuadro, seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015							
Entidad:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL U.A.C.T.						
Estrategia, mecanismo, medida etc	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Riesgos de Corrupción	1. Identificación.					Oficina Asesora de Planeación	
	2. Analisis.						
	3. Valoración.						
	4. Mapa						
	5. Política						
	6. Seguimiento					Oficina de Control Interno	
Estrategia Antitramites	Identificación de los trámites/servicios dentro de la U.A.C.T.					Oficina Asesora de Planeación	
Estrategia de rendición de Cuentas	1. Identificación de la información					Dirección General	
	2. Diseño de la presentación de la información						
	3. Divulgación						
	4. Participación Ciudadana						
	5. Pùblicacion de los resultados						
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	1. Desarrollo Institucional.					Servicio al Ciudadano	
	2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano						
	3. Establecer canales de atención						
Consolidación del documento	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información					
	Nombre	Carlos Alberto Parodi					
	Firma						
Seguimiento a la Estrategia.	Cargo	Jefe de Control Interno					
	Nombre	Dairo Vladimir Coy Cruz					
	Firma						