

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Corte 30 agosto de 2014

Componente 1: Matriz de riesgos

Estrategia	Objetivo	Acción	Fecha Fin	Responsable	Avance al 30 de agosto de 2014	Estado
		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: Seguridad de las Redes: Definición de un esquema para la separación de las redes de datos por grupos, a saber; servidores, administradores, usuarios, etc., a fin de controlar	Julio de 2014	* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno	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". Ver DGTI-Evaluación Estándar de Seguridad en Redes-v2.0-19Sept14.xlsx	Cerrado
		Ajustes de Seguridad en Sistemas de Información Críticos: 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.	Diciembre de 2014	* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno	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 Las pruebas de QA (Quality Assurance) del módulo del sistema Kactus no han	Pendiente
		Clasificación y Control de Acceso en repositorios de información compartida: 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	Abril de 2014	* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno	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.	Cerrado
	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la	Segregación de Funciones en Sistemas de Información Críticos: 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.	Diciembre de 2014	* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno	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	Cerrado

información	<p>Seguridad de los Recursos Humanos: 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>	Diciembre de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</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</p>	Cerrado
	<p>Ejecución de actividades de monitoreo de usuarios y roles en sistemas de información críticos: Aplicar lo establecido en la Política Específica de Gestión de Acceso Lógico, a fin de determinar el nivel de acceso, aplicar los correctivos necesarios y ejercer un control de acceso adecuado a información clasificada en los distintos recursos informáticos de la UGPP.</p>	Abril de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</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 módulo de seguridad de Kactus relacionado en el punto 2.</p> <p>Asimismo, el control de acceso adecuado se realiza a través de las</p>	Cerrado
	<p>Intercambio Seguro de Información: 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</p>	Diciembre de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</p>	<p>Al respecto se continúa con la instalación de clientes por demanda, ver evidencias en la carpeta Intercambio Seguro</p>	Cerrado
	<p>Prevención de Fuga de Información: 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</p>	Diciembre de 2014	<p>* Director de Gestión de TI * Oficial de Seguridad Control Interno</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>	Pendiente

<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>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 1. 2 FOLIOS LIQUIDACION DETALLADA ATENCION AL CIUDADANO PENSIONES 201460050117212 2. 4 FOLIOS DENUNCIA SUBDIRECCION DE</p>	<p>Pendiente</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 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</p>	<p>Pendiente</p>

Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción

Evitar la existencia de cadenas de corrupción en los procesos de Parafiscales

Fortalecer la segregación de funciones a partir de la sistematización de los procesos de denuncias, fiscalización determinación y cobro de las obligaciones, bajo el concepto de producción tipo fabrica.	Diciembre de 2014	* Director de Parafiscales * Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Director de Gestión de TI	A continuación se describen los avances por cada Subdirección del macro proceso de Parafiscales: 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. 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. 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	Cerrado
Implementar el único modelo de riesgo para selección de casos a fiscalizar	Marzo de 2014	* Director de Parafiscales * Director de Estrategia	Esta en implementacion	Pendiente
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	Marzo de 2014	* Director de Parafiscales * Director de Estrategia	Esta en implementacion	Pendiente
Establecer Actas de Aprobación, como control de decisiones que se toman a través del Comité Técnico de Parafiscales	Marzo de 2014	* Director de Parafiscales	Esta en implementacion	Pendiente
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	Marzo de 2014	* Director de Parafiscales * Director de Gestión de TI	Esta en implementacion	Pendiente
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	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	Cerrado

	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	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. 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	Pendiente
	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	reemplazar el modelo de "Scoring" por el "Modelo General de Probabilidad" la Subdirección de Integración realizará los ajustes correspondientes para su	Pendiente
Contar con personal idóneo y transparente	Mantener la vigilancia sobre el cumplimiento de los estándares establecidos para vinculación de personal a la entidad e igualmente mantener esta exigencia a las empresas de Outsourcing con el personal que contraten para desarrollar actividades para la UGPP	Diciembre de 2014	* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	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	Pendiente

