

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Dirección de Estrategia y Evaluación
Abril de 2013*

Acerca de este documento:

Este documento presenta el marco guía de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), respecto de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo los lineamientos del Decreto 2641 de 2012.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. METODOLOGIA DEL DISEÑO	5
5. COMPONENTES DEL PLAN	5
5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	9
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	12
5.3.1 COMPONENTES	12
5.3.1.1 INFORMACIÓN	12
5.3.1.2 DIÁLOGO	13
5.3.1.3 INCENTIVOS O SANCIONES	13
5.3.2 RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	13
5.3.2.1 INSUMOS	14
5.3.2.2 DISEÑO	15
5.3.2.3 EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN	15
5.3.2.4 EVALUACIÓN Y MONITOREO	16
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
5.4.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	20
6. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	26
7. INICIATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	26
7.1 GOBIERNO EN LÍNEA	26
7.2 VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS	27
7.3 PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	27
7.4 GESTIÓN DOCUMENTAL	27
ANEXOS	28
ANEXO 1 – MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	28
TABLA DE GRÁFICAS	28

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta los lineamientos de la herramienta "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", entendida como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el presente documento incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Dichos parámetros se encuentran definidos así:

- *Metodología e implementación del mapa de riesgos de corrupción*: tomó como referencia la Metodología para la Administración del Riesgo que la Unidad adoptó el año pasado, la cual incluye una parte de la Metodología del DAFP y las orientaciones de la Firma E&Y. Adicionalmente en el tema de Corrupción, se tuvo en cuenta el lineamiento definido en el Decreto 2641 de Diciembre de 2012, por tal razón a la fecha se definieron 2 mapas de riesgos: Uno de Riesgos Operativos y otro de Riesgos de Fraude y corrupción.
- *Estrategia Anti trámites*: tiene en cuenta los parámetros definidos por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas, explicando los avances de la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales UGPP sobre el tema.
- *Rendición de Cuentas*: aplican los estándares de las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas, su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y corresponsabilidad con la sociedad civil garantizando transparencia y confianza.
- *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*: atiende los elementos de las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas, integrando una estrategia de Servicio al Ciudadano e indicando la secuencia de actividades que se deben desarrollar para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos garantizando su satisfacción.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas y las aplicables a la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales (UGPP).

Adicionalmente y según los lineamientos definidos en la metodología, este documento incluye lineamientos generales que incorpora la UGPP dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública de la Entidad.

2. OBJETIVO

Formular y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la Entidad frente a su compromiso con la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

3. ALCANCE

Esta metodología aplica a todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en la cual se encuentra inmersa la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP).

4. METODOLOGIA DEL DISEÑO

La Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales (UGPP) se alineó a la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y según los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que a su vez trabajó de manera coordinada con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Anualmente se elaborará dicha estrategia, que contendrá, entre otras:

- Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos.
- Medidas anti-trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5. COMPONENTES DEL PLAN

5.1 Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

La Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Parafiscal establece como política general de administración de riesgos:

“La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales en el desarrollo de sus actividades, adopta un Proceso de Administración de Riesgos encaminado a preservar la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos de la Entidad y procurar su blindaje frente al fraude y la corrupción.”

Para tal fin, la Alta Dirección de la UGPP, así como sus colaboradores se comprometen a identificar, medir, controlar, comunicar y monitorear tanto los riesgos estratégicos como los riesgos de los procesos de la Entidad en el desarrollo de su misión y en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Así mismo se comprometen en la aplicación de las herramientas de Administración de Riesgos definidas por la UGPP que incluyen las fases de identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos, las cuales cuentan con políticas específicas para su direccionamiento y ejecución en la caracterización del proceso correspondiente.

El alcance del Proceso de Administración de Riesgos corresponde a la gestión de riesgos estratégicos, financieros, procesos u operativos, fraude y corrupción, tecnológico y de seguridad de la información.

Esta política se alinea con la política general del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y con los objetivos institucionales de la UGPP, mediante la declaración de actividades y procesos que permitan establecer una seguridad razonable del cumplimiento de objetivos delineados por la Entidad y la prevención de los riesgos de fraude y corrupción.”

De acuerdo con el enfoque anterior, la documentación del proceso de Administración de Riesgos Corporativos se ajustó, siguiendo los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De otra parte, de acuerdo con la metodología establecida en esta misma guía, la UGPP identificó y valoró los riesgos de fraude y corrupción, determinando sus respectivas causas, medidas de control para la mitigación de los mismos, estrategias y acciones para fortalecer a la Entidad frente a la posibilidad de materialización de eventos asociados a los riesgos de fraude y corrupción.

