

Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales



Hacer lo correcto genera bienestar

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Dirección de Estrategia y Evaluación
Enero 2014

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
- 2 OBJETIVO
- 3 ALCANCE
- 4 METODOLOGÍA DEL DISEÑO
- 5 COMPONENTES DEL PLAN
 - 5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
 - 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES
 - 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 6 CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL
- 7 INICIATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
 - 7.1 GOBIERNO EN LÍNEA
 - 7.2 VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS
 - 7.3 PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL
 - 7.4 GESTIÓN DOCUMENTAL
- 8 ANEXOS
 - 8.1 ANEXO 1 - MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

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 de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP durante los meses de marzo y abril del año 2013 realizó su primer ejercicio de identificación y valoración de los riesgos de corrupción, para lo cual siguió los lineamientos metodológicos 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. Así mismo, ajustó el proceso Administración de Riesgos Corporativos, para adecuarlo al enfoque definido en dicha guía.

Igualmente, se estableció un instrumento para el reporte y análisis de la materialización de los riesgos tanto operativos como de corrupción, al respecto es importante destacar que durante el año 2013 no se presentó la materialización de ninguno de los riesgos que hacen parte de mapa de riesgos corporativos por corrupción de la UGPP.

Continuando con lo establecido en el proceso de Administración de Riesgos Corporativos, en el cual se indica que semestralmente se debe realizar una revisión de los riesgos de corrupción; durante los meses de noviembre y diciembre de 2013 se realizó el ejercicio correspondiente el cual tuvo como objetivo analizar los riesgos ya identificados y valorados, establecer la existencia de nuevos riesgos y evaluar la solidez de los controles implementados. Como resultado de este ejercicio se cuenta con una segunda versión del mapa de riesgos corporativos por corrupción.

Por otra parte es importante señalar que el Comité del Sistema Integrado de Gestión del cual hace parte el equipo directivo de la UGPP en pleno, aprobó la incorporación del Proceso Gestión de Denuncias de Fraude dentro del mapa de procesos de la entidad el cual tiene como objetivo recibir, documentar y gestionar las denuncias de indicio de fraude de la entidad, asegurando su oportuno y correcto tratamiento.

A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2014 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de 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 la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	Continuar con el fortalecimiento del sistema de Gestión de Seguridad de la información teniendo como referente el estándar ISO 27001. Como producto de la gestión de los riesgos de los distintos activos de información críticos de la entidad, el plan 2014 se centrará en los siguientes frentes:		
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de las Redes: Definición de un esquema para la separación de las redes de datos por grupos, a saber; servidores, administradores, usuarios, etc., a fin de controlar y restringir el acceso a la red de datos de la UGPP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Jul-14
			<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes de Seguridad en Sistemas de Información Críticos: Ajustes relacionados con las capas de autenticación (contraseñas fuertes), autorización (manejo de roles y perfiles), manejo de sesiones, auditabilidad (registro de eventos para ejecutar actividades de monitoreo), en los sistemas de información críticos de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Dic-14

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
			<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación y Control de Acceso en repositorios de información compartida: Se debe depurar la información contenida en las carpetas del servidor de archivos, e igualmente definir una estructura organizada para que las áreas almacenen la información de manera controlada según sus necesidades. Los permisos de acceso hacia las carpetas en las que se almacena la información deben ser removidos en su totalidad (v.gr. lectura, listado de carpetas), para los usuarios cuyas funciones no se relacionen con la información allí contenida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Abr-14
			<ul style="list-style-type: none"> • Segregación de Funciones en Sistemas de Información Críticos: Revisión y definición de roles en sistemas de información críticos, con respecto a los roles organizacionales, como base para la implementación de la primera fase del Sistema de Gestión de Accesos e Identidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Dic-14
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en los Recursos Humanos: Continuar con la implementación del Acuerdo de Confidencialidad y Compromiso Ético, y del Acuerdo Aceptable de Recursos de TI. Asimismo, realizar actividades de concienciación acerca de las buenas prácticas de seguridad de la información a los funcionarios y contratistas de la entidad a fin de generar cultura y dar a conocer los lineamientos establecidos por la entidad en temas de seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Dic-14