Mantener personal idóneo y transparente	Mantener las prácticas de inducción, reinducción y campañas relacionadas con el código de ética establecido por la entidad y control disciplinario	Diciembre de 2014	* Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	<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</p>	Cerrado
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	<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 tenia 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>	Pendiente

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	<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</p>	Cerrado
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	<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</p>	Pendiente

Componente 2: Estrategia antitrámites						
Estrategia	Objetivo	Acción	Fecha Fin	Responsable	Avance al 30 de agosto de 2014	Estado

<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>Revisión de los trámites pensionales en atención a la recepción de nuevas entidades</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>* Dirección de Pensiones * Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos</p>	<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, Audiovisuales, 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>En cuanto a Identificación de trámites: * 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</p>	<p>Cerrado</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	Fortalecimiento de la interoperabilidad entre entidades del gobierno	Diciembre de 2014	* Dirección de Pensiones * Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	<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</p>	Cerrado
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	Implementación de la consulta vía web del estado de los trámites pensionales	Diciembre de 2014	* Dirección de Pensiones * Dirección de Servicios Integrados de Atención * Dirección de Tecnologías de la Información * Oficina Asesora de Comunicaciones	<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>1. Utilizar el desarrollo actual en los canales de atención (utilización de los</p>	Abierto

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	<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 "Productos o servicios parafiscales" como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Solicitud identificación de evasores * Solicitud de indicios de fraude en afiliación al subsistema * Solicitud liquidación contribuciones adecuadas * Solicitud gestión de cobro preferente * Solicitud facilidad de pago * Solicitud orientación / educación para el adecuada correcta y oportuna liquidación y pago de las contribuciones para fiscales como servicios que entregamos * Denuncia por omisión o inexactitud en el pago de los parafiscales <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</p>	Abierto
--	--	---	-------------------	--	---	---------

Componente 3: Rendición de cuentas

Frente al componente III relacionadas con el insumo, diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de la rendición de cuentas de la entidad, no se plantearon acciones para este componente, se revisó el informe de rendición de cuentas para el período agosto de 2013 a julio de 2014, observando que al 30 de agosto de 2014, se encontraba pendiente el envío a comunicaciones para su respectiva publicación. También se estableció que desde el mes de agosto de 2014, se comenzó a trabajar con las Direcciones el informe de Rendición de cuentas de 2014-2015, enmarcado en la etapa de insumo y trabajo parcial de la etapa de diseño.

Adicionalmente no se evidenció el plan de trabajo construido en el marco de las etapas de la rendición de cuentas como son insumo, diseño, ejecución, evaluación y seguimiento enunciado en el seguimiento anterior (30 de abril de 2014).

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

No.	Estrategia	SE APLICA		A través de	PLAN DE ACCIÓN		Avance a agosto de 2014	Estado
		SI	NO		Acción	Fecha		

1	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	X		Página web de la entidad, Punto de Atención en los monitores de pantalla y a través de los comerciales de televisión	Actualización constante de los contenidos de la Página WEB y se mantiene informado por medio de los asesores del punto de atención a los ciudadanos	Permanente	<p>Se siguen realizando actualizaciones en la página web, respecto a la información de pensiones y parafiscales, ver evidencias relación actualizaciones del 30 a de abril al 30 de agosto de 2014</p> <p>Con relación a este último se esta trabajando en la verificación de la información que esta en la página realizando las actualizaciones de los temas de cada subdirección de parafiscales</p>	Cerrado
2	Implementar y optimizar procedimientos internos que soporten entrega de trámites y servicios al ciudadano	X		Actualmente está en curso la implementación de los sistemas que soporten los procesos misionales (ECM, BPM)	Liderar y participar con las áreas encargadas para dar a conocer los hallazgos en los procesos que requieren ser vistos desde la perspectiva del ciudadano para aplicar en las nuevas herramientas que la entidad se encuentra desarrollando	Permanente	<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"> 1. 2 FOLIOS LIQUIDACION DETALLADA ATENCION AL CIUDADANO PENSIONES 201460050117212 2. 4 FOLIOS DENUNCIA SUBDIRECCION DE DETERMINACION DE OBLIGACIONES 201460050117222 3. 7 FOLIOS PENSION VEJEZ FABRICA 201460050117242 4. 3 FOLIOS ATENCION AL CIUDADANO PENSIONES 201460050117252 5. 1 FOLIO INCLUSION EN NOMINA DERECHOS DE PETICION DE NOVEDADES DE NOMINA 201460050117262 	Pendiente

