

**UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES
“UNGRD”**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013**

ABRIL- 2013

Tabla de contenido

1.	PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD.....	3
2.	MISION.....	3
3.	VISION.....	3
4.	INTRODUCCIÓN.....	4
5.	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
5.1.	ESTRATEGIA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
5.1.1.	Identificación de Riesgos de Corrupción.....	6
5.1.2.	Análisis del Riesgo: Probabilidad De Materialización de Los Riesgos de Corrupción.....	7
5.1.3.	Valoración del Riesgo de Corrupción.....	7
5.1.4.	Política de Administración de Riesgos de Corrupción.....	8
5.1.5.	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.....	9
5.1.6.	Mapa de Riesgos de Corrupción.....	9
5.1.7.	Medidas concretas para mitigar los riesgos.....	10
6.	ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	16
7.	ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS.....	18
7.1.	FASES DE ALISTAMIENTO DE LA RENDICION DE CUENTAS:.....	20
7.2.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	22
7.3.	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	23
8.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

La Unidad Nacional Para la Gestión del Riesgo de Desastres, -UNGRD-, es una Unidad Administrativa Especial adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República creada por el Decreto 4147 de 2011 la cual tiene como objetivo “(...) dirigir la implementación de la gestión del riesgo de desastres, atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, y coordinar el funcionamiento y el desarrollo continuo del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres SNPAD”, hoy Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres- SNGRD -.

2. MISION

Somos la Unidad que dirige, orienta y coordina la Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia, fortaleciendo las capacidades de las entidades públicas, privadas, comunitarias y de la sociedad en general, con el propósito explícito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible, a través del conocimiento del riesgo, su reducción y el manejo de los desastres asociados con fenómenos de origen natural, socio-natural, tecnológico y humano no intencional.

3. VISION

Al 2017 la Unidad habrá logrado empoderar a las autoridades nacionales e internacionales, entidades públicas o privadas y a la sociedad en general, sobre su responsabilidad en cuanto a la gestión del riesgo de desastres se refiere, impulsando la participación social en la vigilancia del desempeño institucional, promoviendo el uso óptimo de la tecnología en la materia y disminuyendo significativamente las condiciones de riesgo, la pérdida de vidas y los costos asociados a los desastres.

4. INTRODUCCIÓN

Con la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, las entidades deben tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción estableciendo estrategias y mecanismos de control efectivos que permitan generar credibilidad ante la comunidad respecto a su gestión y al uso de los recursos públicos, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía tenga acceso a canales que les permitan un control social, participativo y oportuno en éstos temas.

Por esta razón, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres ha diseñado estrategias que permiten hacer un control preventivo, proactivo y participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos de la nación asignados a la entidad para ejercer su misionalidad.

La Ley 1474 de 2011. En su Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano establece que la entidad: *“Deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los medios para mejorar la atención ciudadana”*.

De esta manera, en atención a la precitada Ley, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, presenta a continuación la primera versión del **“PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, Vigencia 2013.**

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres está comprometida con el uso responsable de los recursos que le fueron asignados para el cumplimiento de su quehacer institucional, teniendo como fórmula principal el aseguramiento de los procesos internos y externos y la disposición de canales de participación ciudadana en la definición de tareas públicas de ejecución y vigilancia.

La participación ciudadana debe ser traducida en la generación de confianza en la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, dado que, la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para ello la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres ha definido estrategias que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo a sus planes, programas y proyectos.

Es importante resaltar que para el diseño de las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres adoptó la metodología diseñada por Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Dicha estrategia contempla los cuatro componentes establecidos en la Guía, los cuales se articulan con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mediante los lineamientos de las cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, se elaboró la siguiente Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el año 2013.

5.1. ESTRATEGIA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Objetivo de la estrategia. Establecer y fortalecer los mecanismos de identificación y prevención de actos de corrupción en la UNGRD, por medio de la incorporación, optimización y fortalecimiento de los controles y medidas necesarias para su tratamiento, con el propósito de reducir los impactos negativos para la Entidad.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción en la UNGRD, lo constituye la “Herramienta Mapa de Riesgos” Desarrollada por la Oficina de Control Interno y suministrada a la Unidad para su implementación, la cual fue diseñada por el Equipo de Trabajo OCI bajo los lineamientos de la metodología de la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo para la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción, fue necesario realizar ajustes a algunos de sus elementos, por cuanto las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable, por lo cual, los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

5.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

Para este efecto, se identificarán las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos de la UNGRD que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “Identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

Una vez identificadas las causas, se definirá el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento,

5.1.2. Análisis del Riesgo: Probabilidad De Materialización de Los Riesgos de Corrupción.

Determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado³. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos.

