

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer Cuatrimestre 2020

Contenido del informe

1.	Introducción.....	3
2.	Alcance.....	4
3.	Metodología.....	5
4.	Antecedentes.....	6
5.	Resultados seguimiento PAAC 2020	10
	Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción.....	11
	Componente 3 Rendición de cuentas	18
	Componente 4 Servicio al Ciudadano	25
	Componente 5 Mecanismos para la Transparencia	31
	Componente 6 Iniciativas adicionales	37
6.	Observaciones Generales	43
7.	Seguimiento al mapa de riesgos	44

1. Introducción



A partir de lo establecido en el Artículo 2.1.4.6. “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo” del Decreto 124 de 2016, en referencia al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el proceso de Control y Evaluación de la URF, presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia, para el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2020.

2. Alcance



El seguimiento incluye la verificación del cumplimiento de las actividades con fecha de finalización para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, mediante la verificación de las evidencias aportadas en el SMGI por los responsables y demás fuentes disponibles como página web, intranet, redes sociales, entre otros.

3. Metodología



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, se encuentra cargado en la herramienta SMGI utilizada por la Unidad para realizar el reporte y seguimiento de las actividades planeadas para la vigencia.

Para validar la información del PAAC del tercer cuatrimestre de 2020, se realizará la revisión al reporte de las actividades y soportes aportados por cada responsable en el SMGI, con el fin de verificar su cumplimiento, de acuerdo con las fechas establecidas.

4. Antecedentes



La versión No. 4 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020, se encuentra publicado en la página web de la Entidad; contiene 5 componentes, con un total de 49 actividades.

<http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages/ai/plananticorruccion>

4. Antecedentes

Modificaciones Plan Anticorrupción – Actividades eliminadas

Componente	Descripción de la Actividad	Justificación
Componente 4 Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• URF 2020_024_Publicar encuestas de percepción de la ciudadanía y grupos de valor	En reunión de seguimiento mensual de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, se acordó programar la actividad para la vigencia 2021.
	<ul style="list-style-type: none">• URF2020_074_Realizar mediciones de percepción de los grupos de valor Segundo semestre	Se solicita la eliminación de la tarea, toda vez que fue articulada con la encuesta de necesidades y durante lo restante de la vigencia se trabajará en el diseño del instrumento en articulación con el proceso de Direccionamiento y Planeación y Gestión de Comunicaciones.

Nota: El componente preestablecido en el Decreto 124 de 2016 relacionado con racionalización de trámites no aplica para la Entidad. Lo anterior teniendo en cuenta que la entidad no gestiona trámites ni otros procedimientos administrativos.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

4. Antecedentes

Consolidado general modificaciones Plan Anticorrupción

Componente	Cantidad de actividades Versión No. 1	Cantidad de actividades Versión No. 2	Cantidad de actividades Versión No. 3	Cantidad de actividades Versión No. 4
Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción	13	12	11	11
Componente 3 Rendición de cuentas	10	10	9	9
Componente 4 Atención al ciudadano	20	14	12	10
Componente 5 Transparencia y Acceso de la Información	9	7	8	8
Componente 6 Iniciativas adicionales	3	3	11	11
	55	46	51	49

5. Resultados seguimiento PAAC

Tercer Cuatrimestre 2020

11

Componente 1 Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

09

Componente 3 Rendición de cuentas

10

Componente 4 Servicio al ciudadano

8

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

11

Componente 6 Iniciativas adicionales

1. URF2020_042 Realizar ajustes a la política de administración del riesgo
2. URF2020_047 Realizar sesiones de trabajo con los diferentes procesos institucionales para la actualización y/o levantamiento de los riesgos
3. URF2020_048 Realizar campaña de construcción participativa del mapa de riesgos de corrupción
4. URF2020_049 Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, primer cuatrimestre
5. URF2020_050 Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, segundo cuatrimestre
6. URF2020_051 Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, tercer cuatrimestre
7. URF2020_052 Realizar ejercicio interno de divulgación del mapa de riesgos
8. URF2020_055 Hacer seguimiento al registro del monitoreo de los riesgos para el tercer cuatrimestre
9. URF2020_056 Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Primer cuatrimestre
10. URF2020_057 Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Segundo cuatrimestre
11. URF2020_058 Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Tercer cuatrimestre

1. URF2020_025 Publicar y divulgar información interna
2. URF2020_046 Realizar diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la Entidad
3. URF2020_059 Elaborar la estrategia anual de rendición de cuentas
4. URF2020_061 Publicar Agenda Normativa
5. URF2020_062 Publicar proyectos de Decreto
6. URF2020_063 Publicar los planes institucionales para comentarios y aportes de los grupos de valor
7. URF2020_064 Realizar encuentros, mesas de trabajo o reuniones sobre los temas definidos en la Agenda Normativa, con participación de sectores que interactúan con la URF
8. URF2020_066 Realizar actividades que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas segundo semestre
9. URF2020_067 Utilizar medios de comunicación para recibir retroalimentación de los grupos de valor sobre la gestión de la Unidad

