



**FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO**

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S. Constanza C. Díaz R.	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
Cargo:	Firma auditoría Externa Contratista Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
Fecha:	Julio de 2019	Septiembre 6 de 2019	Septiembre 6 de 2019

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	05/06/2017	Creación del formato Informe normativo o de cumplimiento	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho
2.0	Modificación	6/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Se ajusta el nombre del formato cambiando o de cumplimiento por "o de Seguimiento". - Se ajusta: la Lista de Destinatarios por Lista de distribución del informe final. "Por Acción" y "Para información" - Se incluye tabla de "Contenido" y numerales al informe: 1 términos de Evaluación (con su desglose) 5. Anexos 	Portada Y Contenido	Luis Alberto Camelo Cristancho Constanza C. Díaz R.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión.	AP-FOR-003 V 1.1
---	------------------



FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO

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

Auditoría Interna

**Informe de Auditoría
Seguimiento al Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 al 31 de diciembre de 2020**

18 – Enero - 2021

Descripción: Informar a la Dirección General de la UGPP sobre el avance de las acciones planteadas en la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 al 31 de diciembre de 2020.	Código
	D5-11-5

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Darleny Consuelo Fajardo Cuadrado	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	dfajardo@ugpp.gov.co
Ana Maria Cadena Ruiz	Directora de Estrategia y Evaluación	acadena@ugpp.gov.co
Luis Gabriel Fernández Franco	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	lgfernandez@ugpp.gov.co
Luz Dary Mendoza Rodriguez	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	lmendoza@ugpp.gov.co
Para Información		
Cicerón Fernando Jimenez Rodríguez	Director General	cfjimenez@ugpp.gov.co

Tabla de Contenido

1.	Términos de Evaluación	5
1.1.	Objetivo	5
1.2.	Alcance	5
1.3.	Metodología Utilizada	5
1.4.	Fuentes de Información	5
2.	Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	6
3.	Resultado de Acciones Objeto de Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	6
3.1.	Componente No. 1 - Gestión de Riesgos de Corrupción 2020.	7
3.2.	Componente No. 2 – Racionalización de Trámites 2020	9
3.3.	Componente No. 3 – Rendición de cuentas 2020	10
3.4.	Componente No. 4 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2020	11
3.5.	Componente No. 5 - Mecanismo para la transparencia y acceso a la Información 2020	12
3.6.	Componente No. 6 – Iniciativas adicionales 2020	14
4.	Conclusiones	15
5.	Recomendaciones	15

Lista de Tablas

Tabla 1. Avance Ejecución Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 Modificación No. 3 al 31 de diciembre de 2020.....	7
Tabla 2. Cumplimiento Componente No.1 Gestión de Riesgo de Corrupción 2020	7
Tabla 3. Cumplimiento Componente No.2 Racionalización de Tramites 2020	9
Tabla 4. Cumplimiento Componente No.3 Rendición de cuentas 2020.....	10
Tabla 5. Cumplimiento Componente No.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2020	11
Tabla 6. Cumplimiento Componente No.5 Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información 2020	12
Tabla 7. Cumplimiento Componente No. 6 – Rendición de cuentas 2020.....	14

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Efectuar seguimiento al avance de las acciones planteadas en la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 Modificación No. 3.

1.2. Alcance

A partir de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 Modificación No 3. se efectuó seguimiento al cumplimiento de estas para el periodo del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2020.

1.3. Metodología Utilizada

- Identificar las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 Modificación No. 3, que son objeto de seguimiento para el III Cuatrimestre de 2020.
- Solicitar las evidencias y observaciones al cumplimiento de las acciones objeto de seguimiento.
- Elaborar el papel de trabajo respectivo de acuerdo con las acciones objeto de seguimiento.
- Asegurar internamente el papel de trabajo.
- Construir el informe preliminar.
- Realizar aseguramiento interno al informe preliminar.
- Socializar el Informe final con el asesor de Control Interno y ajustar de ser necesario de acuerdo con la socialización.

