

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015



Dirección de Estrategia y  
Evaluación



## Contenido

Introducción .....	2
Objetivo .....	3
Componentes del plan.....	4
1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. ....	4
2 Estrategia Antitrámites. ....	7
3 Rendición de Cuentas.....	9
4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. ....	10
Consolidación, seguimiento y control.....	13



## Introducción

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGP, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 y en coherencia con el principio de transparencia que la guía, elaboró este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015.

Atendiendo lineamientos nacionales y a partir de elementos planteados en las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, liderado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, este Plan se desarrolla en cuatro componentes: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; Estrategia Antitrámites; Rendición de Cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Cada componente plantea las actividades que permiten desarrollar los componentes para la vigencia y se constituye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.



## Objetivo

Definir las acciones que la Entidad desarrollará en la vigencia 2015 como instrumento para el control de la gestión, conducentes a fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la UGPP y abrir espacios de diálogo con los ciudadanos.



## Componentes del plan

### **1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.**

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 proceso Administración de Riesgos Corporativos, lo cual ha permitido que a la fecha se cuente con la versión 4 de la matriz de riesgos y controles de corrupción y del correspondiente mapa de riesgos corporativos de corrupción. Al respecto es importante anotar que en ésta 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.

Así mismo, es importante destacar que durante el año 2014 no se presentó la materialización de ninguno de los riesgos que hacen parte de mapa de riesgos corporativos de corrupción de la UGPP.

A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2015 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
Componente 1. Riesgos de Corrupción	Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	Definir los roles corporativos para los procesos misionales y configurarlos en la herramienta de gestión de identidades y en los servicios de TI	*Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos * Dirección de Pensiones * Dirección de Parafiscales * Dirección de Servicios Integrados de Atención *Dirección de Gestión de TI	dic-15
			Fortalecer el monitoreo a la administración de usuarios y roles de los aplicativos críticos	* Director de Gestión de TI *Oficial de Seguridad	dic-15
			Fortalecer la cultura de seguridad de la información a través de la concienciación del personal	* Todas las Direcciones * Oficial de Seguridad	dic-15
		Fortaleciendo el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales	Continuar fortaleciendo la estandarización de los procesos misionales a partir de la automatización de los procesos misionales 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.	Todas las Direcciones	dic-15
		Preservar las confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información	Continuar con el fortalecimiento de la digitalización temprana de todos los documentos misionales y no misionales que recibe o que produce la entidad y el acceso seguro a los mismos.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	dic-15
		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	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	dic-15

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
		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	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	dic-15
		Fortalecer la Defensa Judicial	Continuar fortaleciendo el sistema de información jurídico, como mecanismo 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.	Dirección Jurídica	dic-15
		Mantener procesos de contratación transparentes	Continuar con el fortalecimiento de las actividades de vigilancia y control durante todo el ciclo de los procesos de adquisición y administración de bienes y servicios, cumpliendo con los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	dic-15

## 2 Estrategia Antitrámites.

Durante el año 2014 la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP se concentró en la revisión de sus trámites pensionales en comparación con los trámites ofrecidos por las 20 (entidades de las cuales recibió la competencia administrativa para el reconocimiento de los trámites pensionales, defensa judicial y administración de la nómina de los pensionados. Esta revisión se realizó aplicando la metodología propuesta en la Guía de Racionalización de Trámites del DAFP: a) Identificación de trámites, b) Priorización de trámites a intervenir, c) Racionalización de trámites.

Igualmente, se fortalecieron los mecanismos de interoperabilidad con entidades como el Ministerio de Hacienda y Colpensiones, estableciendo acuerdos de niveles de servicio e implementando mejoras en el flujo de información entre entidades, teniendo como objetivo final asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de los trámites pensionales.

Para el año 2015, la UGPP en relación con la Estrategia Antitrámites desarrollará las siguientes acciones:

- Registro en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT), de los trámites relacionados con el área Misional de Parafiscales.
- Revisión de los Otros Procedimientos Administrativos de las áreas misionales de Pensiones y Parafiscales, preparación de la información correspondiente y registro de los mismos en el SUIT (descripción, requisitos, soporte legal, canales de atención).
- Revisión y ajuste permanente a los procesos misionales e identificación de necesidades de mejoramiento, para realizar cambios que faciliten el logro de las metas establecidas y la satisfacción de los ciudadanos con los trámites y servicios de la UGPP. Los cambios, ajustes y mejoras a los procesos se evidenciarán en las modificaciones a las caracterizaciones de procesos, instructivos y formatos.

