

**Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Corte**

Componente 1: Matriz de riesgos de corrupción					
Estrategia	Objetivo	Acción	Fecha Fin	Responsable	Avance al 30 de abril de 2014
		<p>Continuar con el fortalecimiento del sistema de Gestión de Seguridad de la Información teniendo con 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 de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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>
		<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 de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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 de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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>
	Preservar la confidencialidad e integridad	<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 de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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>

<p>au, integradas y disponibilidad de la información</p>	<p><b>Seguridad de los Recursos Humanos:</b> Continuar con la implementación del Acuerdo de Confidencialidad y Compromiso Ético, y del Acuerdo Aceptable de Recursos de TI. Así mismo, 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>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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 evidencian 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 nuevo) 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>	<p>Abril de 2014</p>	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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 las bases 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>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<p>Se evidencian 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>
	<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>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<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 evidencian correos para la identificación de los Roles de la Dirección de Pensiones.</p> <p>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.</p> <p>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>

<p>Mejorar el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales</p>	<p>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.</p>	<p>Junio de 2014</p>	<p>* Todas las Direcciones</p>	<p>Frente al proceso de Pensiones se encuentra en pruebas la implementación del BPM (Business Process Management).</p> <p>Para el macro proceso de Parafiscales en la Subdirección de Integración se diseño 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 implementación.</p>
<p>Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información</p>	<p>Continuar con el fortalecimiento de la digitalización temprana de todos los documentos misionales y no misionales que recibe o que produce la entidad.</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Director de Soporte y Desarrollo Organizacional</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. Frente al proyecto de digitalización de los documentos generados por la Direcciones, al Entidad adelantó la digitalización de los expedientes creados por la Dirección de Parafiscales.</p>

<p>Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción</p> <p>Evitar la existencia de cadenas de corrupción en los procesos de</p>	<p>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 fabrica.</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Director de Parafiscales * Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Director de Gestión de TI</p>	<p>A continuación se describen los avances por cada Subdirección del macro proceso de Parafiscales:</p> <p><b>1. Subdirección de Integración:</b> Se diseño 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, 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>
	<p>Implementar el único modelo de riesgo para selección de casos a fiscalizar</p>	<p>Marzo de 2014</p>	<p>* Director de Parafiscales * Director de Estrategia</p>	<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>
	<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</p>	<p>Marzo de 2014</p>	<p>* Director de Parafiscales * Director de Estrategia</p>	<p>El modelo general de probabilidad contiene la "probabilidad ordenada" con base 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>
	<p>Establecer Actas de Aprobación, como control de decisiones que se toman a través del Comité Técnico de Parafiscales</p>	<p>Marzo de 2014</p>	<p>* Director de Parafiscales</p>	<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>

Parafiscales	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 de 2014	* Director de Parafiscales * Director de Gestión de TI	En la Dirección de Parafiscales se evidenció la generación de tres matrices para 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 de 2014	* Director de Seguimiento y mejoramiento de Procesos * Director de Parafiscales	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 de 2014	* Subdirector de Integración * Director de Gestión de TI	<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 en 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 de 2014	* Subdirector de Integración	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.

<p>Contar con personal idóneo y transparente</p>	<p>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</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</p>	<p>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.</p>
<p>Mantener personal idóneo y transparente</p>	<p>Mantener las prácticas de inducción, reinducción y campañas relacionadas con el código de ética establecido por la entidad y control disciplinario</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</p>	<p>Se evidencia la realización de las jornadas de inducción y reinducción 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.</p>

Fortalecer la Defensa Judicial	Fortalecer el sistema de información jurídico, como mecanismos 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 de 2014	* Dirección Jurídica	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.
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 de 2014	* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	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 encuentra 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 de 2014	* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	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 antitrámites**

Estrategia	Objetivo	Acción	Fecha Fin	Responsable	Avance 30 de abril de 2014
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 de 2014	* Dirección de Pensiones * Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	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).  Por lo anterior la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos estableció un <b>cronograma para ser ejecutado entre marzo y diciembre de 2014</b> . 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>Realizar una revisión y ajuste permanente a los trámites y servicios ofrecidos por la UGPP</p>	<p>Modernizar y aumentar la eficiencia en la prestación de los trámites y servicios</p>	<p>Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Dirección de Pensiones * Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</p>	<p>La estrategia que plantea la UGPP es realizar mesas de trabajo con Entidades que se requiera el intercambio de información para lo 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>
<p>Realizar una revisión y ajuste permanente a los trámites y servicios ofrecidos por la UGPP</p>	<p>Modernizar y aumentar la eficiencia en la prestación de los trámites y servicios</p>	<p>Implementación de la consulta vía web del estado de los trámites pensionales</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Dirección de Pensiones * Dirección de Servicios Integrados de Atención * Dirección de Tecnologías de la Información * Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<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 e solicitó realizar un "Ficus 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 temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de seguridad - CAPTHA</li> <li>2. Mapa de estado de 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>

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	Identificar y definir lo trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano relacionados con la Dirección de Parafiscales	Diciembre de 2014	* Dirección de Parafiscales * Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	De acuerdo con el <b>cronograma definido por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</b> , 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.
--	--	---	-------------------	--	--

### Componente 3: Estrategia de Rendición de cuentas

Frente al componente III relacionadas con el insumo, diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de la rendición de cuentas de la entidad, se plantearon las siguientes acciones, según el cronograma presentado por el (al alcance):

1. Alistamiento Institucional
2. Divulgación de la Estrategia de Comunicación
3. Preparación de Información
4. Audiencia Pública
5. Posterior a la Audiencia Pública.