3	Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente	X		Los canales de atención al ciudadano presencial, telefónico, virtual y en el portal WEB	* Mejoramiento de la Calidad de las respuestas de los derechos de petición. * Alineación y mejoramiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición de las áreas (Oportunidad y Calidad)	Permanente	La Dirección de Servicios Integrados de atención 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 está trabajando en la construcción de un link transaccional sede electrónica mediante el cual los ciudadanos podrán radicar PQRFSD a través de la página web de la Entidad.	Pendiente																																								
4	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	X		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: - Infraestructura física - Calidad del asesor - Cumplimiento a requerimientos - Facilidad en trámites - Honestidad - Transparencia	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano	Mensual	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: <table border="1" data-bbox="2350 1022 2737 1682"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Nota</th> <th>Muestras</th> <th>Proceso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>76,20%</td> <td>544</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>86%</td> <td>622</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>70,75%</td> <td>222</td> <td>Parafiscales</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>86,69%</td> <td>294</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>82,37%</td> <td>355</td> <td>Parafiscales</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>82,46%</td> <td>490</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>77,59%</td> <td>302</td> <td>Parafiscales</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>81,51%</td> <td>416</td> <td>Pensiones</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>80,85%</td> <td>232</td> <td>Parafiscales</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Nota	Muestras	Proceso	Marzo	76,20%	544	Pensiones	Abril	86%	622	Pensiones	Mayo	70,75%	222	Parafiscales	Junio	86,69%	294	Pensiones	Julio	82,37%	355	Parafiscales	Agosto	82,46%	490	Pensiones	Septiembre	77,59%	302	Parafiscales	Octubre	81,51%	416	Pensiones	Noviembre	80,85%	232	Parafiscales	Pendiente
Mes	Nota	Muestras	Proceso																																													
Marzo	76,20%	544	Pensiones																																													
Abril	86%	622	Pensiones																																													
Mayo	70,75%	222	Parafiscales																																													
Junio	86,69%	294	Pensiones																																													
Julio	82,37%	355	Parafiscales																																													
Agosto	82,46%	490	Pensiones																																													
Septiembre	77,59%	302	Parafiscales																																													
Octubre	81,51%	416	Pensiones																																													
Noviembre	80,85%	232	Parafiscales																																													

5	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	X		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	* En el punto de atención virtual está en proceso de estabilización * Estabilización del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico * Reuniones con las asociaciones de pensionados * Ferias de atención al ciudadano (5) ferias en el año	* Diciembre 2014 * Diciembre 2014 * A solicitud * Según cronograma DNP	Se encuentra en implementacion	Pendiente
6. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:								
6.1	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos	X		Página web de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno cumpliendo ley 1437 de 2011 en la que se especifican los derechos de los usuarios de la entidad y los medios habilitados para garantizarlos efectivamente	La publicación se mantiene mientras la normatividad vigente así lo exija	Permanente	Se encuentra en implementacion	Pendiente
6.2	Descripción de los procedimientos trámites y servicios de la entidad	X		Página web, punto de atención y a través del Call center se entregan por medio, telefónico y virtual y a través de la plataforma SUIT	* Se mantiene y actualiza los procedimientos trámites y servicios de la entidad según las políticas definidas por la entidad * Mantener actualizada la plataforma SUIT	Permanente	Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Pendiente

