

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Unión Temporal Ernst & Young	Lady Giovanna Torres Sánchez	Luis Fernando Granados Rincón
Cargo:	Firma de Auditoría contratada	Profesional Especializado	Asesor de Control Interno
Fecha:	Mayo 31 de 2012	Mayo 31 de 2012	Mayo 31 de 2012

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	19/12/2011	Creación del formato	Todos	Lady Giovanna Torres Sánchez
2.0	Modificación	31/05/2012	Eliminación del numeral 1.3 la casilla PLAN DE ACCIÓN que contiene FECHA y RESPONSABLE	1.3	Lady Giovanna Torres Sánchez

<p>Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que ésta es la última versión.</p>	<p>CI-FOR-020 V 2.0</p>
--	-------------------------

**Informe de seguimiento al avance de las acciones
planteadas en la Estrategia para la Construcción del
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Período: 1 de enero a 30 de abril de 2015

UGPP

Fecha: Junio 24 de 2015

CONTENIDO

1. Términos de Evaluación	4
1.1 Objetivo	4
1.2 Alcance.....	4
1.3 Resumen de actividades efectuadas.....	4
1.4 Criterio de selección de muestras.....	5
2. Resumen Ejecutivo.....	5
Conclusiones.....	6
Recomendaciones.....	7
3. Informe detallado	7

1. Términos de Evaluación

1.1 Objetivo

Verificar el avance de las acciones propuestas por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (en adelante – UGPP), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2015 de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 2641 de 2012, el cual establece “señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”. A su vez el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 señala “cada Entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

1.2 Alcance

Avance de las acciones planteadas por la UGPP para cada uno de los cuatro componentes de la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2015:

- Componente I: Matriz de Riesgos de Corrupción
- Componente II: Estrategia anti trámites
- Componente III: Estrategia de Rendición de cuentas
- Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

1.3 Resumen de actividades efectuadas

Para efectuar el seguimiento y control a las acciones contempladas en la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la UGPP, que le corresponde realizar a la Oficina Asesora de Control Interno, se aplicó la siguiente metodología:

1. Entendimiento del plan de acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano publicado en el página WEB con fecha 30 de enero de 2015.
2. Construir la matriz de seguimiento a las actividades propuestas en el documento antes mencionado.
3. Validar y registrar en la matriz de seguimiento los responsables de cada acción.
4. Solicitar reuniones con cada líder de proceso y/o sus delegados.
5. Analizar los documentos e información debidamente soportada, suministrada por el líder, que respalda el avance de las acciones ejecutadas al corte del 30 de abril de 2015.
6. Elaborar el informe preliminar correspondiente.
7. Realizar aseguramiento interno del informe preliminar.
8. Validar el informe definitivo con el Supervisor del contrato 04-001-2014.
9. Emitir el informe definitivo de seguimiento al avance de las acciones propuestas en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, acompañado de las evidencias respectivas.

1.4 Criterio de selección de muestras

No aplica; dado que el seguimiento se realizó al 100% de las acciones para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2015.

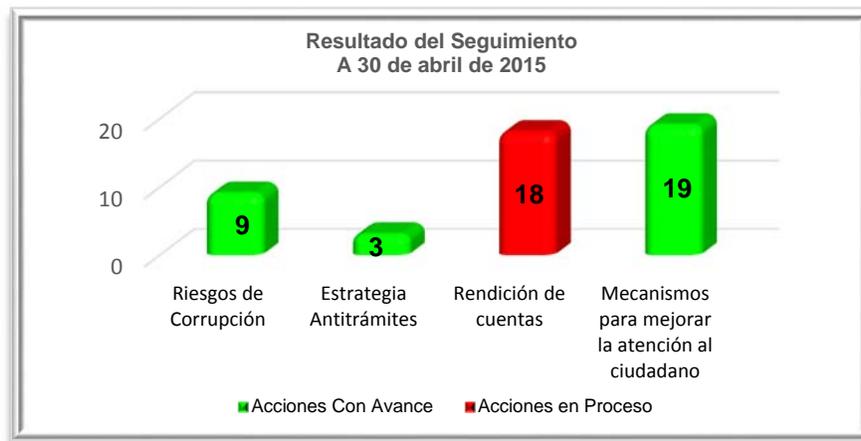
2. Resumen Ejecutivo

La UGPP dando cumplimiento a la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” liderado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y a partir de los elementos allí planteados; formuló 49 actividades que permiten desarrollar los componentes para la vigencia 2015, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
2. Estrategia Anti trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se presenta el resultado del seguimiento realizado a las 49 acciones planteadas por la UGPP para cada uno de los cuatro componentes de la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2015.