1.4. Fuentes de Información

- Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*”
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 Modificación No 3 – Publicado en la Web de la Unidad. (<https://www.ugpp.gov.co/nuestra-entidad/planeacion>).
- Información suministrada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano y la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.
- Ley 1474 de 2011 - Medidas administrativa para la lucha contra la corrupción.

2. Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo, efectuó seguimiento a La Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2020 Modificación No. 3, los cuales se encuentran conformados por 6 componentes, que contienen las acciones que se deben ejecutar durante la vigencia de estos.

Imagen 1. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 – Modificación No. 3.



Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 Modificación No. 3

3. Resultado de Acciones Objeto de Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que busca promover la transparencia para disminuir los posibles riesgos de corrupción a los que se encuentra expuesta la entidad.

Los principales objetivos del plan se fundamentan en la prevención y mitigación de eventos de fraude y corrupción actualizando y divulgando permanentemente el mapa de riesgos; facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios a través de la racionalización y optimización de estos; promover espacios de diálogo con ejercicios frecuentes de rendición de cuentas y generar condiciones que garanticen el acceso a la información pública.

La construcción del Plan fue liderada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, con la participación del equipo Directivo y los responsables de cada componente con sus equipos de trabajo, reflejando de esta manera el compromiso contra la corrupción y fortaleciendo la transparencia en la gestión de La Unidad.



**FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO**

Al corte del tercer cuatrimestre de 2020, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 definido por la Unidad, incluye un total de 22 actividades, presentando un cumplimiento del 100% en las actividades programadas para el presente seguimiento, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Avance Ejecución Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2020 Modificación No. 3 al 31 de diciembre de 2020.

Componente	Total, de Actividades Plan	Actividades Programadas			
		Corte a 30 de Abril de 2020	Corte al 31 de Agosto 2020	Corte al 31 de Diciembre 2020	Corte I Cuatrimestre de 2021
Componente No. 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción	13 ¹	6	4	9	0
Componente No. 2 - Racionalización de Trámites	5	1	2	2	0
Componente No. 3 - Rendición de Cuenta	16	2	0	3	11
Componente No. 4 - Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	3	1	0	2	0
Componente No. 5 - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	10 ²	2	4	5	1
Componente No. 6 - Iniciativas adicionales	1	0	0	1	0
Total	48	12	10	22	12

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano Vigencia 2020.

3.1. Componente No. 1 - Gestión de Riesgos de Corrupción 2020.

La gestión de riesgo de corrupción tiene como objetivo blindar a la entidad frente a posibles eventos de fraude y corrupción, a través de la actualización y divulgación del mapa de riesgos.

Tabla 2. Cumplimiento Componente No.1 Gestión de Riesgo de Corrupción 2020

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Divulgación Monitoreo o revisión Seguimiento	Revisar con los dueños de los procesos los riesgos de corrupción asociados a los mismos, aplicando la metodología propuesta por el DAFP.	Mapa de Riesgos de Corrupción por macroproceso revisados y ajustados.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Dueños de proceso Gestores de riesgo Profesionales especializados, GIT Gestión de Riesgos, Dirección de Seguimiento y	1-ago-20	18-sep-20	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció la actualización de los mapas de riesgos de corrupción correspondientes a los Macroprocesos de Pensiones, Parafiscales, Gestión Humana, Gestión Jurídica, Gestión Tecnológica, Denuncias de Fraude, Atención al Ciudadano, Control Interno, Gestión Administrativa y Gestión Financiera, la actualización se soporta en los siguientes documentos: * AP-FOR-038 Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión Humana V 10.0 del 25/09/2020 * AP-FOR-038 Mapa de Riesgos de Corrupción Gestión Jurídica V 10.0 del 25/09/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Denuncias de Fraude V 6.0 del 14/09/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Tecnológica V 12.0 del 23/09/2020

1 Reporte de materialización por macroproceso – Mensual
Informe consolidado de materialización de riesgos – Trimestral
Acta de Equipo de Trabajo Temático de Riesgos – Corte 30 de Abril, 31 de Julio, 31 de Octubre de 2020 y 31 de Enero de 2021.
2 Actas de comités de seguimiento – Mensual



**FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO**

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
				Mejoramiento de Procesos				* AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Parafiscales V 11.0 del 25/09/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Pensiones V 9.0 del 19/08/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Atención al Ciudadano V 11.0 del 10/08/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Control Interno V 11.0 del 19/08/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Administrativa V 12.0 del 25/09/2020 * AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Financiera V 10.0 del 18/08/2020
	Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP.	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	21-sep-20	30-sep-20	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció la unificación del mapa corporativo de riesgos de corrupción a partir de los mapas revisados y actualizados de cada uno de los macroprocesos. La unificación se encuentra en el siguiente documento: * AP-FOR-038 CONSOLIDADO Mapa Riesgos Corrupción V 13.0 del 27/10/2020
	Presentar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP actualizado para aprobación del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Darleny Consuelo Fajardo	1-oct-20	16-oct-20	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, la dirección informó que por decisión corporativa los equipos temáticos fueron eliminados, se consultó con la Dirección General y se decidió presentar la actualización del mapa de riesgos de corrupción en el marco de una reunión del Comité Directivo, dejando como evidencia los siguientes documentos: * C.D. Ayuda memoria 27Oct.doc : Corresponde a el acta de la reunión realizada el 26 y 27 de Octubre de 2020 de Reunión de Directores en donde se realiza la presentación del mapa de riesgos de Corrupción; El Director observa que hacia el futuro se deben revisar riesgos que en la práctica ya no existen porque mejoras normativas o tecnológicas los han desaparecido. También revisar el movimiento de los riesgos en el mapa después de aplicados los controles. * PRESENTACION E. DIR CONSOLIDADO RIESGOS CORRUPCIÓN V 13: Presentación que fue expuesta al equipo directivo divulgando la actualización del Mapa Corporativo de Riesgos de Corrupción.
Divulgación	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en el Site del SIG.	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	19-oct-20	30-oct-20	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció la publicación en los sites del SIG y del Sistema de Gestión de Riesgos los documentos AP-FOR-038 CONSOLIDADO Mapa Riesgos Corrupción V 13.0 y CONSOLIDADO M.CORP.RIESGOS CORRUPCIÓN V 13. A continuación se presentan los enlaces donde se encuentran publicados estos documentos: * AP-FOR-038 CONSOLIDADO Mapa Riesgos Corrupción V 13.0: https://drive.google.com/file/d/1GIWB6z2ykwLP2BxRKEOAY_F0Y-wnwAxt/view (Publicado el 05/11/2020) * CONSOLIDADO M.CORP.RIESGOS CORRUPCIÓN V 13: https://drive.google.com/file/d/12lc1UmeFpAcyLQEIHK89NjTTVKkPGJZ3/view (Publicado el 05/11/2020)
	Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP.	Piezas de comunicación publicadas.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	2-nov-20	13-nov-20	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció la divulgación de la actualización y publicación de los mapas de riesgos de corrupción por macroproceso y corporativo, mediante correo electrónico enviado por la oficina de Comunicaciones el 20 de noviembre de 2020 a los funcionarios de la planta y contratistas informando la actualización en el SIG.
Monitoreo o revisión	Reportar materializaciones de riesgos de corrupción cuando aplique (descripción del evento, análisis de causas, revisión de controles y formulación de acciones).	Reporte de materialización por macroproceso.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Dueños de proceso	1-feb-20	Mensual a partir del reporte del mes de Enero de 2020	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció: * "Reporte de materialización de Riesgos de Corrupción para el periodo enero-diciembre de 2020", elaborado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Riesgos Dirección Seguimiento y Mejoramiento de Procesos. En el reporte se evidencio un evento de materialización de riesgos de corrupción correspondiente al riesgo "GP-RC-004 Hurtar o usar indebidamente la información crítica y sensible del proceso pensional, recibiendo a cambio pagos y/o



**FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO**

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
								beneficiarios de terceros*, relacionado con un hecho ocurrido en el periodo 01/01/2014 a 31/12/2015.
	Generar informe consolidado de materialización de riesgos.	Informe consolidado de materialización de riesgos.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2020	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2020	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidencia: * Informe de Materialización de Riesgos de Corrupción Mensual (Septiembre a diciembre de 2020) del Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Riesgos Dirección Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, en los cuales no reportaron eventos materializados.
	Socializar informe de materialización en el Equipo de Trabajo Temático de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Darleny Consuelo Fajardo	30-abr-2019 31-jul-2019 31-oct-2019 31-ene-2020	30-abr-2020 31-jul-2020 31-oct-2020 31-ene-2021	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, la dirección informó que por decisión corporativa los equipos temáticos fueron eliminados, se consultó con la Dirección General y se decidió que los informes de materialización de riesgos se realizarán en el marco de una reunión del Comité Directivo, dejando como evidencia los siguientes documentos: * C.D. Ayuda memoria Riesgos 11Dic: : Corresponde a el acta de la reunión realizada el 11 de diciembre de 2020 en donde se realizó la presentación de los informes de Materialización de Riesgos de Corrupción y Riesgos Operativos. * INFORME MATERIALIZACION R. CORRUPCION Y OPERATIVOS A OCT2020: Presentación que fue expuesta al equipo directivo divulgando el Reporte de Riesgos de Corrupción y Operativos a octubre de 2020.
Seguimiento	Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento.	Asesor de Control Interno	Luis Alberto Camelo Cristancho	30-dic-20	30-dic-20	Administrar riesgos corporativos	La Oficina Asesora de Control Interno efectuó el tercer seguimiento de la vigencia 2020, publicando su resultado el día 18 de enero de 2021; correspondiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020. Adicionalmente se efectuó revisión del mapa de riesgos de corrupción correspondiente a Control Interno AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Control Interno en su versión 11.0 del 19 de Agosto de 2020.

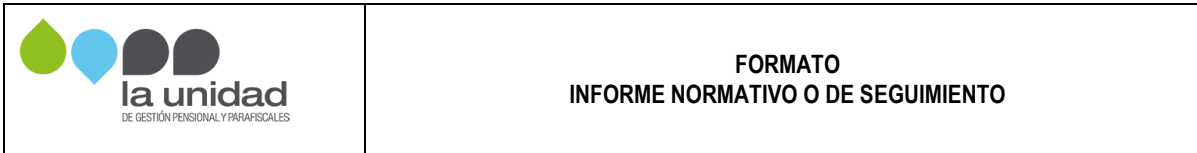
Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades

3.2. Componente No. 2 – Racionalización de Tramites 2020

El objetivo es facilitar al ciudadano el acceso a los tramites y otros procedimientos administrativos que brinda la unidad, por lo que la UGPP implementa normativas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites.

Tabla 3. Cumplimiento Componente No.2 Racionalización de Tramites 2020

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Racionalización de trámites	Difundir información de oferta institucional de trámites de La Unidad.	Realizar una campaña para educar al ciudadano difundiendo la oferta institucional de los trámites de La Unidad a través de redes sociales.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano. Oficina Asesora de Comunicaciones.	1-feb-20	31-dic-20	Dirección de Servicios Integrados de Atención	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano se evidenció correo electrónico de la realización de campaña para educar al ciudadano difundiendo la oferta institucional de los trámites de la Unidad a través de redes sociales, adicionalmente se observó mail de aprobación para envío masivo a 6.400 ciudadanos divulgando los canales de la entidad. El correo electrónico fue enviado el día 02 de Julio de 2020.



Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Racionalización de trámites	Evaluar la viabilidad de ampliar los Puntos de Atención Virtual (PAV) al ciudadano en Bucaramanga y/o Pereira	Documento de análisis y/o presentación de la propuesta	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.	1-feb-20	31-dic-20	Dirección de Servicios Integrados de Atención	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se evidenció documento denominado "VIABILIDAD DE APLICACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUAL (PAV) EN LAS CIUDADES DE BUCARAMANGA Y PEREIRA" en donde se contemplan canales de contacto, descripción de servicios, horarios de atención, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Como conclusiones del estudio de viabilidad se define que:</p> <p>Las estadísticas de atención a la ciudad de Pereira no tienen gran afluencia de ciudadanos inclusive si se adicionan ciudades cercanas como Armenia, Manizales, Dosquebradas, Tuluá y Buga, por tal motivo no requieren de la apertura de un PAV en esta ciudad.</p> <p>Las cifras del Front indicaron que el total de población atendida de la ciudad de Bucaramanga y demás ciudades de la región, si requiere un lugar de atención en esta posición geográfica.</p>