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
			<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de actividades de monitoreo de usuarios y roles en sistemas de información críticos: Aplicar lo establecido en la Política Específica de Gestión de Acceso Lógico, a fin de determinar el nivel de acceso, aplicar los correctivos necesarios y ejercer un control de acceso adecuado a información clasificada en los distintos recursos informáticos de la UGPP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Abr-14
			<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Seguro de Información: Implementar mecanismos para el intercambio seguro de archivos, a través de PKI (Infraestructura de Llave Pública), de manera que el cifrado y descifrado de archivos, se realice únicamente con las llaves públicas y privadas de cada una de las partes que participan en el intercambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión de TI • Oficial de Seguridad Control Interno 	Dic-14
			<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de Fuga de Información: Implementar mecanismos a fin de que los usuarios autorizados para acceder a los distintos repositorios de información (servidores de archivos, carpetas compartidas, sistemas de información) no extraigan información sin la autorización correspondiente. 		Dic-14
		Mejorar el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales	Continuar con la estandarización de los procesos misionales a partir de la automatización de los procesos e interoperabilidad entre los mismos con el fin de tener monitoreo permanente y en línea sobre lo que ocurre en el proceso y levantar alertas tempranas sobre indicios de fraude o corrupción.	Todas las Direcciones	Jun-14

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
		Preservar las confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información	Continuar con el fortalecimiento de la digitalización temprana de todos los documentos misionales y no misionales que recibe o que produce la entidad	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-14
		Evitar la existencia de cadenas de corrupción en los procesos de Parafiscales	Fortalecer la segregación de funciones a partir de la sistematización de los procesos de denuncias, fiscalización, determinación y cobro de las obligaciones, bajo el concepto de producción tipo fábrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Parafiscales • Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos • Director de Gestión de TI 	Dic-14
			Implementar un único modelo de riesgo para selección de casos a fiscalizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de parafiscales • Director de Estrategia 	Mar-14
			Definir un proceso para la selección de casos a fiscalizar a través de metodologías de función aleatoria, verificable a través de los Procesos de Auditoria Interna, la Dirección de Evaluación y Estrategia y la Dirección de Parafiscales.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de parafiscales • Director de Estrategia 	Mar-14
			Establecer Actas de Aprobación, como control de decisiones que se toman a través del Comité Técnico de Parafiscales.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Parafiscales 	Mar-14

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
			Realizar matriz con funciones y roles sobre cada una de las carpetas de la Subdirección de Integración donde se asignen permisos de lectura y escritura de acuerdo al perfil de cada usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Parafiscales • Director de Gestión de TI 	Mar-14
			Realizar un estudio de cargas de trabajo del Subproceso de recepción de denuncias estableciendo tiempos máximos de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos • Director de Parafiscales 	Jun-14
			Automatizar la calificación del modelo de scoring evitando la manipulación de los parámetros de selección y garantice la salida directa de los casos a Gestión Persuasiva y Fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Subdirector de Integración • Director de Gestión de TI 	Mar-14
			Definir un punto de control entre los resultados de la aplicación del modelo de scoring contra las bases de Gestión Persuasiva y Fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Subdirector de Integración 	Mar-14
		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-14
		Mantener personal idóneo y transparente	Mantener las prácticas de inducción, reinducción y campañas relacionadas con el código de ética establecido por la entidad y control disciplinario	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-14

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
		Fortalecer la Defensa Judicial	Fortalecer el sistema de información jurídico, como mecanismo de seguimiento y control que permita la intervención oportuna ante las autoridades judiciales, la actualización de la información y la trazabilidad de las actuaciones ejecutadas por funcionarios y contratistas de la Dirección Jurídica.	Dirección Jurídica	Dic-14
		Mantener procesos de contratación transparentes	Continuar con el fortalecimiento de las actividades de vigilancia y control durante todo el ciclo de los procesos de contratación y adoptar los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente (manual, políticas)	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-14
		Proteger los recursos físicos de la entidad	Evaluar el cumplimiento del protocolo de seguridad para continuar con el fortalecimiento de las condiciones de acceso físico en todas las sedes de la entidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dic-14

5.2. Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

Durante el año 2013 la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP se concentró en la revisión de sus trámites pensionales con el propósito de culminar su registro en la nueva versión de Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Gracias al análisis realizado se lograron agrupar 13 trámites en uno solo bajo la denominación Pensión Vejez, los cuales estaban separados para atender las particularidades de las distintas entidades a las cuales se brinda este reconocimiento; de esta forma se logró reducir a 25 los trámites de los 36 inicialmente identificados.

Igualmente, durante el año 2013 se realizaron avances significativos en la consolidación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) el cual está constituido por el modelo de Racionalización y Trámites, el Modelo Estándar de Control Interno, la Estrategia de Gobierno en Línea y los Sistemas de: Gestión de Calidad, Desarrollo Administrativo, Gestión Ambiental y Seguridad de la Información. El Sistema Integrado de Gestión, al reunir bajo un solo esquema de gestión todos los modelos mencionados anteriormente, permite que las iniciativas de racionalización de trámites sean desarrolladas de manera integral logrando al interior de la organización las sinergias requeridas en los procesos para minimizar esfuerzos y costos requeridos en su implementación.

