

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2016

Bogotá, D. C., marzo de 2016



Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivos.....	3
3. Seguimiento y monitoreo	4
4. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	5
5. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.....	8
6. Tercer Componente – Rendición de Cuentas.....	10
7. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.....	12
8. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	14
9. Sexto Componente – Iniciativas adicionales: Código de Ética	17
10. Anexo: Mapa de Riesgos de Corrupción.....	18

1. Introducción

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – La Unidad – presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el 2016, considerado como la estrategia para la vigencia conducente a combatir la corrupción, en el marco de la legislación vigente y en desarrollo de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La Unidad, entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, tiene como propósito central el generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país.

Para lo anterior, la UGPP se estructura en ocho direcciones, que dependen de la Dirección General de la entidad, de las cuales la Dirección de Pensiones y la Dirección de Parafiscales tienen la ejecución directa de las funciones misionales antes mencionadas, que se complementan con procesos estratégicos desarrollados por áreas como la Dirección Jurídica, la Dirección de Estrategia y Evaluación y la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, y se apoyan en la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional (ver funciones en <http://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/funciones-generales.html>).

2

Para que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estuviera en cabeza de la alta dirección de la entidad, se definieron las áreas líderes de los distintos componentes del Plan, principalmente en cuatro de las ocho direcciones, así:

- Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Segundo componente: Racionalización de trámites. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Tercer componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Líder: Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.
- Cuarto componente: Rendición de Cuentas. Líder: Dirección de Estrategia y Evaluación.
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

- Sexto componente: Iniciativa adicional. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

Cada componente incluido en este Plan se encuentra articulado a los equipos de trabajo temáticos definidos al interior de La Unidad para la implementación de las políticas de desarrollo administrativo, en el marco del Comité de Desarrollo Administrativo de la entidad. A su vez, este Plan hace parte del Plan de Acción Anual de la entidad, y en este sentido es un instrumento para la gestión de las áreas líderes de cada componente.

Para la elaboración de este Plan se trabajó a partir de información obtenida de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia anterior, junto con los nuevos lineamientos y necesidades de fortalecimiento identificadas para combatir la corrupción. En este proceso de formulación del Plan, desde el 16 de marzo de 2016 se generaron espacios para propuestas y comentarios al documento de inicial, por parte de los ciudadanos y funcionarios de La Unidad, utilizando la página web de la entidad y las redes sociales. Sin embargo, al momento de publicación del documento final no se recibieron observaciones.

2. Objetivos

Con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, La Unidad busca fortalecer su relación con los ciudadanos, basada en el cumplimiento de sus principios de Transparencia y Honestidad. Por esto, para el 2016 se plantea:

- Blindar a la entidad frente a posibles eventos de fraude y corrupción, a través de la actualización y divulgación del mapa de riesgos.
- Identificar trámites susceptibles de racionalización y proponer mejoras que faciliten el acceso de los ciudadanos a los trámites.
- Generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de La Unidad sobre la gestión realizada.
- Mejorar las condiciones de acceso a los servicios de la entidad, para el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- Generar condiciones que garanticen a la población, el acceso a la información.

3. Seguimiento y monitoreo

Teniendo en cuenta la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en una gestión transparente y los actuales lineamientos para la formulación y ejecución del Plan, La Unidad, en cabeza del asesor de Control Interno, hará el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en las siguientes fechas:

- Primer seguimiento: Con corte a 30 de abril y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte a 31 de diciembre y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de enero.

Los resultados del seguimiento se publicarán en la página web de la entidad www.ugpp.gov.co.

Adicionalmente, la Dirección de Estrategia y Evaluación realizará el monitoreo del cumplimiento de las actividades, en conjunto con los líderes de cada componente y las áreas que se considere deben participar en el análisis del avance. Este monitoreo se hará en los espacios que se definan por parte de la Dirección de Estrategia y Evaluación.

4. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP ha venido consolidando la identificación, análisis, valoración y monitoreo de sus riesgos de corrupción a través de la ejecución del Subproceso Administración de Riesgos Corporativos, lo cual ha permitido que a la fecha se cuente con la versión 6 del mapa de riesgos corporativos de corrupción, la cual consta de 45 riesgos y 215 controles. Al respecto es importante anotar que en esta matriz se han incorporado los riesgos identificados por la Agencia del Inspector de Tributos Rentas y Recaudos (ITRC) con los correspondientes controles implementados por la UGPP. Se adjunta el mapa de riesgos corporativos de corrupción.

