

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEFINIDAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP)  
**Año:** 2014

**Aprobación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Enero de 2014.  
**Fecha de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** 30 Abril de 2014.

<i>Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.</i>					
<i>Estrategia</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acción</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Responsable</i>	<i>Avance</i>
Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	<p>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:</p> <p><b>Seguridad de las Redes:</b> 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.</p>	Julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>Entre la Dirección de Tecnología de Información y el Oficial de Seguridad establecieron un plan de trabajo por sedes para realizar la implementación de la separación de redes. Actualmente el Oficial de Seguridad ha identificado las posibles actividades a revisar de la seguridad de las redes. También existe publicada en la intranet de la Entidad (SITE) la Política de Seguridad de la Información procesos planeación, provisión y soporte de TI, código TI-PIT-003, aprobada el 14/02/2014, la cual hace referencia sobre el control de acceso, confidencialidad de la información, disponibilidad, protección del servicio entre otras para así garantizar la seguridad de las redes de la Entidad.</p>

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
		<p><b>Ajustes de Seguridad en Sistemas de Información Críticos:</b> 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.</p>	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>Frente al sistema de información que soporta el reconocimiento pensional "Cromasoft", la Entidad implementó el módulo de Auditoría con el propósito de permitir generar reportes sobre actividades que se realizan a partir de los roles definidos en la Dirección de Pensiones, adicional se implementó el control de sesiones y se encuentra en desarrollo la creación de la trazabilidad según las tablas definidas de usuario y sus correspondientes roles.</p> <p>Para el sistema de información que administra la liquidación de nómina "Kactus" se encuentra en pruebas finales el nuevo módulo de seguridad de la información con el fin de tener el registro de acuerdo a los roles y ajustes en eventos, al igual se encuentra en proceso un requerimiento con el fin de restringir las consultas por medio de los roles.</p>
		<p><b>Clasificación y Control de Acceso en repositorios de información compartida:</b> 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.</p>	Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>En la Dirección de Parafiscales se evidenció la generación de tres matrices para cada subdirección estableciendo los permisos que debe tener cada usuario autorizado. Se realizó una verificación de la implementación de las mismas e identificamos que para las Subdirecciones de Determinación e Integración no se evidencia implementado a su totalidad, razón por la cual cada Subdirección reenviará el requerimiento al proveedor con el fin de verificar dicha información.</p>
		<p><b>Segregación de Funciones en Sistemas de Información Críticos:</b> 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.</p>	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>En la segregación de funciones, se han llevado a cabo varias revisiones con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos con el fin de identificar los roles corporativos (por Dirección). Actualmente se evidenció correo para la identificación de los Roles de la Dirección de Pensiones.</p>

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
		<p><b>Seguridad en los Recursos Humanos:</b> 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.</p>	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>Por medio de comunicaciones se envió un correo electrónico informando el plazo máximo (4 de abril de 2014) para la entrega de los nuevos acuerdos leídos y firmados estipulados por la Entidad. Se evidenció Acuerdos de Confidencialidad y Compromiso Ético y de Uso Aceptable de los recursos de TI para los contratos celebrados para el 2014.</p> <p>En el marco del Plan Corporativo de la Entidad se incluyeron la ejecución de capacitaciones sobre seguridad de la información dirigida a funcionarios y contratistas (antiguos y nuevos) de la UGPP.</p>
		<p><b>Ejecución de actividades de monitoreo de usuarios y roles en sistemas de información críticos:</b> 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.</p>	Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>Se implantó en el sistema de información Cromasoft un módulo para auditoría, el cual permite generar reportes y log a tiempo sobre los diferentes usuarios y actividad realizada en el sistema. Así mismo, se encuentra en estudio la adquisición de una Solución de Software a través del proveedor SYNAPSIS la cual permita realizar monitoreo sobre el sistema de información.</p> <p>Adicional se encuentran realizando un monitoreo de la base de datos de Cromasoft con el fin de verificar sobre el diccionario de datos las tablas críticas para generar alertas.</p>
		<p><b>Intercambio Seguro de Información:</b> 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.</p>	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>Se evidenció para la Subdirección de Integración y la Subdirección de Nómina de Pensionados la implementación de llaves privadas y públicas a partir del aplicativo Cleopatra PGP para Windows para el intercambio de información confidencial a externos.</p>