Para el año 2014, la UGPP en relación con la Estrategia Antitrámites desarrollará las siguientes acciones:

- Revisión de los trámites pensionales en atención a la recepción de nuevas entidades. Debido a que durante el año 2013 la UGPP recibió la competencia administrativa para el reconocimiento de los trámites pensionales, defensa judicial y administración de la nómina de los pensionados de 10 entidades adicionales (Focine, Minercol, Inurbe, Carbocol, Caminos Vecinales, Audiovisuales, Inravisión, Adpostal, Incora y Caja Agraria); se realizará la revisión de todos los trámites pensionales para asegurar que estos se adecuan a las posibles particularidades de dichas entidades. En este sentido se aplicará la metodología propuesta en la Guía de Racionalización de Trámites del DAFP: a) Identificación de trámites, b) Priorización de trámites a intervenir, c) Racionalización de trámites.
- Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno. Se realizarán mesas de trabajo con entidades con las que se requiere intercambio de información para los temas de cálculo actuarial y pensiones compartidas, tales como Colpensiones, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud y Protección Social, entidades recibidas y por recibir. Con ello se buscará mejorar los tiempos de respuesta ante las solicitudes de información realizadas por la UGPP y de esta forma garantizar la atención al ciudadano en los tiempos establecidos en la ley.

- Implementación de la consulta vía web del estado de los trámites pensionales. Mediante esta iniciativa el ciudadano podrá a través del portal web de la UGPP consultar el estado de avance de su trámite.
- Identificar y definir los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano relacionados con la Dirección de Parafiscales. Se realizará la revisión de los procesos de la Dirección de Parafiscales para identificar los procedimientos administrativos regulados (trámites) y los no regulados, se hará la descripción correspondiente y su inscripción en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT).

A continuación se presenta un detalle de las iniciativas que serán ejecutadas:

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
Componente 2. Estrategia Antitrámites	Realizar una revisión y ajuste permanente a los trámites y servicios ofrecidos por la UGPP.	Modernizar y aumentar la eficiencia en la prestación de los trámites y servicios	Revisión de los trámites pensionales en atención a la recepción de nuevas entidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos 	Diciembre 2014
			Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Pensiones • Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos 	Diciembre 2014
			Implementación de la consulta vía web del estado de los trámites pensionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Pensiones • Dirección de Servicios Integrados de Atención • Dirección de Tecnologías de la Información • Oficina Asesora de Comunicaciones 	Diciembre 2014
			Identificar y definir los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano relacionados con la Dirección de Parafiscales	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Parafiscales • Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos 	Diciembre 2014

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” los atributos definidos para la información del informe de rendición de cuentas son:

- Que sea 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

La estructura de la rendición toma como eje cada uno de los objetivos misionales para los que fue creada la UGPP: Atención de reconocimiento pensional y administración de nómina pensional de entidades del orden nacional liquidadas, y Creación de cultura de pago de contribuciones parafiscales del sistema de la protección social. A partir de las metas trazadas en el plan estratégico para cumplir los objetivos misionales, cada una de las Direcciones describe los logros, la estrategia como se consiguieron, las metas no cumplidas y los retos para el futuro.

La estructura de la rendición de cuentas parte de la premisa que debe ser el reflejo del proceso de planeación estratégica de la entidad, y del seguimiento y la evaluación que se realice durante el periodo para garantizar su cumplimiento.

5.3.1. 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.

Se toman cada uno de los objetivos estratégicos definidos para el periodo, los resultados de los indicadores a través de los cuales se evalúa si se cumplió o no la meta definida y se contextualiza en términos comprensibles para el ciudadano los logros, las estrategias desarrolladas, si existen, los temas no cumplidos y cuáles son los retos que el ejercicio del proceso plantea para el futuro.

5.3.2. 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 ejecuta un plan de trabajo para solicitar e integrar la información pertinente, lo cual se liderará por el área de la Dirección de Estrategia y Evaluación. Posteriormente 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.

5.3.3. Ejecución

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.

5.3.4. 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.

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

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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	* Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano.	* Mensual

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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 está en proceso de estabilización * Estabilización del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico. * Reuniones con las asociaciones de pensionados. *Ferias de atención al ciudadano (5) ferias en el año.	* Diciembre 2014. * Diciembre 2014. * A solicitud. * Según cronograma DNP.

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		
		SI	NO		Actividad	Fecha	
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 cada trámite o servicio en la web de acuerdo con la normatividad vigente.	* Permanente	

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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, esto último debido a que por Política de Entidad y en términos de transparencia, para evitar la corrupción, los ciudadanos no podrán tener contacto con los funcionarios a nivel interno.	* La estrategia se encuentra cumplida en razón a que esta función está en cabeza del Director de Servicios Integrados de Atención.	* Permanente.