Se revisó en la página web de la entidad y se verificó que efectivamente se realizó la publicidad del evento el cual se adelantó el 16 de diciembre de 2014, también se informó a la ciudadanía que mediante el link <http://rendicionlaunidad@ugpp.gov.co>, redes sociales como Twitter @UGPP\_Colombia o Facebook: Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, además de una línea telefónica gratuita) y se anunció como fecha de cierre

### Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
No.	Estrategia	SE APLICA		A través de	Acción
		SI	NO		
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

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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mejoramiento de la Calidad de las respuestas de los derechos de petición.</li> <li>* Alineación y mejoramiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición de las áreas (Oportunidad y Calidad)</li> </ul>

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</li> <li>Transparencia</li> </ul>	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano
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 toma 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* En el punto de atención virtual está en proceso de estabilización</li> <li>* Estabilización del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico</li> <li>* Reuniones con las asociaciones de pensionados</li> <li>* Ferias de atención al ciudadano (5) ferias en el año</li> </ul>

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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Se mantiene y actualiza los procedimientos trámites y servicios de la entidad según las políticas definidas por la entidad</li> <li>* Mantener actualizada la plataforma SUIT</li> </ul>
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

6.4	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos			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
6.5	Horarios y punto 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
6.6	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	X		El ciudadano no tiene contacto únicamente con la Dirección de Servicios Integrados de Atención a través de los canales con el fin de cumplir los objetivos misionales de la entidad, eso 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
7	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres	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 preferencial

B. GESTIÓN

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	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, decepcionar por este canal este tipo de solicitudes	Mantener el servicio actualizado a través de la WEB
1.2	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la prestación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los	X		La página WEB en el link de servicios de información al ciudadano para los trámites de parafiscales se encuentra el formato electrónico	
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

1.4	Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción	X	* Se cuenta con el correo (yosoyetico@ugpp.gov.co) que administra el Comité Ético de la Entidad creado por resolución y con su respectivo código de ética publicado en la página web. Dicho comité tiene como fin recibir denuncias que vayan en contra con la transparencia y valores de los funcionarios de la UGPP. Se realizan reuniones trimestrales para la revisión de los casos reportados. * Adicionalmente se cuenta con el correo contactenos@ugpp.gov.co * Volantes informativos distribuidos en las ferias de atención al	Mantener informada a la ciudadanía a través de los mecanismos establecidos
-----	---	---	--	--

**C. SEGUIMIENTO**

1	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 título V gestión de documentos, implementando el programa de gestión documental, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad del documento al interior de la entidad	X	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: 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. 2. Intervención documental de los	* 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. * Próximos a implementar. * Contratación Ejecutada. Sistema de control físico en desarrollo. Estrategias e tercerización en estudio.
---	---	---	--	--

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)
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 de trámite de la PQR vía web	Mantener actualizado el estado de trámite de las PQR vía web
4	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas	X		* La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través del equipo de trabajo de gestión de solicitudes identifica y analiza los derechos de petición. * Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad	Se mantiene el reporte respectivo de la gestión de los derechos de petición a cargo de las Direcciones y las respuesta de los derechos de petición (contestados y vencidos)

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 tienen 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
---	---	--	---	---	--

31 Diciembre de 2014

Avance al 30 de agosto de 2014	Avance al 31 de diciembre de 2014	Estado
<p>La Dirección General de Tecnología de Información definió un plan para la implementación del Estándar de Arquitectura de Seguridad de Redes, el cual se encuentra en ejecución. Ver evidencias en la carpeta "Seguridad de las Redes".</p> <p>Ver DGTI-Evaluación Estándar de Seguridad en Redes-v2.0-19Sept14.xlsx</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Se segregaron las actividades de administración y operación de Cromasoft, quedando la gestión de usuarios bajo la responsabilidad del Centro de Servicios de TI. Adicionalmente se segregó el privilegio de administración, asignando una cuenta individual a cada usuario de soporte y se removieron los permisos de escritura sobre las tablas de auditoría para fortalecer la integridad de las mismas; están pendientes contraseñas, fuertes, manejo de roles y perfiles y manejo de sesiones de auditabilidad</p> <p>Las pruebas de QA (Quality Assurance) del módulo del sistema Kactus no han sido superadas de forma satisfactoria.</p> <p>Ver evidencias en la carpeta Ajustes Sistemas</p>	<p>Se evidenció el cargue a producción de logs de auditoría en 3 tablas de la base de datos del aplicativo Kactus, estos Logs son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) GN_LOGQY.txt</li> <li>2) PN_AUDRP.txt</li> <li>3) PN_AUDTR.txt</li> </ol> <p>El propósito de estos Logs es el registro de eventos para ejecutar actividades de monitoreo en el sistema de información Kactus.</p> <p>Quedan pendientes las contraseñas fuertes y manejo de roles y perfiles dado que esto se cumpliría con la integración de las aplicaciones con la solución de IAM, de acuerdo el contrato 036832014 cuya fecha de finalización es 31 de diciembre de 2014, lo cual permitirá fortalecer su capa de autenticación, al heredar las políticas definidas en el controlador de</p>	<p>Pendiente</p>
<p>Las matrices de roles se encuentran aplicadas; ambas subdirecciones de parafiscales (Determinación e Integración) realizaron las nuevas solicitudes respectivamente el 4 de junio y el 15 de agosto de 2014, las cuales también fueron aplicadas el 27 de agosto 2014, ver evidencias en la carpeta acceso repositorios.</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Las matrices de acceso para Recpen y Kactus se definieron y se encuentran en implementación según evidencias, ver carpeta Segregación de sistemas; las cuales contienen los criterios para la asignación de privilegios por parte del Centro de Servicios de Tecnología.</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>

<p>Los acuerdos firmados reposan en los expedientes laborales/contractuales de cada funcionario/contratista.</p> <p>Asimismo, las planillas de asistencia de las sesiones de concienciación que se ejecutan desde abril de 2014 reposan en el archivo físico de la Subdirección de Gestión Humana, ver evidencias carpeta de recursos humanos en planillas separadas en la cual se evidencia los funcionarios y contratistas capacitados</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Las actividades de monitoreo se continúan realizando sobre Recpen, no obstante y por limitaciones técnicas, no fue viable la implementación de actividades de monitoreo a través de la herramienta en mención.</p> <p>Los correctivos necesarios hacen referencia a los ajustes técnicos para que los recursos de información sean auditables, es decir, que generen registros de auditoría, frente a este asunto se implementó lo respectivo a Recpen y se espera la salida a producción del modulo de seguridad de Kactus relacionado en el punto 2.</p> <p>Asimismo, el control de acceso adecuado se realiza a través de las actividades de monitoreo periódico de acceso a sistemas de información, bases de datos y repositorios de información, ver evidencias en la carpeta Monitoreo.</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Al respecto se continua con la instalación de clientes por demanda, ver evidencias en la carpeta Intercambio Seguro</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Hasta la fecha no se ha implementado ninguna solución integral de DLP debido a restricciones presupuestales. Las actividades de monitoreo se siguen realizando. Ver evidencias en la carpeta DLP</p>	<p>A la fecha del seguimiento realizado a esta acción (17/12/2014) no se ha implementado ninguna solución integral de DLP (Detección Libre Prevención) debido a restricciones presupuestales. Lo anterior en razón a que se planteó la acción considerando la implementación de una solución DLP, lo cual no fue viable por limitaciones presupuestales.</p> <p>Dado que el tema de la Prevención de Fuga de Información es complejo, actualmente se han implementado los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bloqueo de unidades de lectura y de almacenamiento en las estaciones de trabajo.</li> <li>2) Bloqueo de servicios web de almacenamiento en la nube (v.gr. Dropbox, Box)</li> </ol> <p>Una vez se logre implementar la solución, se tendrá la capacidad para catalogar la información, a fin de establecer controles de copia, subida a internet, capturas de pantalla, entre otros.</p> <p>Se sugiere entonces replantear las acciones tendientes a mitigar el riesgo de fuga de información, las cuales serán incluidas en el plan estratégico de</p>	<p>Pendiente</p>