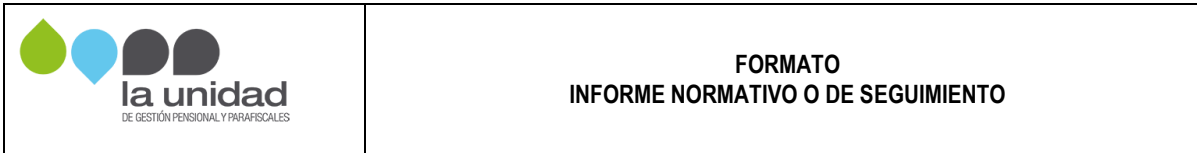
Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades

3.3. Componente No. 3 – Rendición de cuentas 2020

La rendición de cuentas tiene por objetivo, generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de La Unidad en cuanto a la gestión realizada.

Tabla 4. Cumplimiento Componente No.3 Rendición de cuentas 2020

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Rendición de cuentas	Realizar diálogos permanentes con los grupos de valor en temas específicos, utilizando medios tecnológicos disponibles.	Espacios de diálogo realizados.	Director de Estrategia y Evaluación	Director General Grupo de Comunicaciones	1-jun-20	31-dic-20	Seguimiento y evaluación de la gestión	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Comunicaciones, se corroboró que la UGPP realizó distintos encuentros para generar diálogo con los grupos de valor y de interés, en torno a temas misionales de la Entidad y la gestión realizada, se destacan espacios de diálogo como el programa de la Presidencia de la República "Prevención y Acción", con transmisión a nivel nacional por distintos canales de televisión, con la participación del Director General de la UGPP, en los días 9 de junio, 14 de julio, 27 de agosto y 3 de diciembre; También se realizaron tres Live vía YouTube en torno a temas como el programa PAEF, con la participación del Director de Parafiscales y funcionarios de apoyo. Adicionalmente, se participó en conversaciones con los ciudadanos a través de los medios de comunicación, como Caracol Radio, Radio Santa Fe, El Tiempo, entre otros.</p> <p>Se evidenció el documento denominado "Actividad espacios de dialogo.xlsx" con la relación de los diálogos realizados, con la fecha y el respectivo enlace para consulta.</p>
	Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Audiencia pública.	Director de Estrategia y Evaluación	Director General Grupo de Comunicaciones	12-nov-20	12-nov-20	Seguimiento y evaluación de la gestión	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Comunicaciones, se observó que el Director General de la Entidad participó en la audiencia pública de rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el 12 de noviembre de 2020, presentando los principales logros sobre la gestión adelantada en programas estratégicos como PAEF.</p> <p>La información se puede consultar en la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público: https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/RendicindeCuentasyParticipacinCiudadano/paques_home/rend202</p>



Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
								0/gestinstitucional. El video de la transmisión se encuentra en el canal de YouTube del Ministerio de Hacienda https://youtu.be/gPnKxh3_Cyw .
	Consulta a los ciudadanos sobre propuesta de planes y proyectos normativos.	Consultas realizadas.	Director de Estrategia y Evaluación	Directora Jurídica	15-ene-20	31-dic-20		De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Jurídica, se evidenció que durante la vigencia 2020, la Unidad presentó a consideración de los ciudadanos y, en general, de los interesados, seis proyectos normativos (resoluciones), los cuales se publicaron en la página web de la Entidad https://www.ugpp.gov.co/nuestra-entidad/proyectos-normativa - Pestaña Resoluciones. Se evidencia archivo denominado "Actividad consulta normativa.doc" con las publicaciones en la página web.

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

3.4. Componente No. 4 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2020

La política de atención al ciudadano tiene como objetivo señalar los lineamientos y protocolos de atención, establecidos por la UGPP, los cuales sean como guía para la atención al ciudadano en Pensión y Parafiscales en el ciclo de servicios y en cada uno de los momentos de verdad que hagan que la experiencia al ciudadano sea recordada y reconocida por los ciudadanos.

