

**HOJA DE APROBACIÓN**

	<b>Preparado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Nombre:</b>	KPMG Advisory Tax & Legal S.A.S	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
<b>Cargo:</b>	Firma de Auditoria contratada	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
<b>Fecha:</b>	23/05/2017	05/06/2017	05/06/2017

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Acción</b>	<b>Numeral</b>	<b>Responsable</b>
1.0	Creación	05/06/2017	Creación del formato Informe normativo o de cumplimiento	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho. Edgar Cobos.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión.	AP-FOR-003 V 1.1
---	------------------

**Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales  
UGPP**

**Auditoría Interna**

**Informe Pormenorizado de Control Interno**

**10- noviembre- 2017**

<b>Nombre del Informe:</b> Informe Pormenorizado de Control Interno	<b>Código:</b> D5-3-8
<b>Descripción:</b> Dar a conocer al Ciudadano a través de su publicación en la página WEB el estado del Sistema de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social.	

Lista de Destinatarios		Datos de Contacto de los Auditores	
Frank Manotas	Asesor Control Disciplinario	Luis Alberto Camelo Cristancho	Asesor de Control Interno UGPP
Alexandra Medina	Asesora de Comunicaciones		
María Fernanda Gómez	Subdirectora de Gestión Humana		
Maximino Sossa	Director de Estrategia y Evaluación		
Darleny Fajardo	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos		
Saúl Suancha	Director de Servicios Integrados		

**CONTENIDO**

1. Términos de Evaluación	6
1.1. Objetivo	6
1.2. Alcance	6
1.3. Metodología Utilizada	6
1.4. Fuentes de Información	6
2. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011	7
2.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión	7
2.1.1 Componente Talento Humano	7
2.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico.	14
2.1.3 Componente Administración del Riesgo	24
2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento	26
2.2.1 Componente Autoevaluación Institucional	26
2.2.2 Componente de Auditoría Interna.	27
2.2.3 Componente Planes de Mejoramiento.	28
2.3 Eje Transversal Información y Comunicación.	33
2.3.1 Información y Comunicación	33
2.3.2 Sistemas de Información y comunicación	38
3. Recomendaciones	41

### **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Resoluciones que modifican los manuales de funciones	9
Tabla 2. Evaluaciones de desempeño realizadas	12
Tabla 3. Caracterizaciones con antigüedad mayor de dos años	20
Tabla 4. Riesgos operativos materializados	25
Tabla 5. Informes radicados (6)	27
Tabla 6. Seguimientos radicados (13)	27
Tabla 7. Resultado seguimiento Acp's	28
Tabla 8. Resultado seguimiento Acp's	29
Tabla 9. Resultado seguimiento Plan de Prevención de Fraude y Corrupción – PPFC	30
Tabla 10. Resultado seguimiento al PMCGR	32

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Modelo MECI.....	7
Imagen 2. Actividades de bienestar social, realizadas en el periodo de revisión .....	11
Imagen 3.Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad SocialFuente: elaboración propia Grupo de Control Interno a partir de la información entregadas por la Subdirección de Gestión Humana .....	13
Imagen 4. Programas ambientales UGPP .....	14
Imagen 5. Objetivos estratégicos .....	15
Imagen 6. Indicador Plan Nacional de Desarrollo .....	16
Imagen 7. Gestión, Planes y Proyectos .....	18
Imagen 8. Caracterizaciones.....	19
Imagen 9. Indicador de calidad percibida.....	21
Imagen 10. TBG Corporativo 2017.....	23
Imagen 11. Actualizaciones en el site del SIG .....	24
Imagen 12. RAE .....	26
Imagen 13. Estado de Actividades .....	29
Imagen 14. Estado de Actividades .....	30
Imagen 15. Estado de Actividades .....	32
Imagen 16. Sede Electrónica Unidad .....	33
Imagen 17. Ingresos de PQRSFD por canal .....	34
Imagen 18. Gestión de las peticiones .....	34
Imagen 19. Ingresos de PQRSFD por canal .....	35
Imagen 20. Rendición de Cuentas .....	36
Imagen 21. TRD .....	36
Imagen 22. Puntos de Atención al Ciudadano .....	37
Imagen 23. Calidad Percibida .....	38
Imagen 24. Grupos de Interés.....	39
Imagen 25. PETI .....	40

Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones  
Parafiscales de la Protección Social – UGPP  
Auditoría Interna

Actividad reportada:	Informe Pormenorizado de Control Interno
Periodo de revisión:	Julio 01 de 2017 a Octubre 31 de 2017
Fecha de emisión:	Noviembre 10 de 2017

## 1. Términos de Evaluación

### 1.1. Objetivo

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 9° de la ley 1474 de 2011 que define: “Reportes del responsable de Control Interno. (...) El Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.”, la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 en su anexo 1 punto 7.2 reportes de Control Interno “El sujeto obligado debe publicar como mínimo el informe Pormenorizado del Estado de Control Interno (...)”. Y el Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. Ítem k) “Los demás que se establezcan por ley”.

### 1.2. Alcance

El alcance del informe Pormenorizado de Control Interno contempla la verificación del avance en las actividades dispuestas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP (en adelante la Unidad) a los Módulos y Componentes establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI; para el periodo del 01 de julio de 2017 al 31 de octubre de 2017.

### 1.3. Metodología Utilizada

Basados en el “Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI”, se identificaron las actividades de los módulos de Control de: Planeación y Gestión, Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal Información y Comunicación de la Unidad.

### 1.4. Fuentes de Información

- Documentación publicada en el Sistema Integrado de Gestión SIG, Intranet, herramienta Suite Vision Empresarial.
- Documentación publicada en la página web [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co)
- Información enviada por los procesos de Control Disciplinario, Gestión Humana. Aseguramiento de Procesos, Estrategia y Evaluación, Comunicaciones, Gestión Administrativa y Control Interno.

## 2. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno de La Unidad, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio de 2017 a 31 de octubre de 2017, de conformidad con la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno - MECI – 2014.

### Imagen 1. Modelo MECI



#### 2.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión

- Componente Talento Humano.
- Componente Direccionamiento Estratégico.
- Componente Administración del Riesgo.

#### 2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

- Componente Autoevaluación Institucional.
- Componente de Auditoría Interna.
- Componente Planes de Mejoramiento.

#### 2.3 Eje Transversal Información y Comunicación

**Fuente:** Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

### 2.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

#### 2.1.1 Componente Talento Humano

- Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

La UGPP en cumplimiento de su misión institucional, y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio social que presta, adopta su Código de Ética fundamentado en los principios constitucionales de la función administrativa, entre los cuales se destacan: transparencia, honradez, moralidad pública, eficiencia y eficacia.

- Documento con los principios y valores de la Entidad

La Unidad cuenta con el Código de Ética (v3), aprobado el 30/08/2016 debidamente publicado en el Sites del SIG, e intranet el cual no ha sufrido ningún cambio para el presente seguimiento.

Las últimas actualizaciones de la Versión publicada en los siguientes sitios son:

- En página Web, versión V2 – última modificación del espacio en la página web - 23 de Abril de 2015.
- En la intranet, versión V2 - última modificación en la intranet para este ítem - 22 de junio de 2015.

- Mediante lo debidamente consultado en el Sites e informado por la Unidad, en el link <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-de-evaluacion/controlinterno/control-interno-disciplinario> se encuentra la V3 - 30 de agosto de 2016
- Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Gestión Humana, en el periodo objeto de revisión se presentó la vinculación de 31 funcionarios con el siguiente tipo de vinculación: (5 por encargo, 10 por cambio de cargo, y 16 externos), para verificar la debida socialización Institucional, se validaron todos los funcionarios que tuvieran como vinculación (externos), es decir, 16 funcionarios, los cuales se identificaron en las listas de capacitación institucional para el periodo revisado; en dicha capacitación se abordaron los temas de socialización de código de ética y demás temas relacionados con el conocimiento de ingreso a la Entidad.

La Unidad es una entidad pública donde las conductas de todos sus servidores deben ser modelos de transparencia y excelencia en su desempeño laboral. Por tal razón se creó la cartilla disciplinaria para el 2017 publicada en la intranet el 18 de mayo de 2017, en la cual se refieren los artículos de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único con comentarios adicionales a manera de ilustración y de generar mayor comprensión.

- Desarrollo del Talento Humano

Con el fin de controlar el compromiso que tiene la Unidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, a través de las políticas y prácticas de Gestión Humana, incorpora los principios de justicia, equidad y transparencia en la realización de los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del Estado.

- Manual de Funciones y Competencias Laborales:

De acuerdo a lo publicado en la página web de la Entidad (<http://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/manual-de-funciones.html>), se observan las siguientes modificaciones para adoptar y modificar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Resoluciones que modifican los manuales de funciones**

DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN	DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN
Resolución 1148 - 17 Agosto de 2017	Resolución 1385 - 18 de Octubre de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico - 100, asignado en la Dirección de Estrategia y Evaluación	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico - 100, asignado en la Dirección Servicios Integrados de Atención
DIRECCIÓN JURÍDICA	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS
Resolución 1149 - 17 Agosto de 2017	Resolución 1413 - 31 de Octubre de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico - 100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección Jurídica	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico - 100, asignado en la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	DIRECCIÓN DE PENSIONES
Resolución 1177 - 25 Agosto de 2017	Resolución 1352 - 13 de Octubre de 2017
Actualizar y adoptar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico - 100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Parafiscales	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico - 100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Pensiones
DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
Resolución 987 - 13 Julio de 2017	
Actualizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico - 100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	

**Fuente:** elaboración propia Grupo de Control Interno, a partir de la información publicada en la página de la unidad.

- Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)

Con la resolución número 769 del 24 de mayo de 2017 se adopta el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2017.