<p>Sobre todos los eventos de: BPM Parafiscales, BPM Pensiones, ECM y la inter-relación de ellos bajo el esquema de trabajo en el sistema de gestión de la Unidad (ECM), se han realizado varios procesos de prueba de todos los procesos y flujos generados para cada grupo, separadamente y en flujo completo, lo que ha permitido tener seguridad en la interrelación y el producto final, ver evidencia pruebas realizadas.</p> <p>Teniendo en cuenta que nuestro sistema de gestión documental ECM, esta pendiente por salir a producción en los próximos días, estas pruebas se han intensificado y prolongado para dar certeza de su integración, evidencias presentadas ECM</p> <p>PRUEBAS ECM PAV 09 DE SEPTIEMBRE 2014-09-09</p> <p>1. 2 FOLIOS LIQUIDACION DETALLADA ATENCION AL CIUDADANO PENSIONES 201460050117212</p> <p>2. 4 FOLIOS DENUNCIA SUBDIRECCION DE DETERMINACION DE OBLIGACIONES 201460050117222</p> <p>3. 7 FOLIOS PENSION VEJEZ FABRICA 201460050117242</p> <p>4. 3 FOLIOS ATENCION AL CIUDANO PENSIONES 201460050117252</p> <p>5. 1 FOLIO INCLUSION EN NOMINA DERECHOS DE PETICION DE NOVEDADES DE NOMINA 201460050117262</p> <p>PRUEBAS ECM PARAFISCALES</p> <p>1. DENUNCIA RADICADO 201410050117182</p> <p>PRUEBAS ECM NOTIFICACIONES ELECTRONICAS</p> <p>1. 201420050117192 7 FOLIOS</p> <p>2. 201420050117172 8 FOLIOS</p>	<p>A continuación se describe el avance de la acción:  <b>CONTROLES AUTOMATIZADOS CROMASOFT PENSIONES</b></p> <p>Durante el año 2014 se realizaron automatizaciones que de manera directa e indirecta contribuyeron al objetivo "Mejorar el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales". Estos son algunos de los 30 Controles automáticos que se pusieron en producción durante el 2014: Generación de actas de anulación de número de resoluciones o autos en la etapa 200, Reparto bandeja de entrada devoluciones por estado 474 "completitud", Creación pantalla "Gestión Jurídica", Reporte de actualización NOT (notificación) con Envío, Control sesenta millones bandeja 180 Por revisar sustanciación II, Manejo de Sesión de Usuarios, Generación de reportes de seguridad de la información, Restricción de acceso a consultas de cédulas que no se encuentran en la bandeja de entrada del usuario. Para mayor información se adjunta archivo de Excel con el objetivo de cada requerimiento.</p> <p>BPMS de Pensiones:  El plazo para ejecución de este proyecto se ha ampliado hasta marzo de 2015, debido a que el desarrollo establecido en el contrato ha requerido de un mayor tiempo de dedicación por parte del contratista, por la complejidad en su implementación, en la construcción e integración de los requerimientos,</p>	<p>Pendiente</p>
<p>La Unidad continua trabajando en esta actividad con la verificación y seguimiento de los líderes de los procesos encargados de llevar este tema procurando siempre encontrar las mejores opciones y prácticas en el desarrollo al respecto no fue posible evidenciarlo</p>	<p>Los documentos del proceso de Pensiones de digitalizan por Orfeo, los cuales se encuentran en un 99%; el 1% se concentra en la documentación que se radica diariamente.</p> <p>Para los proceso de Parafiscales y Jurídica se digitaliza por Orfeo y se encuentra en proceso</p>	<p>Pendiente</p>

<p>A continuación se describen los avances por cada Subdirección del macro proceso de Parafiscales:</p> <p>1. Subdirección de Integración: Se fortaleció el aplicativo "Sistema de información para gestión de denuncias y traslados", complementándolo con campos que permiten la trazabilidad del ciclo persuasivo que se ejecuta con ocasión a la denuncia.</p> <p>2. Subdirección de Cobro de Obligaciones Parafiscales: El Software de cobro se implementó a partir del 1 de agosto. Dicho software permite llevar el control de la información de recaudo y del estado de la cartera, así como de la gestión realizada para cada expediente de cobro en cada una de las etapas del proceso. Adicionalmente, permite el control al acceso de la información del área a partir de segregación de funciones que se ha realizado.</p> <p>3. Subdirección de Determinación: Se fortaleció el concepto de "Producción tipo fábrica", realizando los ajustes necesarios a los procesos de esta subdirección, dichos ajustes se evidencian en los cambios de versión que a lo largo del años se han realizado a las caracterizaciones de los subprocesos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Subproceso Fiscalizar: 4 cambios de versión</li> <li>* Subproceso Liquidar: 1 cambio de versión</li> <li>* Subproceso Sancionar: 1 cambio de versión</li> </ul>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Esta en implementacion</p>	<p>se encuentra en proceso de implementacion</p>	<p>Pendiente</p>
<p>Esta en implementacion</p>	<p>A continuación se describe el avance de la acción: se observó la Caracterización de Evasores PF-SUB-004 de la fecha 28 de noviembre de 2014. En ella se aplican y documentan los controles del proceso (600 verificar completitud de información); sin embargo la aplicación de contoles sobre la última base de selección con el procedimiento de la muestra no se ha corrido, por lo tanto no se ha pudo determinar si la acción fue efectiva.</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Esta en implementacion</p>	<p>Se evidenció en el Comité Técnico de Parafiscales No 17, celebrado el 14 de marzo de 2014, el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Comité No 16,toda vez que dentro del desarrollo del mismo se evidencio la presentación ajustada de la selección de 3.000 casos que entran a fiscalización y la selección de las primeras acciones persuasivas a las entidades públicas.</p>	<p>Cerrado</p>