1. URF2020_009 Realizar seguimiento mensual a las PQRSD - 1/12
2. URF2020_060 Realizar ajuste en el modelo de operación por procesos institucional para visibilizar y fortalecer la atención al ciudadano en la entidad
3. URF2020_070 Incluir en el plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano
4. URF2020_071 Realizar las actividades programadas en el PIC relacionadas con servicio al ciudadano
5. URF2020_072 Realizar jornadas y estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad
6. URF2020_173 Realizar seguimiento mensual a las PQRSD- 2/12
7. URF2020_200 Generar Informe de Atención al Ciudadano - Primer Cuatrimestre
8. URF2020_201 Generar Informe de Atención al Ciudadano - Segundo Cuatrimestre
9. URF2020_202 Generar Informe de Atención al Ciudadano - Tercer Cuatrimestre
10. URF2020_207 Fortalecer herramientas que faciliten la gestión de los requerimientos de los ciudadanos (Protocolos de respuesta)

1. URF2020_026 Publicar la información que establece la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información de acuerdo con el esquema de publicaciones
2. URF2020_027 Monitorear la información publicada en el link de transparencia primer semestre
3. URF2020_028 Monitorear la información publicada en el link de transparencia segundo semestre.
4. URF2020_068 Fortalecer herramientas que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos
5. URF2020_069 Revisar y ajustar los instrumentos de información pública
6. URF2020_075 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Primer semestre
7. URF2020_076 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Tercer trimestre
8. URF2020_077 Gestionar con Ministerio de Hacienda la implementación de criterios diferenciales de accesibilidad

1. URF2020_112 Ruta de Creación de Valor Promover la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF, primer semestre
2. URF2020_113 Ruta de Creación de Valor Promover la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF, segundo semestre
3. URF2020_114 Ruta de Creación de Valor Realizar ejercicio de evaluación del grado de apropiación del código de integridad por parte de los servidores de la Entidad
4. URF2020_209 Ajustar el manual de conducta institucional, detallando los siguientes temas que se desarrollan en la descripción
5. URF2020_210 Actualizar los riesgos institucionales, particularizando el tema de conflicto de interés
6. URF2020_211 Incluir las actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses en el componente de iniciativas adicionales, acorde con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño a partir del autodiagnóstico de conflicto de intereses.
7. URF2020_212 Modificar el Plan Institucional de Capacitación - PIC e incluir temáticas puntuales del conflicto de interés.
8. URF2020_213 Formalizar en sesión del Comité Institucional de Gestión y desempeño aspectos relacionados con conflicto de interés.
9. URF2020_214 Crear canal de comunicación interna para recibir declaraciones de impedimentos o recusaciones de impedimentos.
10. URF2020_215 Realizar curso de Función Pública relacionado con conflicto de interés
11. URF2020_216 Ajustar el plan de auditoría

Total de actividades para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión No. 4.



El emprendimiento es de todos

Minhacienda

Componente 1

Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

5. Resultados PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

11

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción -
Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3 Rendición de
cuentas

Componente 4 Servicio al
Ciudadano

Componente 5 Mecanismos
para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas
adicionales

8



Acciones finalizadas en el cuatrimestre

- URF2020_050_ Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, segundo cuatrimestre
- URF2020_051_ Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, tercer cuatrimestre
- URF2020_052_ Realizar ejercicio interno de divulgación del mapa de riesgos
- URF2020_055_ Hacer seguimiento al registro del monitoreo de los riesgos para el tercer cuatrimestre
- URF2020_047_ Realizar sesiones de trabajo con los diferentes procesos institucionales para la actualización y/o levantamiento de los riesgos
- URF2020_048_ Realizar campaña de construcción participativa del mapa de riesgos de corrupción
- URF2020_057_ Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Segundo cuatrimestre
- URF2020_058_ Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Tercer cuatrimestre

3

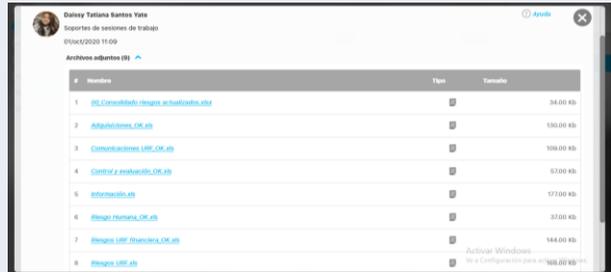
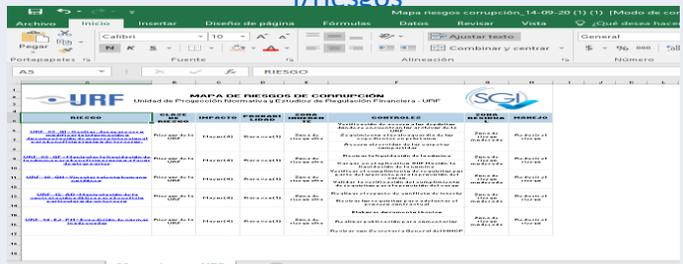


Acciones finalizadas en los cuatrimestres anteriores

- URF2020_049_ Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, primer cuatrimestre
- URF2020_042_ Realizar ajustes a la política de administración del riesgo
- URF2020_056_ Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Primer cuatrimestre

