

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2018

Versión N°2

Bogotá, D. C., diciembre de 2018





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 Modificación N°1

Justificación de la modificación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

Actividades “2.3. Convocatoria de audiencia pública”, “2.4. Divulgar la rendición de cuentas a funcionarios de la Entidad” y “2.5. Realizar Audiencia Pública vía streaming”: se ajusta la fecha programada de la audiencia pública, y con ello la convocatoria y divulgación, una vez definidas las acciones preliminares articuladas con el cronograma de la planeación institucional de la entidad para el periodo 2019 – 2022.

Contenido

Introducción	3
Objetivos	5
Seguimiento y monitoreo.....	6
1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	7
2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.....	10
3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas.....	13
4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	15
5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	16
6. Iniciativas adicionales	18
Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción.....	19
Anexo 2: Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT.....	19

Introducción

La Unidad de Pensiones y Parafiscales – La Unidad presenta a los ciudadanos y grupos de valor el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para 2018, en donde se refleja la estrategia de la Entidad para continuar materializando su compromiso en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia de su gestión.

El propósito central de La Unidad es generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país. Para ello, se definieron los objetivos estratégicos que guían su acción para 2018, en los siguientes términos:

1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de los servicios pensionales prestados por a entidad.
2. Cumplir la promesa de valor al ciudadano contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de la Protección Social para el disfrute efectivo de los derechos, mediante el fortalecimiento de la cultura de pago.
3. Proteger los recursos de la Nación y del Sistema de la Protección Social mediante una adecuada y oportuna actuación administrativa y una efectiva defensa judicial.
4. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano.
5. Fortalecer la gobernanza para contar con procesos eficaces, eficientes, automatizados, seguros y asegurados.
6. Mejorar el clima organizacional y fortalecer la cultura y el bienestar de los colaboradores.
7. Fortalecer las competencias claves de los funcionarios.
8. Convertir la tecnología en un habilitador clave de La Unidad para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
9. Optimizar la administración de los recursos financieros, en términos de uso y ejecución garantizando el cumplimiento de la promesa de valor.

Distintas áreas de La Unidad se encargan de ejecutar estos objetivos estratégicos, plasmados en su Plan de Acción, y con un modelo de trabajo por procesos. A su vez, este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que hace parte del Plan de Acción Institucional, está bajo el liderazgo de las siguientes direcciones, según cada componente, así:

- Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

- Segundo componente: Racionalización de trámites. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Tercer componente: Rendición de Cuentas. Líder: Dirección de Estrategia y Evaluación.
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Líder: Dirección de Servicios Integrados de Atención.
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.
- Sexto componente: Iniciativas adicionales. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

Estos componentes se incorporan en las agendas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que en el caso de La Unidad, se estructura a través de equipos de trabajo temáticos, en el marco del decreto 1499 de 2017 y del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así, estos componentes hacen parte del desarrollo de las dimensiones Gestión con valores para resultados, Información y comunicación y Control Interno de dicho modelo y cada área líder ejecuta las acciones de este Plan considerando los recursos para la vigencia.

Entre el 11 y el 29 de enero de 2018 se publicó el documento de trabajo propuesto en la página web <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-anticorrupcion.html>, con el fin de que los interesados presentaran sus comentarios. En complemento, La Unidad realizó divulgación en sus redes sociales para socializar la versión preliminar. Sin embargo, no se recibieron observaciones por parte de los ciudadanos. Durante el periodo publicado se recibieron dos observaciones, que se detallan a continuación:

4

Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

- ✓ Comentario 1: Los dos temas son de interés, el texto enfatiza adecuadamente la información.
- ✓ Comentario 2: Que sea mas fácil de entender.

Segundo componente: Racionalización de trámites.

- ✓ Comentario 1: Los tramites son claros mediante una matriz.
- ✓ Comentario 2: Por la web.

Tercer componente: Rendición de Cuentas.

- ✓ Comentario 1: Es clara, sin comentarios.
- ✓ Comentario 2: Por la web.

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- ✓ Comentario 1: Generar tramites que sean por internet, para facilidad.
- ✓ Comentario 2: Por la web.



Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

- ✓ Comentario 1: Los mecanismos son eficientes, sin observaciones.
- ✓ Comentario 2: Por internet.

