

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

Actividad reportada:	Informe Pormenorizado de Control Interno corte 12 de noviembre 2015 – 11 de marzo 2016
Objetivo:	Cumplir con lo dispuesto en el artículo 9° de 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.”
Fecha	11 de marzo 2016

Fortalezas

1. Se evidenció el fortalecimiento del Ambiente de Control de la Unidad a través del Compromiso de la Alta Dirección, el fomento de los principios y valores de la Entidad, la actualización y socialización de los Objetivos Estratégicos y el Código de Ética; en procura del fortalecimiento de la Cultura Organizacional.
2. La Unidad ha fortalecido el Componente de Desarrollo del Talento Humano a través de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación y el Programa de Bienestar, incentivos, programas de Inducción y Reinducción, evaluación del desempeño, modificaciones al manual de funciones, medición del clima laboral y cultura organizacional
3. Los planes, programas y proyectos de la Unidad se encuentran alineados con las Políticas de Desarrollo Administrativo y el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, acorde con la razón de ser de la misma y la normatividad aplicable.
4. La Unidad ha actualizado sus políticas y procedimientos los cuales hacen parte integral del Sistema de Gestión de Calidad; permitiendo que los funcionarios cuenten con orientación adecuada de las actividades para el desarrollo de sus funciones fomentado la interrelación de los procesos.
5. La Unidad cuenta con una Estructura Organizacional definida contando en primera línea con la Dirección General, Asesores, Direcciones, Subdirecciones, Coordinaciones y equipo de trabajo que tienen un nivel de autoridad y responsabilidad formalizado en cada una de las caracterizaciones de los procesos y subprocesos contribuyendo a la comunicación en doble vía (arriba hacia abajo y abajo hacia arriba) de la Entidad, y se encuentra publicada en la página WEB de la Unidad.

Fortalezas

6. Para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, cuenta con indicadores a nivel estratégico y táctico que se gestionan utilizando la metodología de Balance Score Card, y son administrados por los líderes de los procesos a través de la herramienta Suite Visión Empresarial.
7. Frente a la autoevaluación, mensualmente se realizan las RAE - Reuniones de Alineación Estratégica, en las cuales se evalúa el avance en la Gestión, a través del 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.

De otra parte la Unidad a definido Acuerdos de Niveles de Servicio que le permiten desarrollar actividades conjuntas entre varios procesos con el fin de mejorar el desarrollo de actividades críticas que generan valor al desarrollo de las funciones de la Entidad.

Así mismo se realizan reuniones del Comité SIG donde se dan a conocer el avance respecto al Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través del resultado de las auditorías contando con la participación del la Alta Dirección; fomentando a la Unidad a construir acciones correctivas que contribuyan a la mejora continua de la misma.
8. La Unidad ha trabajado en el desarrollo y aplicación de la política y el plan de comunicaciones, al igual que realizó la evaluación de los canales de comunicación internos y externos.
9. La Unidad desarrollo el proceso de Rendición de cuentas a partir de inclusión y definición de actividades en el Plan Anticorrupción Componente III, de igual forma se realizó la audiencia pública el 16 de diciembre de 2015 para lo cual se dispusieron los canales de atención de la Unidad para la atención de inquietudes asociadas al reporte de rendición de cuentas.
10. La Entidad ha dispuesto y actualizado permanentemente en su página web la información de interés para los ciudadanos, relacionada con: servicios, plan de acción, canales de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recomendaciones, estados financieros, informes de gestión, directorio de funcionarios y rendición de cuentas.
11. La Unidad ha dispuesto de canales de comunicación internos y externos; orientados a facilitar la atención de trámites; se ha dispuesto de un punto de atención presencial; dos sucursales virtuales (PAV), correo electrónico y el Call Center; estrategias que son monitoreadas a través de encuestas que están reflejadas en indicadores de satisfacción, aplicando acciones correctivas de acuerdo a estos resultados.

Debilidades

1. Con relación al Programa de Gestión Documental (PGD), y el Plan Institucional de Archivos (PINAR); se encuentran en construcción y está pendiente su aprobación e implementación. De igual forma no se evidenció la aprobación de eliminaciones documentales a pesar de que se tienen identificados documentos objeto de este procedimiento.
2. Se presentaron debilidades en la administración de los Proyectos Tecnológicos relacionados con la formulación y seguimiento de planes acción y cronogramas asociados a los proyectos (Sede electrónica Fase II, BPM Pensiones).
3. Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la oportuna respuesta al ciudadano; para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
4. Se evidenciaron debilidades frente a la prestación del servicio de soporte tecnológico en la Unidad, relacionado principalmente con disponibilidades de servicio, atención oportuna a los funcionarios y seguimientos a los requerimientos.
5. Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la formulación, ejecución y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, resultado de los diferentes informes de auditoría tanto de entes internos como externos.

Recomendaciones

1. Aprobar el Programa de Gestión Documental propuesto para fortalecer el desarrollo de la administración documental.
2. Fortalecer las funciones y responsabilidades la Gestión de proyectos siguiendo los parámetros de las mejores prácticas que sugiere lo siguiente:
 - Realizar seguimientos periódicos en los que se revisen los diferentes aspectos que afectan la ejecución de proyecto (cronograma, presupuestos, desarrollo de actividades, acciones de mejora)
 - Identificar y controlar los riesgos
 - Tomar decisiones oportunas para la solución de problemas

Recomendaciones

3. Fortalecer la medición de la disponibilidad y calidad de los servicios de soporte prestados por la Dirección de Tecnología; con el fin de definir acciones efectivos frente a las desviaciones presentadas.
4. Mejorar los controles de seguimiento al trámite, respuesta y envío de las comunicaciones al ciudadano, así como el desarrollo de mesas de trabajo entre la Dirección de Servicios Integrados de Atención, Gestión Documental y los Proveedores externos involucrados en este proceso para definir Acuerdos de Niveles de Servicio con el objeto de garantizar la respuesta oportuna al ciudadano.
5. Para la formulación y definición de las acciones fortalecer el análisis de causa definiendo planes que involucren el desarrollo de una corrección y una acción correctiva para identificar con anticipación nuevos casos asociados a las debilidades (hallazgos, resultados de indicadores, riesgos) a través de la implementación de mecanismos o controles que impidan su reincidencia.
6. Establecer e implementar acciones que contribuyan a la administración, identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos que impidan su materialización e impacto.

Estado General del Sistema de Control Interno

La UGPP ha definido e implementado acciones para establecer en la Entidad los Módulos, Componentes y Elementos que conforman el MECI - Modelo Estándar de Control Interno, para la Entidad, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.