El levantamiento de la información se realizó a través de talleres de riesgo con cada uno de los Dueños de los Procesos en conjunto con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos y el Oficial de Seguridad de la Entidad. Posteriormente, el Mapa de Riesgos de fraude y Corrupción se presentó al Comité del Sistema Integrado de Gestión para su aprobación y como resultado del ejercicio, la Entidad cuenta a la fecha con el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción (Anexo 1).

A partir del análisis de la información del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción la UGPP establece las siguientes iniciativas frente a la lucha anti fraude y corrupción:

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
Componente 1. Riesgos de Corrupción	Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Preservar las confidencialidad (a quien lo requiere para desempeñar su función), integridad (cómo debe estar) y disponibilidad (cuando se requiera) de la información	Fortalecer el sistema de Gestión de Seguridad de la información teniendo como referente el estándar ISO 27001 que incluye los siguientes controles: - Gestión de activos de información (clasificación y gestión del riesgo), - Seguridad de los recursos humanos (acuerdo de confidencialidad, acuerdo de uso aceptable de los recursos de tecnología, sensibilización y concienciación), - Control de acceso lógico (proceso de gestión de cuentas de usuario a través de una solución informática para la gestión de accesos e identidades - IAM, así como su monitoreo para verificar que los perfiles correspondan a los roles y funciones de los usuarios), - Seguridad en las operaciones y comunicaciones (seguridad en los distintos componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad), - Seguridad en el desarrollo y adquisición de sistemas de información (estándares de seguridad en aplicaciones), - Gestión de incidentes (implementación de un procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información), y - Monitoreo periódico de dichos controles.	Todo el equipo Directivo Oficial de Seguridad Control Interno	Dic-13
		Mayor control sobre los servicios configurados para los usuarios	Implementación y Virtualización de escritorios con el fin de centralizar el despliegue de aplicaciones y ejercer control sobre la información de la UGPP que manejan los usuarios.	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	Dic-13
		Buscar y promover la transparencia en el servicio prestado al ciudadano	Fortalecer los controles de monitoreo sobre las personas que tienen contacto con el ciudadano.	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Dic-13
		Mejorar el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales	Optimizar la estandarización de los procesos misionales a partir de la automatización de los procesos e interoperabilidad entre los mismos o con entidades externas con el fin de tener monitoreo permanente y en línea sobre lo que ocurre en el proceso y levantar alertas tempranas sobre anomalías relacionadas con fraude o corrupción.	Todas las Direcciones	Dic-13

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
		Preservar las confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información	Fortalecer la digitalización temprana de todos los documentos que recibe o genera para el ciudadano con el fin de preservar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-13
		Reducir la existencia de cadenas de corrupción	Revisar y fortalecer la segregación de funciones con el fin de evitar concentración de poder y toma de decisiones.	Todas las Direcciones	Dic-13
		Contar con personal idóneo y transparente	Mantener la vigilancia sobre el cumplimiento de los estándares establecidos para vinculación de Personal a la entidad e igualmente mantener esta exigencia a las empresas de Outsourcing con el personal que contraten para desarrollar actividades para la UGPP.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-13
		Mantener personal idóneo y transparente	Fortalecer las actividades de inducción, re inducción y campañas relacionadas con el código de ética establecido por la entidad y control disciplinario.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-13
		Fortalecer la Defensa Judicial	Implementar mecanismos automáticos de seguimiento y control que permitan la intervención oportuna ante las autoridades judiciales, la actualización de la información y la generación de estrategias y argumentos de defensa.	Dirección Jurídico	Dic-13
		Mantener procesos de contratación transparentes	Fortalecer las actividades de vigilancia y control durante todo el ciclo de los procesos de contratación.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-13
		Proteger los recursos físicos de la entidad	Fortalecer los controles de acceso físico en todas las sedes de la entidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-13

5.2 Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) desde su etapa de diseño operativo estableció procesos simplificados y racionalizados orientados a facilitar el acceso del ciudadano a los trámites que son competencia de la entidad y asegurar la atención de los mismos en los tiempos establecidos por ley.

En este sentido, la UGPP estableció su Sistema Integrado de Gestión (SIG) constituido por el modelo de Racionalización y Trámites y por otros 6 modelos aplicables al sector público colombiano:

- Sistema de Gestión de Calidad.
- Modelo Estándar de Control Interno.
- Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Gestión Ambiental, Estrategia de Gobierno en Línea y Sistema de Seguridad de la Información.

El SIG busca abordar bajo un mismo sistema y de manera unificada todos los modelos que propenden por el mejoramiento continuo, armonizando la estrategia, los procesos y la cultura organizacional para generar servicios que responden con calidad y confianza a los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas.

En el desarrollo de la Estrategia Anti trámites se identificaron los trámites a cargo de la entidad, identificando un total de 36 trámites para los cuales fueron diligenciadas las correspondientes hojas de vida y registradas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). De estos 36 trámites, 5 están publicados y los 31 restantes se encuentran en la etapa de aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

A continuación se presenta el listado de trámites y su estado actual en el SUIT.