5.1.3. Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles, estos se deben llevar en el Cuadro N°1. Valoración de riesgos de corrupción para su valoración, el cual se articula con la “*Herramienta Mapa de Riesgos*”.

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo

5.1.4. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

En comité de Institucional de Desarrollo Administrativo, la Alta Dirección definirá las acciones para los riesgos de corrupción que se deben tener en cuenta para su administración, como:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades, antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

Para este caso, dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la Unidad, se contemplan los riesgos de posibles actos de corrupción, para que, a partir de ahí, se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

En este sentido, se tendrá en cuenta la política general de administración de riesgos, que -según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública-, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

5.1.5. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

De acuerdo a los lineamientos del DAFP y a la metodología definida en la “Herramienta Mapa de Riesgos”, desarrollada por la Oficina de Control Interno, se realizarán tres tipos de seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de 2013. Un primer seguimiento, por el dueño del proceso como fortalecimiento del principio de Autocontrol y autoevaluación, un segundo por parte del Representante de la Alta Dirección para el MECI-SGC, y un tercer seguimiento, por parte de la Oficina de Control Interno dentro de su Rol de Evaluación y Seguimiento.

5.1.6. Mapa de Riesgos de Corrupción

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD adoptó el modelo de Mapa de Riesgos de Corrupción incorporado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual se diseñó teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, considerando la naturaleza propia de los riesgos de corrupción a intervenir.

Teniendo como punto de partida el inventario de procesos y procedimientos de la Unidad y considerando la data de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas incorporado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” además de los registros históricos o informes de años anteriores y en general la memoria institucional sobre riesgos de corrupción, se identifican aquellos procesos y procedimientos que son sensibles a la corrupción para luego documentar los mapas de riesgos, con el fin de establecer las medidas de tratamiento y los mecanismos de monitoreo sobre los riesgos identificados.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres está adelantando las primeras actividades que dan lugar a la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción para la entidad. A través de la elaboración de estos mapas, se lleva a cabo la identificación, análisis, valoración y seguimiento a los riesgos de corrupción; en esta actividad se involucran los jefes de áreas y responsables de los procesos y procedimientos en la Entidad. Para este efecto, la Unidad cuenta con la Asesoría y Acompañamiento de la Oficina de Control Interno, para lo cual, dicha oficina en el mes de abril realizó una jornada de capacitación a los líderes de procesos y Jefes de Áreas en el componente de Administración de Riesgos-MECI y la socialización de la “Herramienta Mapa de Riesgos”,

diseñada por la Oficina de Control Interno, a fin de explicar su uso y aplicación de acuerdo a la metodología del DAFP.

Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página WEB de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, en el enlace de “Atención al Ciudadano”, se implementará un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción que realizados por funcionarios de la Entidad.

5.1.7. Medidas concretas para mitigar los riesgos

Se han implementado medidas concretas para mitigar los riesgos tales como:

- a) Despliegue de la herramienta “Matriz de Riesgos” desarrollada por la Oficina de Control Interno y dispuesta para la Entidad como herramienta de apoyo para dar cumplimiento al Componente de Administración de Riesgos incorporado en el Modelo Estándar de Control Interno. Con el uso de esta herramienta se pretende identificar los diferentes riesgos que se presentan en los procesos de la Entidad, lo cual puede servir de insumo para la determinación de factores que puedan propiciar riesgos de corrupción.
- b) En la Entidad se cuenta con el Manual de Contratación que sirve de guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- c) Los procesos de Contratación y las diferentes audiencias que adelanta la Unidad, siempre se realizan con el Acompañamiento de la Oficina de Control Interno, en presencia de testigos y según el tipo de contratación se hace extensiva la invitación a participar a dichos procesos a los diferentes órganos de Control Social, como Veedurías, Contraloría y Procuraduría, entre otras.
- d) Se elaboran y ejecutan Planes de Mejoramiento como respuesta y herramienta de control a los hallazgos de auditorías internas y los notificados por los Entes de Control, los cuales son objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de la Unidad.
- e) Se establece un Plan de Evaluaciones Independientes y Auditorías Internas liderado por la Oficina de Control Interno, y a través de su ejecución se realiza un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad, con el propósito de detectar y corregir desviaciones e implementar acciones de mejora.