La ejecución del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2017 queda supeditada a la disponibilidad presupuestal del rubro correspondiente.

Para el presente seguimiento la Unidad no ha presentado modificaciones en el Plan Institucional de Formación y Capacitación frente a lo presentado en el seguimiento anterior.

- Programa de Inducción y reinducción

El objetivo principal de la inducción es acercar a los nuevos funcionarios al entendimiento y generalidades del Estado, así como al funcionamiento de la Entidad; asegurando el nivel de conocimiento general requerido frente a la cultura organizacional y la administración pública.

Para el periodo objeto de revisión, la Unidad imparte a los nuevos funcionarios inducción institucional en la que se realiza socialización de código de ética y demás temas relacionados con el conocimiento de ingreso a la Entidad.

El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos los cuales se refieren a los objetivos estratégicos de las dependencias o de ejecución.

En soporte de dicha actividad se encuentran listados de asistencia para el programa Documentic del 22, 23, 24, 29 y 30 de Agosto de 2017 y el 5, 6 y 8 de septiembre de 2017.

Para el programa negociación colectiva se encuentran los listados del 4 de octubre de 2017

- Programa de Bienestar

La Subdirección de Gestión Humana en el anterior seguimiento (Marzo- Junio 2017) aportó a Control Interno el Plan de Bienestar Social para el 2017, por tal razón para el presente, se evidencia un reporte de actividades ejecutadas en cumplimiento al mismo, adelantado así:

- Envío tarjetas de cumpleaños (julio, agosto, septiembre y octubre)
- Feria de electrodomésticos (julio 19 de 2017)
- Feria de educación (agosto 16 de 2017)
- Clase de rumba (agosto 23 de 2017)
- Jornada recreativa (septiembre 13, 14, 20, 21, 26, 27, 28, octubre 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 17,18, 19, 24 y 26 de 2017)
- Taller de historia laboral (septiembre 18 y octubre 2 de 2017)
- Actividad de lonchera (septiembre 22 y 26 de 2017)
- Curso de fotografía (septiembre 25, octubre 2, 9, 23 y 30 de 2017)
- Curso de workshop (septiembre 19 y 26, octubre 3, 10 y 17 de 2017)
- Curso de arte country (octubre 24 de 2017)
- Día del niño (octubre 28 de 2017)
- Concurso Halloween (octubre 31 de 2017)

**Imagen 2. Actividades de bienestar social, realizadas en el periodo de revisión**



**Fuente:** elaboración propia Grupo de Control Interno a partir de los correos enviados de la cuenta de correo “Pensando en ti”

- Plan de Incentivos (Anual)

De acuerdo con la Resolución 779 del 25 de mayo de 2017, se adoptó el Plan de Incentivos Pecuniarios y no Pecuniarios para los equipos de trabajo conformados por los servidores de la UGPP, para la vigencia 2017-2018.

Mediante la Resolución 831 del 09 de Junio de 2017, se adoptó el Plan de Incentivos no Pecuniarios de la Unidad para la vigencia 2017

Los resultados y evidencias de estas actividades, se presentan luego de las evaluaciones semestrales, por lo tanto para este ítem en el periodo de seguimiento, no se cuenta aún con resultados.

- Sistema de evaluación del desempeño

De acuerdo a lo indicado por la Subdirección de Gestión Humana: "...tal como se establece en la Resolución 2328 de 2016, el periodo de evaluación comprende el tiempo del 1 de enero al 30 de junio, periodo que se evaluará dentro de los 20 días hábiles siguientes al vencimiento del periodo, como está establecido en el artículo 5, literal b, que dice:

(...) "Evaluación Semestral. La evaluación semestral abarca los períodos comprendidos así:  
Entre el primero (1o) de enero y el treinta (30) de junio de la misma vigencia.  
Entre el primero (1o) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre de la misma vigencia.

La evaluación definitiva para el periodo semestral se realizará dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento del periodo de evaluación del desempeño laboral e incluye la calificación de los compromisos laborales, del desarrollo de las competencias comportamentales, la evaluación de gestión de la entidad y/o dependencia superior según corresponda y la evaluación de la gestión por áreas o dependencias, según los siguientes pesos porcentuales:"(...)

Por lo tanto, la Subdirección de Gestión Humana adjunta base de datos con la evaluación de desempeño de los funcionarios de la Unidad, la cual se resume en la tabla 2.

**Tabla 2. Evaluaciones de desempeño realizadas**

Calificación	Funcionarios
DESTACADO	33
MUY DESTACADO	148
SATISFACTORIO	9
SOBRESALIENTE	579
LICENCIA DE MATERNIDAD	8
NO APLICA	17
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>794</b>

**Fuente:** elaboración propia Grupo de Control Interno, a partir de la información proporcionada por la Subdirección de Gestión Humana

Lo correspondiente a los 8 funcionarios en licencia de maternidad, se solicita la evaluación para el siguiente seguimiento.

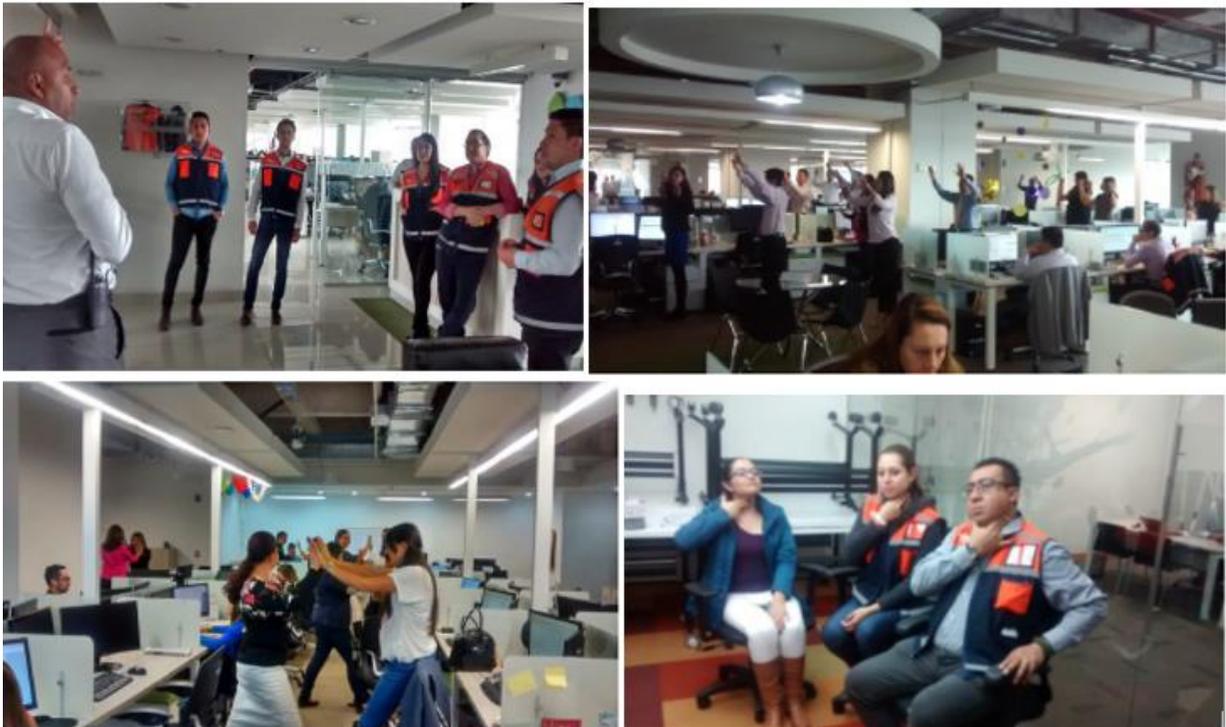
- Programa de Seguridad y Salud en el trabajo

Dicho programa está dirigido en proteger y promover la salud de los funcionarios mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los funcionarios y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo, para dar cumplimiento a dicha actividad, la Unidad ha definido un cronograma de actividades para el periodo de 2017.

De acuerdo al cronograma, las actividades a realizar de julio a octubre de 2017 corresponde a:

- Reunión mensual del COPASST (27/07/2017, 29/08/2017 y 13/09/2017)
- Inspecciones planeadas (De acuerdo a las evidencias, se realizó en julio 3 inspecciones en Marriot, 1 Montevideo, 1 Arrecife y 1 Bodega Calle 13, para el mes de agosto 3 en sede Marriot , 1 Bodega Calle 13 y 1 en Arrecife, en el mes de septiembre se realizaron 3 inspecciones en Marriot y 1 en Arrecife)
- Actualización de planes de emergencia y matrices de riesgos y peligros
- Actividades de formación frente a la actuación en caso de situaciones de emergencia (De acuerdo a las evidencias, se tienen actividades de formación para la brigada de emergencia en las sedes Marriot y Arrecife – Julio 21 2017, Agosto 18/2017, Septiembre, 15 2017, Calle 13 y Montevideo Julio 26 2017, Agosto 24 2017 y Septiembre 20 2017) para dicho evento se cuenta con registro fotográfico
- Exámenes periódicos - visimetrías
- Batería de riesgo Psicosocial (Octubre 10, 11, 12 y 13 de 2017)
- Sensibilización sobre actuación en caso de emergencia y recorrido por las rutas de evacuación
- Actividades riesgo Ergonómico (Se evidencian registros de las actividades de pausas activas relacionadas así: Sede Marriot – Julio 4, Agosto 8, Agosto 15, Agosto 29, Septiembre 12, Septiembre 19, Septiembre 26, Octubre 3 y Octubre 10 de 2017, Sede Calle 13 y Montevideo – Julio 6, Septiembre 14 y Octubre 5 de 2017, Bodega Calle 13 y Arrecife Octubre 3 y Octubre 10 de 2017. Se cuenta con registro fotográfico de las actividades realizadas