NOMBRE TRAMITE	ESTADO
Auxilio Funerario.	Publicado
Indemnización sustitutiva invalidez.	Publicado
Indemnización sustitutiva sobrevivientes.	Publicado
Indemnización sustitutiva vejez.	Publicado
Pensión de Sobrevivientes (por muerte del pensionado o del afiliado).	Publicado
Novedad de Nómina- Actualización mesada 14.	Registrado en SUIT. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina -incorporación o inclusión a nómina para jubilación gracia, pensión de invalidez, jubilación/educación, reliquidación, sustituciones, jubilación/vejez, acrecimiento, auxilio funerario, cumplimiento a fallos, indemnizaciones y pago único herederos (mesadas causadas no cobradas).	Registrado en SUIT. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Acrecimiento por fallecimiento del beneficiario.	Registrado en SUIT. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Acrecimiento por pérdida del derecho.	Registrado en SUIT. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Ajuste a derecho.	Registrado en SUIT. Pendiente aprobación DAFP.

Novedad de nómina. Ajuste a la ley 445 de 1988.	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Escolaridades.	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Mesadas atrasadas.	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.

NOMBRE TRAMITE	ESTADO
Novedad de nómina. Pago de retroactivo	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Reincorporación a Nómina (mecanismo transitorio)	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Novedad de nómina. Reincorporación por no pago de mesada	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de Invalidez	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de Vejez - Ley 100 de 1993	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Personal de Instituto Nacional Penitenciario - INPEC	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados de la Rama Judicial y Ministerio Público	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados Oficiales - Decreto 1848 de 1969	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados y Funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados y Funcionarios de la Contraloría General de la República.	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados y funcionarios de la Imprenta Nacional	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados y Funcionarios de la Liga Antituberculosa	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Empleados y Funcionarios del Departamento Administrativo de Seguridad -DAS	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Ley 33 de 1985	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación- Miembros de la Orquesta Sinfónica de Colombia	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación - Músicos de la Banda Nacional	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación -Empleados y Funcionarios de la Registraduría General de la Nación	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión de vejez y/o Jubilación -Ley 71 de 1988 - Por Aportes	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión Gracia (solo para docentes)	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Pensión Sanción	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Presentación de Memorial de Designación en Vida	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Reliquidación	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.
Sustitución provisional	Registrado en SUI. Pendiente aprobación DAFP.

A partir del anterior análisis y en cumplimiento de la Estrategia Anti Trámites, la UGPP diseñó un conjunto de iniciativas que tienen efecto en todos los trámites respecto de su simplificación, optimización y automatización. A continuación se presentan dichas iniciativas:

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
Componente 2. Estrategia Antitrámites	Diseñar e implementar mecanismos que faciliten el acceso de los ciudadanos a los trámites ofrecidos por la Entidad	Ofrecer atención a nivel nacional mediante la implementación de medios virtuales, evitando el desplazamiento a Bogotá de los ciudadanos que no residen en ella	Implementar y habilitar en 4 ciudades del país los Puntos de Atención Virtual (PAV), los cuales serán atendidos por Asesores Especializados a través de canales virtuales que permitirán la radicación de trámites, el suministro de información del estado de los mismos y asesoría especializada, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Servicios Integrados al ciudadano. • Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos. • Dirección de Gestión de Tecnologías de Información. 	Dic-13
			Implementar la notificación personal por correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Servicios Integrados al ciudadano. • Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos. • Dirección de Gestión de Tecnologías de Información. 	Dic-13

5.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Para la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales UGPP, la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía para generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar sus proyectos y planes de acción; los objetivos de la rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.

Según lo definido dentro del documento CONPES 3654 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos" el enfoque de rendición de cuentas se maneja bajo los siguientes parámetros:

- Componentes.
- Ruta de la Rendición de Cuentas.

A continuación se relaciona lo previsto a desarrollar este año teniendo en cuenta que varias de las actividades descritas ya se realizan en cabeza de la Dirección General, Dirección de Estrategia y Evaluación, el Asesor de Comunicaciones, Control Interno y el Comité Directivo.

5.3.1 Componentes

Según lo definido dentro del documento CONPES 3654 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos", la rendición de cuentas tiene como componentes:

5.3.1.1 Información

Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. Los atributos definidos para la información del informe de rendición de cuentas son:

- Comprensible, pues cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su Aprehensión.
- Actualizada, pues refleja el comportamiento presente de los fenómenos que describe.
- Oportuna, pues se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
- Disponible, pues es accesible a través de diversos medios.
- Completa, pues contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.