Esta en implementacion	<p>Para este seguimiento se evidencia el siguiente avance:</p> <p>1) Se tiene definida la matriz de roles Vs Carpetas de la Subdirección (las cuales se elaboraron desde el mes de abril de 2014, según evidencia en seguimiento)</p> <p>2) Se diseñó e implemento el modulo "Gestor", a través de este se aplica el control de accesos y usuarios.</p> <p>3) Se dispuso una carpeta con control de accesos, en la cual se dispone la información y se utiliza la aplicación HASH la cual permite validar los cambios.</p>	Cerrado
Los tiempos máximos de gestión del Subproceso de Recepción de Denuncias, fueron revisados y validados con el Subdirector de Integración. Se realizó actualización de la caracterización del subproceso Recepción de Denuncias, incorporando reglas de negocio estableciendo el tiempo máximo para la atención de las denuncias (regla No. 18)	Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014	Cerrado
<p>De acuerdo a los establecido en el avance al 30 de abril de 2014; se ha incorporando un nuevo modelo de acuerdo con las reglas de negocio específicas en los modelos de valoración y de selección los cuales deben 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>Las denuncias se vienen gestionando conforme el modelo de ciclo persuasivo que el Comité Técnico de Parafiscales aprobó en sesión del 4 de marzo de 2014 por lo tanto no se genera calificación por Scoring, ver evidencia carpeta parafiscales sobre la gestión adelantada a las denuncias atendiendo el modelo de ciclo persuasivo y la base contiene de las denuncias a las que se les inició tratamiento persuasivo a partir del mes de abril junto con el acta del Comité Técnico de Parafiscales del 16-03-2014.</p>	De acuerdo a la reunión del día 23 de diciembre de 2014 con German Vega, esta acción se cierra toda vez no se está utilizando el modelo scoring por el contrario se está trabajando con el modelo persuasivo.	Cerrado
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.	Las denuncias se vienen gestionando conforme el modelo de ciclo persuasivo que el Comité Técnico de Parafiscales aprobó en sesión del 4 de marzo de 2014 por lo tanto no se genera calificación por Scoring, ver evidencia carpeta parafiscales sobre la gestión adelantada a las denuncias atendiendo el modelo de ciclo persuasivo y la base contiene de las denuncias a las que se les inició tratamiento persuasivo a partir del mes de abril junto con el acta del Comité Técnico de	Cerrado

<p>En el transcurso de la ley de garantías electorales los procesos de selección para ocupar cargos en provisionalidad se mantuvieron en stand by. Para el caso de los funcionarios en período de prueba correspondientes a los elegibles del concurso de méritos Convocatoria 130 de 2011, el proceso de selección fue desarrollado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y no son competencia de la entidad; sobre estos últimos se realizó el estudio de cumplimiento de requisitos de acuerdo a las condiciones ofertadas en el concurso, para el cual fue necesario realizar la validación de perfiles, certificaciones laborales, académicas y demás soportes que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos. De esta gestión la entidad objetó 40 cargos por no cumplir la totalidad de los requisitos y los mismos se encuentran en revisión de la CNSC</p>	<p>Superada la restricción de la mencionada Ley de Garantías fueron adelantados 12 procesos de selección y vinculación para ocupar cargos de provisionalidad, dada la necesidad prioritaria de llenar estas vacantes y no afectar el servicio en las diferentes áreas. Se realizó el proceso de selección y vinculación de 8 funcionarios para cargos Directivos. La vinculación de los 20 cargos se realizó bajo el cumplimiento total de los requisitos establecidos en los perfiles correspondientes y con el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos en el proceso de gestión del ciclo laboral. De los 40 cargos objetados, la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) se ha manifestado con relación a 29 casos así: * Accede a la objeción interpuesta por la entidad (17 cargos) * No accede a la objeción interpuesta por la entidad (12 cargos) sobre estos 12 cargos que la CNSC no acepta objeción de la UGPP, la entidad interpuso recurso de apelación sobre 3 casos, los cuales se encuentran en proceso jurídico. * Una objeción no aceptada y no apelada ya fue objeto de recomposición de lista; el pasado 06 de noviembre de 2014 fue comunicada la nueva lista de elegibles.* Sobre los 8 casos restantes que no fueron objeto de apelación y en consecuencia la entidad acepta las razones de la Comisión, se esta a la espera de la comunicación de las nuevas listas de elegibles para proceder al nombramiento y posesión de los funcionarios. (evidencia oficios remitidos por la UGPP a la CNSC en las que se objetan los aspirantes</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Se continua realizando las jornadas inducción y reinducción al personal de la Entidad y los contratistas liderado por el proceso de Gestión humana, a través del cual se socializó el Código de Ética y prevención en faltas disciplinarias, ver evidencias presentación y listados de asistencia.</p> <p>De igual forma dentro del plan preventivo anual definido por el equipo de Control Interno disciplinario previstas con una frecuencia semanal a través de la actualización del fondo de pantalla de cada uno de los servidores de la entidad en el cual se divulgan los mensajes preventivos con base en el código de ética de la Entidad</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>