**Imagen 3.Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad Social**



**Fuente:** elaboración propia Grupo de Control Interno a partir de la información entregadas por la Subdirección de Gestión Humana

- Responsabilidad Social

La Subdirección Administrativa ha realizado las siguientes actividades:

- Actualización de las matrices de aspectos e impactos ambientales de las sedes de la Unidad, desde el área de comunicaciones se envía información relacionada a responsabilidad ambiental, de igual manera mediante la circular 023 se establecen pautas para otorgamiento de incentivos por uso de bicicleta.
- El tema de responsabilidad social no solo abarca temas relacionados con el medio ambiente, también lo están: Derechos humanos, Derechos laborales y Lucha contra la corrupción, de lo cual la entidad define la política de horario flexible

**Imagen 4. Programas ambientales UGPP**



**Fuente:** tomado de la información allegada por la Subdirección Administrativa

### 2.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico.

#### Misión, visión y objetivos institucionales adoptados y divulgados

La Unidad publica en su página Web y la Intranet lo correspondiente a la misión, visión, principios, valores y objetivos estratégicos

#### Misión

Generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la Ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades

públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país. **Última actualización en Miércoles, 2 de Noviembre 2016 17:40**

## Visión

En el 2018 La Unidad de será reconocida como una entidad modelo, por los valores que posee y refleja, por la calidad de los servicios que presta en pensiones y parafiscales y por contribuir a integrar el sistema y transformar el comportamiento de la ciudadanía, generando un alto nivel de confianza en la entidad e impactando positivamente al país. **Última actualización en Miércoles, 2 de Noviembre 2016 17:40**

A continuación se muestran los Objetivos estratégicos definidos por la Unidad para el 2017:

## Imagen 5. Objetivos estratégicos



**Fuente:** tomado de la Página Web de la Unidad

- Socialización de los elementos de carácter institucional

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia "En 2017, la Unidad está trabajando en distintos frentes para promover la misión, visión, principios y valores que fundamentan las acciones de la Entidad de la siguiente manera:

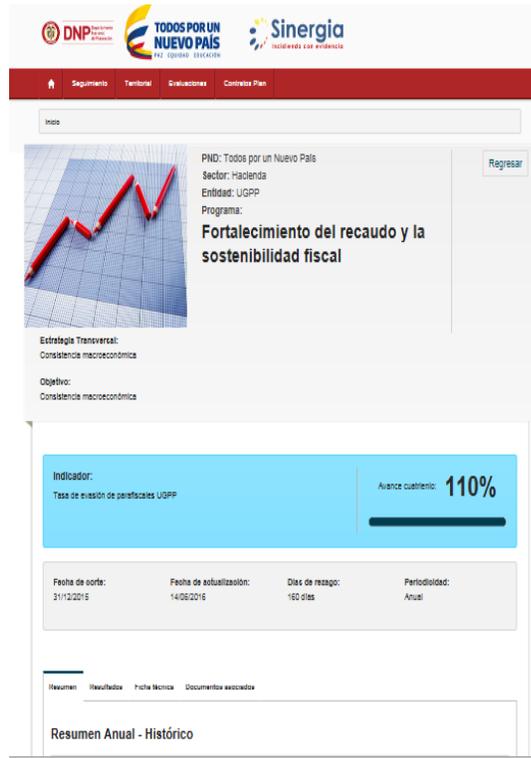
- Actividades de inducción a nuevos funcionarios: en este proceso, liderado por la Subdirección de Gestión del Talento Humano, participan todas las áreas, incluyendo la Dirección de Estrategia, la

cual incluye en su temario la difusión de la misión, visión, principios y valores a los nuevos funcionarios.

- Informe de Gestión Enero – diciembre 2016: en el documento publicado en la página web en enero y marzo de 2017 se incluyó la información referente a misión y visión de la entidad. Ver <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planer-y-proyectos/informes-de-gestion.html>.
  - Redes sociales oficiales: la Unidad, a través de la oficina de Comunicaciones, emite mensajes a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) con los que se hace difusión de la misión y los principios, valores y funciones.
  - Jornadas de capacitación: actividades lideradas por la Dirección de Parafiscales y dirigidas a trabajadores independientes, a empresarios y al personal que intervenga en procesos de nómina. Los ciudadanos pueden acceder a la presentación que se utiliza a través del enlace <http://www.ugpp.gov.co/varios/tutorial-capacitaciones.html>.
- Planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respecto al Plan de desarrollo

Con respecto al Plan Nacional de Desarrollo, la entidad definió el indicador y meta de “Tasa de evasión de parafiscales UGPP”, para las vigencias 2015 – 2018. La ficha técnica de este indicador se encuentra registrada en SINERGIA (<http://sinergiapp.dnp.gov.co/#IndicadorProgEnt/26/1146/5261>). A nivel institucional, se incorpora en el plan de acción de la Dirección de Parafiscales con el indicador Reducción de Tasa de Evasión, registrado en el Tablero Balanceado de Gestión de dicha Dirección en la herramienta Suite Visión Empresarial.

#### **Imagen 6. Indicador Plan Nacional de Desarrollo**



**Fuente:** tomado de la página web de SINERGIA de acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia

- Planes Anuales mensualizados de caja (PAC).

La Entidad tiene definido el "GF-SUB-006 SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA" cuyo objetivo es " Realizar mensualmente la proyección del flujo de pagos de la Unidad, teniendo en cuenta el plan anual de adquisiciones y el plan de pagos de los compromisos presupuestales. Igualmente, y con base en el PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja) asignado mensualmente solicitar a la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional si es del caso la anticipación o aplazamiento de recursos, garantizando así el cumplimiento de obligaciones asumidas por la entidad, efectuando un adecuado control y seguimiento sobre la ejecución de estos recursos".

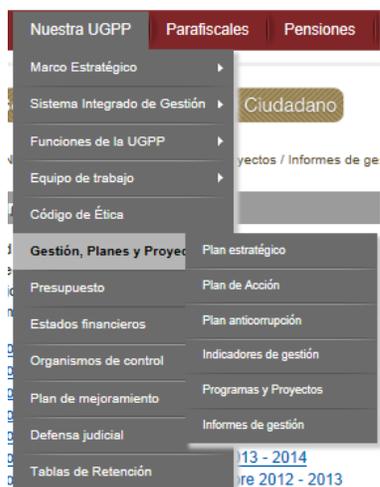
- Planes, Programas y Proyectos

La Unidad tiene debidamente identificados, definidos y publicados en su página web los siguientes planes:

- Plan Estratégico 2012 - 2018 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-estrategico.html>. Última actualización en Viernes, 30 Enero 2015 17:27
- Plan de Acción 2017 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-de-accion.html>. Última actualización en Martes, 31 Enero 2017 16:24
- Plan Anticorrupción 2017 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-de-accion.html>. Última actualización en Martes, 06 Junio 2017 12:46
- Indicadores de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/indicadores-de-gestion.html>. Última actualización en Lunes, 12 Junio 2017 16:16

- Programas y Proyectos <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/programas-y-proyectos.html>. Última actualización en Miércoles, 14 Junio 2017 10:39
- Informes de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/informes-de-gestion.html>. Última actualización en Miércoles, 22 Marzo 2017 14:33

### Imagen 7. Gestión, Planes y Proyectos



**Fuente:** página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

- Proyectos

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia y Evaluación el estado para los proyectos en el 2017 de acuerdo al periodo de revisión corresponde a:

Proyecto Core Jurídica: Está dirigido a proveer un sistema de información que gestione de manera efectiva los procesos de Jurídica a través de los módulos determinados de defensa, tutelas, lesividad, penales y pre procesos.

El avance del proyecto se establece con base en la reunión de monitoreo de portafolio que se realiza en los primeros 8 días hábiles del mes siguiente a la medición, los datos de avance corresponden a la medición realizada hasta el día 30 de septiembre de 2017 y son los siguientes:

Porcentaje de avance acumulado ejecutado: 25.16%

Porcentaje de avance acumulado previsto: 33.30%

Porcentaje de cumplimiento del avance:  $75,56\% = 25,16\% / 33,30\%$

A esa fecha de corte (30 de septiembre) se han recibido 14 de los 23 productos previstos

Nota: Productos se denominan los entregables que concluyen un paquete de trabajo y que por su importancia agregan valor al proyecto, por si mismos son productos intermedios que contribuyen a la consecución del producto(s) del proyecto.

- **Modelo de Operación por Procesos**

La Unidad dentro de su Sistema Integrado de Gestión - SIG tiene implementado un Mapa de procesos integrado por 15 Macroprocesos y 38 procesos, dato que es tomado directamente de lo publicado en el Sites del SIG. <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-misionales/mapa-de-procesos>

### Imagen 8. Caracterizaciones



Sistema Integrado de Gestión

la unidad  
DE PENSIONES Y PARAFISCALES

Qué es el SIG | Mapa de Procesos | Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) | Gestionar Mejora de

[Qué es el SIG >](#)

#### Caracterizaciones Macroprocesos

- [AP-MAC-001 Caracterización Macroproceso Aseguramiento de Procesos](#)
- [CI-MAC-001 Caracterización Macroproceso Control Interno](#)
- [DE-MAC-001 Caracterización Macroproceso Definición de Estrategia](#)
- [DF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Denuncias de Fraude](#)
- [EN-MAC-001 Caracterización Macroproceso Estrategia Normativa](#)
- [ES-MAC-001 Caracterización Macroproceso Evaluación de la Estrategia](#)
- [GA-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Administrativa](#)
- [GC-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión de las Comunicaciones](#)
- [GF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Financiera](#)
- [GH-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Humana](#)
- [GJ-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Jurídica](#)
- [GP-MAC-001 Caracterización Macroproceso Pensiones](#)
- [PF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Parafiscales](#)
- [SC-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión de Servicio al Ciudadano](#)
- [TI-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Tecnológica](#)

**Fuente:** información registrada en el Sites de la Unidad.

Teniendo en cuenta la versión y caracterizaciones publicadas, existen 12 procesos con antigüedad mayor a dos años, la cual no presenta ninguna actualización al corte del seguimiento.