Fuente DNP

5.3.1.2 Diálogo

Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. En los ejercicios de rendición de cuentas se pretende fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, por lo cual se debe garantizar que:

- Las explicaciones sean comprensibles en su lenguaje y composición
- Los procedimientos organizacionales sean claros y favorables al diálogo
- Explicación de temas relevantes para los fines de la rendición de cuentas.
- Diálogos de doble vía y retroalimentan la gestión pública
- Convocatorias amplias y frecuentes.

Fuente DNP

5.3.1.3 Incentivos o Sanciones

Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. Abarca desde la etapa de Ejecución e Implementación hasta la de control y evaluación.

- Ver Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” Artículo 35 numeral 8.
- Ver Ley 1474 de 2011 “Actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 78.

5.3.2 Ruta de la Rendición de Cuentas

A continuación se relaciona la ruta de rendición de cuentas definida dentro de del documento CONPES 3654 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”:

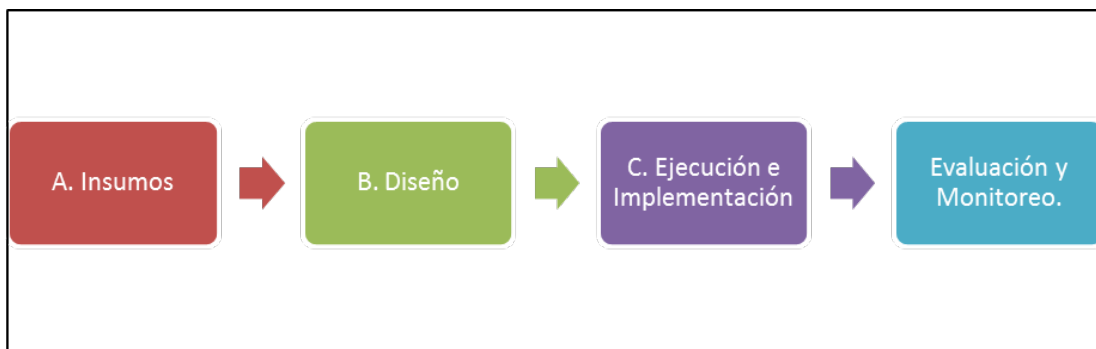


Ilustración 1 - Ruta de Rendición de Cuentas definida dentro del documento CONPES 3654 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

La anterior ruta debe manejar una correlación con los componentes de la rendición de cuentas la cual se muestra a continuación:

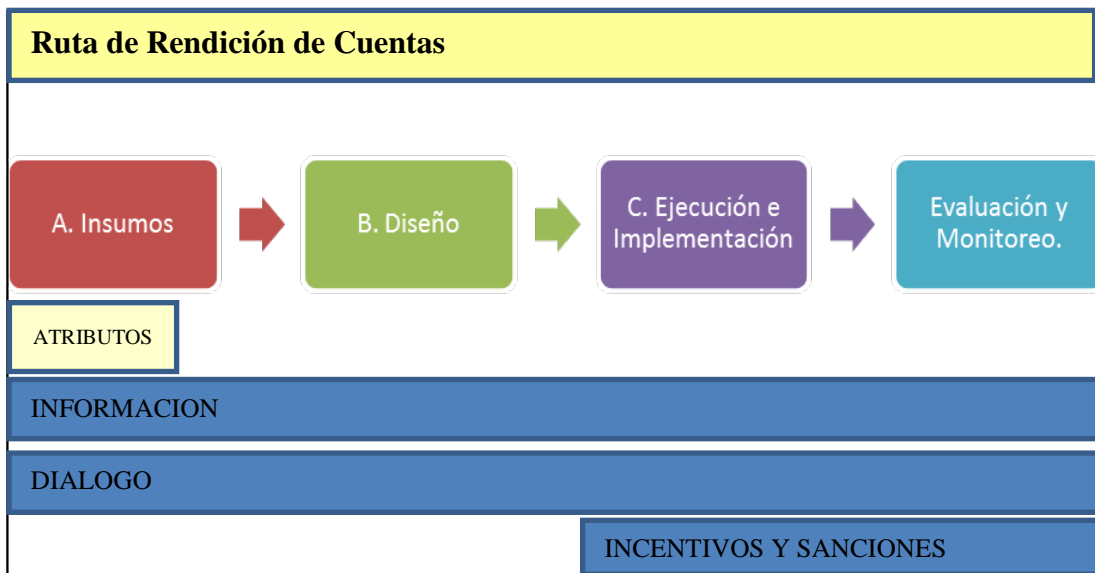


Ilustración 2 - Relación Componentes de la Rendición de Cuentas Vrs Ruta de Rendición de Cuentas definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Con respecto a la ruta de rendición de cuentas definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) adelantarán las siguientes acciones:

5.3.2.1 Insumos

Entendido como los parámetros de entrada para el desarrollo de la rendición de cuentas, en la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP) se direccionará de la siguiente manera:

- Revisión del Informe de rendición de cuentas del periodo anterior:
 Al interior de la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP) se realizará la revisión del informe de rendición de cuentas del periodo anterior por parte de la Dirección de Estrategia y Evaluación para revisar el cierre del año pasado y evaluar lecciones aprendidas.
- Definición de información a generar en el informe de rendición de cuentas:
 La Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP), en Liderazgo de la Dirección General, define los lineamientos, datos y puntos de análisis para la generación del informe de rendición de cuentas alineado con los requerimientos externos del Sector o de otros frentes del Gobierno Nacional.