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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.

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

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
B. GESTIÓN						
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.		

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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 y estabilizar la implementación de la nueva herramienta ECM.	* Segundo semestre de 2014.
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.	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 título 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	x		<p>Esta actividad 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. En el 2014 la Subdirección de Gestión Documental inicia de manera formal sus funciones con la continuación y ejecución 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. -Preparación y adecuación de los procesos de Soporte documental desde el interior de la entidad, controlando los documentos físicos y electrónicos suministrándolos de manera oportuna a las unidades de negocio.</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, durante este periodo y a futuro estas funciones serán ejercidas por la Subdirección de Gestión Documental.

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
1.	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 título 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	x		<p>4.- Diseño e implementación de los procesos de correspondencia de entrada, de derechos de petición copias, correspondencia de salida y Custodia y Consulta de documentos promoviendo la utilización del documento electrónico en las diversas etapas del ciclo de gestión documental.</p> <p>5. Diseño y adopción de un sistema de gestión de contenidos.</p>	<p>* Este programa se encuentra en avance, se tienen los diseños macro, se implementó el detallado de Correspondencia de entrada y de derechos de petición fotocopias. * Próximo a implementar.</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

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
1.	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 título 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	X		<p>6. Adopción de un sistema de administración de préstamos y control de la traza de los documentos físicos que intervienen en los procesos de abastecimiento documental operando y en mantenimiento evolutivo en concordancia con el sistema de gestión de contenido.</p> <p>7. Definición y aplicación de las tablas de retención documental para la totalidad de la entidad. En operación</p> <p>8. Programa de virtualización de documentos. En operación</p> <p>9. Inventario de expedientes global. En estudio mercado para preparación proceso de contratación</p> <p>10. Tercerización integral de los procesos de gestión de comunicaciones de entrada y de salida y de reprografía</p>	<p>*Contratación Ejecutada. Sistema de control físico en desarrollo. Estrategias de tercerización en estudio.</p>	<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>

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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.	* Mantener el reporte de seguimiento a la gestión de los derechos de petición de todas las áreas (en términos, próximos a vencerse y vencidos).	Permanente.
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	* Se encuentra implementado el estado del trámite de la PQR vía Web.	* Mantener actualizado el estado del trámite de las PQR vía Web.	Permanente

MECANISMOS		SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN	
		SI	NO		Actividad	Fecha
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 identifica y analiza los derechos de petición. *Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad.	* Se mantiene el reporte respecto de la gestión de los derechos de petición a cargo de las Direcciones y las respuestas de los derechos de petición (Contestados y Vencidos).	Permanente
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	La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través de sus proveedores tiene el insumo para reportar el volumen de quejas radicadas en la entidad escalándolas a los canales de atención y a la oficina de control interno disciplinario para que realicen las acciones correspondientes.	* Se mantiene el reporte enviado por los canales.	Permanente

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 2012, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo 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 de Control Interno o quien haga sus veces. Para el presente periodo, el plan contará con dicho seguimiento a corte de 30 de Abril, 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

Dados los resultados obtenidos por la UGPP en el Índice GEL 3.1. el año anterior, se estima pertinente enfocar acciones en los componentes de TRANSACCIÓN EN LÍNEA y DEMOCRACIA que son los que registraron un menor porcentaje de avance, es por ello que el plan de trabajo definido se enfoca en los criterios que tienen fuerte competencia tecnológica tales como:

- Certificaciones y constancias en línea
- Automatización de servicios de intercambio de información
- Apertura de datos

Así mismo, se estima para 2014 fortalecer el proceso de capacitación y sensibilización al interior de la UGPP en relación con la Estrategia de Gobierno en Línea 3.1. Utilizando los canales de comunicación internos como los comités primarios y las inducciones, a través de las cuales no sólo se divulgará el alcance de la iniciativa sino que además se promoverá el acceso a la capacitación que ofrezca.

7.2. Visibilización de los Pagos

La información de pagos se reporta de manera mensual en el portal de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la política de transparencia económica (www.ugpp.gov.co), Así mismo, la información se encuentra publicada en el portal del Ministerio de Hacienda, en el link "[Consulta de pagos](#)" que cualquier ciudadano con vínculos contractuales con el estado podrá consultar los montos pagados por la nación.

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.

8. ANEXOS

a. Anexo 1 – Mapa de Riesgos de Fraude y corrupción

(Ver Archivo Adjunto al Documento)

Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

ugpp



Hacer lo correcto genera bienestar