Tabla 5. Cumplimiento Componente No.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2020

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Viabilidad de Acceso a la información a ciudadanos con Discapacidad	El objetivo la Implementación o viabilidad del servicio de interprete y guía de interprete como lo indica la ley 982 de 2005 artículo 80 para la atención de ciudadanos con discapacidad.	Director de Servicios Integrados de Atención	Luz Dary Mendoza	2-ene-20	31-dic-20		De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, se observó el documento denominado "Estudio de Mercado - Convenio INSOR – Ugpp.pdf" que evidencia la gestión realizada a el acceso solicitado con el ISOR. La Dirección informó que no se logró la contratación dada la información enviada por el INSOR respecto a la no viabilidad por tiempo para realizar las actividades
	Viabilidad de Traducción información de la Unidad a otra lengua nativa	Viabilidad para facilitar la información relevante de la Misión de la entidad en otra lengua Nativa	Director de Servicios Integrados de Atención	Luz Dary Mendoza	2-ene-20	31-dic-20	Gestión de relaciones con el ciudadano Gestión de relaciones con el ciudadano	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, se corroboró que se realizaron revisiones de como en otras entidades manejan el tema de enfoque étnico; así mismo se realizaron mesas de trabajo con integración y Dirección de parafiscales y comunicaciones para revisar la viabilidad de implementación en la vigencia 2021. Como evidencia, la dirección adjuntó soporte de reuniones y correos electrónicos referentes a estrategias y lineamientos establecidos para el desarrollo e implementación del enfoque diferencial étnico. - Reuniones semana.docx - Correo de Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - Fwd: Solicitud de Información - Enfoque Étnico

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

3.5. Componente No. 5 - Mecanismo para la transparencia y acceso a la Información 2020

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, tiene por objetivo, generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de la Unidad en cuanto a la gestión realizada.

Tabla 6. Cumplimiento Componente No.5 Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información 2020

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Diligenciamiento de Índice de transparencia en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación.	Reporte de registro de información requerida para el Índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional Oficina de Comunicaciones	1-jul-20	31-dic-20		De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional y la Oficina de Comunicaciones, se evidenció el <i>Reporte de Auditoría ITA para el periodo 2020</i> . El puntaje de Autodiagnóstico fue de 100 sobre 100 puntos y el puntaje de auditoría fue de 94 sobre 100 puntos.
	Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Actas de comités de seguimiento.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Entrega trimestral hasta el 31 de Diciembre de 2020	Entrega trimestral hasta el 31 de Diciembre de 2020		De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se evidenció: * Acta No. 003 del 8 de octubre de 2020 del Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD), la cual tiene por objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Hacer el seguimiento, articulación y Coordinación de los procesos de la Unidad en torno a la atención, oportunidad y calidad con que se tramitan las PQRSFD. Socializar los acuerdos y compromisos entre las áreas para la correcta gestión de las PQRSFD. Revisar y precisar la competencia de cada una de las áreas Definir otros tipos de solicitudes que no tienen línea al interior de la Unidad en lo que respecta al área competente para su conocimiento, lo cual generan continuas reasignaciones entre PDC de Documentic y eventuales vencimiento de términos legales. Exponer la conclusión de la gestión del proceso durante el segundo trimestre de 2020, Informar que la Auditoría Interna comenzó a realizar seguimiento de los PQR del primer semestre de 2020
	Presentación de modificaciones a los instrumentos de gestión de la información al Equipo Temático de Transparencia (en caso de requerirse).	Acta Equipo Temático del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1-ene-20	31-dic-20		De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se evidenció documento denominado <i>"Información instrumentos de gestión de la información publica.docx"</i> Con el cual se informa que en lo corrido de la vigencia 2020, no fueron efectuadas solicitudes de modificación de instrumentos de gestión de la información pública, se contempla la modificación del esquema de publicaciones en el primer cuatrimestre de 2021.
	La Entidad, por intermedio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, estableció la matriz de clientes externos la cual fue publicada en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos.							De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se validó link en donde La Entidad, por intermedio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, estableció la matriz de clientes externos la cual fue publicada en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos. Respecto de la elaboración de los formatos para clientes externos, la entidad elaborará y documentará estos instrumentos en caso de presentarse solicitudes por parte de ciudadanos pertenecientes a etnias minoritarias o ciudadanos en situación de discapacidad, a la fecha no se han solicitado la disposición de formatos especiales.