Gráfica No 1



Fuente: Elaboración propia (KPMG) a partir del seguimiento realizado con los líderes o delegados de los procesos

Como resultado del seguimiento de las 49 acciones, se obtuvo lo siguiente:

- **Con Avance:** 31 acciones equivalentes al 63% del total de las acciones así:
 - Riesgos de Corrupción: 9 acciones
 - Estrategia Anti trámites: 3 acciones
 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: 19 acciones

En Proceso: 18 acciones equivalentes al 37% del total; lo anterior toda vez que las acciones del proceso de Rendición de Cuentas – Componente III; se encuentran en ejecución debido a que las fechas de cumplimiento establecidas en el cronograma, tienen un vencimiento a partir del 30/06/2015 y dado que la fecha de corte de éste informe es 30/04/2015 no aplica la evidencia de soportes para este componente.

Conclusiones

Como resultado del seguimiento realizado, a continuación se presentan las conclusiones del mismo:

1. La UGPP viene actualizando la identificación, análisis, valoración y monitoreo de sus riesgos de corrupción a través de la ejecución del proceso Administración de Riesgos Corporativos código AP-PRO-003 con el acompañamiento de los Líderes de los procesos cada seis (6) meses.

Adicionalmente viene implementando acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción a través de:

- a. Preservar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de información por medio del avance en la definición de los roles corporativos para los procesos misionales y la posterior implementación del Sistema IAM (Identity And Acces Management).
 - b. La concientización del personal, por medio de capacitaciones de seguridad de la información a los funcionarios, contratistas y outsourcing.
 - c. La vigilancia sobre el cumplimiento de los estándares establecidos para la contratación de las empresas de outsourcing por medio del cumplimiento de los estudios previos de las contrataciones y la firma al acuerdo de confidencialidad y compromiso ético.
 - d. El mantenimiento de los procesos de contratación transparentes con las actualizaciones de los procesos basadas en las actividades propias del proceso de contratación y en los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente.
2. La Unidad viene realizando revisiones y ajustes permanentes a los trámites y servicios ofrecidos, por medio del avance en el registro en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) de los trámites relacionados con el área Misional Parafiscales, tales como: "Facilidades de pago - Cobro Contribuciones Parafiscales" y "Denuncias de evasión"; registro de "Otros Procedimientos Administrativos OPA's" correspondientes al área misional Parafiscales: - Certificado Pensión - Certificado No Pensión - Certificado pensión en trámite y, ajustes y mejoras a los procesos misionales de la UGPP.
 3. Los procesos administrativos, la divulgación de la Rendición de Cuenta, la preparación de la información, la generación de las condiciones para la realización de la audiencia pública, los espacios de diálogo con la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad y la generación de informes correspondientes al Componente III, están conformados por un cronograma de actividades, el cual registra para las primeras acciones unas fechas de vencimiento al 30/06/2015, y dado que la fecha de corte de éste informe es 30/04/2015 no aplica la evidencia de soportes para dicho componente.
 4. La UGPP viene ejecutando mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a través de las actualizaciones en la página web, respecto a la información de pensiones y parafiscales; el inicio de la medición de calidad, por medio de encuestas que miden la satisfacción del ciudadano y la satisfacción de los canales, Trámites por pensiones y Denuncias parafiscales; poniendo a

disposición de la ciudadanía 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.

