

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEFINIDAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP)

Año: 2013

Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Abril de 2013

Fecha de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: 31 de diciembre de 2013

COMPONENTE	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA FINAL	ACTIVIDADES REALIZADAS (CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
<b>Componente 1. Riesgos de Corrupción</b>	Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Preservar las confidencialidad (a quien lo requiere para desempeñar su función), integridad (cómo debe estar) y disponibilidad (cuando se requiera) de la información	Fortalecer el sistema de Gestión de Seguridad de la información teniendo como referente el estándar ISO 27001 que incluye los siguientes controles: - Gestión de activos de información (clasificación y gestión del riesgo), - Seguridad de los recursos humanos (acuerdo de confidencialidad, acuerdo de uso aceptable de los recursos de tecnología, sensibilización y concientización), - Control de acceso lógico (proceso de gestión de cuentas de usuario a través de una solución informática para la gestión de accesos e identidades - IAM, así como su monitoreo para verificar que los perfiles correspondan a los roles y funciones de los usuarios), - Seguridad en las operaciones y comunicaciones (seguridad en los distintos componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad), - Seguridad en el desarrollo y adquisición de sistemas de información (estándares de seguridad en aplicaciones), - Gestión de incidentes (implantación de un procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información), y - Monitoreo periódico de dichos controles.	Todo el equipo Directivo Oficial de Seguridad Control Interno	Diciembre de 2013	<p><b>- Gestión de activos de información (clasificación y gestión del riesgo):</b> Se han inventariado los activos de información de los procesos críticos de la entidad, y se valoraron los de los procesos misionales, lo que permitió definir un conjunto de planes de tratamiento sobre los riesgos identificados, los cuales incluyen: Revisión de los usuarios de los sistemas de información críticos y validación de roles y perfiles según lo definido en cada proceso de negocio. Se inventariaron los activos de información para los demás procesos de la entidad y se levantaron las matrices de riesgo correspondientes por cada inventario.</p> <p><b>- Seguridad de los recursos humanos (acuerdo de confidencialidad, acuerdo de uso aceptable de los recursos de tecnología, sensibilización y concientización):</b> Se documentaron los acuerdos en mención y se dio inicio a su aplicación en con los contratistas de la entidad. Adicionalmente, se dio inicio a la campaña de divulgación del Acuerdo de Uso de TI. Se adjunta el documento de "Acuerdo de confidencialidad y compromiso ético" de una carpeta contractual de julio de 2013.</p> <p><b>- Control de acceso lógico (proceso de gestión de cuentas de usuario a través de una solución informática para la gestión de accesos e identidades - IAM, así como su monitoreo para verificar que los perfiles correspondan a los roles y funciones de los usuarios):</b> Se definió e implementó la Política Específica de Gestión de Acceso Lógico, en la cual se incluyen las bases para el gobierno para temas como la creación, modificación, e inactivación de usuarios, roles, y perfiles en servicios informáticos. Asimismo, se está documentando el conjunto de roles y perfiles de los sistemas de información críticos, lo cual servirá de base para la implementación de la solución de Gestión de Accesos e Identidades —IAM. Se evidenció la publicación de la política en el Site URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit</a>, la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos aprobó la Política Específica de Gestión de Acceso Lógico código AP-PIT-001 el 29 de Octubre de 2013. El IAM se contrató con el objetivo de verificar el directorio activo, ECM, BPM, archivos Excel compartidos y Cactus (Nómina y Pensiones) y se realizó una adición para agregar el sistema de información DEXON, el avance del proyecto va en un 87% teniendo fecha estimada para terminar el 31 de diciembre.</p> <p><b>- Seguridad en las operaciones y comunicaciones (seguridad en los distintos componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad), - Seguridad en el desarrollo y adquisición de sistemas de información (estándares de seguridad en aplicaciones):</b> Se documentó una política específica para el desarrollo y adquisición de sistemas de información, la cual está en revisión para su aprobación. Adicionalmente se documentó una propuesta de estrategia y táctica de seguridad informática. Ya se aprobó y se encuentra publicada. Se evidenció la publicación de la política en el Site URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit</a>, la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos aprobó la Política Específica de Desarrollo y Adquisición de Sistemas de Información código AP-PIT-002 en Noviembre de 2013.</p> <p><b>- Gestión de incidentes (implantación de un procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información):</b> Se documentó una política específica de gestión de incidentes de seguridad de la información, la cual se encuentra en revisión, para su posterior aprobación. Ya se encuentra aprobada y publicada. Se evidenció la publicación de la política en el Site URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BwzMAYaHkYtKvE9qMG9DUW9wZUJ/edit</a>, la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos aprobó la Política Específica de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información código AP-PIT-003 en Noviembre de 2013.</p> <p><b>- Monitoreo periódico de dichos controles:</b> Las políticas definidas y antes mencionadas, incluyen actividades de monitoreo periódico, a fin de identificar desviaciones y oportunidades de mejora. Entre las actividades de monitoreo ya ejecutadas se encuentra la revisión de usuarios, roles, y perfiles en los sistemas de información críticos de la entidad. Se evidencian correos enviados a las diferentes áreas de la entidad para verificar los usuarios identificados de los sistemas de información utilizados, con el fin de depurar los activos e inactivos.</p>