**FORMATO
INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO**

Componente	Cronograma							Observación
	Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	
	<p>Respecto de la elaboración de los formatos para clientes externos, la entidad elaborara y documentara estos instrumentos en caso de presentarse solicitudes por parte de ciudadanos pertenecientes a etnias minoritarias o ciudadanos en situación de discapacidad, a la fecha no se han solicitado la disposición de formatos especiales.</p> <p>Por último, para la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva, en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos se definió la forma y el tipo de atención prioritaria que se le brindará a esta población en los Puntos de Atención presencial (FRONT).</p>							<p>Link: https://www.ugpp.gov.co/sites/default/files/sites/default/files/tramites_y_servicios/Matriz-tramites-servicios.pdf</p>
	<p>Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – tercer trimestre.</p>	<p>Informe de solicitudes de acceso a la información.</p>	<p>Director de Soporte y Desarrollo Organizacional</p>	<p>Dirección de Servicios Integrados de Atención</p>	<p>1-oct-20</p>	<p>30-oct-20</p>		<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se evidenció:</p> <p>* Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias correspondiente al tercer trimestre de 2020 el cual contiene análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2019 y el segundo trimestre de 2020, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2020. Adicionalmente contempla información referente al actual trimestre informando sobre el número de ingresos de peticiones, distribución por áreas, comportamiento de la gestión en cuanto al cumplimiento de términos legales y canales de atención de preferencia de los ciudadanos, la tercera parte informa sobre las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, y la cuarta parte corresponde al Informe de Solicitudes de Información que ha recibido la Unidad durante el periodo y su correspondiente gestión.</p>


Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

3.6. Componente No. 6 – Iniciativas adicionales 2020

Tabla 7. Cumplimiento Componente No. 6 – Rendición de cuentas 2020

Componente	Nombre de la tarea	Meta o producto	Cronograma				Proceso	Observación
			Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin		
Iniciativas adicionales	Ejecutar el plan de trabajo que se formule a partir de la medición de FURAG 2019, para el fortalecimiento de la implementación de la cultura basada en la integridad.	Definición y ejecución del plan de trabajo que permita avanzar en el fortalecimiento de una cultura de integridad de los servidores de la Entidad.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Subdirector de Gestión del Talento Humano	1-abr-20	31-dic-20	Bienestar, clima y cultura	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se observó el documento "Certificados - Curso de Transparencia e Integridad.xlsx" el cual contiene el listado de 70 servidores que finalizaron el curso virtual del Departamento administrativo de Función Pública - DAFP relacionado con integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, en el último trimestre del 2020. Adicionalmente se evidenció encuesta e informe de la medición del código de integridad y conductas éticas, que permite diagnosticar el estado de la política de integridad y de la cual es herramienta para los planes institucionales de talento humano e Integridad para el año 2021, también aplicada en el último trimestre de 2020.</p> <p>Los resultados de la encuesta fueron de igual manera publicados a toda La Unidad por medio del siguiente video. https://www.youtube.com/watch?v=ZzJdWSYEABQ, del cual remito igualmente soporte de envío por medio corporativo.</p>

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO
---	---

4. Conclusiones

De acuerdo con las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al tercer cuatrimestre de 2020, la Oficina Asesora de Control Interno evidenció la ejecución total de las actividades que contribuyen a fortalecer las acciones que mitigan eventos de fraude y corrupción; las actividades analizadas cumplen en sus entregables y tiempo establecido para su ejecución.

5. Recomendaciones

Continuar realizando las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, de forma que garantice el cumplimiento y la oportunidad establecida; y mantener informado de los avances y de la gestión transparente a todos los grupos de interés, teniendo en cuenta que el plan incluye actividades con vencimiento en el primer cuatrimestre de 2021.