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
		<p><b>Prevención de Fuga de Información:</b> 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.</p>	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Gestión de TI</li> <li>• Oficial de Seguridad Control Interno</li> </ul>	<p>En la segregación de funciones, se han llevado a cabo varias revisiones con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos con el fin de identificar los roles corporativos (por Dirección). Actualmente se evidenció correo para la identificación de los Roles de la Dirección de Pensiones. La Entidad ha bloqueado los gestores de almacenamiento en la nube (cloud computing) tales como Dropbox, Skydrive entre otros, como medida de prevención frente a la fuga de información. Por último se inició la posibilidad de monitorear y analizar el envío de correos a externos de la UGPP por parte de los funcionarios y de los centros de impresión y/o digitalización con el fin de identificar el envío de información confidencial a externos.</p>
	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.	Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Direcciones</li> </ul>	<p>Frente al proceso de Pensiones se encuentra en pruebas la implantación del BPM (Business Process Management)</p> <p>Para el macro proceso de Parafiscales en la Subdirección de Integración se diseñó e implementó el "Sistema de información para gestión de denuncias y traslados", el cual permite tener la trazabilidad de las denuncias parafiscales y los traslados cuando no son competencia de la UGPP. En la Subdirección de Cobro de Obligaciones Parafiscales se definió una iniciativa con el acompañamiento de la Dirección de Estrategia y Evaluación para la adquisición de un sistema de información "Software de cobro" el cual se encuentra en fase de pruebas para su implementación. Al igual se encuentra en desarrollo la implementación del BPM en esta Dirección.</p> <p>Con respecto a la implementación del Sistema de Información ECM, la Entidad se encuentra en el desarrollo de pruebas para su implantación.</p>
	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	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Soporte y Desarrollo Organizacional</li> </ul>	<p>La Subdirección de Gestión Documental tiene definido cuatro grupos de personas encargadas de preparar, digitalizar y radicar la documentación recepcionada por la Entidad para su posterior envío a las áreas correspondientes. Durante el mes de marzo de 2014, el Seguro Social - ISS, radicó a la Entidad sus expedientes sin previo aviso razón por la cual la UGPP realizó un plan de contingencia el cual consistió en asignar a funcionarios de 4-72 con el fin de preparar, digitalizar y radicar la recepción de dicha documentación. Frente al proyecto de digitalización de los documentos generados por las Direcciones, al Entidad adelantó la digitalización de los expedientes creados por la Dirección de Parafiscales.</p>

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
	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.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Parafiscales</li> <li>• Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</li> <li>• Director de Gestión de TI</li> </ul>	<p>A continuación se describen los avances por cada Subdirección del macro proceso de Parafiscales:</p> <p><b>1. Subdirección de Integración:</b> Se diseñó e implementó el "Sistema de información para gestión de denuncias y traslados", el cual permite tener la trazabilidad de las denuncias parafiscales y los traslados cuando no son competencia de la UGPPP, aún no se ha implementado el modelo de producción tipo fábrica.</p> <p><b>2. Subdirección de Cobro de Obligaciones Parafiscales:</b> Con el acompañamiento de la Dirección de Estrategia y Evaluación se estableció una iniciativa para la Adquisición de un sistema de información "Software de cobro" el cual se encuentra en fase de adaptación e instalación. Al igual no se implementó el concepto de fábrica en esta Subdirección.</p> <p><b>3. Subdirección de Determinación:</b> Esta Subdirección ya implementó su manera de operar bajo el concepto de "Producción tipo fábrica".</p>
		Implementar un único modelo de riesgo para selección de casos a fiscalizar.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de parafiscales</li> <li>• Director de Estrategia</li> </ul>	<p>A través del ajuste a la caracterización del subproceso "Caracterizar evasores, código: PF-SUB-004, del 31 de marzo de 2014, se incorporó el nuevo esquema "Modelo General de Probabilidad" para la selección de los potenciales evasores a los cuales se les va hacer un tratamiento persuasivo o de fiscalización. De igual forma a través del Comité Técnico de Parafiscales celebrado el 4 de marzo de 2014, fue aprobado los criterios de selección de los casos que entran a fiscalización de acuerdo con los resultados del modelo general de probabilidad.</p>
		Definir un proceso para la selección de casos a fiscalizar a través de metodologías de función aleatoria, verificable a través de los Procesos de Auditoría Interna, la Dirección de Evaluación y Estrategia y la Dirección de Parafiscales.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de parafiscales</li> <li>• Director de Estrategia</li> </ul>	<p>El modelo general de probabilidad contiene la "probabilidad ordenada" con base a una población de tratamiento. A partir de lo anterior por medio de un modelo de selección de acceso a través de HASH permitirá estar disponible para Auditar. Al igual de acuerdo con las reglas de negocio específicas de la caracterización del subproceso "Caracterizar evasores", código: PF-SUB-004, los modelos de valoración y de selección deben ser definidos por la Dirección de Estrategia en conjunto con la Subdirección de Integración y deben ser aprobados por el Comité Técnico de Parafiscales.</p>
		Establecer Actas de Aprobación, como control de decisiones que se toman a través del Comité Técnico de Parafiscales.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Parafiscales</li> </ul>	<p>Se evidenció la realización del Comité Técnico de Parafiscales No 14 (desarrollado durante tres sesiones) celebrados el 24 de febrero 2014, 27 de febrero de 2014 y el 4 de marzo de 2014, a través de las cuales fueron aprobadas la selección de los casos que entran a fiscalización de acuerdo con los resultados del modelo general de probabilidad. Al igual se evidencia la realización del comité No 16 el día 7 de marzo de 2014, donde se aprobó la estrategia, selección, y seguimiento del tratamiento de acciones persuasivas presentado.</p>