		Mayor control sobre los servicios configurados para los usuarios	Implementación y virtualización de escritorios con el fin de centralizar el despliegue de aplicaciones y ejercer control sobre la información de la UGPP que manejan los usuarios.	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	Diciembre de 2013	<p>* El área de tecnología finalizó el proceso de virtualización de escritorios con un total de 950 usuarios ubicados en las diferentes sedes de la entidad. De acuerdo con el proceso de poblamiento, ha aumentado la cantidad de usuarios y por ende la virtualización, por lo cual para el mes de diciembre se tiene proyectado terminar aproximadamente 260 virtualizaciones correspondientes a sustanciación (10), FRONT (20), Parafiscales (100) y sede Arrecife (130).</p>
		Buscar y promover la transparencia en el servicio prestado al ciudadano	Fortalecer los controles de monitoreo sobre las personas que tienen contacto con el ciudadano.	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	Diciembre de 2013	<p>* Se implementó un monitoreo sobre muestras aleatorias de las capturas de información realizadas por los agentes del Back y el Front. Los registros de estos monitoreos son conservados por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.</p> <p>*Al igual se dio inicio en el mes de diciembre del presente año, el seguimiento del 100% del personal del back y front, a través de la consulta de los usuarios en cromasoft frente a la tipología y número de casos atendidos, con el propósito de identificar posibles irregularidades y así tomar las acciones pertinentes. En el mes de Enero se obtendrá los resultados del análisis.</p>
		Mejorar el control, trazabilidad y transparencia de los procesos misionales	Optimizar la estandarización de los procesos misionales a partir de la automatización de los procesos e interoperabilidad entre los mismos o con entidades externas con el fin de tener monitoreo permanente y en línea sobre lo que ocurre en el proceso y levantar alertas tempranas sobre anomalías relacionadas con fraude o corrupción.	Todas las Direcciones	Diciembre de 2013	<p>* Frente a la automatización de los procesos, la entidad ha venido trabajando en la implementación del Business Process Management (BPM) en los procesos misionales de pensiones y parafiscales: - En relación con Pensiones actualmente se encuentra en la fase de pruebas y se estima su despliegue para el mes de Enero de 2014. - Frente al macroproceso misional de Parafiscales se encuentra en fase de diseño y construcción del proceso de Determinación de Obligaciones y Denuncias Parafiscales y se estima su despliegue para el mes de Mayo de 2014. * Actualmente se encuentra en la etapa de pruebas del gestor documental (ECM), el cual esta proyectado su implementación para el mes de enero de 2014.</p>
		Preservar las confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información	Fortalecer la digitalización temprana de todos los documentos que recibe o genera para el ciudadano con el fin de preservar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>* Actualmente todos los documentos recibidos en el Front y por correo electrónico se digitalizan a través del aplicativo Orfeo Scan en el aplicativo ORFEO, de acuerdo con indagación todos los documentos que ingresan a la entidad son digitalizados el mismo día que ingresan, previo a su preparación y separación por tipo documental. * Se encuentra en proceso de pruebas del gestor documental (ECM), el cual está proyectado su implementación para enero de 2014. * Las directrices frente a las actividades de correspondencia se encuentran documentadas en la caracterización del subproceso gestionar la correspondencia.</p>
		Reducir la existencia de cadenas de corrupción	Revisar y fortalecer la segregación de funciones con el fin de evitar concentración de poder y toma de decisiones.	Todas las Direcciones	Diciembre de 2013	<p>* Para el proceso misional de Determinación de Obligaciones Parafiscales a partir del mes de octubre del presente año se implementó la metodología de trabajo "islas de producción", en donde cada uno de los profesionales que intervienen realiza una etapa del proceso, buscando de esta forma una mejor segregación de funciones. * Para el proceso misional de pensiones, se hizo una revisión en donde se encontró que las mejoras realizadas en el 2013 han contribuido a la segregación de funciones. * Dentro de la Política Específica de Gestión de Acceso Lógico código AP-PIT-001, en su numeral 5.1.1 Definición de un nuevo rol. Establece que para la creación de un nuevo rol se debe considerar una adecuada segregación de funciones.</p>
		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 contratan para desarrollar actividades para la UGPP.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>En la caracterización del subproceso de selección código GH-SUB-003 aprobada el 9 de agosto de 2013, se pueden observar los lineamientos para definir el personal idóneo de la Entidad. El proceso de selección se modificó y se incluyeron los siguientes aspectos: * Creación de una segunda instancia de decisión cuando se presentan diferencias entre la Subdirección de Gestión Humana y el Director del Área correspondiente, respecto del candidato a seleccionar para ocupar el cargo.* Revisión por parte de la Subdirección de Gestión Humana y un profesional de Gestión Humana del informe psicotécnico y demás registros del proceso del selección, verificando la transparencia y correcta ejecución del proceso. De igual forma se estableció la caracterización del subproceso selección por outsourcing código GH-SUB-009 aprobada el 9 de agosto de 2013, en el cual se especifica que el profesional de selección verificará, y hará seguimiento al proceso efectuado por las psicólogas externas, con el fin de garantizar que el proceso se desarrolle en forma oportuna. (Regla de negocio).</p>