Sexto componente: Iniciativas adicionales.

- ✓ Comentario 1: No tengo comentarios, la gestión es adecuada.
- ✓ Comentario 2: Transparencia.

Los líderes de los distintos componentes analizarán cada comentario y evaluarán la pertinencia y viabilidad de implementación de las propuestas.

Objetivos

La Unidad busca aplicar sus principios de Transparencia y Honestidad en su relación con los ciudadanos. Para esto se plantea la estrategia contra la corrupción mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para:

- Blindar a la entidad frente a posibles eventos de fraude y corrupción, a través de la actualización y divulgación del mapa de riesgos.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites de la entidad, identificados con posibilidad de mejora.
- Generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de La Unidad sobre la gestión realizada.
- Mejorar las condiciones de acceso a los servicios de la entidad, para el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- Generar condiciones que garanticen a la población, el acceso a la información.

Seguimiento y monitoreo

En cumplimiento de los lineamientos normativos, La Unidad hará el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en las siguientes fechas, con la participación de las Direcciones involucradas y el acompañamiento del asesor de Control Interno:

- Primer seguimiento: Con corte a 30 de abril y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte a 31 de diciembre y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de enero.

Los resultados del seguimiento se publicarán en la página web de la entidad www.ugpp.gov.co.

En complemento, la Dirección de Estrategia y Evaluación realizará el monitoreo del cumplimiento de las actividades, en conjunto con los líderes de cada componente y las áreas que se considere deben participar en el análisis del avance. Este monitoreo se hará en los espacios y metodología que se definan entre los líderes de componentes.

1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

En el año 2017 la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP consolidó su proceso de Administración de Riesgos Corporativos siguiendo los lineamientos establecidos en la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción” de la Secretaria de Transparencia y el DAFP. Durante este periodo se realizó la revisión y actualización de la matriz y mapa de riesgos de corrupción de la entidad lo cual hace que actualmente se cuente con la versión 9.0 la cual consta de 50 riesgos y 199 controles.

Este proceso de revisión y actualización de los riesgos de corrupción se realizó para cada uno de los macroprocesos incluyendo un análisis sobre los posibles hechos o actos susceptibles de corrupción y los puntos críticos de la operación, así como los riesgos identificados por la Agencia del Inspector de Tributos Rentas y Recaudos (ITRC).

Igualmente, La Unidad ha establecido mecanismos para la identificación y reporte de las materializaciones, tanto de los riesgos de corrupción como de los riesgos operativos, los cuales consolida y presenta al Equipo Temático de Calidad y Riesgos del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En la revisión que se realiza se muestra la medición de la ocurrencia del evento, el impacto, un análisis de las causas, los controles existentes y las acciones adelantadas. Al respecto es importante señalar que durante el año 2017 no se tuvo ninguna comprobación de materializaciones de riesgos de corrupción, ni por la activación de los mecanismos internos con los que cuenta la entidad ni por denuncias o quejas presentadas por el ciudadano a través de nuestros canales de atención.

7

Se adjunta el mapa de riesgos corporativos de corrupción (Anexo 1).

A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2018 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Someter a revisión del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política de Administración de Riesgos.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.	31/03/2018
	1.2	Actualizar política de Administración de Riesgos (si aplica).	Política de Administración de Riesgos de Corrupción, actualizada y publicada (si aplica).	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	16/04/2018
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar cuáles han sido las denuncias por fraude realizadas por los ciudadanos e identificar a qué proceso pertenecen y si los controles establecidos son suficientes o requieren de una revisión e incorporación en la matriz de riesgos de la entidad.	Acta que evidencie la revisión realizada y sus conclusiones.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos Control Interno	30/04/2018
	2.2	Revisar con los dueños de los procesos los riesgos de corrupción asociados a los mismos, aplicando la metodología propuesta por el DAFP (que ya está incorporada en la caracterización de Administración de Riesgos Corporativos de La Unidad).	Mapa de Riesgos de Corrupción por macroproceso revisados y ajustados.	Dueños de proceso. Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.	14/09/2018
	2.3	Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP y presentar la actualización para aprobación del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.	12/10/2018
Subcomponente 3 Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción en el Site del SIG.	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	19/10/2018
	3.2	Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP.	Piezas de comunicación publicadas.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	31/10/2018
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Reportar materializaciones de riesgos de corrupción cuando aplique (descripción del evento, análisis de causas, revisión de controles y formulación de acciones).	Reporte de materialización por macroproceso.	Dueños de proceso.	Mensual a partir del reporte del mes de Enero de 2018.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
	4.2	Generar informe consolidado de materialización de riesgos.	Informe consolidado de materialización de riesgos.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2018.
	4.3	Socializar informe de materialización en el Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2018.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Primer seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Control Interno	30/04/2018
	5.2	Segundo seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Control Interno	31/08/2018
	5.3	Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento.	Control Interno	28/02/2019