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_047_ Realizar sesiones de trabajo con los diferentes procesos institucionales para la actualización y/o levantamiento de los riesgos	Soportes de las sesiones de trabajo, el levantamiento y actualización de los riesgos	Finalizada	Se realizaron sesiones de trabajo con los diferentes procesos de la Unidad, en las que se realizó la actualización y levantamiento de los riesgos, las mesas de trabajo se soportan en los archivos de actualización de riesgos de cada proceso y el reporte realizado por medio del sistema de monitoreo SMGI.	
URF2020_048_ Realizar campaña de construcción participativa del mapa de riesgos de corrupción	Realizar proceso participativo con los grupos de valor de la Entidad para la construcción del mapa de riesgos	Finalizada	En los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos en las cuales se realizó el levantamiento del mapa de riesgos y la actualización de los riesgos existentes, la publicación se soporta con el mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la Unidad en el mes de septiembre de 2020 y enero de 2021. http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_a_i/riesgos	<p>http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_a_i/riesgos</p> 

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_050 _Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, segundo cuatrimestre	Publicar el mapa de riesgos de corrupción, una vez se registre el monitoreo del segundo cuatrimestre por parte de los procesos responsables	Finalizada	Se realizó la publicación y cargue del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la Unidad y en el sistema de monitoreo SMGI.	http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ai/riesgos
URF2020_051 _Realizar divulgación en la página web del mapa de riesgos, tercer cuatrimestre	Soportes de la publicación del mapa de riesgos en la página web de la Entidad Segundo cuatrimestre	Finalizada	El mapa de riesgos vigente se encuentra publicado en la página web de la Entidad, mediante el link de transparencia, mientras se establece el nuevo mapa de riesgos en la Unidad.	http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ai/riesgos

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción
- Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3
Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_052_ Realizar ejercicio interno de divulgación del mapa de riesgos	Desarrollar actividad de divulgación interna para dar a conocer a todos los servidores públicos de la Entidad el mapa de riesgos	Finalizada	Por medio de correo electrónico a los servidores de la de fecha 30 de septiembre de 2020 se realizó la divulgación del mapa de riesgos institucional	
URF2020_055_ Hacer seguimiento al registro del monitoreo de los riesgos para el tercer cuatrimestre	Realizar el seguimiento al registro del monitoreo por parte de los procesos institucionales para el tercer cuatrimestre	Finalizada	Se evidencia el reporte del acompañamiento y seguimiento al monitoreo de los riesgos de los diferentes procesos de la entidad, en cuanto a la generación de alertas y soportes a efecto de generar el reporte oportuno al monitoreo de los riesgos establecidos por los procesos de la Unidad.	Reporte del monitoreo de riesgos por parte de los procesos de la unidad por medio del sistema SMGI

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_057_ Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Segundo cuatrimestre	Realizar ejercicio de seguimiento para el segundo cuatrimestre de la gestión adelantada por los procesos para controlar los riesgos de corrupción identificados	Finalizada	El seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción del segundo cuatrimestre, se realizó por medio del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del segundo cuatrimestre de 2020.	Reporte del informe de seguimiento al monitoreo de riesgos de corrupción por medio del sistema SMGI y publicación del informe del plan anticorrupción.
URF2020_058_ Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción Tercer cuatrimestre	Realizar ejercicio de seguimiento para el tercer cuatrimestre de la gestión adelantada por los procesos para controlar los riesgos de corrupción identificado	Finalizada	Los riesgos de corrupción identificados en la gestión de la entidad, fueron monitoreados por los responsables de los procesos y se registró la información correspondiente en el SMGI.	Reporte de riesgos de corrupción reportados por medio del sistema de monitoreo SMGI.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción
- Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Observaciones y recomendaciones de Control y Evaluación para el componente



Se realizó seguimiento a las actividades finalizadas en el tercer cuatrimestre; evidenciando su cumplimiento y el mejoramiento institucional en la gestión de los riesgos de corrupción.

Para el tercer cuatrimestre, los procesos reportaron el monitoreo periódico de los riesgos, donde se detalla el estado de aplicación de los controles para evitar su materialización.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción
- Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3
Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

Componente 3

Rendición de cuentas

5. Resultados PAAC



09

Componente 3 Rendición de cuentas

6



Acciones finalizadas en el cuatrimestre

- URF2020_025_Publicar y divulgar información interna
- URF2020_061_Publicar Agenda Normativa
- URF2020_062_Publicar proyectos de Decreto
- URF2020_064_Realizar encuentros, mesas de trabajo o reuniones sobre los temas definidos en la Agenda Normativa, con participación de sectores que interactúan con la URF
- URF2020_066_Realizar actividades que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas segundo semestre
- URF2020_067_Utilizar medios de comunicación para recibir retroalimentación de los grupos de valor sobre la gestión de la Unidad

3



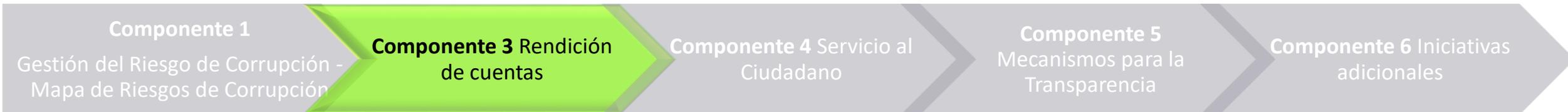
Acciones finalizadas en los cuatrimestres anteriores