Componente 1. Riesgos de Corrupción	Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Mantener personal idóneo y transparente	Fortalecer las actividades de inducción, re inducción y campañas relacionadas con el código de ética establecido por la entidad y control disciplinario.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>* Para los nuevos funcionarios que ingresan a la entidad dentro del proceso de inducción se incluye una charla sobre el código de ética de la entidad y la prevención de faltas disciplinarias.</p> <p>* Una vez al año se brinda reinducción a todo el personal contratista y del planta sobre los temas en mención.</p> <p>* En conjunto con la oficina asesora de Comunicaciones se hace una difusión semanal a través de correo electrónico y mensajes de fondo en el computador, reforzando los conceptos del código de ética y aspectos disciplinarios.</p> <p>* La entidad ha identificado tres principales grupos de interés en lo referente al manejo de información recibida y generada: Funcionarios (personal vinculado a la planta de personal), colaboradores (Personal contratado bajo la calidad de contratos de prestación de servicios) y terceros (empresas proveedoras de bienes y servicios). Por los cual a partir del 2013 se estableció la firma de un acuerdo de confidencialidad y compromiso ético para los grupos citados anteriormente.</p> <p>* Se anexan listados de asistencia de las inducciones que ha venido realizando la entidad en el trimestre evaluado.</p>
		Fortalecer la Defensa Judicial	Implementar mecanismos automáticos de seguimiento y control que permitan la intervención oportuna ante las autoridades judiciales, la actualización de la información y la generación de estrategias y argumentos de defensa.	Dirección Jurídico	Diciembre de 2013	<p>El aplicativo SysmanPJ, cuenta con un sistema de alertas que permite visualizar los tiempos de vencimiento de las diferentes actuaciones según la etapa en que se encuentre registrado el proceso judicial activo, las cuales responden a los plazos determinados en la ley y que están parametrizados, sin opción de modificación del usuario final. La ejecución de estas alertas se presentan cuando existe información cargada en el aplicativo. A la fecha se ha registrado información parcial de los procesos en los cuales la Entidad es parte, lo cual permite que se evidencie el correcto funcionamiento de las alertas de las actuaciones procesales con vencimientos próximos.</p> <p>El cargue definitivo de la información de todos los procesos activos, permitirá contar con este mecanismo para todas las actuaciones procesales. En cuanto a la actualización de la información se tiene una base actualizada que será cargada a Sysman. En relación con la generación de estrategias y argumentos de defensa, los días 21, 22 y 23 de agosto del año en curso, se llevó a cabo el 1er encuentro de abogados externos para la defensa judicial UGPP, en el cual se expusieron los lineamientos de prevención de daño antijurídico que a la fecha han sido avalados por el Comité de Defensa Judicial y Conciliaciones a los apoderados externos que ejercen la representación judicial y extrajudicial de la Unidad. Lo anterior permitió alinear a los abogados externos respecto de las políticas institucionales.</p>
		Mantener procesos de contratación transparentes	Fortalecer las actividades de vigilancia y control durante todo el ciclo de los procesos de contratación.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>* Se creó el Grupo de Ejecución Presupuestal y Contractual (GEPC), el cual tiene la responsabilidad de controlar la ejecución financiera y presupuestal de los contratos, haciendo seguimiento a la supervisión de los mismos.</p> <p>* Se encuentran en la fase de revisión y aprobación los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios y Selección y Evaluación de Proveedores, de acuerdo con el Decreto 1510 de 2013 en el cual se menciona que Colombia Compra Eficiente entregará los lineamientos frente para la operatividad de los procesos de contratación para las entidades públicas.</p> <p>* Actualización del formato de supervisión de contratos código GA-FOR-044 aprobado el 25 de octubre de 2013 por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Se encuentra en el SITE URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0B7nmeH0B9xpBQ21HOWIOLWNyakk/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0B7nmeH0B9xpBQ21HOWIOLWNyakk/edit</a>. Adicional se ha trabajado el subproceso de supervisión (anexo borrador del subproceso).</p>
		Proteger los recursos físicos de la entidad	Fortalecer los controles de acceso físico en todas las sedes de la entidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>*Se contrató al nuevo proveedor de vigilancia En el pliego de condiciones se han fortalecido los requerimientos de seguridad, en la cuanto a la obligatoriedad del cumplimiento del Protocolo de Seguridad y las condiciones específicas de seguridad requeridas por la UGPP.</p> <p>*Se actualizo el Protocolo de Seguridad versión 2, código GA-INS-004 aprobado por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional fecha 11 de Octubre de 2013, incluyendo el numeral 4.7 "De la recepción de correspondencia". Se encuentra publicado en el Site URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BzkWBd2gKXHRFRoVm5obksxdzg/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BzkWBd2gKXHRFRoVm5obksxdzg/edit</a>.</p>
		Proteger los recursos físicos de la entidad	Fortalecer los controles de acceso físico en todas las sedes de la entidad.	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Diciembre de 2013	<p>*Se contrató al nuevo proveedor de vigilancia En el pliego de condiciones se han fortalecido los requerimientos de seguridad, en la cuanto a la obligatoriedad del cumplimiento del Protocolo de Seguridad y las condiciones específicas de seguridad requeridas por la UGPP.</p> <p>*Se actualizo el Protocolo de Seguridad versión 2, código GA-INS-004 aprobado por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional fecha 11 de Octubre de 2013, incluyendo el numeral 4.7 "De la recepción de correspondencia". Se encuentra publicado en el Site URL <a href="https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BzkWBd2gKXHRFRoVm5obksxdzg/edit">https://docs.google.com/a/ugpp.gov.co/file/d/0BzkWBd2gKXHRFRoVm5obksxdzg/edit</a>.</p>