<p>Los avances en la completitud de la información por las áreas de la dirección jurídica y su subdirección jurídica pensional son los siguientes:</p> <p>* El área de penales registra un avance del 98.1% en el proceso de cargue de tal forma que de 2318 procesos aparecen registros correspondientes a 2274 procesos.</p> <p>*El área de Defensa pasiva se registra un avance del 94.45% correspondientes a 14655 asuntos de 15516 procesos reportados en la base.</p> <p>*El área de lesividad reporta un avance del 60.63% correspondientes a 1249 procesos cargados en Sysman de una carga de 2060 procesos activos. Ha de anotarse que entre los meses de agosto y septiembre de la anualidad en curso dicho frente presentó un incremento del 12% de suerte que para el mes de agosto tenía 1814 procesos activos y tras la implementación de las medidas de contingencias adoptadas tuvo lugar la situación que se dejó mencionada.</p> <p>*En el área de derechos de petición se evidencia una completitud de la información de un 63% equivalente a un cargue de 7123 asuntos sobre 11307.</p> <p>*Por parte del área de conciliaciones el numero de actuaciones con la información completa se refiere a un 95.36% con un total de 2447 reportes versus 2566 correspondiente al total de las actuaciones por parte de esta dependencia.</p> <p>*la información por parte del área de tutelas se refiere a una completitud del 99.05% sobre el total de las tutelas misionales existentes contabilizadas actualmente en 11528 asuntos.</p>	<p>"Los avances en la completitud de la información por las áreas de la dirección jurídica y su subdirección jurídica pensional son los siguientes:</p> <p>* El área de penales registra un avance del 98.2% en el proceso de cargue de tal forma que de 3344 procesos aparecen registros correspondientes a 3284 procesos.</p> <p>*El área de Defensa pasiva se registra un avance del 94.17% correspondientes a 22042 asuntos de 20547 procesos reportados en la base.</p> <p>*El área de lesividad reporta un avance del 61.34% correspondientes a 1347 de 2196 procesos activos. Ha de anotarse que entre los meses de agosto y septiembre de la anualidad en curso dicho frente presentó un incremento toda vez para el mes de agosto tenía 1814 procesos activos y tras la implementación de las medidas de contingencias adoptadas tuvo lugar la situación que se dejó mencionada.</p> <p>*En el área de derechos de petición se evidencia una completitud de la información de un 86,76% equivalente a un cargue de 10850 asuntos sobre 12510.</p> <p>*Por parte del área de conciliaciones el numero de actuaciones con la información completa se refiere a un 94.78% con un total de 4271 reportes versus 4506 correspondiente al total de las actuaciones por parte de esta dependencia.</p> <p>*la información por parte del área de tutelas se refiere</p>	<p>Pendiente</p>
<p>El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y los Subprocesos de Selección y Evaluación de Proveedores y supervisión fueron actualizados con base en el Decreto 1510 el 15 de Julio del presente. Estos se encuentran publicados en el sites del SIG se encuentran en implementación los cuales fueron actualizados según los cambios impartidos por Colombia compra eficiente entre los meses de abril y agosto de 2014, ver evidencia en el SITES:</p> <p>'- Junio 16 de 2014 - Caracterización Proceso Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>'- Actualización de formatos GA-FOR-008,GA-FOR-009, GA-FOR-010, GA-FOR-014, GA-FOR-019, GA-FOR-020,GA-FOR-021, GA-FOR-022, GA-FOR-024, GA-FOR-028, GA-FOR-034,GA-FOR-038,GA-FOR-039, GA-FOR-040, GA-FOR-087, GA-FOR-091,GA-FOR-092, GA-FOR-093</p> <p>'- Junio 26 de 2014 - Caracterización Subproceso de Selección y Evaluación de Proveedores</p> <p>'- Julio 4 de 2014 - Actualización formatos GA-FOR-007 , GA-FOR-037, GA-FOR-094, GA-FOR-095</p> <p>'- Julio 10 e 2014 - Actualización de formatos GA- FOR-005, GA-FOR-061, GA-FOR-062, GA-FOR-066, GA-FOR-067</p> <p>'- Julio 11 de 2014 - Actualización de formatos GA-FOR-063, GA-FOR-065, GA-FOR-068, GA- FOR-069</p>	<p>Esta acción fue cerrada en el mes de agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>

<p>El avance presentado del 30 de abril al 30 de agosto de 2014 se enfoca en la construcción del "instructivo de atención de situaciones de recursos físicos" documento que se encuentra en validación, revisión y pendiente de aprobación (Se adjunta como evidencia el documento).</p> <p>De otra parte vale la pena reforzar el cumplimiento de la acción mediante el documento denominado "descripción del servicio" construido para ejercer supervisión y control de los vigilantes el cual se viene aplicando desde el 5 de abril de 2014 el cual es presentado a los funcionarios de la Empresa de vigilancia solicitando la firma en cada uno de ellos (ver evidencia del documento y registro de firmas)</p>	<p>Para el mes de diciembre de 2014 se visualizó el Instructivo Publicado en el sites del SIG llamado "Atención administrativa de emergencias GA-INS-031" aprobado el 27-10-2014 (evidencia instructivo y pantallazo de socialización en el site) el cual es aplicado por la Empresa de vigilancia</p>	<p>Cerrado</p>
---	--	----------------

Avance al 30 de agosto de 2014	Avance al 31 de diciembre de 2014	Estado
<p>A la fecha de corte - 30 de agosto de 2014 la UGPP ha recibido diez y ocho empresas (18) como son: Cajanal, Puertos de Colombia, Focine, Minercol, Audivisuales, Inravisión, Adpostal, Mincomunicaciones, Inurbe, Carbocol, INEA, Caminos vecinales, Incora, Caja Agraria, Corelca, ISS Patrono, INAT, Capresub las cuales se encuentran analizadas frente a veinte y cinco (25) trámites que tiene la Entidad ver evidencia archivo "...Inventario Entidades recibidas pensiones vs trámites en SUIT..."; de las cuales se realizó el análisis en los términos propuestos en la Guía de racionalización de trámites en términos de (Identificación de trámites, priorización de trámites a intervenir y Racionalización de trámites obteniendo el siguiente resultado ver archivo "...Racionalización de trámites en pensiones..."</p> <p><b>En cuanto a Identificación de trámites:</b>  * Identificación de veinte y cinco trámites (25) de los cuales (19) son comunes a las entidades recibidas donde (11) son de novedades de nómina y (8) solicitudes de obligación pensional - SOP  (1) de ellos es pensión gracias exclusivo de cajanal; como conclusión esos son los 25 trámites requeridos y dan lugar a simplificar o aumentar más trámites.</p> <p><b>En cuanto a Priorización de trámites:</b>  * Se definieron fuentes objeto de análisis como son Informes de auditoría interna (pensiones) y el Informe de PQR's - Peticiones, quejas y reclamos de la vigencia 2013.</p> <p>a) Se tomó como fuente el informe de auditoría interna realizado al</p>	<p>N/A</p>	<p>Cerrado</p>