- URF2020_063_Publicar los planes institucionales para comentarios y aportes de los grupos de valor
- URF2020_046_Realizar diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la Entidad
- URF2020_059_Elaborar la estrategia anual de rendición de cuentas

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_025_Publicar y divulgar información interna	Envío y publicación de piezas de comunicación y de material generado en los procesos de la Unidad	Finalizada	Se verifica el reporte y cumplimiento de las actividades de publicación de piezas de comunicación, realizadas por el proceso de Gestión de Comunicaciones.	Reporte de cumplimiento de las piezas de comunicación realizadas por medio del sistema de monitoreo SMGI.
URF2020_061_Publicar Agenda Normativa	Publicar Normativa para comentarios de los grupos de valor y posteriormente, la agenda definitiva.	Finalizada	Se evidencia la publicación de la Agenda Normativa URF 2021 publicada en la página web de la URF, la cual fue aprobada en el CD de diciembre de 2020, como consta en el Acta 17 de 2020 http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_urf	



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_062 Publicar proyectos de Decreto	Publicar en la página web de la Entidad los proyectos de decreto aprobados en Consejo Directivo	Finalizada	Por medio de la pagina web de la URF se encuentran publicados los proyectos de decreto aprobados para comentarios de los grupos de valor y la ciudadanía en general por medio del siguiente enlace. http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_n/proyectosdedecreto2020	http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_n/proyectosdedecreto2020
URF2020_064 Realizar encuentros, mesas de trabajo o reuniones sobre los temas definidos en la Agenda Normativa, con participación de sectores que interactúan con la URF	Realizar encuentros, mesas de trabajo o reuniones sobre los temas definidos en la Agenda Normativa, con participación de sectores que interactúan con la URF	Finalizada	Se evidencia el desarrollo de reuniones con grupos de valor, con el fin de dar tramite a la expedición de proyectos normativos.	Soportes reunión Asofondos, Colpatria, FDN, Gobernanza de Aseguradoras, Harbour Vest y SFC reportados por medio del sistema de monitoreo SMGI.



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_066 _Realizar actividades que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas segundo semestre.	Formular y ejecutar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias	Finalizada	Por medio del sistema de monitoreo SMGI, se realiza el reporte del cronograma de acciones en la planeación y ejecución de la rendición de cuentas a realizar de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none">1. Conformación equipo de rendición de cuentas2. Reuniones de equipo de rendición de cuentas3. Formulación cronograma de trabajo4. Generación propuesta estrategia de rendición de cuentas 2021 - PAAC 2021	Cronograma de actividades reportado por medio del sistema de monitoreo SMGI aprobado por la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3 Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_067_Utilizar medios de comunicación para recibir retroalimentación de los grupos de valor sobre la gestión de la Unidad	Utilizar medios de comunicación para recibir retroalimentación de los grupos de valor sobre la gestión de la Unidad	Finalizada	Las acciones relacionadas para el cumplimiento de la tarea se desarrollaron por medio de las redes sociales y pagina web de la entidad en las cuales se invito a los grupos de valor y a la ciudadanía a enviar sus comentarios de los proyectos de decreto, planes y demás información de interés.	https://twitter.com/URFCOLOMBIA http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf



5. Seguimiento PAAC 2020

Observaciones y recomendaciones de Control y Evaluación para el componente



Se evidencia la planeación y coordinación de las actividades tendientes a realizar la rendición de cuentas de la entidad.

Así mismo, mediante la pagina web de la Unidad, se realizan las publicaciones correspondientes a los proyectos de Decreto, agendas normativas e informes de gestión de la entidad para conocimiento y participación de la ciudadanía en general.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción -
Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3
Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

Componente 4

Servicio al Ciudadano

5. Resultados PAAC



Acciones finalizadas en el cuatrimestre

- URF2020_071_Realizar las actividades programadas en el PIC relacionadas con servicio al ciudadano
- URF2020_072_Realizar jornadas y estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad
- URF2020_201_Generar Informe de Atención al Ciudadano - Segundo Cuatrimestre
- URF2020_202_Generar Informe de Atención al Ciudadano - Tercer Cuatrimestre

Acciones finalizadas en los cuatrimestres anteriores

- URF2020_060_Realizar ajuste en el modelo de operación por procesos institucional para visibilizar y fortalecer la atención al ciudadano en la entidad
- URF2020_072_Realizar jornadas y estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad
- URF2020_024_Publicar encuestas de percepción de la ciudadanía y grupos de valor
- URF2020_200_Generar Informe de Atención al Ciudadano - Primer Cuatrimestre
- URF2020_207_Fortalecer herramientas que faciliten la gestión de los requerimientos de los ciudadanos (Protocolos de respuesta)
- URF2020_074_Realizar mediciones de percepción de los grupos de valor Segundo semestre