COMPONENTE	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA FINAL	ACTIVIDADES REALIZADAS (CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
Componente 2. Estrategia Antitrámites	Diseñar e implementar mecanismos que faciliten el acceso de los ciudadanos a los trámites ofrecidos por la Entidad	Ofrecer atención a nivel nacional mediante la implementación de medios virtuales, evitando el desplazamiento a Bogotá de los ciudadanos que no residen en ella	Implementar y habilitar en 4 ciudades del país los Puntos de Atención Virtual (PAV), los cuales serán atendidos por Asesores Especializados a través de canales virtuales que permitirán la radicación de trámites, el suministro de información del estado de los mismos y asesoría especializada, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Servicios Integrados al ciudadano.</li> <li>Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.</li> <li>Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.</li> </ul>	Diciembre de 2013	<p>* El primer Punto de Atención Virtual (PAV) se instaló en junio de 2012 en la Unidad de Atención al Ciudadano, con el propósito de monitorear y asegurar su adecuado funcionamiento antes de implementarlo en otras ciudades.</p> <p>* Teniendo en cuenta que después de Bogotá, el departamento de Antioquia ocupa el segundo puesto respecto del lugar de origen de los visitantes atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, el 9 de diciembre de 2013 se inaugura el PAV en la ciudad de Medellín, ubicado en el Centro Comercial Punto Clave, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.</p> <p>* De acuerdo con la proyección de la Dirección de Servicios Integrados al Ciudadano, para el 2014 se implementarán dos PAV adicionales en las ciudades de Cali y Barranquilla y se realizará el estudio de costo-beneficio para un PAV en la zona cafetera.</p>
			Implementar la notificación personal por correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Servicios Integrados al ciudadano.</li> <li>Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.</li> <li>Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.</li> </ul>	Diciembre de 2013	<p>La notificación personal por correo electrónico busca evitar el desplazamiento del ciudadano a la Unidad de Atención al Ciudadano de la UGPP, para conocer las resoluciones que ha emitido la entidad respecto del trámite solicitado. Al respecto se diseñó y aprobó el instructivo de notificaciones por correo electrónico - Cali center, código SC-INS-009 aprobado en Octubre de 2013 por el Director de Servicios Integrados de Atención. Actualmente se encuentra en funcionamiento. En su implementación se está realizando una mejora al software Cromasoft, para que una se genere una resolución, el software revise si el ciudadano autorizó el envío de la notificación vía correo electrónico y si es así la remita de forma automática al correo registrado.</p>
			Inscripción de la totalidad de los trámites definidos por la entidad	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.	No aplica	<p>Esta acción no quedó contemplada dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sin embargo se realizó seguimiento a la inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de los trámites definidos por la Institución.</p> <p>Se venía realizando el registro, en el Sistema Único de Información y Trámites V2, de los 36 trámites identificados por la UGPP, sin embargo en el desarrollo de este ejercicio el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) generó una nueva versión de dicho aplicativo (V3), lo cual hizo necesario la migración a dicha versión de los trámites que se venían trabajando. Igualmente, se hizo una revisión de 13 trámites de Pensión Vejez los cuales estaban separados para especificar las distintas entidades para las cuales se brinda este reconocimiento. Como resultado de esta revisión se registró un único trámite bajo la denominación Pensión de Vejez, el cual agrupa los requerimientos y normatividad de los 13 trámites anteriores. Adicionalmente, se realizó el registro de 1 nuevo trámite de novedad de nómina el cual no se había identificado en el inventario inicial de los 36 trámites. En resumen, el registro de los trámites se encuentra culminado por parte de la UGPP con la inscripción de un total de 25 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites V3.</p> <p>Actualmente se está a la espera de que el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones habilite el nuevo portal del Estado Colombiano a través del cual los ciudadanos podrán consultar dichos trámites. Según información suministrada por el DAFP esta consulta será posible a partir de Diciembre de 2013.</p> <p>Al realiza la consulta de reporte en la página web <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a>, define que el avance de la UGPP frente a la inscripción de los trámites es del 100%.</p>