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
		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.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Parafiscales</li> <li>• Director de Gestión de TI</li> </ul>	En la Dirección de Parafiscales se evidenció la generación de tres matrices correspondientes a cada subdirección con los permisos que debe tener cada usuario autorizado. Se realizó una verificación de la implementación de las mismas e identificamos que para las Subdirecciones de Determinación e Integración no se evidencia implementado a su totalidad, razón por la cual cada Subdirección reenviará el requerimiento al área competente con el fin de verificar dicha información.
		Realizar un estudio de cargas de trabajo del Subproceso de recepción de denuncias estableciendo tiempos máximos de gestión.	Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</li> <li>• Director de Parafiscales</li> </ul>	Por parte de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos se realizó el levantamiento de la información necesaria para la definición de los tiempos máximos de gestión del Subproceso de Recepción de Denuncias, en la sede de Montevideo (Front) y la Subdirección de Integración, se encuentra pendiente la validación de estos resultados con el líder del proceso (Subdirector de integración para su posterior presentación y aprobación.
		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.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirector de Integración</li> <li>• Director de Gestión de TI</li> </ul>	<p>Por decisión del Comité Técnico de Parafiscales la metodología utilizada para establecer el tipo de gestión a realizar a las denuncias radicadas en la Entidad (persuasiva o fiscalización) "Modelo Scoring" fue reemplazado por el "Modelo General de Probabilidad" a través de la reunión celebrada el 4 de marzo de 2014, al igual se ajustó la caracterización del subproceso de caracterizar evasores, código: PF-SUB-004, del 31 de marzo de 2014, incorporando este modelo, de acuerdo con las reglas de negocio específicas los modelos de valoración y de selección deben ser definidos por la Dirección de Estrategia en conjunto con la Subdirección de Integración y deben ser aprobados por el Comité Técnico de Parafiscales.</p> <p>Frente al tema de Denuncias parafiscales todas reciben como tratamiento inicial una acción persuasiva y serán valoradas con el modelo general de probabilidades y monto estimado de evasión, una vez agotado el tratamiento persuasivo la denuncia puede ser objeto de otro tratamiento (visita, capacitación, llamada telefónica o fiscalización) dependiendo de la valoración.</p>
		Definir un punto de control entre los resultados de la aplicación del modelo de scoring contra las bases de Gestión Persuasiva y Fiscalización.	Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirector de Integración</li> </ul>	De acuerdo con la decisión de reemplazar el modelo de "Scoring" por el "Modelo General de Probabilidad" la Subdirección de Integración realizará los ajustes correspondientes para su respectiva ejecución.