**Tabla 3. Caracterizaciones con antigüedad mayor de dos años**

Código	Versión	Fecha
AP-PRO-005	2.0	28/08/2014
EN-PRO-001	2.0	2/05/2012
GP-PRO-002	5.0	17/09/2014
GP-PRO-003	3.0	20/03/2015
PF-PRO-001	4.0	4/11/2014
PF-PRO-004	2.0	24/11/2014
GH-PRO-001	4.0	15/08/2014
GH-PRO-002	3.0	14/07/2014
GH-PRO-003	1.0	14/09/2012
GH-PRO-004	2.0	9/06/2014
TI-PRO-001	2.0	5/05/2015
DF-PRO-001	1.0	18/07/2013

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno, a partir de la información publicada en el Sites del SIG

Respecto a los instrumentos y herramientas para demostrar la socialización y difusión de los elementos de carácter institucional, la Unidad para los funcionarios que ingresan incluyó dicho tema en la inducción institucional. (Para el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de octubre se evidencian 10 listas de asistencia de los días 4,5,6,17 y 18 de Julio, 8 y 9 de Agosto y 1, 11 y 12 de septiembre de 2017)

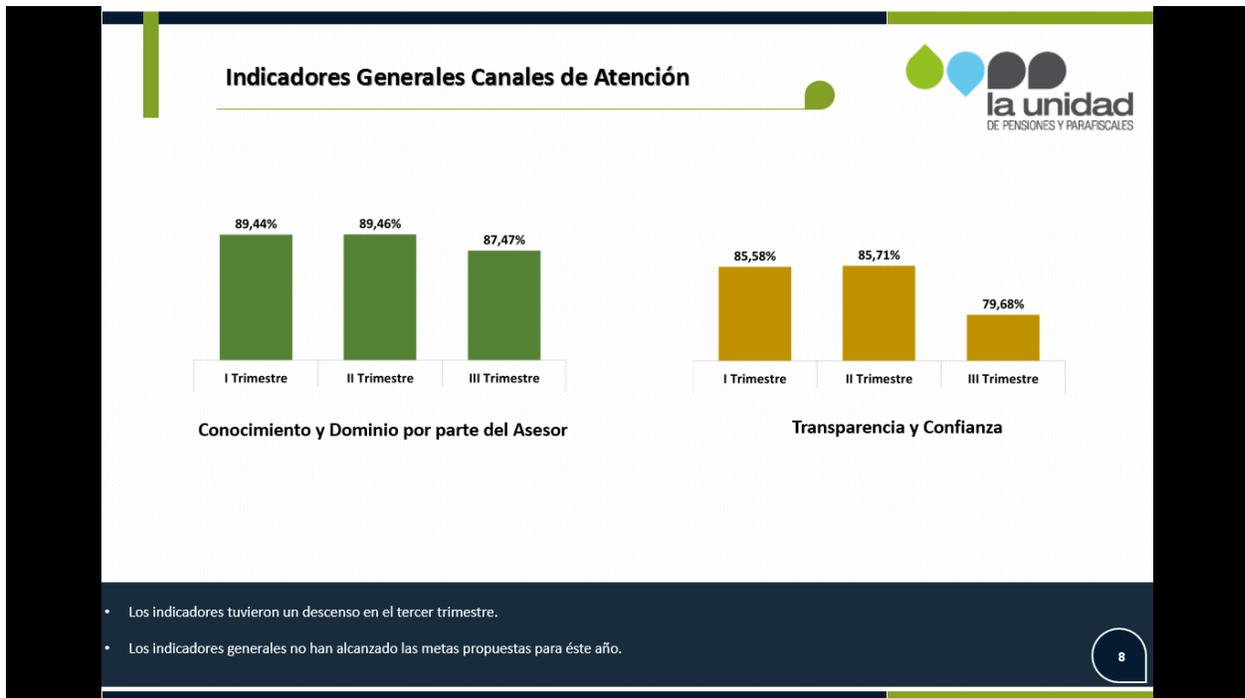
*"En cuanto a los procedimientos, éstos se divulgan mediante la publicación en el SITE del SIG donde los funcionarios de las áreas los pueden consultar. De otra parte, cada vez que se realiza una actualización, se informa a través del correo electrónico de Comunicaciones de la Unidad que se ha publicado una nueva versión."*

- Evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas

La entidad establece el Subproceso "SC-SUB-003 EVALUAR EL SERVICIO AL CIUDADANO DE PENSIONES, PARAFISCALES Y GRUPOS DE INTERES" el cual corresponde a los lineamientos a seguir con el fin de evaluar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad.

La Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano efectúa los respectivos seguimientos de manera trimestral y los resultados son presentados a las áreas internas, de igual manera se generan acciones transversales que permitan incrementar la satisfacción.

**Imagen 9. Indicador de calidad percibida**



**Fuente:** tomado de la presentación del indicador del tercer trimestre de calidad emitida allegado por la DSIAC,

- Estructura Organizacional

Para el periodo de revisión no se han presentado novedades de acuerdo a la informado en el seguimiento anterior, por tal razón se reitera que se encuentra publicado en la página web de la entidad el Decreto 681 del 26 de abril de 2017 por el cual se modifica la estructura organizacional. A través del siguiente enlace <http://www.ugpp.gov.co/equipo-de-trabajo/organigrama.html>, se encuentra publicado el organigrama identificando: La Dirección General, 8 direcciones y 13 subdirecciones. Última actualización Lunes 08 Mayo 2017

Correspondiente a la distribución de planta para el periodo de revisión se emitió la resolución 541 del 29 marzo de 2017 por el cual se deroga la Resolución 2179 del 27 de octubre de 2016 y se distribuyen los cargos de la planta global y temporal.

La Resolución 651 del 28 de abril de 2017 por la cual se deroga la Resolución 541 del 29 de marzo de 2017 y se distribuyen los cargos de la planta global y temporal.

- Manual de Funciones y Competencias laborales

Los debidos manuales de funciones para la Planta Global, de concurso y planta temporal por Direcciones se encuentra publicado en la página web de la entidad en la ruta: <http://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/manual-de-funciones.html>

Manuales planta global:

- Dirección de Estrategia y Evaluación – Resolución 1148 -17 Agosto de 2017

- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información - Resolución 746 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Parafiscales - Resolución 1177 - 25 Agosto de 2017
- Dirección de Pensiones - Resolución 1352 -13 de Octubre de 2017
- Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos - Resolución 1413 - 31 de Octubre de 2017
- Dirección de Servicios Integrados de Atención - Resolución 750 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional - Resolución 987 - 13 Julio de 2017
- Dirección General - Resolución 748 – 18 de mayo de 2017
- Dirección Jurídica – Resolución 1149 -17 Agosto de 2017

Manuales planta concurso

- Dirección de Parafiscales – Resolución 428 – 14 de agosto de 2012

Manuales planta temporal

- Dirección Jurídica, Dirección de Parafiscales, Dirección de Pensiones – Resolución 744 - 18 mayo de 2017

- Indicadores de Gestión

La Unidad publica en su página web de forma trimestral los Indicadores de Gestión a nivel estratégico a fin de mostrar los resultados y cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad. La última actualización realizada es del Miércoles, 4 octubre 2017 09:06

En lo correspondiente al periodo de revisión, se encuentran publicados en la página web los Indicadores de Gestión del segundo trimestre 2017.

Para verificar dicha información la herramienta utilizada corresponde a Suite Visión Empresarial, <http://172.20.4.54:9090/suiteve/> la cual es administrada por los líderes de los procesos.

Para el periodo de revisión la Dirección de Estrategia y Evaluación ha realizado en conjunto con las áreas la revisión de indicadores a fin de determinar si los indicadores cumplen con su propósito, por tal razón para este cuatrimestre se han presentado variaciones internas en los indicadores de la siguiente forma:

- Se incluyeron indicadores de Atención Oportuna de Derechos de Petición para DSIAC, G Documental, Pensiones y subdirecciones, Parafiscales y Subdirecciones y Jurídica y Subdirecciones; así como ANS de Tecnología en la atención de Derechos de Petición. En cuanto al indicador de Derechos de Petición de la Entidad pasa a ser un indicador orientador en DSIAC, por lo tanto se tiene seguimiento al resultado de las áreas y al total de la Unidad.
- El Consejo Directivo aprobó el ajuste de la meta del indicador de Recaudo por Reforma tributaria con retroactividad a Enero 2017 y para segundo semestre lo deja como un indicador orientador.
- A partir de agosto, tal y como se decidió en el Consejo de enero, la Oportunidad de SOPs corresponde al 70% de la Oportunidad + 30% de la gestión de vencidos.
- Los indicadores tácticos de oportunidad de SOPs de Determinación y Normalización se ajustan el primero al cumplimiento de ciclo de atención y el segundo al plan de acción de vencidos.