A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2016 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Someter a revisión del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la política de Administración de Riesgos de Corrupción	Acta de comité	Darleny Consuelo Fajardo	30/04/2016
	1.2	Actualizar política de Administración de Riesgos de Corrupción (si aplica)	Política de Administración de Riesgos de Corrupción, actualizada y publicada	Paola Quintero	15/05/2016
Subcomponente Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar la metodología de identificación y valoración de riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAFP	Caracterización del proceso "Administrar riesgos corporativos" actualizada y publicada	Paola Quintero	31/07/2016
	2.2	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	* Dueños de proceso * Profesionales especializados Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	30/09/2016
	2.3	Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado	Paola Quintero	05/10/2016
	2.4	Presentar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP actualizado para aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Acta de comité	Darleny Consuelo Fajardo	10/10/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción en el Site del SIG	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado	Paola Quintero	15/10/2016
	3.2	Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP	Piezas de comunicación en los siguientes medios: Nuestras noticias, Imagen en Reporte de Noticias, Ventanas emergentes y fondos de pantalla	Paola Quintero	20/10/2016
Subcomponente Monitoreo o revisión	4.1	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 proceso	Dueños de proceso	Mensual a partir de octubre 2016
	4.2	Generar informe consolidado de materialización de riesgos	Informe consolidado de materialización de riesgos	Paola Quintero	Mensual a partir de octubre 2016
	4.3	Socializar informe de materialización en equipo temático de Calidad y Riesgos del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Acta de comité	Darleny Consuelo Fajardo	15/11/2016
Subcomponente Seguimiento	5.1	Primer seguimiento al plan de acción	Informe de seguimiento	Luis Fernando Granados	30/04/2016
	5.2	Segundo seguimiento al plan de acción	Informe de seguimiento	Luis Fernando Granados	31/08/2016
	5.3	Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Luis Fernando Granados	30/01/2017

5. Segundo Componente – Racionalización de Trámites

Durante el año 2015 la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP, realizó el registro en el SUIT del trámite “Denuncias de evasión de aportantes”. Sin embargo, el DAFP rechazó la inscripción dado que consideró que este no es un trámite y que se puede atender como una PQRSF y según los criterios manejados por esta entidad los PQRSF no se registran como trámite.

Igualmente se realizó el registro en el SUIT de los siguientes 4 OPA’s (Otros Procedimientos Administrativos: Certificado de Pensión en Trámite, Certificado de no Pensión, Información aspectos pensionales generales y Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales, de los cuales se encuentra aprobado el Certificado de no Pensión y los demás se encuentran en proceso de inscripción.

Para el año 2016, y en atención a que la UGPP inició su operación a finales del 2011 con sus trámites racionalizados y simplificados, se realizará un diagnóstico que permita identificar cuáles trámites pueden ser objeto de racionalización y en caso de encontrar que alguno amerita ser racionalizado se realizará dicha labor para el segundo semestre del año.

8

A continuación se presenta el plan correspondiente:

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: **UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y APORTES PARAFISCALES - UGPP**

Sector Administrativo: **Hacienda y Crédito Público** Orden: **Nacional**

Departamento: **Bogotá D.C** Año Vigencia: **2016**

Municipio: **Bogotá, D. C.**

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Revisión de los trámites de las áreas misionales e identificación de cuáles de ellos pueden ser racionalizados de acuerdo con la metodología del DAFP.	N.A.	N.A.	La UGPP es una entidad cuya operación inició a finales del 2011, con sus trámites simplificados y racionalizados	El diagnóstico que se realizará permitirá identificar si existen trámites objeto de racionalización		* Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	01/04/2016	30/06/2016
2	Racionalización de los trámites que de acuerdo con la revisión realizada se identifique que deben ser intervenidos. (NOTA: Si no se identifican trámites a racionalizar esta actividad no será realizada)	Según corresponda	Según corresponda		Según corresponda		* Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	01/07/2016	31/12/2016

Nombre del responsable: **DARLENY CONSUELO FAJARDO** Número de teléfono: **4237300 ext 1301**

Correo electrónico: dfajardo@ugpp.gov.co Fecha aprobación del plan:

6. Tercer Componente – Rendición de Cuentas

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Indicador de medición:					
- Productos realizados en tiempo / Productos programados					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consultar a los ciudadanos temas y contenidos para la RdC.	Resultados de consulta publicados	Asesora Comunicaciones	30/04/2016
	1.2	Definir estructura de informe de Gestión y Rendición de Cuentas.	Propuesta base de informe	Director de Estrategia y Evaluación	30/04/2016
	1.3	Publicar informe en página web de la Entidad.	Informes por áreas	Director de Estrategia y Evaluación - Directores de áreas - Asesora Comunicaciones	11/11/2016
	1.4	Publicar información sobre la gestión y logros de la entidad.	Información publicada	Asesora de Comunicaciones Directores de áreas	31/12/2016
	1.5	Publicar el boletín de Parafiscales.	Boletín publicado	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones	31/12/2016