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Avance</b>
	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	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</li> </ul>	Durante enero de 2014 se realizó el proceso de selección y vinculación de personal a las diferentes Direcciones de la Entidad, para lo cual se realizaron pruebas y procedimientos de ingreso teniendo en cuenta el Reporte de estudio de seguridad. Posterior al concepto favorable del proceso de selección se realiza el informe de evaluación confidencial código: GH-FOR-008 en el cual se evalúan las competencias técnicas y comunes, sus fortalezas y el concepto final.
	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	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</li> </ul>	Se evidencia la realización de las jornadas de inducción y re inducción al personal de la Entidad, a través del cual se socializó el Código de Ética y las funciones de la Oficina de Control Interno Disciplinario. De igual forma dentro del Plan Preventivo Anual definido por la Oficina de Control Interno Disciplinario se actualiza semanalmente el fondo de pantalla de los empleados con el fin de divulgar los mensajes preventivos con base en el código de ética de la Entidad.
	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.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Jurídica</li> </ul>	Se evidenció que la Dirección Jurídica se encuentra realizando reuniones con el fin de verificar el sistema de información SYSMAN y generar los requerimientos correspondientes para la actualización. Así mismo se ha reunido con la Dirección de TI, Procesos y Estrategia con el fin de validar e identificar la viabilidad de implementar oportunamente dichos requerimientos. Adicional los profesionales encargados de SYSMAN se encuentran actualizando la información que reposa en la base de datos de la Dirección. Por último la Dirección Jurídica se encuentra validando y verificando la aplicación Mash Zone con el fin de que el sistema permita realizar un reparto automático de procesos judiciales.

**Componente 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

<i>Estrategia</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acción</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Responsable</i>	<i>Avance</i>
	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)	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</li> </ul>	La Subdirección Administrativa ha realizado actualización a la documentación del proceso teniendo como base las directrices definidas en el Decreto 1510 de 2013, tales como: Caracterización del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios código: GA-PRO-001, Caracterización del subproceso selección y evaluación de proveedores código: GA-SUB-001 y formatos de solicitud de contratación directa y convocatoria pública (documentación que se encuentran aprobada y publicada en la intranet de la Entidad a partir de febrero de 2014).
	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.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</li> </ul>	Se encuentra en proceso de construcción el "instructivo de atención de situaciones de Recursos Físicos" el cual se encuentra alineado al Plan de Emergencias de la Entidad, en este documento se definen las acciones inmediatas a seguir al momento de presentarse situaciones de emergencia relacionadas con electricidad, fugas de agua, inundaciones entre otras, su elaboración se trabajó con la participación de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, Dirección de Estrategia y Evaluación y la Subdirección de Gestión Humana, está pendiente su revisión y aprobación respectiva.

**Componente 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.**

<i>Estrategia</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acción</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Responsable</i>	<i>Avance</i>
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.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Pensiones</li> <li>• Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</li> </ul>	<p>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 tal sentido la Entidad aplicará la metodología propuesta en la Guía de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (Identificación de trámites, Priorización de trámites a intervenir y Racionalización de trámites).</p> <p>Por lo anterior la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos estableció un cronograma para ser ejecutado entre marzo y diciembre de 2014. Dentro de las actividades adelantadas para marzo y abril se definieron las fuentes que serán objeto de análisis como lo son los informes de auditoría interna y las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, quedando pendiente por realizar el análisis respectivo, su priorización y el listado de trámites para intervenir.</p>
		Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Pensiones</li> <li>• Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</li> </ul>	<p>La estrategia que plantea la UGPP es realizar mesas de trabajo con Entidades que se requiera el 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. El primer trabajo desarrollado fue el mejoramiento de la interoperabilidad entre la UGPP y el Ministerio de Hacienda en relación con la aprobación de los cálculos actuariales, responsabilidad que está a cargo del Ministerio de Hacienda, para lo cual se está discutiendo un borrador de Decreto el cual le daría la competencia de la aprobación de los cálculos actuariales directamente a la UGPP.</p>

**Componente 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.**

<i>Estrategia</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acción</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Responsable</i>	<i>Avance</i>
		Implementación de la consulta vía web del estado de los trámites pensionales.	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Pensiones</li> <li>• Dirección de Servicios Integrados de Atención</li> <li>• Dirección de Tecnologías de la Información</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones</li> </ul>	<p>La Entidad se encuentra implementando la aplicación del "Estado de trámite pensional" pero aún no se encuentra habilitada en la página web, una vez que por directriz de la Dirección General se solicitó realizar un "Focus Group de Pensionados" con el fin de validar el entendimiento de su contenido por parte del ciudadano, el cual fue liderado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención. Como resultado de este ejercicio se tomó la decisión de ajustar el aplicativo suprimiendo los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de seguridad - CAPTHA.</li> <li>2. Mapa del estado del trámite.</li> <li>3. Lista de trámites.</li> <li>4. Cuadro de etapa.</li> </ol> <p>A partir de lo anterior, la Dirección de TI está en etapa de negociación con el proveedor Virtual Community Building-VCB para realizar una renovación del contrato 07.014.2011 y así poder ajustar el aplicativo para su respectiva publicación.</p>
		Identificar y definir los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano relacionados con la Dirección de Parafiscales	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Parafiscales</li> <li>• Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</li> </ul>	<p>De acuerdo con el cronograma definido por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se adelantaron tres reuniones con personal de las Subdirecciones de Integración, Determinación y Cobro de Obligaciones Parafiscales en las cuales establecieron los posibles trámites que la ciudadanía podría solicitar a la UGPP relacionados con el macro proceso de Parafiscales. Está pendiente la validación y aprobación por parte de los Subdirectores de Integración, Determinación y Cobro, Director de Parafiscales y la Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos para su posterior registro en el SUIT.</p>