A continuación se presenta un detalle de las iniciativas que serán ejecutadas:

Componente	Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha Final
<b>Componente 2. Estrategia Antitrámites</b>	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	Registro en el SUIIT de los trámites relacionados con el área Misional Parafiscales.	Dirección de Parafiscales Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Diciembre 2015
			Registro en el SUIIT de los Otros Procedimientos Administrativos de las áreas misionales Pensiones y Parafiscales.	Dirección de Pensiones Dirección de Parafiscales Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Diciembre 2015
			Revisión y ajuste permanente a los procesos misionales, identificación de necesidades de mejoramiento e implementación de cambios	Dirección de Pensiones Dirección de Parafiscales Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Diciembre 2015

### 3 Rendición de Cuentas.

Componente	Estrategia	Objetivo	Actividad	Fecha final	Responsable	
I. Alistamiento Institucional	Procesos administrativos	Garantizar la realización de la rendición de cuentas, tanto en su metodología como en sus requerimientos logísticos.	1	Definición de la estrategia de la Rendición de Cuenta.	30/06/2015	Dirección de Estrategia
			2	Proceso contractual del medio de divulgación y de logística requerida.	30/10/2015	Área de Comunicaciones
	Divulgación de la Rendición de Cuenta	Dar a conocer la rendición de cuentas de la Entidad.	3	Definición o actualización de bases de datos de grupos de interés a invitar.	30/09/2015	Dirección de Estrategia
			4	Envío de invitaciones.	30/11/2015	Área de Comunicaciones
			5	Divulgación a funcionarios de la Entidad.	30/11/2015	Área de Comunicaciones
			6	Publicación en medios digitales (web, redes, etc., según definición) y prensa, según la definición de la metodología.	30/11/2015	Área de Comunicaciones
	Preparación de información	Generar la información para los ciudadanos, en el marco de la rendición de cuenta.	7	Definición de canales de diálogo.	30/09/2015	Área de Comunicaciones
			8	Definición de estructura de informe de rendición de cuentas y requerimientos de información.	15/10/2015	Dirección de Estrategia
			9	Solicitud, actualización y envío de información por Direcciones (áreas de la Entidad).	13/11/2015	Direcciones de la Entidad
			10	Consolidación de informe de rendición de cuenta	20/11/2015	Dirección de Estrategia
			11	Publicación de informe en página web de la Entidad.	30/11/2015	Área de Comunicaciones
II. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Preparación	Generar las condiciones para la realización de la audiencia pública.	12	Elaboración de material de soporte para la audiencia pública.	18/12/2015	Dirección de Estrategia - Área de Comunicaciones
			13	Revisión de preproducción del evento.	18/12/2015	Área de Comunicaciones
	Audiencia Pública	Abrir espacios de diálogo con la ciudadanía, sobre la gestión de la entidad.	14	Evento Rendición de Cuentas, según la definición de estrategia.	18/12/2015	Dirección de Estrategia - Área de Comunicaciones
			15	Rendición de Cuentas - Retroalimentación.	15/01/2016	Dirección de Estrategia - Área de Comunicaciones
III. Posterior a la Audiencia Pública	Generación de Informes	Dejar registro de la información obtenida en la rendición de cuentas.	16	Tabulación de encuestas y evaluaciones, según lo recibido de los ciudadanos.	29/01/2016	Dirección de Estrategia
			17	Elaboración de documento resumen y conclusiones	12/02/2016	Dirección de Estrategia
			18	Divulgación de información resultado de la RdC	19/02/2016	Dirección de Estrategia

## 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Mecanismos		A través de	Plan de Acción	
			Actividad	Fecha
<b>A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.</b>				
1	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	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
2	Implementar y optimizar procedimientos internos que soporten entrega de trámites y servicios al ciudadano	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
3	Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.	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
4	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	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:  -Solución -Imagen -Infraestructura física -Calidad del asesor -Cumplimiento a requerimientos -Facilidad en trámites -Honestidad transparencia	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano.	Bimestral (de acuerdo con la estrategia que se defina)
5	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	De los resultados de las mediciones de calidad percibida, se toman 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.	Nuevo punto de atención virtual.  Reuniones con las asociaciones de pensionados.  Ferias de atención al ciudadano (5) ferias en el año.	Primer semestre 2015  A solicitud.  Según cronograma DNP.
6	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	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	La publicación se mantiene mientras la normatividad vigente así lo exija.	Permanente

Mecanismos		A través de	Plan de Acción	
			Actividad	Fecha
		para garantizarlos efectivamente.		
7	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre los procedimientos trámites y servicios de la entidad.	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
8	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	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
9	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.	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
10	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre Horarios y puntos de atención.	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
11	Establecer procedimientos diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	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 presencial.	Permanente
<b>B. Gestión</b>				
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 por el programa gobierno en línea.	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, recepcionar por este canal este tipo de solicitudes.	Mantener el servicio actualizado a través de la WEB.	Permanente
2	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la prestación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	La página WEB en el link de servicios de información al ciudadano para los trámites de parafiscales se encuentra el formato electrónico.	Mantener el servicio actualizado a través de la WEB.	Permanente
3	Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	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.	Primer semestre de 2015

Mecanismos		A través de	Plan de Acción	
			Actividad	Fecha
4	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Se cuenta con el correo contactenos@ugpp.gov.co</p> <p>Volantes informativos distribuidos en las ferias de atención al ciudadano y en el punto de atención presencial.</p>	<p>Mantener informada a la ciudadanía a través de los mecanismos establecidos.</p>	<p>Permanente</p>



## Consolidación, seguimiento y control

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la realiza la Dirección de Estrategia y Evaluación de la UGPP.

Por su parte, el asesor de Control Interno de la Entidad o quien haga sus veces adelantará las actividades de verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control a las acciones contempladas en este Plan. Para 2015, el Plan contará con seguimiento a 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 Diciembre.