<p>Mejoramiento de la Interoperabilidad entre la UGPP y Ministerio de Hacienda:</p> <p>* Las actividades desarrolladas entre el mes de mayo a septiembre de 2014 fueron:</p> <p>a) Establecer un acuerdo con Colpensiones para el tema de compartibilidad (pensiones compartidas) en donde se determinen acuerdos de niveles de servicio y el flujo de entrega de información entre las dos (2) entidades según la evidencia suministrada a través del archivo denominado "Convenio interadministrativo Colpensiones - UGPP" el cual se encuentra pendiente de firma.</p> <p>b) De otra parte de observa el Proyecto de Decreto de aprobación de cálculo actuarial realizado entre el Ministerio de Hacienda y crédito público y la UGPP - relacionado con la modificación del artículo 2° del Decreto 1847 de 2013 el cual contiene temas de cálculo actuarial de Novedades de Entidades del Orden Nacional Liquidadas con cálculo actuarial aprobado y sin traslado de Funciones de Reconocimiento Pensional a la UGPP y adicionalmente la modificación del artículo 3° del Decreto 3056 de 2013 el cual contiene el tema del cálculo actuarial de Novedades de Entidades Públicas del Orden Nacional, con cálculo actuarial originario aprobado y con traslado de Funciones de Reconocimiento Pensional a la UGPP.</p> <p>De otra parte se han realizado reuniones entre la Dirección de Pensiones y la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, para hacer la revisión e implementación del subproceso</p>	<p>N/A</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Actualmente no se logro negociación con el proveedor Virtual Community Building, por temas de presupuesto razón por la cual no es posible llevar a cabo las modificaciones solicitadas. Así las cosas se propone la siguiente acción:</p> <p>*. Utilizar el desarrollo actual en los canales de atención (utilización de los asesores).</p>	<p>Se evidencia en la página web de la Unidad, implementada la "Consulta del Estado del Trámite Pensional".</p> 	<p>Cerrado</p>

<p>Se realizó la reunión con la Subdirección de Integración, Determinación y Cobro de Obligaciones Parafiscales; dado que la función de parafiscales es fiscalizar los días 12, 19 y 26 de diciembre de 2013 en las cuales se definieron sugerencias de denominación de trámites ver evidencia archivo denominado "<b>Productos o servicios parafiscales</b>" como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitud identificación de evasores</li> <li>* Solicitud de indicios de fraude en afiliación al subsistema</li> <li>* Solicitud liquidación contribuciones adecuadas</li> <li>* Solicitud gestión de cobro preferente</li> <li>* Solicitud facilidad de pago</li> <li>* Solicitud orientación / educación para el adecuada correcta y oportuna liquidación y pago de las contribuciones para fiscales como servicios que entregamos</li> <li>* Denuncia por omisión o inexactitud en el pago de los parafiscales</li> </ul> <p>A la fecha la Dirección de procesos está en consecución de reuniones con los líderes de a Subdirección de Integración, Determinación y Cobro de Obligaciones Parafiscales para establecer si éstos trámites identificados tienen un sustento normativo para ser incluidos en el SUIT.</p>	<p>Se estableció con las subdirecciones de Parafiscales la normatividad que tiene cada uno de los posibles trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) (se adjunta archivo de excel "Análisis Normatividad Parafiscales"), los cuales se enviaron al Asesor del DAFP, para su análisis y aprobación el lunes 22 de diciembre de 2014. En respuesta el Director de Control Interno y Racionalización de Tramites del DAFP informa a la Unidad mediante correo electrónico del martes 23 de diciembre de 2014 informa: "que revisados los procedimientos listados en el excel se concluye que dentro de ese listado se encuentran solamente 1 trámite y 2 otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, los otros obedecen a procedimientos que se encuentran inmersos dentro de trámites u otro procedimientos administrativos, por ende no deben registrarse en el SUIT aparte. La denuncia por otro lado no es objeto de registro en el SUIT por que hace parte de las Pres que deben ser manejadas dentro de la estrategia de Gobierno en Línea en los portales de cada una de las entidades".</p>	<p>Cerrado</p>
--	---	----------------

al líder del proceso; sin embargo las evidencias que sustentan el avance de dichas actividades no fueron suministradas por el proceso (ver limitación al

//youtu.be/tA5sXUEyXpc se podía acceder en vivo a la audiencia, se indicaron los canales de comunicación con la ciudadanía (correo electrónico de la fase de preguntas a la comunidad el 23 de enero de 2015.

ACCIÓN	Avance al 30 de abril de 2014	Avance al 30 de agosto de 2014	Nombre de los responsables	Avance al 31 de diciembre de 2014	Estado
<p>Fecha</p> <p>Permanente</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Se siguen realizando actualizaciones en la página web, respecto a la información de pensiones y parafiscales, ver evidencias relación actualizaciones del 30 de abril al 30 de agosto de 2014</p> <p>Con relación a este último se está trabajando en la verificación de la información que está en la página realizando las actualizaciones</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	<p>Esta acción fue cerrada en agosto de 2014.</p>	<p>Cerrado</p>