Imagen 10. TBG Corporativo 2017

### TBG CORPORATIVO 2017

#### Seguimiento a 30 de junio

PERSPECTIVA		OBJETIVOS	INDICADORES (%)					
PESO	NOMBRE		PESO	NOMBRE INDICADOR	RESPONSABLE	PESO	CONCEPTO DE MEDICIÓN	% Cumplimiento
		<b>TOTAL TBG</b>						<b>94%</b>
55%	GRUPOS DE INTERÉS							<b>92%</b>
								<b>96%</b>
		CUMPLIR LA PROMESA DE VALOR AL CIUDADANO PRENTE A LOS SERVICIOS PENSIONALES PRESTADOS POR LA ENTIDAD.	34%	POR LA OPORTUNIDAD, LA CALIDAD Y LA CLARIDAD DE PRODUCTOS PENSIONALES.	DIRECCIÓN DE PENSIONES	50%	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PENSIONALES.	96%
						40%	CALIDAD DE PRODUCTOS PENSIONALES.	99%
						10%	OPORTUNIDAD EN LA RECEPCIÓN DE ENTIDADES.	0%
								<b>85%</b>
		CUMPLIR LA PROMESA DE VALOR AL CIUDADANO CONTRIBUYENDO A LA SOSTENIBILIDAD DEL SPS PARA EL DISFRUTE EFECTIVO DE LOS DERECHOS, MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAGO.	33%	FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAGO AL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	40%	EFFECTIVIDAD EN EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO DE LOS EVASORES.	94%
						30%	FORTALECIMIENTO DE LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO.	60%
						20%	ACCIONES PARA "HACER FÁCIL CUMPLIR".	102%
						10%	CALIDAD Y CLARIDAD DE PRODUCTOS PARAFISCALES.	93%
								<b>95%</b>
		PROTEGER LOS RECURSOS DE LA NACIÓN Y DEL SPS MEDIANTE UNA ADECUADA Y OPORTUNA ACTUACION ADMINISTRATIVA Y UNA EFECTIVA DEFENSA JUDICIAL.	33%	GESTIÓN JUDICIAL DE LA UGPP.	DIRECCIÓN JURÍDICA	30%	EFICACIA DE LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD.	88%
40%	CALIDAD DE LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD.					96%		
30%	OPORTUNIDAD DE LAS ACTUACIONES DENTRO DE LOS TÉRMINOS DEFINIDOS POR LEY PARA LAS ETAPAS PROCESALES.					98%		
15%	CIUDADANO							<b>100%</b>
								<b>100%</b>
			DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	60%	GESTIÓN DE CANALES Y TRÁMETES PERCIBIDA POR LOS CIUDADANOS Y MEDIDA A TRAVÉS DE ENCUESTA.	88%		

**Fuente:** tomado de lo publicado en la página web los Indicadores de Gestión del segundo trimestre 2017.

- Políticas de Operación

La Unidad tiene identificada y publicada la Política del Sistema Integrado de Gestión en Sites, dispuesta en el enlace <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/politiv>, de igual forma, dispone del Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG el cual está organizado por capítulos, partiendo desde la presentación y organización estratégica de la Unidad, del Sistema Integrado de Gestión, los productos y servicios de la entidad, el modelo de operación a través de los macroprocesos y procesos, así como su correspondencia con los modelos de gestión integrados en el SIG.

Cada vez que se realiza una actualización, la Unidad informa a través del correo electrónico de "Comunicaciones de la Unidad" que se ha publicado una nueva versión y se encuentra disponible para su consulta.

**Imagen 11. Actualizaciones en el site del SIG**

## Actualizaciones en el site del SIG

### Del macroproceso gestión humana

Proceso: gestión del ciclo laboral

- ❖ GH-FOR-068 estudio de requisitos para nombramiento V 1.0

### Del macroproceso gestión financiera

Proceso: gestión contable

- ❖ GF-FOR-012 informe de bienes embargados

### Del macroproceso parafiscales

Proceso: determinación de obligaciones parafiscales

Subproceso : liquidar

- ❖ PF-SUB-002 subproceso liquidar V18

Subproceso : fiscalizar

- ❖ PF-INS-021 instructivo actividades transversales

Proceso: caracterización de evasores y transmisión de hallazgos

Subproceso: recepción de denuncias

- ❖ PF-FOR-016 formato radicación de denuncias V 6.0

### Del macroproceso definición de estrategia

- ❖ DE-FOR-003 matriz de roles y permisos V 7.0

### Del macroproceso seguimiento y evaluación de la gestión

- ❖ DE-FOR-003 Matriz de Roles y Permisos V 7.0



Consulta las actualizaciones  
ingresando al site del SIG

Jueves, 12 de octubre de 2017

**Fuente:** Información tomada del correo electrónico de la Unidad.

### 2.1.3 Componente Administración del Riesgo

La Unidad aprobó la metodología de Administración de riesgos a través de Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión el 19 de septiembre 2011, de igual forma se estructuró el proceso AP-PRO-003 Versión 13, aprobación 17/04/2017, donde se definen las Reglas de administración específicas para la administración, identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos corporativos.

- Políticas SIG y Manual SIG

La administración de los riesgos en la UGPP, considera los riesgos estratégicos y de procesos, para los cuales a través de las diferentes fases de gestión, deben primar la orientación a garantizar procesos eficientes, efectivos, eficaces y blindados contra la corrupción y con el objetivo de disminuir la severidad

de los riesgos significativos, de manera que en todos los casos mediante la implementación de controles y acciones preventivas se fortalezca la gestión y logro de resultados institucionales.

En la administración de los riesgos, se incluyen las fases de identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los mismos. La definición y aprobación de las políticas y criterios específicos relacionados con cada fase de administración en función de la evolución de los riesgos es aprobada por el Comité SIG.

Periódicamente la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, prepara y presenta al Comité SIG, el estado de gestión de los riesgos, incluyendo la información relacionada con: mapa de riesgos, controles, opciones de tratamiento, logros y evolución en la gestión de riesgos.

La última socialización de materialización de riesgos fue en el comité temático del 27 de junio de 2017.

La Dirección de Procesos allega también el informe de materialización de riesgos operativos y corrupción a Agosto 2017 y el Informe de materialización de riesgos estratégicos a Septiembre 2017.

Se adjunta el Link que existe en línea para poder consultar el reporte de materialización de riesgos de la Unidad al cual se comparte y esta actualizado con lo que se reporta por las áreas:  
<https://drive.google.com/open?id=1A74zyBGqRe8ThySkOyFJeIPFhviRB4xvH42364WBlv4>

**Tabla 4. Riesgos operativos materializados**

Dirección	Riesgos Materializados con corte a Abril 2017
Pensiones	4
Parafiscales	6
Jurídica	3
Servicio al Ciudadano	6
Gestión Administrativa B&S	1
Gestión Documental	1
<b>Total Riesgos Materializados</b>	<b>21</b>

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno a partir del reporte de materialización de riesgos suministrado por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos

Las últimas versiones de los mapas y matrices de riesgos que tiene documentado la Unidad corresponden a:

- Matriz corporativa de riesgos operativos V 8.0 de 2 de febrero de 2017: Se puede consultar en el site del SIG en el siguiente link: <https://drive.google.com/file/d/0BzMoStJfzhK1ZF9WREc3WG11V28/view>
- Mapa corporativo de riesgos operativos V 8.0 febrero 2017: Se puede consultar en el site del SIG en el siguiente link: [https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z\\_fr6ZmdHOXhJYWI6WEU/view](https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z_fr6ZmdHOXhJYWI6WEU/view)
- Matriz corporativa de riesgos de corrupción V 8.0 de 6 de octubre de 2017: se puede consultar en el site del SIG en el siguiente link: [https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z\\_fr6QzFLR1NZMkFaZkE/view](https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z_fr6QzFLR1NZMkFaZkE/view)
- Mapa corporativo de riesgos de corrupción V 8.0 de Octubre de 2017: Se puede consultar en el site del SIG en el siguiente link: [https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z\\_fr6LURkSXJCNNGKX28/view](https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z_fr6LURkSXJCNNGKX28/view)

### Resultados de las auditorías

Se identificó que de 1.680 tutelas recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2017, el 2% fueron contestadas extemporáneamente o no se le generó respuesta, perdiendo oportunidad de defensa, no obstante dichas omisiones no afectaron negativamente a la Unidad.

## 2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

### 2.2.1 Componente Autoevaluación Institucional

En cuanto a la participación y responsabilidad frente a la autoevaluación, mensualmente se realizaron las Reuniones de Alineación Estratégica- RAE, la cual consiste en reuniones en donde se analiza, discute y se toman decisiones sobre la estrategia de la organización o área, teniendo como base el comportamiento de los indicadores según los registros que realizan los líderes de los procesos en el aplicativo Suite Visión Empresarial; de igual manera mediante ésta herramienta se administra el resultado del Tablero Balanceado de Gestión (TBG) Corporativo, y se cuenta con un metodología definida para el manejo de los indicadores corporativos el cual contiene campos para establecer medidas relacionadas con el análisis de Hecho-Causa-Acción - HCA, dicha herramienta en el mecanismo inicial para el tratamiento de una no conformidad detectada en la gestión de indicadores estratégicos y tácticos, la cual se puede convertir en corrección o acción correctiva según el análisis efectuado en la RAE.

Así mismo, se realizan reuniones del Comité SIG donde se revisa el avance respecto al Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de las mejoras en los macro procesos.