5.3.2.2 Diseño

Entendido como la materialización de los insumos en un esquema de trabajo articulado para su posterior ejecución, se trabajará de la siguiente manera:

- Plan de Trabajo Consolidación de Información:
A nivel interno, se define plan de trabajo para solicitar e integrar la información pertinente, lo cual se liderará por el área de la Dirección de Estrategia y Evaluación. A su vez, la Dirección de Estrategia y Evaluación remite al área de comunicaciones la información consolidada para su diagramación.
- Identificación de Asistentes a la rendición de Cuentas
Dentro de la etapa de Diseño, se identifican los asistentes a la rendición de cuentas y/o en su defecto la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP) por medio de las directrices de la Dirección, se retroalimentará con la información derivada de entes externos para dicho fin.
- Definición de Canales de Publicación de Información
El Asesor de Comunicaciones de la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP) alineado a las directrices de Dirección General y a lo definido por entes externos en cuanto a los canales de publicación de Información, definirá de forma concreta los Canales de Publicación de la Información de la UGPP.
- Definición de canales de atención de inquietudes por parte de la ciudadanía.
De acuerdo con los canales de comunicación que tiene habilitados la entidad, se establecen los mecanismos para atender las inquietudes que surjan en desarrollo de la rendición de cuentas.
- Recopilación y respuesta de las preguntas recibidas de la ciudadanía durante el tiempo que dura la convocatoria a la rendición de cuentas
La Dirección de Estrategia Evaluación recopila las preguntas que lleguen de la ciudadanía durante el periodo de convocatoria de la participación y posteriormente las clasifica y las remite a las Direcciones para que tramiten las respectivas respuestas y luego consolida y remite a la ciudadanía.

5.3.2.3 Ejecución e Implementación

Entendido como la presentación de resultados en la rendición de cuentas y recepción de inquietudes y solicitudes por parte de los actores participantes del evento.

- Presencia de la Dirección General y Directores en el evento de rendición de cuentas del Sector:

Los Directores, Subdirectores y Asesores pertinentes a la presentación de rendición de cuentas respectiva, expondrán los resultados y solventarán en dicha reunión, las inquietudes que se presenten. Simultáneamente se expondrán los canales para la recepción de inquietudes por parte de la ciudadanía y/o demás actores que participen. Si se presentan inquietudes adicionales por los canales definidos, la Dirección de Estrategia y Evaluación atenderá el requerimiento según el término de ley establecido para tal fin.

5.3.2.4 Evaluación y Monitoreo

El Asesor de Control Interno de la Unidad de Gestión Pensional y de Parafiscales (UGPP), evalúa el evento de rendición de cuentas y genera el informe de seguimiento con respecto a las inquietudes generadas en dicho evento evaluando si quedan pendientes por atender; todo lo anterior, se realizará en coordinación con la oficina asesora de planeación del Ministerio de Hacienda.

5.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La UGPP atiende y aplica las directrices impartidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, dado que a través de su Dirección de Servicios Integrales de Atención, se establece un sistema integral de relacionamiento con el ciudadano para mejorar de manera continua su grado de confianza, capacitación permanente y una atención acertada y oportuna de sus solicitudes, así como la evaluación de los servicios suministrados y la construcción de una sólida cultura del servicio.

Por lo anterior las actividades planteadas y su implementación se adaptan de acuerdo con las características de la UGPP.

MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		
	SI	NO		Actividad	Fecha	
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO						
1.	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	X		Página Web de la entidad, Punto de Atención en los monitores de pantalla y a través de los comerciales de televisión.	Actualización constante de los contenidos de la Página WEB y se mantiene informado por medio de los asesores del punto de atención a los ciudadanos.	Permanente
2.	Implementar y optimizar procedimientos internos que soporten entrega de trámites y servicios al ciudadano	X		Actualmente está en curso la implementación de los sistemas que soporten los procesos misionales (ECM, BPM).	Liderar y participar con las áreas encargadas para dar a conocer los hallazgos en los procesos que requieren ser vistos desde la perspectiva del ciudadano para aplicar en las nuevas herramientas que la entidad se encuentra desarrollando.	Permanente
3.	Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente	X		Los canales de atención al ciudadano presencial, telefónico, virtual y en el portal WEB.	* Mejoramiento de la Calidad de las respuestas de los derechos de petición. * Alineación y mejoramiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición de las áreas (Oportunidad y Calidad).	Permanente