6.3	Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	X		Punto de atención presencial, Call Center, chat y correo electrónico	Continuar con la actualización de los tiempos de entrega de cada trámite o servicio en la web de acuerdo con la normatividad vigente	Permanente	<p>Teniendo en cuenta la población atendida en los meses de Enero a Agosto de 2014, los tiempos de espera obtenidos fueron:</p> <p>1. Para el canal FRONT ingresaron 116.215 ciudadanos a consultar y/o solicitar información, el tiempo promedio de espera en sala fue: 00:03:56.</p> <p>2. En el canal de Call Center se recibieron 213.218 llamadas de ciudadanos y el tiempo promedio de atención fue de 00:06:16</p> <p>Teniendo en cuenta la población atendida en los meses de Abril a Agosto de 2014, los tiempos de espera obtenidos fueron:</p> <p>1. Para el canal FRONT ingresaron 74.632 ciudadanos a consultar y/o solicitar información, el tiempo promedio de espera en sala fue: 00:05:07.</p> <p>2. En el canal Call Center se</p>	Cerrado
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	Permanente	se encuentran en implementación	Pendiente
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	Permanente	<p>La información sobre los horarios y puntos de atención se encuentra actualizada en la página web de la entidad. URL http://www.ugpp.gov.co</p> <p>Última actualización en Martes 15 Julio 2014</p>	Cerrado

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	Permanente	se encuentra en implementación	Pendiente
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	Permanente	Continua Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Pendiente
B. GESTIÓN								
1. Recepción								
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	Permanente	2014, se esta trabajando en el desarrollo de un portal transaccional web denominado sede electrónica a través del cual los ciudadanos podrán radicar PQRFS 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.	Pendiente

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		Permanente	A partir del 15 de julio de 2014, se cuenta con escribenos un formulario que permite que los ciudadanos radiquen las PQRFSFD a través de un formato. Link que se encuentra en la pagina web de la Unidad.	
1.3	Construir un sistema de registro ordenado de las PQRFSFD	X		Un gestor documental (ORFEO) mediante el cual se registran todas las radicaciones efectuadas en la entidad. Actualmente se encuentra en implementación un nuevo gestor documental denominado ECM	Asegurar y estabilizar la implementación de la nueva herramienta ECM	Segundo semestre de 2014	Continúa Igual 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Pendiente
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	Permanente	Continúa Igual del 30 de abril de 2014 al 30 de agosto de 2014	Pendiente

C. SEGUIMIENTO

1	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 titulo 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.	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. Todas las	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	Pendiente
2	Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos	X		Seguimiento diario a todas las áreas de la entidad con respecto al estado y términos de las peticiones que cursan en la entidad, diferenciando peticiones vencidas o en trámite	Mantener el reporte de seguimiento a la gestión de los derechos de petición de todas las áreas (en términos, próximos a vencerse y vencidos)	Permanente	continua igual ver estrategia nul	Cerrado

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	Permanente	<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 PQRFS 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 PQRFS a través de un formato. Link que se encuentra en la pagina web de la Unidad.</p>	Pendiente
4	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas	X		<p>* La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través del equipo de trabajo de gestión de solicitudes identifica y analiza los derechos de petición.</p> <p>* Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad</p>	Se mantiene el reporte 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)	Permanente	continua igual ver estrategia numero 7°	Cerrado

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	Permanente	<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</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> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>6.300</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Ingreso	Total Radicados	%Total	Presencial	12.664	47,89%	Correspondencia	7.481	28.29%	Correo electrónico	6.300		Cerrado
Canal de Ingreso	Total Radicados	%Total																		
Presencial	12.664	47,89%																		
Correspondencia	7.481	28.29%																		
Correo electrónico	6.300																			