### Imagen 12. RAE

Área	Mes de RAE			
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Dirección de Parafiscales y sus Subdirecciones	6.1. Carga Acta al Sistema (RAE DIRECCION DE PARAFISCALES 19-07-2017)	7.1. Carga Acta al Sistema (RAE DIRECCION DE PARAFISCALES 24-08-2017)	8.1. Carga Acta al Sistema (RAE DIRECCION DE PARAFISCALES 29-09-2017)	Se programó inicialmente para el 25 de octubre pero por agenda con la Subdirección de Gestión Humana y cruce con participación en simulacro, se agendó para el 3 de noviembre. Se adjunta soporte de correos "Correo Programación RAE de Parafiscales Septiembre".
Dirección de Estrategia y Evaluación	RAE - DEE RESULTADOS JUNIO2017	RAE - DEE RESULTADOS	RAE - DEE RESULTADOS	RAE - DEE RESULTADOS SEPTIEMBRE2017
Dirección de Pensiones y sus Subdirecciones	RAE - PENSIONES 2017 - JULIO	RAE - PENSIONES 2017 - AGOSTO	RAE - PENSIONES 2017 - SEPTIEMBRE	RAE - PENSIONES 2017 - OCTUBRE
Dirección de Servicios Integrados de Atención	RAE - DSIAC RESULTADOS JUNIO2017	RAE - DSIAC RESULTADOS	RAE - DSIAC RESULTADOS	RAE - DSIAC RESULTADOS SEPTIEMBRE2017
Dirección de Soporte y Desarrollo	RAE DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL 2017 - 21-jul-2017 11-10-00	RAE DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL 2017 - 17-ago-2017 02-55-00	RAE DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL 2017 - 14-sep-2017 14-40-00	Se programó para el 19 de octubre y se aplazó por dificultades presentadas en la Subdirección de Gestión Documental. Se reprogramó para el 2 de noviembre, la cual se aplazó para el 14 de noviembre, por agenda de la Dirección General con la Dirección de Soporte. Se adjunta soporte de agendas "Programación RAE corte septiembre".
Dirección Jurídica	RAE DIRECCIÓN JURÍDICA 2017 - JULIO	RAE DIRECCIÓN JURÍDICA 2017 -	RAE DIRECCIÓN JURÍDICA 2017 -	RAE DIRECCIÓN JURÍDICA 2017 - OCTUBRE
Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	06_RAE - PROCESOS. - 02-ago-2017 12-09-00	07_RAE - PROCESOS. - 30-ago-2017 10-17-00	08_RAE - PROCESOS. - 22-sep-2017 16-11-00	La RAE se realizó el 27 de octubre y está en proceso de validación el acta por parte de los participantes.
Dirección de Gestión de Tecnologías de Información	06_RAE - TECNOLOGÍA. - 08-ago-2017 10-08-00	07_RAE - TECNOLOGÍA. - 13-sep-2017 14-15-00	08_RAE - TECNOLOGÍA. - 13-oct-2017 11-54-00	La RAE se realizó el 25 de octubre y está en proceso de validación el acta por parte de los participantes.

**Fuente:** tomado de la información enviada por la Dirección de Estrategia

### 2.2.2 Componente de Auditoría Interna.

La Evaluación del Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador Independiente ha ido desarrollado las actividades descritas en el programa anual, el cual fue aprobado en el Comité de Auditoría el 28 de abril de 2017.

En el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2017 y el 31 de octubre de 2017 se ejecutaron las actividades relacionadas a continuación:

**Tabla 5. Informes radicados (6)**

Descripción de la actividad	fecha de radicado
Entrega formal del análisis de denuncia interpuesta por un ciudadano por presuntos cobros indebidos por la eliminación de la información en la base de deudores del "Programa evasor 2015 inexacto 2016 y 2017"	13/07/2017
Entrega formal del Resultado Rutinas de Monitoreo Ejecutadas para el proceso de Cobro de obligaciones adeudadas para el segundo semestre 2016	31/08/2017
Informe de Auditoría Gestión de Novedades de Nómina Agosto de 2017	22/09/2017
Entrega formal del Informe de Revisión de casos de sustanciación ex funcionario UGPP	2/10/2017
Informe de Consultoría sobre las políticas y mecanismos con que cuenta la Unidad para prevenir los riesgos	13/10/2017
Análisis de comunicaciones enviadas a los terceros incluidos en el "Programa Extranjeros no pensión" - caso System Technology Solutions S.A.S.	26/10/2017

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

**Tabla 6. Seguimientos radicados (13)**

Descripción de la actividad	fecha de radicado	Descripción de la actividad	fecha de radicado
Informe de registro de la contabilidad de la ejecución presupuestal en el SIF Nación, en atención al comunicado de la Contraloría del 13 de febrero	6/07/2017	Entrega formal del informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre el 01 de marzo de 2017 al 30 de junio de 2017	19/07/2017
Entrega formal del informe de seguimiento al reporte de información en SIGEP con corte a 31 de mayo de 2017	27/07/2017	Informe de Evaluación Institucional por Dependencias al 30 de junio de 2017	1/08/2017
Entrega formal de Informe de Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas y Correcciones - segundo trimestre de 2017	4/08/2017	Entrega formal del Informe de Seguimiento a la Austeridad del Gasto Público del II trimestre 2017	31/08/2017
Entrega formal del informe de seguimiento de los Planes de prevención de Fraude y Corrupción - PPFC definidos por la Unidad con corte a 31 de agosto de 2017	15/09/2017	Entrega Informe de Seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto de 2017	15/09/2017
Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República con corte 30 de junio de 2017	4/10/2017	Entrega formal del Informe de Seguimiento Acuerdos de Gestión 2016 - 2017	4/10/2017
Informe de Alcance de Evaluación Institucional por Dependencias del 01 de enero al 30 de junio de 2017	10/10/2017	Informe de Control Interno Disciplinario Octubre	27/10/2017
Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Correcciones tercer trimestre de 2017	27/10/2017		

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

El avance del Programa de Auditorías con corte a octubre 9 de 2017 es del 70% (SPI) de acuerdo a lo aprobado en el Acta 053 del 09102017.

La caracterización del Proceso de Evaluación Independiente (CI-PRO-002 PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE) fue modificada el 05 de Junio de 2017 y se encuentra disponible en <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprosos-de-evaluacion/control-interno/evaluacion-independiente>

### 2.2.3 Componente Planes de Mejoramiento.

- Plan de Mejoramiento
- Acciones Correctivas y Preventivas - ACP's

La Unidad cuenta con el subproceso "Gestionar acciones correctivas y preventivas" que tiene como objetivo general "Identificar, definir, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones necesarias que permitan la eliminación de las causas de los hallazgos y no conformidades, que afectan a los procesos de la organización", sobre los cuales Control Interno realiza seguimientos trimestrales a las acciones correctivas y preventivas formuladas por los líderes de los procesos, para tratar las oportunidades de mejora de las auditorías internas de gestión, no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad, riesgos operativos y/o de corrupción, hallazgos identificados por los entes de control y otras fuentes de evaluación.

Con corte 30 de junio de 2017 y octubre 31 de 2017, se efectuó seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas y preventivas - ACPs de la Unidad, el resultado por actividad se relaciona a continuación:

#### Seguimiento a junio 30 de 2017

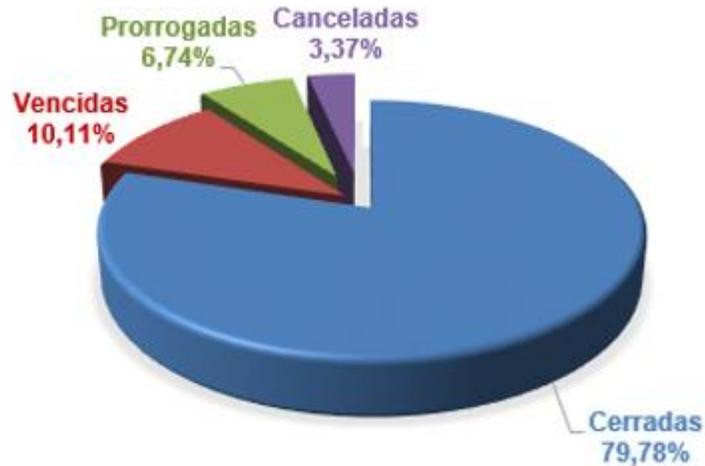
**Tabla 7. Resultado seguimiento Acp's**

Proceso	Total de Actividades	Cerradas		Vencidas		Prorrogadas		Canceladas	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
PF – Parafiscales	32	28	87,50%	2	6,25%	2	6,25%	0	0,00%
GJ – Gestión Jurídica	27	20	74,07%	6	22,22%	0	0,00%	1	3,70%
GA - Gestión Administrativa (Documental)	11	7	63,64%	0	0,00%	3	27,27%	1	9,09%
GP – Pensiones	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DE - Dirección de Estrategia	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GA - Gestión Administrativa	4	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%
GF - Gestión Financiera	2	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%
TI - Tecnologías de la Información	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>72</b>	<b>80,90%</b>	<b>8</b>	<b>8,99%</b>	<b>6</b>	<b>6,74%</b>	<b>3</b>	<b>3,37%</b>

**Fuente:** Elaboración propia Grupo Control Interno.

**Imagen 13. Estado de Actividades**

**RESULTADO SEGUIMIENTO ACPS II TRIMESTRE 2017**



*Fuente:* elaboración propia Grupo Control Interno.