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
		SI	NO		Actividad	Fecha	
<b>A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO</b>							
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.	La Dirección de Servicios Integrados de Atención está revisando la página web de manera permanente para su actualización, se pudo evidenciar la publicación de los diferentes servicios que presta la Entidad.  Para el mes de febrero de 2014 se incluyó dentro de la página web de la Entidad un link denominado "Solicitud de información" a través del cual permite al ciudadano contactarse con los asesores del Call Center a través de la llamada virtual y así resolver sus dudas frente a los servicios de la UGPP.
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.	La Dirección de Servicios Integrados de Atención ha estado involucrada con la revisión y ejecución de pruebas que se realizan para la puesta en marcha del Sistema de Información Documental ECM.
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.	La Dirección de Servicios Integrados de Atención de manera diaria realiza seguimiento frente a la oportunidad en la respuesta de PQRSF, generando dos reportes a las Direcciones y Subdirecciones de la Entidad a través de correo electrónico, el primero tiene un enfoque preventivo y se encuentra semaforizado con los siguientes criterios: verde faltan más de 4 días para que se cumplan los término de oportunidad (15 días hábiles), amarillo faltan entre 3 y 4 días y rojo faltan entre 1 a 2 días y el segundo reporte presenta el número de Derechos de Petición vencidos (mayores a 16 días) por cada área de la UGPP. Además la auditoría ha evidenciado los avances y posibles aspectos a mejorar para la entrega oportuna de los derechos de petición.

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA	A través de	PLAN DE ACCIÓN	Avance									
4	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	X	<p>* 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura física</li> <li>- Calidad del asesor</li> <li>- Cumplimiento a requerimientos</li> <li>- Facilidad en trámites</li> <li>- Honestidad Transparencia</li> </ul>	<p>* Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano.</p>	<p>Mensual.</p> <p>La calidad percibida hace referencia a la percepción que tiene el ciudadano frente a la atención recibida por la Entidad en el Punto de Atención al Ciudadano y a través del Call Center. Los factores que se evalúan mediante encuestas al ciudadano consideran lo siguiente: localización del Punto de Atención al ciudadano, facilidad de conexión de la línea de atención al cliente, calidez del servicio, amabilidad, tolerancia y cortesía de quienes los atienden, claridad y conocimiento para la entrega de la información, confiabilidad de la información entregada, tiempos de respuesta entre otros.</p> <p>Los resultados obtenidos y presentados ante el Consejo Directivo durante el inicio del año es:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Muestra</th> <th>Porcentaje de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>1.180</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>958</td> <td>84%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Actualmente, la Dirección de Servicios Integrados de Atención se encuentra ajustando el instrumento utilizado para la medición de calidad percibida, enfocado a identificar la "La experiencia del ciudadano" evaluando criterios como tiempo de consulta, cantidad de visitas al FRONT entre otras.</p>	Mes	Muestra	Porcentaje de Satisfacción	Enero	1.180	84%	Febrero	958	84%
Mes	Muestra	Porcentaje de Satisfacción												
Enero	1.180	84%												
Febrero	958	84%												
5	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	X	<p>* 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.</p>	<p>* El punto de atención virtual está en proceso de estabilización.</p> <p>* Estabilización del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico.</p> <p>* Reuniones con las asociaciones de pensionados.</p> <p>* Ferias de atención al ciudadano (5) ferias en el año.</p>	<p>* Diciembre 2014.</p> <p>* Diciembre 2014.</p> <p>* A solicitud.</p> <p>* Según cronograma DNP.</p> <p>Se evidenció que en los puntos de atención virtual (PAV) de Medellín se han recibido alrededor de 1.592 visitas durante enero y febrero de 2014. Actualmente la Dirección está evaluando la posibilidad de instalar un PAV en la ciudad de Cali, para lo cual se están identificando los posibles locales para llevar a cabo la instalación.</p> <p>La Entidad realizó una asamblea con la Federación Nacional de Pensionados Portuarios el 28 de enero de 2014, donde el equipo de UGPP escuchó todas las solicitudes y definió posibles soluciones a las mismas.</p> <p>A través del correo contáctenos se envían notificaciones tales como estado de trámites o solicitud de información.</p>									
6. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:														