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_071_ Realizar las actividades programadas en el PIC relacionadas con servicio al ciudadano	De acuerdo con el PIC aprobado realizar las actividades programadas en el PIC relacionadas con servicio al ciudadano	Finalizada	Para el cumplimiento de esta actividad se incluyó en el PIC el siguiente curso virtual: Lenguaje Claro, dictado por el DNP, el cual debe ser realizado por los servidores de la S.J.G.I.	Reporte de las actividades realizadas en el marco del plan de capacitación.
URF2020_072_ Realizar jornadas y estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad	Realizar jornadas y estrategias de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad	Finalizada	Se elaboró un documento que presenta la primera fase de la estrategia con la contextualización y al acercamiento con el concepto, las entidades públicas rectoras que contribuyen en materia, los principales logros que se obtendrán con el despliegue de la misma, el alcance que tiene, y la definición de actividades que tendrán lugar en 2021, asimismo se generaron actividades al interior de la entidad una campaña de la gestión de las PQRS.	Documento estrategia de sensibilización y reporte de las actividades realizadas por medio del sistema de monitoreo SMGI.

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

Componente 3
Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

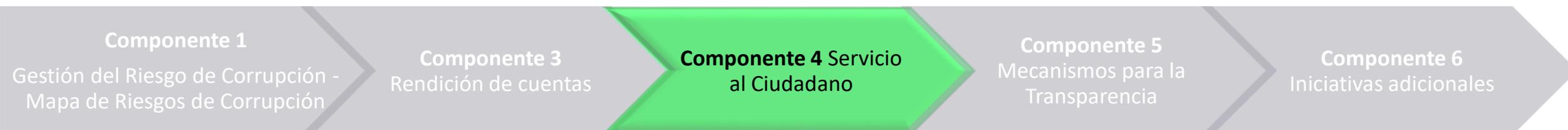
Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

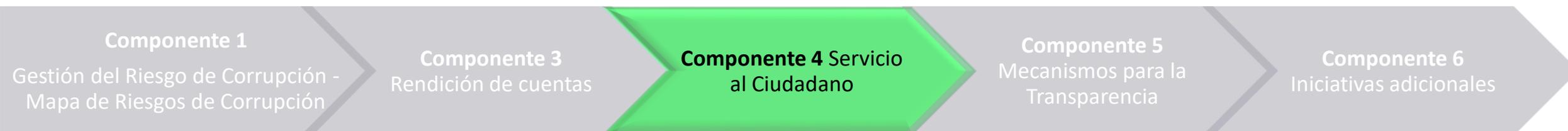
Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_201_Generar Informe de Atención al Ciudadano - Segundo Cuatrimestre	Elaborar un informe integral de atención al ciudadano que permita evidenciar y mostrar a la ciudadanía y grupos de interés los resultados en la atención de solicitudes y PQRSD según los diferentes canales de atención	Finalizada	Se evidencia la generación del informe y presentación del estado de las PQRD del segundo cuatrimestre de 2020 publicado en la pagina web por medio del siguiente enlace http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ac/quejasreclamos	Informe de seguimiento a las PQRSD Presentación informe de seguimiento a las PQRSD segundo cuatrimestre reportados por medio del sistema de monitoreo SMGI http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ac/quejasreclamos



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_202_Generar Informe de Atención al Ciudadano - Tercer Cuatrimestre	Elaborar un informe integral de atención al ciudadano que permita evidenciar y mostrar a la ciudadanía y grupos de interés los resultados en la atención de solicitudes y PQRSD según los diferentes canales de atención.	Finalizada	Se evidencia la generación del informe del estado de las PQRD del tercer cuatrimestre de 2020	Informe de seguimiento a las PQRSD tercer cuatrimestre reportado por medio del sistema de monitoreo SMGI.



5. Seguimiento PAAC 2020

Observaciones y recomendaciones de Control y Evaluación para el componente



A partir de las acciones planeadas y ejecutadas en la vigencia, se evidencian mejoras en el seguimiento de los requerimientos radicados en la entidad, adicionalmente la generación y comunicación de los informes de seguimiento, fortalece la cultura institucional frente al servicio al ciudadano.

Se recomienda continuar desarrollando acciones para el seguimiento a la respuesta de PQRSD.

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

Componente 3
Rendición de cuentas

**Componente 4 Servicio
al Ciudadano**

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

Componente 5

Mecanismos para la transparencia

5. Resultados PAAC

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

Componente 3 Rendición
de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

8

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6 Iniciativas
adicionales

5



Acciones finalizadas en el cuatrimestre

- URF2020_026_Publicar la información que establece la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información de acuerdo con el esquema de publicaciones
- URF2020_028_Monitorear la información publicada en el link de transparencia segundo semestre
- URF2020_075_Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Primer semestre
- URF2020_076_Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Tercer trimestre
- URF2020_077_Gestionar con Ministerio de Hacienda la implementación de criterios diferenciales de accesibilidad

3



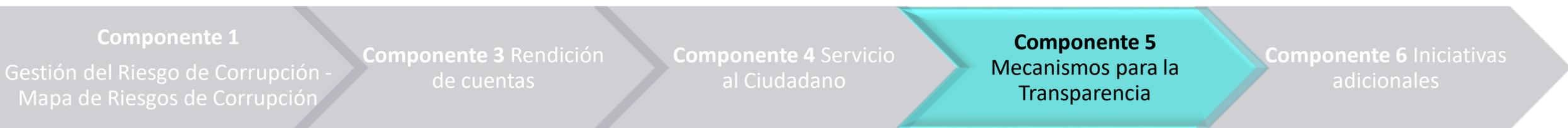
Acciones finalizadas en los cuatrimestres anteriores