2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta que La Unidad es una entidad que inicia su operación hacia finales del año 2011 y que desde su nacimiento ha estado comprometida con el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites, la estructura, planeación, interacción y ejecución de sus procesos se enmarcan en la simplificación, estandarización, optimización y automatización de sus actividades, con el propósito de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que en ella se brindan, alineándose con el objetivo estratégico de “Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano”.

Cabe mencionar que actualmente La Unidad tiene 26 trámites inscritos del frente Pensional, 13 relacionados con Solicitudes de Obligaciones Pensionales (SOP), 12 relacionados con Solicitudes de Novedades de Nómina (SNN) y 1 trámite relacionado con el frente de Parafiscales.

Para la vigencia 2017 La Unidad se comprometió dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a realizar en su componente de “Racionalización de Trámites”, en primer lugar, una tarea relacionada con el registro de las racionalizaciones administrativas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en segundo lugar la apertura del Punto de Atención Virtual en la ciudad de Barranquilla, en tercer lugar entrada en producción de la Sede Electrónica para el acceso de servicios y trámites on-line, validación de documentación y radicación de solicitudes del frente de Parafiscales y por último frente a Otros Procedimientos Administrativos (OPA's) la actividad de ampliación de canales de solicitud y obtención de resultado del certificado pensional y certificado no pensión.

Para la ejecución de este componente la entidad realizó la formulación de la estrategia haciendo uso del módulo de “Gestión de Racionalización” del Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT siguiendo las fases de identificación, priorización y racionalización de trámites.

Como resultado de lo anterior se ejecutaron tres racionalizaciones, así:

1. Fortalecimiento de los canales de atención con la apertura del Punto de Atención Virtual (PAV) de la UGPP en la ciudad de Barranquilla. Lo anterior permitió poner a disposición de los ciudadanos un nuevo punto de atención en donde los pensionados, usuarios y peticionarios podrán radicar sus documentos para el trámite de pensión y prestaciones económicas asociadas, consultar el estado de su trámite y recibir información si como aportante ha sido requerido por La Unidad o atender consultas de los aportantes sobre comunicaciones recibidas de la UGPP, esto significa que a través de este nuevo canal se pueden atender los 26 trámites misionales inscritos en el SUIT y 3 OPA's.
2. Crear un espacio en el que el aportante accede a servicios y trámites on-line, valida documentación y radica solicitudes del frente de Parafiscales a través de la Sede Electrónica. Esta racionalización se aplicó para 1 trámite misional.

3. Ofrecer al ciudadano la opción de solicitar el Certificado Pensional y el Certificado de No Pensión por vía telefónica y obtener el mismo a través de correo electrónico, ampliando así los canales de obtención del resultado y manteniendo las demás opciones de entrega a través de correo físico o los puntos de atención presencial.

Fases de la política de racionalización de trámites para la vigencia 2018.

a. Identificación de trámites

A la fecha La Unidad tiene dentro de su inventario un total de 26 trámites y 3 OPA's (Otro Procedimiento Administrativo), los cuales se encuentran debidamente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

b. Priorización de trámites

Una vez analizadas las posibles opciones de racionalización a ejecutar para 2018, se identificó que el mayor número de trámites se encuentra en el frente pensional y por lo tanto, no aplicaría un proceso de focalización o priorización, dado que al desplegar su operación por procesos con la intervención de una actividad de racionalización se ha logrado impactar tanto los trámites relacionados con Solicitudes de Obligaciones Pensionales (SOP) como los trámites relacionados con Solicitudes de Novedades de Nómina (SNN).