**Seguimiento a Octubre 31 de 2017**

**Tabla 8. Resultado seguimiento Acps**

Proceso	Total de Actividades	Cerradas		Vencidas		Prorrogadas		Canceladas	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
PF – Parafiscales	24	19	79,17%	2	8,33%	3	12,50%	0	0,00%
GJ – Gestión Jurídica	9	8	88,89%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%
GA - Gestión Administrativa (Documental)	9	6	66,67%	0	0,00%	3	33,33%	0	0,00%
GP – Pensiones	7	6	85,71%	0	0,00%	1	14,29%	0	0,00%
GA - Gestión Administrativa	4	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%
GF - Gestión Financiera	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TI - Tecnologías de la Información	7	4	57,14%	1	14,29%	2	28,57%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>79,10%</b>	<b>3</b>	<b>4,48%</b>	<b>10</b>	<b>14,93%</b>	<b>1</b>	<b>1,49%</b>

*Fuente:* Elaboración propia Grupo Control Interno.

**Imagen 14. Estado de Actividades**



**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

- Inspector de Rentas, Tributos y Contribuciones ITRC

Con corte de revisión a 31 de agosto de 2017, se realizó el Seguimiento a las Acciones Propuestas en el Plan de Prevención de Fraude y Corrupción - PFFC, sin embargo a la fecha no se ha recibido el informe de monitoreo por parte del ITRC.

**Tabla 9. Resultado seguimiento Plan de Prevención de Fraude y Corrupción – PFFC**

<b>PFFC inspección 17-07-0003-31 Determinación de Derechos Pensionales</b>		
<b>RG</b>	<b>#</b>	<b>Observaciones de la auditoría</b>
RG1	4	La Subdirección de determinación de derechos pensionales aportó evidencias del cumplimiento de 2 acciones (1 vencida y 1 en ejecución). Estas fueron enviadas al ITRC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2017.
	6	
<b>PFFC inspección 17070103-40 Aseguramiento de las Acciones de Cobro</b>		
<b>RG</b>	<b>#</b>	<b>Observaciones de la auditoría</b>
RFC1	1	La Subdirección de Normalización aportó evidencias del cumplimiento de 6 acciones en ejecución. Estas fueron enviadas al ITRC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2017
	2	
	3	
RFC2	1	
	2	
	3	

PPFC inspección 17070124-01 Determinación de Obligaciones Parafiscales		
RG	#	Observaciones de la auditoría
RFC1	1	La Subdirección de Normalización aportó evidencias del cumplimiento de 14 acciones en ejecución. Estas fueron enviadas al ITRC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2017
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
	14	
PPFC inspección 17-07-0003-26 Nómina de Pensiones		
RG	#	Observaciones de la auditoría
RG1	2	La Subdirección de Nómina de Pensiones aportó evidencias del cumplimiento de 3 acciones (1 vencida y 2 en ejecución). Estas fueron enviadas al ITRC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2017
RG2	3	
RG3	4	
PPFC inspección 17070003-37 Jurídica Pensional		
RG	#	Observaciones de la auditoría
RG1	1	La Subdirección de Normalización aportó evidencias del cumplimiento de 14 acciones en ejecución. Estas fueron enviadas al ITRC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2017
	2	
	3	
	4	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
RG2	1	
	3	
RG3	1	
	2	

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

- **Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República - PMCGR**

Con corte a 30 de Junio de 2017, la Unidad tiene definidas 164 actividades de las cuales 107 actividades la contraloría no realizó seguimiento, y se cerraron por Control interno, las 36 actividades restantes se

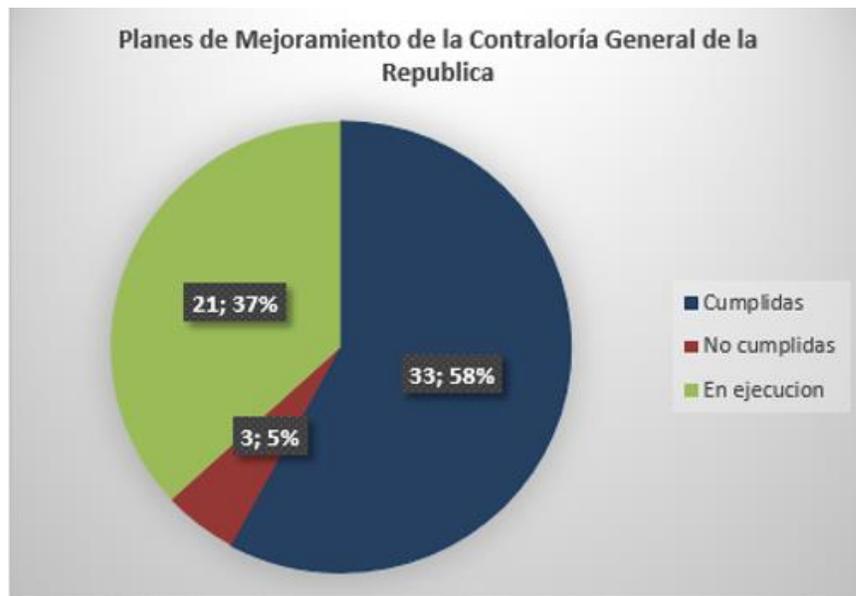
mantiene abiertas para el seguimiento de los Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, en el siguiente cuadro se detallan las actividades.

**Tabla 10. Resultado seguimiento al PMCGR**

Informe Vigencia	Fecha del informe	No. de Hallazgos	No. de Actividades	Actividades Cerradas CGR	No. de Actividades a reportar	CGR Se mantiene	Sin seguimiento o CGR Cerradas CI
Informe vigencia 2012	jun-13	15	1	0	1	1	0
Informe vigencia 2013	may-14	11	44	24	20	9	11
Informe vigencia 2013	dic-14	16	58		58	7	51
Informe vigencia 2014	jun-15	12	59	7	52	19	33
Informe especial	dic-15	5	12	10	12	0	12
Informe Especial	may-14	1	10		0	0	0
Plan de Mejoramiento ocasional	jun-17	10	21		21	21	0
			205	41	164	57	107

**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

**Imagen 15. Estado de Actividades**



**Fuente:** elaboración propia Grupo Control Interno.

## 2.3 Eje Transversal Información y Comunicación.

### 2.3.1 Información y Comunicación

- Fuentes de comunicación Externa

La Unidad cuenta con los siguientes canales de comunicación externos:

Presencial (Centro de Atención al ciudadano, Puntos de Atención Virtual (Cali - Medellín, Barranquilla)

No presencial (Call Center, Página Web, Escribanos, Sede Electrónica)

De acuerdo a los trámites y servicios que requiera el ciudadano, así mismo están disponibles los canales de la siguiente forma:

<http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html>

Con el fin de brindar un mejor servicio y mejorar la experiencia de atención al ciudadano, La Unidad el pasado 1 de Abril de 2017 presentó su sede electrónica. Este nuevo canal de atención permite a los ciudadanos gestionar asuntos de parafiscales, y realizar trámites usando herramientas de vanguardia tecnológica. Se encuentra habilitado para realizar los trámites relacionados a (1. Denunciar la Evasión, 2. Radicar una PQRSFD, 3. Acciones Persuasivas, 4. Respuesta a requerimientos, autos y pliegos de cargos, 5. Recursos, 6. Revocatoria Directa, 7. Cobros, 8. Beneficios Tributarios, 9. Solicitud Notificación Electrónica), busca que los aportantes puedan conocer el estado de su solicitud las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin tener la necesidad de acercarse a cualquiera de los centros de atención al ciudadano

#### Imagen 16. Sede Electrónica Unidad



**Fuente:** tomado de la página web de la Entidad

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD sobre los temas de pensiones y parafiscales.

### II TRIMESTRE DE 2017 – PUBLICACION

Durante el segundo trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 12622 PQRSD, presentando una disminución respecto al II trimestre anterior del 8% de los ingresos.

Esta disminución obedece a que para el segundo trimestre del año continúa la oportunidad de respuesta a las peticiones, cumpliendo con los términos legales establecidos dada la orientación de la entidad en la atención y bienestar de los ciudadanos acompañado de seguimientos periódicos que nos permitan cumplirle al ciudadano

#### Imagen 17. Ingresos de PQRSFD por canal

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.212	1.498	1.322	4.032	31,9%
Presencial	1.101	1.262	1.274	3.637	28,8%
Servicio Mensajería	961	1.187	1.398	3.546	28,1%
Punto de Atención Virtual	268	368	326	962	7,6%
Página Web	66	125	243	434	3,44%
Llamada Telefónica	4	5	2	11	0,09%
<b>Total</b>	<b>3.612</b>	<b>4.445</b>	<b>4.565</b>	<b>12.622</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos II Trimestre 2017*

**Fuente:** tomado del informe PQRSFD publicado en el segundo trimestre de 2017.

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 12622 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 12242 PQRSD, que corresponde al 97% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 11939 que representa el 98% se atendieron dentro del término legal establecido y 303 por fuera del mismo.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 380, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 379 y 1 petición quedó vencida pendiente de atención.

#### Imagen 18. Gestión de las peticiones



**Fuente:** tomado del informe PQRSFD publicado en el primer trimestre de 2017.

### III TRIMESTRE DE 2017- PUBLICACION

Durante el tercer trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 12.601 PQRSD, con un promedio por mes de 4.200, siendo el mes de Septiembre el que registró el mayor número con un total de 4.293 ingresos; esto evidencia la estabilidad en los ingresos, dado que solo se registra una leve disminución respecto al trimestre anterior equivalente al 0.17%.

Se observa que los controles implementados han sido efectivos, y continúa la el cumplimiento de la oportunidad de respuesta a las peticiones, cumpliendo con los términos legales establecidos dada la orientación de la entidad en la atención y bienestar de los ciudadanos.