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
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.	En la página WEB de la Entidad, se puede evidenciar que al inicio de la misma carga una carta informativa sobre las últimas novedades con base en la normatividad y cuenta con un hipervínculo el cual contiene la " <i>Normatividad que regula la participación ciudadana</i> " actualizada el 12 de febrero de 2014.
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.	La Dirección ha actualizado los procedimientos, trámites y servicios los cuales los mantiene publicados junto con los formatos electrónicos disponibles para descargar a través de la página WEB de la Entidad.  La Entidad definió y registró los 25 trámites frente a los servicios prestados desde el macro proceso de Pensiones en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT- V3. Al momento de evaluar la necesidad de incorporar más trámites de acuerdo con el análisis que se está realizando a los macro procesos de Pensiones y Parafiscales se realizará la respectiva actualización.
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.	En la página web se dispuso de un link en la sección de pensiones donde se informa a la ciudadanía los tiempos de respuesta a los diferentes trámites y la normatividad legal vigente que los sustenta, su última actualización se realizó el 11 de febrero de 2014.  De acuerdo con la población atendida en los meses de febrero de marzo de 2014, los tiempos de espera obtenidos fueron: 1. Para el canal FRONT ingresaron 22.937 ciudadanos a consultar y/o solicitar información, el tiempo promedio de espera en sala es fue: 00:02:57 durante el mes Febrero y 00:01:16 con fecha de corte al 19 de Marzo. 2. En el Call Center se recibieron 36.956 llamadas de ciudadanos y el tiempo promedio de atención fue de 00:06:30.
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.	La Dirección ha actualizado los procedimientos, trámites y servicios los cuales los mantiene publicados junto con los formatos electrónicos disponibles para descargar a través de la página WEB de la Entidad.

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
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.	La información sobre los horarios y puntos de atención se encuentra actualizada en la página web de la entidad. URL <a href="http://www.ugpp.gov.co">http://www.ugpp.gov.co</a>
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 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.	De acuerdo con entrevista al personal de la Dirección de Servicios Integrado al Ciudadano, manifiestan que después de ser evaluada la política de la entidad donde establece que esta Dirección es la encargada de tener el contacto con el ciudadano al momento de interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación se decidió continuar con la misma, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 29 del Decreto 575 de 2013.
7	Establecer procedimientos diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	X		* Punto de atención presencial con espacios habilitados para la atención preferencial, de personas con discapacidad y de la tercera edad a través de rampas de acceso, barandas, sillas de ruedas, baños especiales, enfermería y turnos prioritarios.	*Mantener las condiciones actuales en el punto de atención presencial.	Permanente.	En el centro de atención al ciudadano, la Entidad ha adecuado las instalaciones necesarias para el acceso y atención de personas discapacitadas, así como la adquisición de un consultorio y enfermera que se encuentre disponible en el horario de atención al ciudadano. Para la atención de las personas discapacitadas o de la tercera edad se encuentra definido la asignación de turnos como "Especiales" para su atención

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA	A través de	PLAN DE ACCIÓN	Avance
<b>B. GESTIÓN</b>					
<b>1. Recepción</b>					
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.		Permanente.
1.3	Construir un sistema de registro ordenado de las PQRSFD	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.  La Dirección de Servicios Integrados de Atención ha estado involucrada con la revisión y ejecución de pruebas que se realizan para la puesta en marcha del Sistema de Información ECM.