c. Racionalización de trámites

Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Racionalización de Trámites	1.1	Optimización del proceso para informar al ciudadano la liquidación detallada de nómina para los trámites relacionados con SNN (Solicitudes de Novedades de Nómina).	Consulta habilitada para los ciudadanos con la liquidación detallada del trámite de Solicitud de Novedad Nómina (SNN) gestionado por La Unidad, en la página web de la entidad y la sede electrónica.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos / Dirección de Servicios Integrados de Atención / Subdirección de Nómina.	31/03/2018
	1.2	Optimización del subproceso de normalización de documentos de obligaciones pensionales, al solicitar al ciudadano a través de correo electrónico o llamada telefónica, la completitud de documentos para su trámite pensional, reduciendo los costos asociados al envío de comunicaciones por correo físico.	Realización de solicitudes de completitud de documentos para el trámite pensional a través de correo electrónico o llamada telefónica, en los casos que aplique.	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos / Dirección de Servicios Integrados de Atención / Subdirección de Normalización.	30/09/2018

En el Anexo 2 se presenta en el formato definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública el detalle de las 2 racionalizaciones a implementar por la UGPP.

3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada inicio	Fecha programada fin	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar diagnóstico sobre los componentes de la rendición de cuentas.	Documento diagnóstico.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	01/02/2018	28/03/2018
	1.2	Divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Información publicada.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficina de Comunicaciones.	01/02/2018	28/02/2018
	1.3	Publicar informe de gestión 2017 en la página web de La Unidad.	Informe publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	31/01/2018	31/01/2018
	1.4	Publicar informe de gestión para la rendición de cuentas en la página web de la Entidad, periodo enero – octubre/2018.	Informe publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Direcciones de la UGPP – Oficina de Comunicaciones.	27/11/2018	27/11/2018
	1.5	Definir y entregar información estratégica en datos abiertos.	Datos abiertos publicados.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficial de Seguridad de Información.	03/07/2018	31/10/2018
	1.6	Publicar tres ediciones del Boletín de Parafiscales, con periodicidad trimestral.	Boletín publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	01/03/2018	28/12/2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Consultar a los ciudadanos temas y contenidos para la rendición de cuentas.	Resultados de consulta consolidados.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficina de Comunicaciones.	01/03/2018	31/05/2018
	2.2	Realizar al menos un encuentro trimestral con ciudadanos en temas de parafiscales (incluye principales avances en su gestión, procesos de parafiscales, canales de comunicación y retroalimentación). Nota: la programación de fechas se define para cada mes.	Encuentro realizado.	Dirección de Parafiscales.	02/04/2018	31/12/2018
	2.3	Convocatoria de audiencia pública.	Convocatoria realizada.	Oficina de Comunicaciones.	28/11/2018	19/12/2018
	2.4	Divulgar la rendición de cuentas a funcionarios de la Entidad.	Divulgación realizada.	Oficina de Comunicaciones.	28/11/2018	19/12/2018
	2.5	Realizar Audiencia Pública vía streaming.	Audiencia pública.	Direcciones de la UGPP a participar en la audiencia según metodología – Oficina de Comunicaciones – Dirección de Tecnologías de Información	12/12/2018	19/12/2018

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Divulgar a los funcionarios de la UGPP bimestralmente, a través de medios virtuales, contenidos relacionados con la importancia de la rendición de cuentas.	Divulgación realizada.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficina de Comunicaciones.	02/05/2018	28/12/2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Hacer seguimiento cuatrimestral (abril – agosto – diciembre): incluye evaluación de encuentros con ciudadanos (actividad 2.2).	Documento de seguimiento de actividades.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	02/04/2018	31/12/2018
	4.2	Evaluar el proceso de rendición de cuentas.	Instrumento de evaluación aplicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficina de Comunicaciones – Responsables de actividades.	12/12/2018	31/12/2018
	4.3	Elaborar documento resumen y conclusiones.	Documento elaborado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	26/12/2018	18/01/2019
	4.4	Divulgar información resultado de la Rendición de Cuenta.	Publicación de resultado.	Dirección de Estrategia y Evaluación – Oficina de Comunicaciones.	21/01/2019	31/01/2019
	4.5	Elaborar y divulgar un plan de mejoramiento, según la evaluación de la rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	21/01/2019	31/01/2019