10

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar encuentros ciudadanos en temas misionales.	Encuentro realizado	Asesora de Comunicaciones Directores de áreas	30/11/2016
	2.2	Convocatoria de audiencia pública.	Convocatoria realizada	Asesora de Comunicaciones	07/12/2016
	2.3	Divulgar la RdC a funcionarios de la Entidad.	Divulgación realizada	Asesora de Comunicaciones	07/12/2016
	2.4	Realizar Audiencia Pública.	Audiencia pública	Directores áreas Asesora Comunicaciones	07/12/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios de la UGPP sobre la Rendición de Cuentas.	Capacitación realizada	Director de Estrategia y Evaluación	31/08/2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consolidar propuestas derivadas de la Audiencia pública.	Propuestas consolidadas	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones	16/12/2016
	4.2	Evaluar los contenidos de la audiencia pública.	Instrumento de evaluación aplicado	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones	23/12/2016
	4.3	Elaborar documento resumen y conclusiones.	Documento elaborado	Director de Estrategia y Evaluación	20/01/2017
	4.4	Divulgar información resultado de la Rendición de Cuenta.	Publicación de resultado	Director de Estrategia y Evaluación Asesora de Comunicaciones	31/01/2017

7. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Garantizar la accesibilidad a las personas sordas.	Establecer un protocolo de atención para los ciudadanos con discapacidad auditiva.	Luis Gabriel González - Norma Angel	31 de agosto de 2016
Normativo y procedimental	1	Incorporar en el reglamento interno mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas	Diseñar un mecanismo para gestionar con prioridad las peticiones que hagan referencia a un derecho fundamental y a las presentadas por los menores de	Milena Garzón	31 de octubre de 2016

		por menores de edad y aquellas relacionadas con un derecho fundamental.	edad.		
	2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las PQR.	Realizar un diagnóstico del proceso, diseñar e implementar un plan de acción que permita optimizar el proceso.	Milena Garzón	31 de diciembre 2016
Relacionamiento con el ciudadano	1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido e informar resultados a nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Implementación del modelo de calidad percibida a cargo de la Unidad.	Luz Dary Mendoza	31 de mayo de 2016

8. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar diagnóstico de cumplimiento Ley 1712 de 2012 (Publicación en página WEB)	Matriz de Diagnóstico	Documentos Publicados/Documentos que deben ser publicados	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	30 de abril
	1.2	Realizar publicación de Información faltante de acuerdo a lo establecido en la Matriz de Diagnóstico	Publicación en Página WEB	Documentos faltantes de publicación/Documentos publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones	31 de mayo
Subcomponente 2 Elaboración los	2.1	Adopción Programa de gestión Documental de la entidad	Acto administrativo	Instrumentos de Gestión de Información Elaborados/Instrumentos de Gestión de	Equipo Temático Transparencia CDA	31 de diciembre

Instrumentos de Gestión de la Información	2.2	Adopción Índice de Información Casificada y Reservada	Acto administrativo	Información Adoptados mediante acto administrativo	Equipo Temático Transparencia CDA	31 de Mayo
	2.3	Adopción esquema de publicación de información	Acto administrativo		Equipo Temático Transparencia CDA	31 de Mayo
Subcomponente 3 Criterio diferencial de accesibilidad	3.1	Elaboración de matriz clientes externos en situación de discapacidad o miembros etnias minoritarias	Matriz	Actividades propuestas/Actividades Ejecutadas	Dirección de Servicios Integrados de Atención	29 de julio
	3.2	Elaboración de Formatos para clientes externos en situación de discapacidad o etnias minoritarias (en caso de aplicar de acuerdo con la matriz)	Formatos Elaborados		Dirección de Servicios Integrados de Atención	31 de agosto

	3.3	Publicación de formatos para clientes externos en situación de discapacidad o etnias minoritarias (en caso de aplicar de acuerdo con la matriz)	Formatos Publicados		Oficina Asesora de Comunicaciones	15 de septiembre
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Definición y unificación de instrumentos de medición de solicitudes de acceso a la información pública	Acta definición de instrumentos de medición	Actividades propuestas/Actividades Ejecutadas	Dirección de Servicios Integrado de Atención - Subdirección de Gestión Documental	30 de junio
	4.2	Geneación de informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de Solicitudes de Acceso a la Información		Dirección de Servicios Integrado de Atención - Subdirección de Gestión Documental	30 de julio

9. Sexto Componente – Iniciativas adicionales: Código de Ética

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
INICIATIVAS ADICIONALES	1	Revisión del Código de Ética con la finalidad de establecer temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otras.	Acta de revisión Código de Ética	Actividades propuestas/Actividades Ejecutadas	Dirección de Soporte - Oficina Control Disciplinario	29 de julio
	2	Efectuar la modificación del Código de Ética (en caso de ser necesario)	Código de Ética Modificado		Dirección de Soporte - Oficina Control Disciplinario	30 de agosto



10. Anexo: Mapa de Riesgos de Corrupción

Ver documento Anexo “Mapa de riesgos de corrupción”.