- URF2020_027_Monitorear la información publicada en el link de transparencia primer semestre
- URF2020_068_Fortalecer herramientas que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos
- URF2020_069_Revisar y ajustar los instrumentos de información pública

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

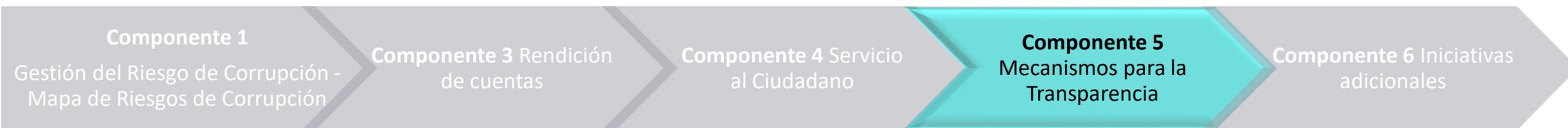
Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
<p>URF2020_026_Publicar la información que establece la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información de acuerdo con el esquema de publicaciones.</p>	<p>Publicar y mantener actualizado el espacio dedicado a la Ley de Transparencia en la pagina web de la Unidad</p>	Finalizada	<p>Se evidencia el reporte de la matriz de resultados que muestran la información publicada y las solicitudes respectivas, realizadas a la Dirección de Tecnología del MHCP, para su actualización en la página web de la URF por medio del siguiente enlace http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_transparencia2</p>	<p>Actualización link de la Ley de transparencia en la pagina web de la URF</p> <p>http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_transparencia2</p>
<p>URF2020_028_Monitorear la información publicada en el link de transparencia segundo semestre</p>	<p>Realizar revisiones periódicas a la información publicada en el espacio de Transparencia de la Entidad</p>	Finalizada	<p>Se evidencia el reporte de la matriz de resultados que muestran la información publicada y las solicitudes respectivas, realizadas a la Dirección de Tecnología del MHCP, para su actualización en la página web de la URF por medio del siguiente enlace http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_transparencia2</p>	<p>Actualización link de la Ley de transparencia en la pagina web de la URF</p> <p>http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_transparencia2</p>



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

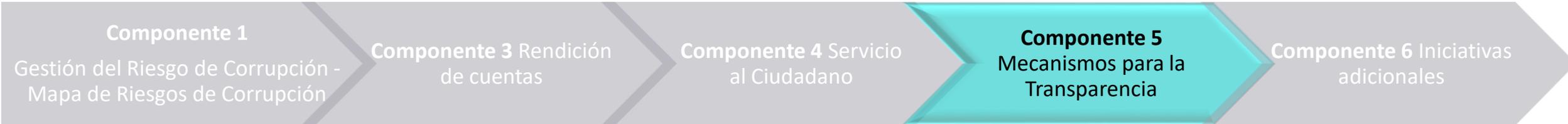
Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_075 _Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Primer semestre	Realizar ejercicio de evaluación independiente para revisar el cumplimiento de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública Primer semestre	Finalizada	Se evidencia la entrega del informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información correspondiente al primer semestre.	Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información correspondiente al primer semestre reportado por medio del sistema de monitoreo SMGI.
URF2020_076 _Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública segundo semestre	Realizar ejercicio de evaluación independiente para revisar el cumplimiento de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública segundo semestre	Finalizada	Esta tarea se incluyó en el plan de auditoría de la vigencia 2021, aprobado en la sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; la formalización del informe y su aprobación final se realizará mediante la tarea definida en este plan.	Plan de auditoría 2021 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
<p>URF2020_077_Gestio nar con Ministerio de Hacienda la implementación de criterios diferenciales de accesibilidad.</p>	<p>De acuerdo con el convenio establecido entre el Ministerio de Hacienda y la Unidad evaluar la posibilidad de implementar los criterios diferenciales de accesibilidad de acuerdo con lo establecido en el marco normativo</p>	<p>Finalizada</p>	<p>Se evidencia el reporte de las gestiones realizadas con el fin de implementar criterios diferenciales de accesibilidad a la página web de la Unidad, en coordinación con la Dirección de Tecnología del MHCP, se adaptaron sus contenidos y ahora, cuenta con los servicios que permiten la inclusión de personas con discapacidad visual, problemas auditivos y discapacidad cognitiva, utilizando los íconos que se encuentran en la margen superior de la página de la URF</p>	



5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Observaciones y recomendaciones de Control y Evaluación para el componente



Durante el cuatrimestre se realizó la actualización de los componentes relacionados con el link de transparencia de la Unidad y la actualización del esquema de publicación, fortaleciendo la transparencia activa institucional.

Así mismo, se evidencia la implementación de diferentes herramientas de accesibilidad a la pagina web de la URF, facilitando el acceso por parte de los grupos de valor a la información publicada.