- f) Se hace la suscripción de pólizas de seguros para los procesos contractuales con coberturas como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad en los diferentes perjuicios derivados de la contratación.

PLAN DE ACCION IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION

ESTRATEGIA IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION				
FASES	ACTIVIDADES	MECANISMOS	FECHA	RESPONSABLE
1	FASE A IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
	Identificar Factores Externos: identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.			
	Identificar Situaciones de Prácticas Corruptas: “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas” ² , asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades			
	Descripción del riesgo de corrupción: Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos			

2	FASE B ANALISIS DE RIESGOS			
	Determinar la Probabilidad del Riesgo (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.			
	Determinar el Impacto del Riesgo: Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos “secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.			
	Calificar el Riesgo: De acuerdo a la Matriz			
	Evaluar el Riesgo: De acuerdo a la Matriz			
3	FASE C VALORACION DE CONTROLES			
	Determinar los Parámetros de Control: Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.			
	Establecer los Rangos de Calificación de Controles y puntaje final: Entre 0-50, Entre 51-75, Entre 76-100			

FASE D POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS			
4	Basándose en los planes estratégicos y los objetivos institucionales o por procesos establecer políticas de Administración de Riesgos que contengan los siguientes aspectos:		
	Los objetivos que se esperan lograr.		
	Las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar la política, a largo, mediano y corto plazo.		
	Los riesgos que se van a controlar.		
	Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.		
	El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas		
	Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.		
	Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.		
FASE E SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
5	Revisar las causas del Riesgo de Corrupción: es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.		

FASE F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
6	Elaborar Mapas de Riesgo de Corrupción: De acuerdo a la Metodología de la Guía de Estrategias Anticorrupción. Cuadro 2. Formato Mapa de Riesgos		

6. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Gobierno Nacional expidió la Ley 962 del 8 de Julio de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, su objeto es facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

Adicionalmente el pasado 10 de Enero de 2012 expidió el Decreto 0019 del “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” cuyo objetivo general establece: “Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley”.

En tal virtud, el Decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

A la fecha de elaboración de este documento, la entidad, no cuenta con trámites o servicios inscritos en el Departamento Administrativo para la Función Pública, por lo tanto la estrategia planteada a continuación, deberá ejecutarse una vez se identifiquen los Trámites y/o Servicios inherentes a la misionalidad de la entidad, en caso de existir.

En consecuencia, la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres, - comprometida con la implementación de medidas que le apunten al cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente- ha establecido las actividades iniciales que aseguren una adecuada gestión de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad. A continuación presenta el objetivo de la estrategia y se detallan las actividades a desarrollar durante el año 2013.

Objetivo de la Estrategia: Racionalizar los trámites existentes en UNGRD con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Entidad y reducir los factores que propician actividades de corrupción.

Actividades:

A. Identificación de trámites

- a. Identificar los trámites y procedimientos administrativos en procesos misionales de la Entidad por medio de la aplicación de la “Encuesta de Identificación de Trámites” a cada uno de los responsables de estos procesos.
 - b. Realizar el análisis normativo a los trámites y procedimientos administrativos identificados
 - c. Levantar el inventario de trámites y procedimientos administrativos
 - d. Solicitar a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública, los trámites identificados, adjuntando la Manifestación del Impacto Regulatorio, consistente en describir el trámite y justificar su creación desde el punto de vista legal, efectuar una propuesta de diseño del proceso del trámite, señalar los beneficios para la Entidad y para los usuarios, precisar la carencia de medidas alternativas de menor costo y mayor eficiencia e impacto presupuestal en la entidad, acreditar los costos de su implementación para los obligados a cumplirlo y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.
- a. Registrar los trámites y procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT -

B. Priorización de los trámites

Diagnosticar los trámites a intervenir. (Se deben considerar los factores internos y los factores externos que inciden en el trámite) para establecer aquellos que se consideran prioritarios en la Entidad.

C. Racionalización de los trámites

Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites identificados en la Entidad.

D. Interoperabilidad

- ✓ Crear los Web Services que faciliten el acceso e interacción de los Usuarios con los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad, para lo cual se tendrá en cuenta lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea –GEL-.
- ✓ Crear la Ventanilla Única de Atención a Usuarios para la Entidad.

7. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

Objetivo de la Estrategia: Facilitar el acceso del ciudadano a la información de planeación, gestión y evaluación de la UNGRD, con lo cual se promuevan los principios de transparencia y confianza en la gestión de la Entidad y se afiance la relación entre la Entidad y el ciudadano.

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala la rendición de cuentas como “Una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, -consciente de la obligatoriedad y los beneficios que trae la Rendición de Cuentas para fortalecer la relación con la ciudadanía y cumplir con el principio de transparencia de su actuar-, de manera permanente publica en su página WEB, la información de planeación, gestión y evaluación contenida en los diferentes informes de gestión, informes de rendición de cuentas, informes resultantes de los procesos de evaluación interna y los que surgen de los procesos ejecutados por los diferentes entes de control; adicionalmente ha definido las actividades necesarias para fortalecer cumplimiento al proceso de Rendición de Cuentas las cuales se detallan a continuación:

A. Caracterización de Usuarios:

Para asegurar la recepción y divulgación de esta información se elaborará el Mapa de Actores y Caracterización de Ciudadanos como base para establecer las necesidades de información de los mismos y determinar la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos de la Entidad para atender el proceso de Rendición de Cuentas.

B. Determinación de Acciones de Información:

Con base en el resultado de la anterior actividad, se determinarán las necesidades de información de los usuarios y se establecerán los medios de divulgación de la misma. Esta fase Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. Ver Cuadro “RUTA PARA ALISTAMIENTO DE LA RENDICION DE CUENTAS”

C. Diálogo

Se llevarán a cabo “Foros de Rendición de Cuentas” vía web, como espacios de participación ciudadana, a través de los cuales la Entidad pueda justificar las acciones, se presenten los diagnósticos e interpretaciones sobre la información, se lleve a cabo la manifestación de los criterios empleados para la toma de decisiones y en general se propicie el espacio de diálogo entre la Unidad y la ciudadanía.

D. Incentivos o Sanciones

Se definirá el Esquema de Incentivos o Sanciones como mecanismo de refuerzo del comportamiento de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas y así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o castigo por el mal desempeño.

7.1. FASES DE ALISTAMIENTO DE LA RENDICION DE CUENTAS:

RUTA PARA ALISTAMIENTO DE LA RENDICION DE CUENTAS UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES VIGENCIA 2013				
FASES	ACTIVIDADES	MECANISMOS	FECHA	RESPONSABLE
1	Alistamiento institucional: conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía	El grupo debe estar liderado por el Jefe de Planeación. Cada área de la organización debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales para cumplir con los pasos de las siguientes fases.		<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Área de Sistemas Área Administrativa - Atención al usuario Participación ciudadana o quien hace sus veces. Acompañamiento y Asesoría Oficina de Control Interno
2	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la UNGRD	Definir y desarrollar una encuesta presencial y/o virtual		
3	Desarrollar acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma	Programas de televisión y radio transmitidos		
4	Desarrollar acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta	Canales definidos a través de la página web y de las redes sociales		

5	Definir acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas	Chat de dialogo con altos funcionarios realizados		
6	Definir las acciones de Incentivos en la participación de la rendición de cuentas.	Lista de incentivos		
7	Definir el cronograma del conjunto de acciones seleccionadas para la rendición de cuentas	Cronograma definido		
8	Realizar la Convocatoria a eventos definidos	Soportes de convocatoria		
9	Recepción e inscripción de propuestas por parte de la ciudadanía	Formatos de Inscripción		
10	Ejecutar la Rendición de Cuentas	"Foros de Rendición de Cuentas" vía web, como espacios de participación ciudadana		
11	Cierre de la Ejecución de Rendición de Cuentas	Acta de Cierre		
12	Elaborar y publicar las memorias de los eventos de rendición de cuentas	Documentos de memorias publicado		
13	Evaluar individualmente las acciones de Rendición de Cuentas	Diseñar formato para evaluar los eventos de rendición y consolidar los resultados		Oficina Asesora de Planeación e Información
14	Elaborar el documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Documento con resultados de la estrategia de rendición de cuentas		Oficina de Control Interno Otros Evaluadores: a) las organizaciones sociales participantes b) el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP c) los órganos de control.