<p>Permanente</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 Documental ECM.</p>	<p>La Dirección de Servicios Integrados de Atención continua involucrada con la revisión y ejecución de pruebas que se realizan para la puesta en marcha del Sistema de Información Documental ECM.</p> <p>PRUEBAS ECM PAV 09 DE SEPTIEMBRE 2014-09-09</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2 FOLIOS LIQUIDACION DETALLADA ATENCION AL CIUDADANO PENSIONES 201460050117212</li> <li>2. 4 FOLIOS DENUNCIA SUBDIRECCION DE DETERMINACION DE OBLIGACIONES 201460050117222</li> <li>3. 7 FOLIOS PENSION VEJEZ FABRICA 201460050117242</li> <li>4. 3 FOLIOS ATENCION AL CIUDANO PENSIONES 201460050117252</li> <li>5. 1 FOLIO INCLUSION EN NOMINA DERECHOS DE</li> </ol>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	<p>El día 23 de diciembre de 2014, fue recibido mediante correo el archivo del avance de la estrategia, la cual informa lo siguiente:</p> <p>La Dirección de Servicios Integrados de Atención continua involucrada con la revisión y ejecución de pruebas que se realizan para la puesta en marcha del Sistema de Información Documental ECM.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el ECM se han realizado un total de 34 pruebas funcionales entre los meses de agosto a diciembre del año en curso.</li> <li>2. para el mismo periodo se han presentado un total de 3 pruebas en lo que tiene que ver con la generación de reportes a través del ECM.</li> </ol>	<p>Pendiente</p>
<p>Permanente</p>	<p>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 términos 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.</p>	<p>La Dirección de Servicios Integrados de atención continua con los reportes establecidos a través de los cuales hace seguimiento a las áreas. Ha implementado acciones de mejora al proceso de PQRSF, tales como el proceso de respuesta a través de correo electrónico de los radicados que ingresan por este medio, se esta trabajando en la construcción de un link transaccional sede electrónica mediante el cual los ciudadanos podrán</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	<p>La Dirección de Servicios Integrados de atención continua con los reportes establecidos a través de los cuales hace seguimiento a las áreas. se esta trabajando en la implementación de un link transaccional sede electrónica mediante el cual los ciudadanos podrán radicar PQRFSD a través de la página web de la Entidad.</p>	<p>Pendiente</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 de la información entregada, tiempos de respuesta entre otros.</p> <p>Los resultados obtenidos y presentados ante el Consejo Directivo durante el inicio del años es:</p> <table border="1"> <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%	<p>Se innovo en la Metodología de calidad percibida aplicando el concepto de experiencia del ciudadano y cliente de parafiscales los resultados son los siguientes a partir del mes de marzo así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Muestras</th> <th>Proceso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>544</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>622</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>294</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>490</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>416</td> <td>Pensiones</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Muestras	Proceso	Marzo	544	Pensiones	Abril	622	Pensiones	Mayo	294	Pensiones	Junio	490	Pensiones	Julio	416	Pensiones	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Aynos (Asesor)</p>	<p>Los resultados para los meses de agosto a noviembre de 2014 en la experiencia del ciudadano y cliente de parafiscales son los siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CANAL</th> <th>AGOSTO</th> <th>SEPTIEMBRE</th> <th>OCTUBRE</th> <th>NOVIEMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PENSIONES</td> <td>88,54%</td> <td>85,95%</td> <td>91,52%</td> <td>83,53%</td> </tr> <tr> <td>PARAFISCALES</td> <td>80,56%</td> <td>82,64%</td> <td>83,82%</td> <td>73,48%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para el mes de diciembre la información esta a corte 12 de Diciembre y no se tiene datos, calculados, están por separado, Call Center y Punto Presencial</p>	CANAL	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PENSIONES	88,54%	85,95%	91,52%	83,53%	PARAFISCALES	80,56%	82,64%	83,82%	73,48%	<p>Cerrado</p>
Mes	Muestra	Porcentaje de Satisfacción																																													
Enero	1.180	84%																																													
Febrero	958	84%																																													
Mes	Muestras	Proceso																																													
Marzo	544	Pensiones																																													
Abril	622	Pensiones																																													
Mayo	294	Pensiones																																													
Junio	490	Pensiones																																													
Julio	416	Pensiones																																													
CANAL	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE																																											
PENSIONES	88,54%	85,95%	91,52%	83,53%																																											
PARAFISCALES	80,56%	82,64%	83,82%	73,48%																																											
<p>* Diciembre 2014 * Diciembre 2014 * A solicitud * Según cronograma DNP</p>	<p>Se evidenció que en los puntos de atención virtual (PAV) de Medellín e 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 envía notificaciones tales como estado de trámites o solicitudes de información.</p>	<p>se encuentra en implementacion</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Aynos (Asesor)</p>	<p>Para el primer semestre del 2015 se tiene establecido la apertura de un PAV ( Punto de Atención Virtual) en la ciudad de Cali.</p> <p>La Unidad llevo a cabo las siguientes reuniones con asociaciones de pensionados:</p> <p>El 15 de octubre de 2014, 2:00 pm, con ASMEDAS, Asociación medica Sindical.</p> <p>El 22 de octubre de 2014, 8:00 am, con FENALPENPOR, Federación Nacional de Pensionados.</p> <p>El 9 de diciembre de 2014, 2:00 pm, con ASMEDAS, Asociación Medica SINDICAL.</p> <p>Durante este periodo la DSIAC asistió a las siguientes ferias: 6 de septiembre</p>	<p>Pendiente</p>																																										

Permanente	En la página web de la Entidad, se puede evidenciar que al incido 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 "Normatividad que regula la participación ciudadana" actualizada el 12 de febrero de 2014	se encuentra en implementacion	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	En la página web de la Entidad, se puede evidenciar que al incido 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 "Normatividad que regula la participación ciudadana" actualizada a la fecha	Cerrado
Permanente	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.	Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	Continua Igual no presenta avance a la fecha, ver acción componente II relacionada con la racionalización de trámites.	Cerrado
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 fue: 00:02:57 durante el mes de 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	Teniendo en cuenta la población atendida en los meses de Enero a Agosto de 2014, los tiempos de espera obtenidos fueron:  1. Para el <b>canal FRONT</b> ingresaron 116.215 ciudadanos a consultar y/o solicitar información, el tiempo promedio de espera en sala fue: 00:03:56.  2. En el <b>canal de Call Center</b> se recibieron 213.218 llamadas de ciudadanos y el tiempo promedio de atención fue de 00:06:16  Teniendo en cuenta la población atendida en los meses de Abril a Agosto de 2014, los tiempos de espera obtenidos fueron:  1. Para el <b>canal FRONT</b> ingresaron 74.632 ciudadanos a consultar y/o solicitar información, el	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	Esta acción fue cerrada en agosto de 2014	Cerrado

Permanente	La Dirección ha actualizado los procedimientos, trámites y servicios los cuales los mantiene publicados junto con los formatos electrónicos disponibles a través de la página web de la Entidad.	se encuentra en implementacion	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	La Dirección ha actualizado los procedimientos, trámites y servicios los cuales los mantiene publicados junto con los formatos electrónicos disponibles a través de la página web de la Entidad.	Cerrado
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>	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> Última actualización en <del>Martes 15 Julio 2014</del>	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	Esta acción fue cerrada en agosto de 2014	Cerrado
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.	se encuentra en implementacion	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	Se esta cumpliendo con lo dispuesto en la Resolución 805 de 2013 el contacto puede ser a través de los diferentes canales establecidos por la Dirección la cual es responsable de la respuesta hasta la entrega efectiva al ciudadano.	Cerrado
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.	Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)	Continua Igual no presenta avance del 30 de agosto a lo que llevamos del mes de diciembre de 2014	Cerrado