4.	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	X		Encuestas de medición de calidad percibida, las cuales se aplican a los ciudadanos en los diferentes canales de atención y que miden los siguientes atributos: - Infraestructura física - Calidad del asesor - Cumplimiento a requerimientos - Facilidad en trámites - Honestidad transparencia y confiabilidad.	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano.	Mensual
5.	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	X		De los resultados de las mediciones de calidad percibida, se toman los comentarios de los ciudadanos respecto a sus necesidades para aplicar estrategias de servicio que permitan mejorar la atención, un avance de esta estrategia es la implementación de los puntos de atención virtual que se encuentran en procesos.	* El punto de atención virtual esta en proceso de implementación. * Implementación del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico. * Reuniones con las asociaciones de pensionados. * 5 Ferias de Atención al Ciudadano en el año.	* Diciembre 2013. * Diciembre 2013. * A solicitud. * Según cronograma DNP.
6.	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:					
6.1	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos	X		Página WEB de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno cumpliendo ley 1437 de 2011 en la que se especifican los derechos de los usuarios de la entidad y los medios habilitados para garantizarlos efectivamente.	La publicación se mantiene mientras la normatividad vigente así lo exija.	Permanente

6.2	Descripción de los procedimientos trámites y servicios de la entidad	X		Página WEB, punto de atención y a través del Call center se entregan por medio, telefónico y virtual y a través de la plataforma SUIT.	* Se mantiene y actualiza los procedimientos trámites y servicios de la entidad según las políticas definidas por la entidad. * Mantener actualizada la plataforma SUIT.	Permanente
6.3	Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	X		Punto de atención presencial, Call Center, chat y correo electrónico.	* Continuar con la actualización de los tiempos de entrega de acuerdo con la normatividad vigente. * Se realizará la actualización de los tiempos de entrega de cada trámite o servicio en la WEB.	* Permanente * Junio de 2013
6.4	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	X		Página WEB, punto de atención y a través del Call Center se entregan por medio, telefónico y virtual.	Se mantiene y actualiza según las políticas definidas por la entidad.	Permanente
6.5	Horarios y puntos de atención	X		Página WEB, punto de atención y a través del Call Center se entregan por medio, telefónico y virtual.	Se mantiene y actualiza según las políticas definidas por la entidad.	Permanente
6.6	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		X	El ciudadano tiene contacto únicamente con la Dirección de Servicios Integrados de Atención a través de los canales, con el fin de cumplir los objetivos misionales de la entidad. Ellos no podrán tener contacto con los funcionarios a nivel interno por política de la entidad, en términos de transparencia, para evitar la corrupción.	Revisar la estrategia actual de la entidad frente a este mecanismo.	Agosto de 2013

7.	Establecer procedimientos diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	x		Punto de atención presencial con espacios habilitados para la atención preferencial, de personas con discapacidad y de la tercera edad a través de rampas de acceso, barandas, sillas de ruedas, baños especiales, enfermería y turnos prioritarios.	Mantener las condiciones actuales en el punto de atención presencial.	Permanente
----	--	---	--	--	---	------------

5.4.1 Estándares Para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		
	SI	NO		Actividad	Fecha	
B. GESTION						
1.	Recepción					
1.1	La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa gobierno en línea	X		La página WEB en el link de servicios de información al ciudadano para los trámites de parafiscales. En lo referente al tema pensional no se considera por política de la entidad y la complejidad de la información requerida, recepcionar por este canal este tipo de solicitudes.	Mantener el servicio actualizado a través de la WEB.	Permanente

1.2	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la prestación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	X		La página WEB en el link de servicios de información al ciudadano para los trámites de parafiscales se encuentra el formato electrónico.		
1.3	Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias	X		Un gestor documental (ORFEO) mediante el cual se registran todas las radicaciones efectuadas en la entidad. Actualmente se encuentra en implementación un nuevo gestor documental denominado ECM.	Asegurar la implementación de la nueva herramienta ECM.	Primer semestre del 2013
1.4	Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción	X		* Se cuenta con el correo (yosoyetico@ugpp.gov.co) que administra el Comité Ético de la Entidad creado por resolución y con su respectivo código de ética publicado en la página Web. Dicho comité tiene como fin recibir denuncias que vayan en contra con la transparencia y valores de los funcionarios de la UGPP. Se realizan reuniones trimestrales para la revisión de los casos reportados *Adicionalmente se cuenta con el correo contactenos@ugpp.gov.co *Volantes informativos distribuidos en las ferias de atención al ciudadano y en el punto de atención presencial.	Mantener informada a la ciudadanía a través de los mecanismos establecidos.	Permanente
2.	Oficina, dependencia o entidad competente	X		Dirección de Servicios Integrados de Atención.	No Aplica.	N.A.