7.2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Objetivo de la Estrategia: Mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y trámites de la UNGRD, a través de la disposición de mecanismos, herramientas y canales que permitan la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En miras de atender lo establecido en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de acuerdo con la Estrategia adoptada por el Programa de Renovación de la Administración Pública -PRAP- del Departamento Nacional de Planeación -DNP- para adelantar la gran reforma transversal referente al Servicio al ciudadano en la administración pública, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres ha establecido actividades que le apuntan a los objetivos que persigue dicha estrategia, haciendo los esfuerzos necesarios para la generación de herramientas y mecanismos que permitan mejorar la calidad de los servicios y la atención que presta a los usuarios/beneficiarios relacionados con la Entidad y a la ciudadanía en general.

Actualmente la Entidad cuenta con algunos canales y mecanismos de atención al ciudadano, no obstante, estos no se han formalizado y difundido oficialmente al interior de la Entidad ni a los usuarios externos:

- En la página web de la UNGRD existe un link “CONTACTENOS” a través del cual los usuarios pueden presentar cualquier inquietud, observación, sugerencia, felicitación o queja relacionada con el Sistema Nacional de Prevención de Desastres, diligenciando un formulario que contiene todos sus datos y un espacio para incorporar el mensaje que desea presentar.
- La página Web <http://www.gestiondelriesgo.gov.co> está en permanente actualización donde se presenten información relacionada con los planes, programas y proyectos y demás información relacionada con las funciones asignadas a la Entidad.
- La ciudadanía puede presentar consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio escrito o verbal en la Sede de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres ubicada en las instalaciones de la Secretaria de Salud de Bogotá en la Carrera 32 No.12-81 Piso 4 en horario de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m. en donde adicionalmente se cuenta con un buzón físico en el piso donde funciona la Entidad.
- Igualmente pueden presentar las consultas, quejas, peticiones y reclamos a través del canal telefónico en los siguientes números de contacto: conmutador: (57-1) 3751078, 3600379, 3750934, Vía Fax: 3751077 y llamando a la Sala de Crisis de la Entidad al número 3750842 las 24 horas.

- También se puede interactuar con la Entidad por medio de las Redes Sociales como son Facebook, Twitter y a través de la cuenta en youtube.user gestoresdelriesgo; los usuarios pueden conocer información en tiempo real y acceder a las últimas novedades y actividades que se desarrollan en la Entidad.
- Se cuenta con la publicación en el sitio Web institucional de documentos importantes de consulta para los usuarios y la comunidad en general, tales como Información General de la Entidad, información financiera, información relacionada con Rendición de Cuentas, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Plan de Adquisiciones, Informes de Gestión, Presupuesto, Información de Contratación, Proyectos de Inversión e información sobre actividades de Gestión del Riesgo que adelanta la Entidad.

Como actividades establecidas en la Estrategia de Servicio al Ciudadano a llevarse a cabo durante el año 2013 se citan las siguientes:

7.3. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- a. Elaborar y difundir el portafolio de productos y servicio de la Entidad,
- b. Crear y difundir oficialmente el procedimiento interno de Trámites y Servicios al Ciudadano,
- c. Crear y difundir oficialmente el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias,
- d. Establecer mecanismos e instrumentos de Medición de Satisfacción del Ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad por medio de la aplicación de encuestas de satisfacción a grupos de interés, con las cuales adicionalmente se puedan identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención de sus requerimientos de manera adecuada y oportuna,
- e. Poner a disposición de la ciudadanía en lugar visible la siguiente información: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Entidad, tiempos de entrega de trámites y servicios de la Entidad, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios y puntos de atención, dependencias, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo,

- f. 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,
- g. En cuanto a canales de atención, instalar la línea gratuita 01-8000 de atención local y nacional y
- h. Crear el grupo de Atención al Ciudadano encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional ante el ciudadano.

8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación e Información, la cual, además obrará como facilitadora al interior de la unidad para todo el proceso de elaboración del mismo.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, publicará en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas de las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para la vigencia 2013 en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, dentro del Rol de Evaluación y Seguimiento, le corresponde a la Oficina de Control Interno. Para lo cual, se empleará el “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y demás instrumentos de seguimiento que dicha Oficina considere, de acuerdo a las actividades que se encuentran programadas en el Plan de Trabajo OCI para tal fin.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Yanizza Lozano Orjuela	Gerardo Jaramillo Montenegro	Gerardo Jaramillo Montenegro
Profesional Especializado	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información