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

Componente 3 Rendición
de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6 Iniciativas
adicionales

Componente 6

Iniciativas adicionales

5. Resultados PAAC



Acciones finalizadas en el cuatrimestre

- URF2020_113_Ruta de Creación de Valor Promover la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF, segundo semestre
- URF2020_114_Ruta de Creación de Valor Realizar ejercicio de evaluación del grado de apropiación del código de integridad por parte de los servidores de la Entidad
- URF2020_210_Actualizar los riesgos institucionales, particularizando el tema de conflicto de interés
- URF2020_211_Incluir las actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses en el componente de iniciativas adicionales, acorde con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño a partir del autodiagnóstico de conflicto de intereses.
- URF2020_215_Realizar curso de Función Publica relacionado con conflicto de interés

Acciones finalizadas en los cuatrimestres anteriores

- URF2020_112_Ruta de Creación de Valor Promover la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF, primer semestre
- URF2020_209_Ajustar el manual de conducta institucional, detallando los siguientes temas que se desarrollan en la descripción
- URF2020_212_Modificar el Plan Institucional de Capacitación - PIC e incluir temáticas puntuales del conflicto de interés.
- URF2020_213_Formalizar en sesión del Comité Institucional de Gestión y desempeño aspectos relacionados con conflicto de interés
- URF2020_214_Crear canal de comunicación interna para recibir declaraciones de impedimentos o recusaciones de impedimentos.
- URF2020_216_Ajustar el plan de auditoría

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
<p>URF2020_113_Ruta de Creación de Valor Promover la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF, segundo semestre</p>	<p>Desarrollar una actividad en el semestre encaminada a la apropiación del Código de Integridad y del Manual de Conducta de la URF</p>	Finalizada	<p>Para el segundo semestre de 2020, se realizó la socialización de los valores del Código de Integridad de la Unidad adoptados mediante Resolución 040 de 2018, la socialización se realizó por medio de correos electrónicos con la campaña recordando valores de la URF, de lo anterior se adjuntan los correos soportes de la actividad realizada.</p> <p>Por otra parte, mediante la resolución 082 del 18 de agosto de 2020 se actualizó y adopto el Manual de conducta de la URF y se remitieron a los servidores de la Unidad por medio de correo electrónico de fecha 20 de septiembre de 2020</p>	<p>Correos electrónicos Resolución 082 de 2020 Manual de Conducta de la URF actualizado Registros reportado en el sistema e monitoreo SMGI</p>
<p>URF2020_114_Ruta de Creación de Valor Realizar ejercicio de evaluación del grado de apropiación del código de integridad por parte de los servidores de la Entidad</p>	<p>Realizar ejercicio de evaluación del grado de apropiación del código de integridad por parte de los servidores de la Entidad</p>	Finalizada	<p>Se realiza la entrega del informe del grado de apropiación del código de Integridad por parte de los servidores de la Unidad en el cual se detallaron las actividades realizadas al interior de la entidad</p>	<p>Informe del grado de apropiación del código de Integridad por parte de los servidores de la Unidad reportado por medio del sistema de monitoreo SMGI.</p>

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
<p>URF2020_210 Actualizar los riesgos institucionales, particularizando el tema de conflicto de interés</p>	Incluir en el proceso de actualización de los riesgos, lo que corresponda con riesgos de conflictos de interés y los controles correspondientes	Finalizada	<p>Se evidencia la actualización de los riesgos asociados de manera directa a los temas de conflicto de interés entre los cuales se encuentran:</p> <p>URF_03_GI - Ocultar, desaparecer o modificar la información o documentación</p> <p>URF_10_GH - Vincular talento humano no idóneo</p> <p>URF_12_AD -Manipulación de la contratación pública para beneficio particular o de un tercero</p> <p>URF_14_EJ_PN - Expedición de normas inadecuadas</p>	Actualización de los riesgos y monitoreo por parte de los procesos mediante el sistema de monitoreo SMGI.
<p>URF2020_211 Incluir las actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses en el componente de iniciativas adicionales, acorde con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño a partir del autodiagnóstico de conflicto de intereses</p>	Incluir las actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses en el componente de iniciativas adicionales, acorde con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Finalizada	<p>Se socializó la nueva versión del Manual de Conducta de la Unidad a través de correo electrónico de fecha 20 de agosto de 2020, previa aprobación por parte de la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional. Asimismo, se remitió la Resolución que modificó dicho manual.</p>	Resolución 082 de 2020 Manual de Conducta de la URF actualizado Registros reportado en el sistema e monitoreo SMGI

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6 Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC Tercer Cuatrimestre 2020

Actividades finalizadas del componente para el periodo

Actividades	Meta o producto	Estado de la tarea	Descripción del cumplimiento de la actividad	Evidencia
URF2020_215_Realizar curso de Función Publica relacionado con conflicto de interés	Generar una circular institucional, informando que todos los servidores deben realizar el curso de conflicto de interés y realizar el seguimiento correspondiente	Finalizada	De acuerdo a lo registrado en el sistema de monitoreo SMGI, en la vigencia no se generó la circular informando a los servidores realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de acuerdo a lo acordado en reuniones de seguimiento, sin embargo el curso fue realizado y soportado por tres servidoras	Soportes de los diplomas del curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción reportados por medio del sistema de monitoreo SMGI.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio al Ciudadano

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

5. Seguimiento PAAC 2020

Observaciones y recomendaciones de Control y Evaluación para el componente



En el componente de iniciativas adicionales, se evidenció la inclusión de acciones relacionadas con la estrategia de conflicto de interés propuesta por el DAFP, sin embargo, es necesario que se informe a los servidores sobre la importancia de realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

En las actividades desarrolladas, se identifican evidencias relacionadas con la actualización, comunicación y divulgación del código de integridad y el manual de conducta en los servidores de la entidad, de lo cual es necesario dar continuidad a las estrategias de divulgación.