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
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		<p>* 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</p> <p>*Adicionalmente se cuenta con el correo contactenos@ugpp.gov.co</p> <p>*Volantes informativos distribuidos en las ferias de atención al ciudadano y en el punto de atención presencial.</p>	* Mantener informada a la ciudadanía a través de los mecanismos establecidos.	Permanente.	<p>A través de la página web "www.ugpp.gov.co", se informa a la ciudadanía los diferentes canales y mecanismos a través de los cuales pueden radicar sus documentos para el trámite de PQRSF.</p> <p>De igual forma al momento de responder un Derecho de Petición, al final de la respuesta se publican los puntos de contacto que tiene establecido la UGPP para resolver sus diferentes inquietudes.</p>
2	Oficina, dependencia o entidad competente.	X		*Dirección de Servicios Integrados de Atención.	No aplica	No aplica	No aplica

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA	A través de	PLAN DE ACCIÓN	Avance	
<b>C. SEGUIMIENTO</b>						
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> <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</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.</p> <p>* Próximo a implementar.</p> <p>*Contratación Ejecutada.</p> <p>Sistema de control físico en desarrollo.</p> <p>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, durante este periodo y a futuro estas funciones serán ejercidas por la Subdirección de Gestión Documental. Todas las actividades contempladas en el Plan de Acción de este ítem tienen un margen de trabajo entre diciembre de 2013 y julio de 2014.</p> <p>Todas las actividades contempladas en el Plan de</p>	<p>* De acuerdo con el decreto 575 aprobado el 22 de Marzo de 2013, en el artículo 27 menciona las obligaciones que debe realizar la Subdirección de Gestión Documental y a partir de lo anterior, se evidenció por parte de la Subdirección un consolidado con base en su estructura con el fin de asignar y desarrollar las actividades programadas por Dirección para la recepción y archivo de documentación.</p> <p>* La Subdirección de Gestión Documental tiene definido cuatro grupos de personas encargadas de preparar, digitalizar y radicar la documentación recepcionada por la Entidad para su posterior envío a las áreas correspondientes. Durante el mes de marzo de 2014, el Seguro Social - ISS, radicó a la Entidad sus expedientes sin previo aviso razón por la cual la UGPP realizó un plan de contingencia el cual consistió en asignar a funcionarios de 4-72 con el fin de preparar, digitalizar y radicar la recepción de dicha documentación.</p> <p>* La Dirección de Servicios Integrados de Atención ha estado involucrada con la revisión y ejecución de pruebas que se realizan para la puesta en marcha del Sistema de Información ECM.</p> <p>* Frente al Sistema de administración de préstamos y control de la traza de los documentos físicos, la Subdirección cuenta con el manual Administración Funcional desarrollado por el proveedor Everis el cual fue actualizado el 31 de enero de 2014 modificando e ingresando nuevas funcionalidades del sistema.</p> <p>* Sobre las TRD definidas por la Subdirección, se evidenció un cronograma con el objetivo de "<i>Capacitar a los funcionarios de la UGPP en la aplicación de las tablas de retención documental</i>", estas se encuentran dirigidas hacia los formadores (capacitadores) durante el período 21 a 28 de abril de 2014 y hacia los usuarios finales (Direcciones) en el período comprendido entre el 30 de abril y 28 de mayo de 2014.</p> <p>* Se evidenció la minuta contractual del contratista 4-72 del 20 de diciembre de 2013 donde especifican las obligaciones frente a la entrada y salida de gestión de comunicaciones.</p>

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
				documental. 5. Diseño y adopción de un sistema de gestión de contenidos. 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. 7. Definición y aplicación de las tablas de retención documental para la totalidad de la entidad. En operación 8. Programa de virtualización de documentos. En operación 9. Inventario de expedientes global. En estudio mercado para preparación proceso de contratación 10. Tercerización integral de los procesos de gestión de comunicaciones de entrada y de salida y de reprografía		Acción de este ítem tienen un margen de trabajo entre diciembre de 2013 y julio de 2014	
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	La Dirección de Servicios Integrados de Atención de manera diaria realiza seguimiento frente a la oportunidad en la respuesta de PQRSF, generando dos reportes a las Direcciones y Subdirecciones de la Entidad a través de correo electrónico, el primero tiene un enfoque preventivo y se encuentra semaforizado con los siguientes criterios: verde faltan más de 4 días para que se cumplan los término de oportunidad (15 días hábiles), amarillo faltan entre 3 y 4 días y rojo faltan entre 1 a 2 días y el segundo reporte presenta el número de Derechos de Petición vencidos (mayores a 16 días) por cada área de la UGPP