En el seguimiento realizado al 30 de abril de 2015, de las 49 acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UGPP, se evidenció el avance de 31 acciones equivalentes al 63% del total de las acciones las cuales se encuentran en ejecución sin vencimiento, no obstante se presentaron 18 acciones equivalentes al 37% del total de las mismas que se encuentran en proceso debido a que las fechas de cumplimiento establecidas en el cronograma, tienen un vencimiento a partir del 30/06/2015 y dado que la fecha de corte de éste informe es 30/04/2015 no aplica la evidencia de soportes para este componente.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el seguimiento realizado, a continuación presentamos las recomendaciones para mejorar el avance a las acciones propuestas en la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en la Entidad:

- Continuar con la definición de la estrategia de la Rendición de cuenta, la cual debe coincidir con la formulación del Plan Estratégico Operativo institucional y de esta manera dar cumplimiento a las demás acciones planteadas en el componente III.
- Analizar y si es el caso incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015, las acciones relacionadas con los siguientes mecanismos:
 - Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
 - Fortalecimiento de los canales de atención

Así como los reportes que deben ser enviados a la Oficina de Control Disciplinario interno, y el control de las Veedurías ciudadanas, relacionadas con:

- Registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas
- Evaluación de los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

Lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

3. Informe detallado

A continuación se muestra el resultado consolidado del seguimiento realizado a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015 de la UGPP:

Tabla 1
Estado Consolidado de acciones

Componente	Total Acciones	Estado	
		Con Avance	En Proceso
Riesgos de Corrupción	9	9	0

Componente	Total Acciones	Estado	
		Con Avance	En Proceso
Estrategia Anti-trámites	3	3	0
Rendición de cuentas ¹	18	0	18
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	19	19	0
Total	49	31	18

Fuente: Elaboración propia (KPMG) a partir del seguimiento realizado

Componte I – Riesgos de Corrupción

Con Avance (9/9)

Se evidenció el avance en las nueve (9) acciones propuestas para este componente. Las cuales se encuentran distribuidas en los siguientes objetivos:

- Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a través de:
 - Definir los roles corporativos para los procesos misionales y configurarlos en la herramienta de gestión de identidades y en los servicios de TI
 - Fortalecer el monitoreo a la administración de usuarios y roles de los aplicativos críticos
 - Fortalecer la cultura de seguridad de la información a través de la concientización del personal
- Fortaleciendo el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales
- Preservar las confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información a través de:
 - Continuar con el fortalecimiento de la digitalización temprana de todos los documentos misionales y no misionales que recibe o que produce la entidad y el acceso seguro a los mismos.
- Contar con personal idóneo y transparente
- Mantener personal idóneo y transparente
- Fortalecer la Defensa Judicial
- Mantener procesos de contratación transparentes

Componte II - Estrategia anti-trámites:

Con Avance (3/3)

Se evidenció el avance en las tres (3) acciones propuestas para este componente. Las cuales son:

¹ Si bien se cuenta con un cronograma con las acciones establecidas para la Rendición de cuentas; no se recibió evidencia de las mismas que soporten dicha ejecución, debido a que las fechas de cumplimiento tienen un vencimiento a partir del 30/06/2015 y a la fecha de corte de éste seguimiento "30/04/2015" las acciones no se vencían.

1. Registro en el SUIIT de los trámites relacionados con el área Misional Parafiscales.
2. Registro en el SUIIT de los otros procedimientos administrativos de las áreas misionales Pensiones y Parafiscales.
3. Revisión y ajuste permanente a los procesos misionales, identificación de necesidades de mejoramiento e implementación de cambios.

Componente III – Rendición de Cuentas:

En Proceso (18/18)

Las 18 acciones del proceso de Rendición de Cuentas el cual está compuesto por los procesos administrativos, la divulgación de la Rendición de Cuenta, la preparación de la información, la generación de las condiciones para la realización de la audiencia pública, los espacios de diálogo con la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad y la generación de informes; se encuentran en proceso debido a que las fechas de cumplimiento establecidas en el cronograma, tienen un vencimiento a partir del 30/06/2015 y dado que la fecha de corte de éste informe es 30/04/2015 no aplica la evidencia de soportes para este componente.

Componente IV – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Con Avance (19/19)

Se evidenció el avance en las diecinueve (19) acciones propuestas para este componente. Las cuales están distribuidas en los siguientes mecanismos:

A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar procedimientos internos que soporten entrega de trámites y servicios al ciudadano
- Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre los procedimientos trámites y servicios de la entidad.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre Horarios y puntos de atención.
- 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.

B. Gestión

- 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.
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la prestación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- 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.