Componente 1

Gestión del Riesgo de Corrupción -
Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 3

Rendición de cuentas

Componente 4 Servicio
al Ciudadano

Componente 5
Mecanismos para la
Transparencia

Componente 6
Iniciativas adicionales

6. Observaciones Generales



- Las actividades definidas en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2020, presentan un 100% de cumplimiento acorde con lo programado.
- Las acciones establecidas y ejecutadas en los cinco componentes permitieron fortalecer la transparencia de la gestión institucional.
- Se **recomienda** que para la programación del PAAC de la vigencia 2021, se tengan en cuenta las actividades eliminadas o modificadas en la vigencia 2020 con el fin de seguir con la ejecución y seguimiento de las actividades planeadas y realizar los reportes y avances correspondientes en los periodos definidos.

7. Seguimiento al mapa de riesgos

RIESGO	CONTROLES	ESTADO GENERAL DEL CONTROL
URF 03 GI - Ocultar, desaparecer o modificar la información o documentación de manera intencional para beneficio propio o de terceros.	Verificar el acceso a los depósitos donde se encuentran los archivos de la URF	Mediante correo electrónico se validó con MHCP la relación de los expedientes en calidad de préstamo por los servidores de la Unidad.
	Realizar seguimiento a la salvaguardia de los expedientes en préstamo.	Para el cuatrimestre no se realizó préstamo de expedientes, dado que se encuentran en intervención y aplicación de las TRD.
	Autorizar el acceso al servidor de las carpetas compartidas	Durante el periodo no se recibieron solicitudes de acceso a las carpetas compartidas.
	Definir los servidores autorizados para consulta de expedientes	Mediante proyecto de resolución se definieron las directrices para préstamos de expedientes.
	Controlar la eliminación documental	A la fecha no se han cumplido los tiempos de retención documental para realizar las transferencias documentales que llevarían al proceso de organización y eliminación de documental.

7. Seguimiento al mapa de riesgos

RIESGO	CONTROLES	ESTADO GENERAL DEL CONTROL
URF_08_GF - Manipular la liquidación de la nómina para beneficio propio o a favor de otras partes	Revisar la liquidación de la nómina	El control se ejecuta con la revisión de la liquidación de la nómina mensual realizada por la líder de Gestión Humana.
	Cargar en el aplicativo SIIF Nación la liquidación de la nómina	Se realiza mediante la revisión y comparativo realizado con la liquidación de la nómina aprobada y los valores liquidados por medio del sistema SIIF Nación.
URF_10_GH - Vincular talento humano no idóneo	Verificar el cumplimiento de requisitos por parte del aspirante para la provisión del cargo.	Durante el ultimo cuatrimestre no se realizaron vinculaciones en la entidad.
	Validar la verificación del cumplimiento de requisitos para la provisión del cargo	Durante el ultimo cuatrimestre no se realizaron vinculaciones en la entidad.

7. Seguimiento al mapa de riesgos

RIESGO	CONTROLES	ESTADO GENERAL DEL CONTROL
URF 12 AD -Manipulación de la contratación pública para beneficio particular o de un tercero	Realizar el reporte de conflicto de interés	Para el cuatrimestre no se presentaron conflictos de interés.
	Revisar los requisitos para adelantar el proceso contractual	El proceso refiere la aplicación del control con la aprobación de los estudios previos de un proceso por parte de la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.
URF 14 EJ PN - Expedición de normas inadecuadas	Elaborar documento técnico	Los documentos técnicos son publicados en la pagina web de la Unidad.
	Realizar publicación para comentarios	Los proyectos de decreto son publicados en la pagina web del MHCP y la URF para comentarios de los grupos de valor y la ciudadanía en general.
	Revisar con Secretaría General del MHCP	Se soporta el cumplimiento del control con las modificaciones a los proyectos de decreto, sin embargo es importante validar la generación de un soporte documental que de constancia del control ejecutado en relación a la acción.

7. Seguimiento al mapa de riesgos

- A partir de la aprobación de la política de administración de riesgos, se realizó proceso de actualización con cada líder de los procesos institucionales, se validó la información registrada en cada etapa, especialmente en lo relacionado con los controles definidos para fortalecer la gestión del riesgo y evitar su materialización.
- Los riesgos de corrupción identificados en la Entidad, se gestionaron durante el tercer cuatrimestre del 2020, mediante la operación los controles asociados en cada uno, los cuales han sido efectivos a la fecha; evitando situaciones de materialización.
- Respecto al monitoreo periódico de los riesgos, durante el ultimo cuatrimestre del 2020, se realizaron los reportes a los controles establecidos; es importante continuar fortaleciendo las evidencias de operación de los controles para verificar su efectividad.