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance
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	<p>En la página web de la Entidad (ugpp@ugpp.gov.co) se estableció un link en Peticiones, Quejas y Reclamos, donde el ciudadano al ingresar su identificación o número de radicado de su petición podrá acceder a la gestión desarrollada por la entidad, al igual si la respuesta ya se ha elaborado el peticionario podrá acceder a su consulta.</p> <p>Se evidenció que el canal WEB no se encuentra disponible desde el 14 de febrero de 2014, una vez que se identificó su vulnerabilidad frente al robo de información, por lo cual la Dirección de Tecnología está evaluando las posibles soluciones para restablecer este canal de atención.</p>
4	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	X		<p>* La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través del equipo de trabajo de gestión de solicitudes identifica y analiza los derechos de petición.</p> <p>* Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad.</p>	* 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	La Dirección de Servicios Integrados de Atención de manera diaria realiza seguimiento frente a la oportunidad en la respuesta de PQRSF, generando dos reportes a las Direcciones y Subdirecciones de la Entidad a través de correo electrónico, el primero tiene un enfoque preventivo y se encuentra semaforizado con los siguientes criterios: verde faltan más de 4 días para que se cumplan los término de oportunidad (15 días hábiles), amarillo faltan entre 3 y 4 días y rojo faltan entre 1 a 2 días y el segundo reporte presenta el número de Derechos de Petición vencidos (mayores a 16 días) por cada área de la UGPP
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	No aplica	No aplica

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

No.	MECANISMOS	SE APLICA	A través de	PLAN DE ACCIÓN	Avance																																				
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.	<p>Permanente</p> <p>En la página web de la Entidad se publicó el 22 de abril de 2014 el informe consolidado de PQRSFD por cada Dirección y Subdirección correspondiente al IV trimestre de 2013, para este periodo se radicaron un total de 28.268 peticiones, de las cuales el 92,33% (26.101) se respondieron en término, el 1,86% (527) atendidos fuera de términos y el 5,8% (1640) se encuentran en trámite de respuestas. Al igual se presenta el comportamiento por cada uno de los canales definidos por la UGPP:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Ingreso</th> <th>TOTAL RADICADOS</th> <th>% TOTAL RADICADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td align="right">16698</td> <td align="right">59,07%</td> </tr> <tr> <td>Correspondencia</td> <td align="right">7581</td> <td align="right">26,82%</td> </tr> <tr> <td>Correo Electronico</td> <td align="right">3602</td> <td align="right">12,74%</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td align="right">387</td> <td align="right">1,37%</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td align="right"><b>28268</b></td> <td align="right"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Al igual el 28 de abril de 2014 se publicó el informe consolidado del I trimestre de 2014, en el cual se radicaron 2.844 derechos de petición, de los cuales el 95,98% (23.846) se respondieron en término, el 2,98% (740) atendidos fuera de términos y el 1,04% (258) se encuentran en trámite de respuesta.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Ingreso</th> <th>TOTAL RADICADOS</th> <th>% TOTAL RADICADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td align="right">13262</td> <td align="right">53,38%</td> </tr> <tr> <td>Correspondencia</td> <td align="right">6980</td> <td align="right">28,10%</td> </tr> <tr> <td>Correo Electronico</td> <td align="right">4357</td> <td align="right">17,54%</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td align="right">245</td> <td align="right">0,99%</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td align="right"><b>24844</b></td> <td align="right"><b>100,00%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Ingreso	TOTAL RADICADOS	% TOTAL RADICADOS	Presencial	16698	59,07%	Correspondencia	7581	26,82%	Correo Electronico	3602	12,74%	Web	387	1,37%	<b>Total general</b>	<b>28268</b>	<b>100%</b>	Canal de Ingreso	TOTAL RADICADOS	% TOTAL RADICADOS	Presencial	13262	53,38%	Correspondencia	6980	28,10%	Correo Electronico	4357	17,54%	Web	245	0,99%	<b>Total general</b>	<b>24844</b>	<b>100,00%</b>
Canal de Ingreso	TOTAL RADICADOS	% TOTAL RADICADOS																																							
Presencial	16698	59,07%																																							
Correspondencia	7581	26,82%																																							
Correo Electronico	3602	12,74%																																							
Web	387	1,37%																																							
<b>Total general</b>	<b>28268</b>	<b>100%</b>																																							
Canal de Ingreso	TOTAL RADICADOS	% TOTAL RADICADOS																																							
Presencial	13262	53,38%																																							
Correspondencia	6980	28,10%																																							
Correo Electronico	4357	17,54%																																							
Web	245	0,99%																																							
<b>Total general</b>	<b>24844</b>	<b>100,00%</b>																																							

Elaboró: Unión Temporal Ernst & Young S.A.S. – Ernst & Young Audit S.A.S.

Aprobó: Luis Fernando Granados Rincón - Asesor Oficina de Control Interno UGPP.