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
C. SEGUIMIENTO						
1.	<p>Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 titulo V gestión de documentos, implementando el programa de gestión documental, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad del documento al interior de la entidad</p>	x		<p>Esta actividad no corresponde a la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la misma corresponde al Centro de Administración Documental, a lo cual dentro de la dinámica de la entidad y por su reciente creación se está adelantando el proyecto de gestión documental que comprende los siguientes frentes:</p> <p>1.- Estructuración de la Subdirección de Gestión Documental y los cargos de planta necesarios para desarrollar la función. De manera transitoria se ha cubierto esta necesidad con contratación externa dentro del Proyecto de Gestión Documental</p> <p>2.- Intervención documental de los expedientes de las diferentes series documentales que se han recibido y se continuarán recibiendo hasta el próximo año, de los fondos manejados por las entidades del orden nacional que tenían a su cargo el pago de pensiones.</p> <p>3.- Diseño e implementación de los procesos de correspondencia de entrada, de derechos de petición copias, correspondencia de salida y Custodia y Consulta de documentos.</p>	* Este programa se encuentra en avance, se tienen los diseños macro, se implementó el	<p>Todas las actividades contempladas en el Plan de Acción de este ítem tienen un margen de trabajo entre diciembre de 2013 y julio de 2014</p>

				<p>4. Diseño y adopción de un sistema de gestión de contenidos.</p> <p>5. Adopción de un sistema de administración de préstamos y control de la traza de los documentos físicos. Operando y en mantenimiento evolutivo</p> <p>6. Definición y aplicación de las tablas de retención documental. En operación</p> <p>7. Programa de virtualización de documentos. En operación</p> <p>8. Inventario de expedientes global. En estudio mercado para preparación proceso de contratación</p> <p>9. Tercerización integral de los procesos de gestión de comunicaciones de entrada y de salida y de reprografía.</p>	<p>detallado de Correspondencia de entrada y de derechos de petición fotocopias.</p> <p>* Próximo a implementar.</p> <p>* Contratación Ejecutada.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

2.	Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos	X		Seguimiento diario a todas las áreas de la entidad con respecto al estado y términos de las peticiones que cursan en la entidad, diferenciando peticiones vencidas o en trámite.	Mejorar el reporte en cuanto a la gestión de las Direcciones y su respuesta de los derechos de petición (Contestados y Vencidos).	Junio 2013
3.	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular externa No 001 del 2011 del consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial		X	No está implementado en la entidad.	Se encuentra en proceso de desarrollo con la Dirección de servicios integrados de atención, La Asesora de Comunicaciones la Dirección de Procesos y la Dirección de tecnología, la implementación del registro público de los derechos de petición, de acuerdo con lo establecido en la ley.	Septiembre de 2013

4.	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas	X		* La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través del equipo de trabajo de gestión de solicitudes. *Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad.	*Se mantiene el reporte y se mejora en cuanto a la gestión de las Direcciones y su respuesta de los derechos de petición (Contestados y Vencidos).	(Permanente) Junio 2013
5.	Integrar los sistemas de peticiones quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control	X		La Dirección Jurídica de la UGPP cuenta con un grupo especializado encargado de adelantar los requerimientos reportados por los organismos de control de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la entidad con el gestor documental.	No aplica	N.A
6.	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos		X	No está implementado en la entidad.	*Se implementará por parte de la Dirección de Servicios Integrados de Atención la elaboración de dichos informes en el aplicativo ECM con el fin de identificar y analizar planes de acción encaminados a mejorar el servicio que nuestra Entidad presta al ciudadano.	Agosto de 2013

6. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

Según los lineamientos de la metodología de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano definida en el Decreto 2641 de 2013, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de la Dirección de Estrategia y Evaluación o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

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*" le corresponde al asesor que realice las funciones de Control Interno. Para el presente periodo, el plan contará con dicho seguimiento a corte de 31 de Agosto y 31 Diciembre según lo definido por la Herramienta en referencia, esto debido a que este primer entregable es de formulación y alineación de la metodología.

7. INICIATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la herramienta "**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**", se incorporan las estrategias establecidas para fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública de la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales (UGPP). Teniendo en cuenta lo anterior, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen las estrategias que se utilizan para tal fin:

7.1 Gobierno en Línea

Durante la actual vigencia 2013 se viene desplegando un plan de trabajo que busca rediseñar el sitio web, adecuarlo a las especificaciones técnicas de accesibilidad y usabilidad que señala la estrategia GEL 3.1. y fortalecer el ítem de servicios al ciudadano, es así se tiene previsto que a junio de 2013 los usuarios y pensionados puedan hacer seguimiento del trámite de su solicitud a través del sitio web.