4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Tarea	Responsable	Entregable	Fecha de entrega
Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	La UGPP, de acuerdo a las acciones citadas en este componente cuenta con la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área encargada de atender a los ciudadanos por los diferentes canales de atención dependiendo en el organigrama de la Dirección General, así mismo el presupuesto asignado por el Gobierno Nacional se ejecuta para prestar el servicio a los ciudadanos buscando las eficiencias y mejora de los procesos de atención, por último a través de los canales de atención y las mediciones de calidad percibida permite informar a la alta dirección las situaciones positivas y con oportunidad de mejora con el fin de tomar decisiones y establecer y realizar planes de mejora.			
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención	Posicionamiento de la notificación electrónica Pensiones y Parafiscales, como medio más eficiente para el ciudadano y la entidad.	Director Servicios Integrados de Atención	Informe Bimestral, evidencia el comportamiento del indicador.	30 Septiembre del 2018
	Implementar la autoatención, en el punto de atención presencial.	Director Servicios Integrados de Atención	Informe final estadístico de las visitas autoatendidas.	30 Abril del 2018
Subcomponente 3 - Talento Humano	Realizar dos campañas de sensibilización cultura de servicio, al interior de la entidad.	Director Servicios Integrados de Atención	Plan de trabajo ejecutado de cada campaña.	30 de junio 2018 y 30 de diciembre 2018
	Incluir y asegurar en una capacitación por parte del tercero, temas de formación de cultura de servicio al ciudadano, en el fortalecimiento de competencias de servicio al ciudadano y lenguaje claro.	Director Servicios Integrados de Atención y Asesora Servicios Integrados de Atención	Informe Contractual.	31 de Octubre 2018
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental	Ajustar el proceso y los informes de PQRSFD hasta la imposición de la guía, identificando oportunidades de mejora para el cumplimiento en términos de ley.	Director Servicios Integrados de Atención	Proceso actualizado y publicado. Informes ajustados hasta la imposición de la guía.	30 Junio del 2018
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano	Matriz de los servicios que presta la entidad en cada canal de atención, publicados en la página web.	Director Servicios Integrados de Atención y Asesora Servicios Integrados de Atención	Matriz publicada en la página web.	31 Mayo del 2018

5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diagnóstico de publicaciones en la página web de acuerdo con la ley (matriz de autodiagnóstico emitida por la Procuraduría General de la Nación).	Matriz de autodiagnóstico.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Oficina de Comunicaciones	31/05/2018
	1.2	Publicación de documentos establecidos en la matriz de autodiagnóstico.	Documentos publicados en página web.	Documentos publicados en la Sección de Transparencia/ Documentos exigidos por la norma vigente	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Oficina de Comunicaciones.	30/07/2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Actas de comités de seguimiento.	Comités Realizados/Comités Programados	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	Entrega mensual hasta el 31 de Diciembre del 2018
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Presentación de modificaciones a los instrumentos de gestión de la información al Equipo Temático de Transparencia (en caso de requerirse).	Acta Equipo Temático del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Dirección de Procesos.	30/09/2018
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	<p>La Entidad, por intermedio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, estableció la matriz de clientes externos la cual fue publicada en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos. Respecto de la elaboración de los formatos para clientes externos, se estableció que los mismos no aplican en este momento por cuanto la Entidad no ha atendido ciudadanos pertenecientes a etnias minoritarias. De igual manera, con relación a ciudadanos en situación de discapacidad, a la fecha no se han demandado formatos especiales.</p> <p>Por último, para la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva, en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos se definió la forma y el tipo de atención prioritaria que se le brinda a esta población en los Puntos de Atención presencial (FRONT).</p>					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – primer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	30/04/2018

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
	5.2	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – segundo trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	31/07/2018
	5.3	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – tercer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	30/10/2018
	5.4	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – cuarto trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	31/01/2019

6. Iniciativas adicionales

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha inicio programada	Fecha fin programada
Sensibilización del Código de Integridad de la Función Pública	1.1 Realizar ejercicios de sensibilización a los funcionarios de la Entidad sobre el Código de Integridad de la Función Pública.	Subdirección de Gestión Humana	01/03/2018	30/06/2018



Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

Ver documento Anexo “Mapa de riesgos de corrupción”.

Anexo 2: Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT.

Ver documento Anexo “Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT”.