#### Imagen 19. Ingresos de PQRSD por canal

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.498	1.372	1.250	4.120	32,7%
Servicio Mensajería	977	1.294	1.587	3.858	30,6%
Presencial	1.157	1.106	1.056	3.319	26,3%
Punto de Atención Virtual	303	315	218	836	6,6%
Página Web	181	103	181	465	3,69%
Llamada Telefónica	2		1	3	0,02%
<b>Total</b>	<b>4.118</b>	<b>4.190</b>	<b>4.293</b>	<b>12.601</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos III Trimestre 2017*

**Fuente:** tomado del informe PQRSD publicado en el tercer trimestre de 2017.

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 12.601 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el tercer trimestre a 12.495 PQRSD, que corresponde al 99.16% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 11.687 que representa el 93.53% se atendieron dentro del término legal establecido.

Como resultado del seguimiento de PQRSD con corte al primer semestre de 2017, se identificaron las siguientes situaciones:

- De 23.921 peticiones, 143 no presentaron registro de finalización
- Para un total de 17.346 peticiones, el 14% registros tienen respuesta al ciudadano de forma extemporánea calculado hasta la imposición de la guía.
- Rendición anual de cuentas

La Unidad estableció el Plan Anticorrupción correspondiente al año 2017, en el cual establece actividades del tercer componente relacionadas a Rendición de Cuentas, de las cuales al revisar el cumplimiento de las actividades que hacen parte del periodo de seguimiento, se evidencia que lo relacionado al plan de comunicaciones para la rendición de cuentas ha sido realizado. Es de aclarar que la Rendición de cuentas anual se encuentra definido para efectuar Audiencia pública el 13/12/2017.

## Imagen 20. Rendición de Cuentas



**Fuente:** página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

- Tablas de Retención Documental

Las Tablas de Retención Documental – TRD de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, son un instrumento archivístico que permite la clasificación documental conforme a la estructura orgánica - funcional de la Unidad. Indican los criterios de retención y disposición final como resultado de la valoración documental por cada uno de los grupos documentales.

En el siguiente link de la página web se encuentran publicadas las TRD vigentes y aprobadas por el comité de Gestión documental de la Unidad.

<http://www.ugpp.gov.co/nuestra-ugpp/tablas-de-retencion-documental.html>

## Imagen 21. TRD

- [1000 TRD Dirección General](#)
- [1100 TDR Dirección Jurídica](#)
- [1200 TRD Dirección de Estrategia](#)
- [1300 TRD Dirección de Procesos](#)
- [1400 TDR Dirección de Pensiones](#)
- [1500 TRD Dirección Parafiscales](#)
- [1600 TRD Dirección de Desarrollo y Soporte Organizacional](#)
- [1700 TRD Dirección de Tecnología de la Información](#)
- [1800 TRD Dirección de Servicios Integrados de Atención](#)
- [Cuadro de clasificación documental](#)

**Fuente:** página Web de la UGPP opción Nuestra UGPP

- Política de Comunicaciones

La Unidad tiene definida una política de comunicaciones como elemento de información orientado al fortalecimiento de la gestión de la Unidad, atendiendo las necesidades de los grupos de interés a través de estrategias definidas para tal fin.

La Política de Comunicaciones de la Unidad, tiene como objetivo fijar parámetros que le permitan mantener informados a sus grupos de interés generando permanentemente niveles de:

- Conocimiento de la Entidad.
- Credibilidad.
- Legitimidad institucional.

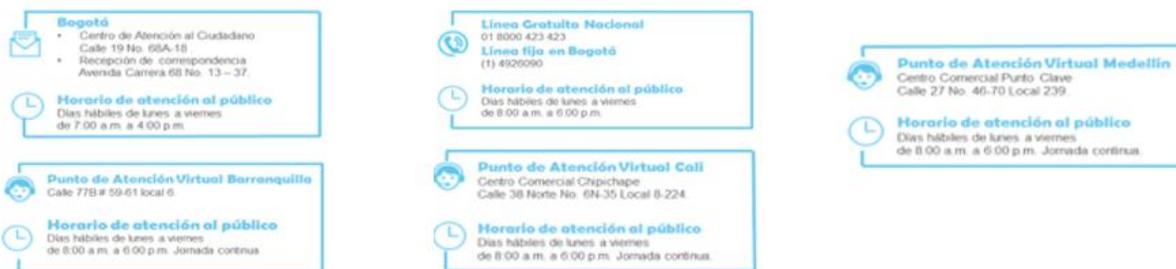
- Confianza.
- Seguridad.
- Respaldo.

De acuerdo a los objetivos que tiene definidos la Entidad, y dado que en la actualidad los medios de comunicación son de fácil acceso, es importante para la Unidad medir el impacto que tienen las noticias proyectadas a los ciudadanos, por tal razón cuentan con seguimientos diarios, semanales y mensuales de acuerdo a las actividades que se definan, por lo tanto para el periodo de revisión se cuenta uno a uno con los resultados en redes sociales, monitoreo de medios y el impacto por cada red social. Detallado a continuación:

- Estadísticas en Facebook
  - Estadísticas Página Web
  - Estadísticas Twitter
  - Reporte de Medios (presentado en la Intranet e informado por correo electrónico a los funcionarios por "Comunicaciones de la Unidad- Reporte de Noticias")
  - Publicaciones redes sociales
- Sistemas de Información y Comunicación

Los trámites que se pueden realizar en los canales de Atención al Ciudadano de la Unidad, se encuentran detallados en la página Web, igualmente se informa la ubicación y horario de atención de los Puntos de atención al público.

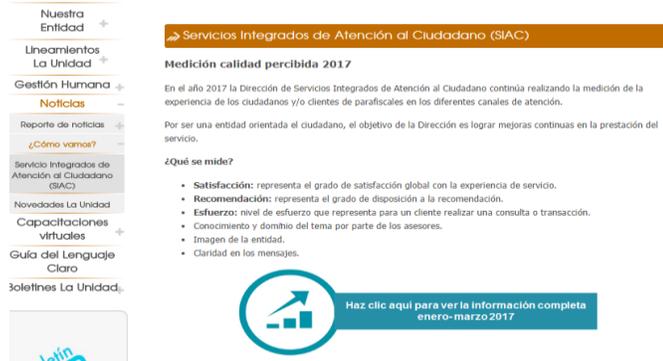
### Imagen 22. Puntos de Atención al Ciudadano



**Fuente:** página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

Igualmente en la Intranet también se encuentra un espacio para informar a los funcionarios cuál es la calidad percibida por los ciudadanos y/o clientes de Parafiscales:

### Imagen 23. Calidad Percibida



The screenshot shows a sidebar menu on the left with items like 'Nuestra Entidad', 'Lineamientos La Unidad', 'Gestión Humana', 'Noticias', 'Reporte de noticias', '¿Cómo vamos?', 'Servicio Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC)', 'Novedades La Unidad', 'Capacitaciones virtuales', 'Guía del Lenguaje Claro', and 'Boletines La Unidad'. The main content area is titled 'Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (SIAC)' and 'Medición calidad percibida 2017'. It contains text about the 2017 measurement of perceived quality and a list of metrics: Satisfacción, Recomendación, Esfuerzo, Conocimiento y dominio del tema, Imagen de la entidad, and Claridad en los mensajes. A call-to-action button says 'Haz clic aquí para ver la información completa enero-marzo 2017'.

**Fuente:** Intranet de la UGPP – reporte de noticias

### 2.3.2 Sistemas de Información y comunicación

- Manejo Organizado o sistematizado de la correspondencia

El sistema de Gestión de Correspondencia de la UGPP tiene por nombre Documentic, el cual lo integran tres procesos, correspondencia entrante, correspondencia saliente y comunicaciones internas (memorandos, resoluciones y circulares).

- Manejo organizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

La Unidad tiene asociado un subproceso donde se establece el manejo y adecuada utilización de los elementos físicos de la Unidad "GA-SUB-003 SUBPROCESO PLANEACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA" que tiene como objetivo "*Definir e implementar un plan alineado con la estrategia organizacional, que permita satisfacer de forma oportuna y eficiente las necesidades de infraestructura física de la entidad.*"

- Grupos de Interés

La Unidad tiene claramente definido los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas servicios

## Imagen 24. Grupos de Interés



Última actualización en Viernes, 14 Febrero 2014 09:23

**Fuente:** tomado de la Página web de la Unidad

La Unidad tiene definida la política de seguridad de la información, procesos de planeación, provisión y soporte de T.I., aquí se encuentran definidos los lineamientos de gestión que se deben seguir para desarrollar los procesos de planeación, provisión y operación del macroproceso de Gestión Tecnológica. La política se encuentra publicada en el Sites en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/0B0eW2E60nwe-NS1CVFJjQ25jVU0/view>

Actualmente la UGPP tiene definido y aprobado en acta 02-2017 del Consejo Directivo en sesión ordinaria el Plan Estratégico de Tecnología para la Vigencia 2017 – 2020, en el cual se define la estrategia del PETI identificando la situación actual, la estrategia a ejecutar y bajo qué proyectos e gestión se materializarían los logros. A continuación se muestran los objetivos estratégicos:

**Imagen 25. PETI**



**Fuente:** Estrategia de Tecnología 2017-2020

### 3. Recomendaciones

- Revisar la versión de las publicaciones realizadas del Código de Ética, dado que al ejecutar las descargas tanto de la Intranet, Página Web y Sites el nombre y versión son distintas.
- Revisar la pertinencia de la actualización de las caracterizaciones de los procesos, dado que se sigue presentando caracterizaciones con antigüedad de más de 2 años.
- Revisar la formulación del indicador de oportunidad de PQRSFD a fin de alinear su medición hasta la imposición de guía, momento en que se considera se finaliza la etapa de respuesta al ciudadano.
- Establecer e implementar acciones que contribuyan a la administración, identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos que impidan su materialización e impacto.