<p>Permanente</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 establecer este canal de atención, razón por la cual mientras se restablece el servicio se recibirán las PQRSFD por medio del correo electrónico <a href="mailto:contactenos@ugpp.gov.co">contactenos@ugpp.gov.co</a></p>	<p>Desde el mes de marzo de 2014, se esta trabajando en el desarrollo de un portal transaccional web denominado sede electrónica a través del cual los ciudadanos podrán radicar PQRSFD y realizar la consulta de sus radicados. Igualmente se requiere para su funcionamiento que este operando el ECM el cual aun esta en proceso de pruebas y están en construcción los desarrollos web necesarios para lograr conectividad con sede electrónica.</p> <p>A partir del 15 de julio de 2014, se cuenta con escribenos un formulario que permite que los ciudadanos radiquen las PQRSFD a través de un formato. Link que se encuentra en la <a href="#">pagina web de la Unidad</a></p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayo (Asesor)</p>	<p>La entidad cuenta con el link escribanos en la pagina web a través de este link los ciudadanos pueden radicar PQRSFD el cual se encuentra habilitado.</p> <p><a href="http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-y-reclamos.html">http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-y-reclamos.html</a></p>	<p>Cerrado</p>
<p>Permanente</p>					
<p>Segundo semestre de 2014</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>Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayo (Asesor)</p>	<p>Continua Igual no presenta avance a la fecha. Ver acción No 2 de éste componente</p>	<p>Pendiente</p>

<p>Permanente</p>	<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>	<p>Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	<p>Adicional a los mecanismos que ya existen en la entidad a partir del 1 de diciembre se cuenta con la habilitación a través de la pagina web del link denuncie el fraude , donde los ciudadanos pueden radicar las denuncias contra funcionario publico.</p> <p><a href="http://www.ugpp.gov.co/puntos-de-atencion/denuncie-el-fraude.html">http://www.ugpp.gov.co/puntos-de-atencion/denuncie-el-fraude.html</a></p>	<p>Cerrado</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 Acción de este ítem tienen un margen de trabajo entre diciembre de 2013 y julio de 2014.</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 documental.</p> <p>* La Dirección de servicios Integrados de Atención ha estado involucradas 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>La Unidad continua trabajando en esta actividad con la verificación y seguimiento de los líderes de los procesos encargados de llevar este tema procurando siempre encontrar las mejores opciones y prácticas en el desarrollo al respecto no fue posible evidenciarlo</p>	<p>Juan Manuel Echeverry (Gestión Documental) Carolina Sánchez Rodríguez (Asesora de Gestión documental)</p>	<p>En el año 2014 se creó la estructura de la Subdirección de gestión documental, planeación, gestión operativo, comunicación interna física y electrónica (ver presentación estructura). Estos dos (2) sistemas están en desarrollo.</p> <p>Por ahora se encuentra suspendida la puesta en producción de los siguientes sistemas: ECM - repositorio de documentación MANTIS- repositorio de para las pruebas Como contingencia se está utilizando orfeo y un excel, los préstamos se están controlando a través de un formulario de préstamos.</p> <p>2. Intervención documental de los expedientes de las diferentes series documentales que se</p>	<p>Pendiente</p>

Permanente	<p>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 términos 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.</p>	continua igual ver estrategia	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	Esta acción fue cerrada en agosto de 2014	Cerrado
Permanente	<p>En la página 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 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>	<p>Desde el mes de marzo de 2014, se esta trabajando en el desarrollo de un portal transaccional web denominado sede electrónica a través del cual los ciudadanos podrán radicar PQRFSD y realizar la consulta de sus radicados. Igualmente se requiere para su funcionamiento que este operando el ECM el cual aun esta en proceso de pruebas y están en construcción los desarrollos web necesarios para lograr conectividad con sede electrónica.</p> <p>A partir del 15 de julio de 2014, se cuenta con escribenos un formulario que permite que los ciudadanos</p>	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	Se esta trabajando en la implementación de sede electrónica <a href="http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-y-reclamos.html">http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-y-reclamos.html</a>	Pendiente
Permanente	<p>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 términos 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.</p>	continua igual ver estrategia numero 7°	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	Esta acción fue cerrada en agosto de 2014	Cerrado

Permanente	<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) atendido 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 Radicados</th> <th>Total radicados</th> <th>%Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td>16698</td> <td>59,07%</td> </tr> <tr> <td>Correspondencia</td> <td>7551</td> <td>26,82%</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>3602</td> <td>12,74%</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>387</td> <td>1,37%</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>28266</td> <td>100%</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 término y el 1,04% (258) se</p>	Canal de Ingreso Radicados	Total radicados	%Total	Presencial	16698	59,07%	Correspondencia	7551	26,82%	Correo electrónico	3602	12,74%	Web	387	1,37%	Total general	28266	100%	<p>En la página web de la Entidad se publicó el 24 de Julio de 2014 el informe consolidado de PQRSFD por cada Dirección y Subdirección correspondiente al II trimestre de 2014, para este periodo se radicaron un total de 26.445 peticiones, de las cuales el 92,06% (24.344) se respondieron en términos, el 6,35% (1.680) se respondieron fuera de términos y el 1,59% (241) 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 Radicados</th> <th>Total radicados</th> <th>%Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td>12.664</td> <td>47,89%</td> </tr> <tr> <td>Correspondencia</td> <td>7.481</td> <td>28,29%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Ingreso Radicados	Total radicados	%Total	Presencial	12.664	47,89%	Correspondencia	7.481	28,29%	<p>Saúl Hernando Suancha (Director de servicios integrados) Karen Ayos (Asesor)</p>	<p>Esta acción fue cerrada en agosto de 2014</p>	<p>Cerrado</p>
	Canal de Ingreso Radicados	Total radicados	%Total																													
Presencial	16698	59,07%																														
Correspondencia	7551	26,82%																														
Correo electrónico	3602	12,74%																														
Web	387	1,37%																														
Total general	28266	100%																														
Canal de Ingreso Radicados	Total radicados	%Total																														
Presencial	12.664	47,89%																														
Correspondencia	7.481	28,29%																														