De igual manera que puedan solicitar y gestionar certificaciones en línea, evitando su desplazamiento al punto presencial, así mismo se estima el diseño y puesta en funcionamiento de formularios que agilicen la radicación de las solicitudes.

Adicionalmente, para el segundo semestre se tiene prevista la realización de foros y espacios virtuales a través de los cuales la ciudadanía en general pueda conocer los resultados de la gestión misional de la entidad e interactuar sobre los temas de interés que les atañe, todo ello enmarcado

en una política de transparencia en la divulgación de la información para lograr un nivel de penetración y acompañamiento.

Es importante resaltar, que si bien la UGPP cuenta con un importante nivel de avance en cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea, el objetivo es avanzar en su mayor grado de cumplimiento que le permita a la Entidad un máximo de objetivos alcanzados antes de la meta del 2015 que es lo planteado en la estrategia.

7.2 Visibilización de los Pagos

La información se reporta de manera mensual en el portal de transparencia económica (www.pte.gov.co) <http://www.pte.gov.co/DGPN/VelocidadEjecucion.En> él que se encuentra la información presupuestal, ritmo de ejecución y de pagos realizados por la UGPP por lo cual se deberá escoger cada tipo de indicador a consultar.

7.3 Publicación de la Gestión Contractual

La totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar, se encuentran en el sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co), de conformidad con lo establecido por la Ley 1150 de 2006. Se debe mantener la continuidad de las publicaciones.

7.4 Gestión Documental

La UGPP de conformidad con el Acuerdo 06 de 2011 expedido por el Archivo General de la Nación suscribió el contrato No 3 400 de 2011 para organizar todos los expedientes pensionales, jurídicos, de tutelas, nómina, historias laborales y demás relacionados con el tema pensional correspondiente a más de 700.000 expedientes provenientes de 39 entidades, que administraban la determinación de obligaciones pensionales y novedades de nómina, adicionalmente dentro del proyecto, también se suscribieron contratos para la digitalización, indexación, verificación y custodia de los mismos.

Es de recordar que la UGPP, inició labores misionales el 8 de noviembre de 2011 asumiendo la administración de los expedientes entregados por CAJANAL EICE en liquidación y el 1 de diciembre de 2011 el fondo acumulado documental del Grupo de Interno de Trabajo de Puertos de Colombia manejado por el Ministerio de Salud.

Los pocos archivos que ha generado la entidad durante su entrada en operación se encuentran debidamente organizados de acuerdo a las tablas de retención documental y demás normas archivísticas.

Para la UGPP el riesgo de corrupción asociado a la información y los documentos ha sido clasificado como uno de los riesgos de alto impacto en la medida en que la determinación de las pensiones

depende de la integridad de los expedientes de los solicitantes de una pensión. Es por esta razón que estos expedientes son considerados un activo muy valioso para la entidad y para la Nación.

Las acciones que se han emprendido para prevenir el riesgo de manejo inadecuado de los Archivos de expedientes y propender por su seguridad y conservación son las siguientes:

1. El recurso humano que se contrata por la UGPP directamente o por los contratistas que desarrollan la operación son sometidos a pruebas de seguridad.
2. Los expedientes recibidos de las entidades que tenían a su cargo las pensiones se digitalizan con el fin de evitar la manipulación de los físicos.
3. Toda la correspondencia recibida por la entidad es digitalizada. Se está buscando que el proceso de pensiones utilice al mínimo posible los documentos físicos.
4. Se ha contratado con un tercero especialista en el manejo de custodia de documentos la custodia de los expedientes, con las medidas de seguridad y conservación requeridas por la normatividad.
5. Se implementó un sistema de información para el registro de los movimientos de los expedientes físicos para controlar su trazabilidad e identificar en un momento determinado a los responsables de su manejo.
6. Se ha adquirido un sistema de gestión de contenidos ECM, que está en proceso de implementación y que servirá para que la operación de distribución de correspondencia se realice mediante imágenes evitando el movimiento de los expedientes y documentos físicos en la operación de la UGPP.
7. La UGPP dispone de sistema de cámaras de seguridad en especial en los sitios donde se mueven los documentos.

ANEXOS

Anexo 1 – Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción

(Ver Archivo Adjunto)

Tabla de Gráficas

Ilustración 1- Ruta de Rendición de Cuentas definida dentro del documento CONPES 3654 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”13

Ilustración 2 - Relación Componentes de la Rendición de Cuentas Vrs Ruta de Rendición de Cuentas definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.14

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales



Hacer lo correcto genera bienestar