COMPONENTE	MECANISMO	A TRAVÉS DE	ACCIÓN	FECHA FINAL	ACTIVIDADES REALIZADAS (CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano				
	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	La Dirección de Servicios Integrados de Atención está revisando la página web de manera permanente y ha solicitado al área de comunicaciones los ajustes pertinentes.
	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	La Dirección de Servicios Integrados de Atención ha estado involucrada con la revisión de los sistemas que soportan el proceso y los resultados de las pruebas.

	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	De manera diaria y mensual, se realizan monitoreos de calidad y oportunidad frente a respuesta de los derechos de petición. La calidad se consolida en una base mensual y la oportunidad de respuesta de los derechos de petición se evalúa diariamente con el Informe de Derechos de Petición (DP)
	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: - Infraestructura física - Calidad del asesor - Cumplimiento a requerimientos - Facilidad en trámites - Honestidad transparencia y confiabilidad.	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del ciudadano.	Mensual	La entidad mide la satisfacción del ciudadano mensualmente, los resultados se presentan a continuación: Marzo: 83% (1.535 encuestas), Abril: 81% (1.939 encuestas), Mayo: 83% (1975 encuestas), Junio: 85% (1.402 encuestas), Julio 84% (1.847), Agosto 82% (1.784 encuestas), Septiembre 82% (1.248 encuestas), Octubre 83% (1.382 encuestas) y Noviembre 83% (1.209).
	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 que se encuentran en procesos.	* El punto de atención virtual esta en proceso de implementación. * Implementación del proceso de notificación de actos administrativos por medio electrónico. * Reuniones con las asociaciones de pensionados. * 5 Ferias de Atención al Ciudadano en el año.	* Diciembre de 2013. * Diciembre de 2013. * A solicitud. * Según cronograma DNP.	Punto de Atención Virtual: En la ciudad de Medellín se arrendo un local para la instalación del Punto de Atención Virtual (PAV), cuya apertura se se llevo a cabo el 9 de diciembre del presente año. La notificación personal por correo electrónico busca evitar el desplazamiento del ciudadano a la Unidad de Atención al Ciudadano de la UGPP, para conocer las resoluciones que ha emitido la entidad respecto del trámite solicitado. Al respecto se diseño y aprobó el instructivo de notificaciones por correo electrónico - Call center, código SC-INS-009 aprobado en Octubre de 2013 por el Director de Servicios Integrados de Atención. Actualmente se encuentra en funcionamiento. Ferias de Atención al ciudadano: Para el 2013 se han efectuado tres ferias de atención al ciudadano ( Arauca, San José del Guaviare, Leticia, Popayán y Ciénaga).
<b>6. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</b>					
	6.1 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 para garantizarlos efectivamente.	La publicación se mantiene mientras la normatividad vigente así lo exija.	Permanente	Actualmente, la Carta del Trato digno de la Entidad se encuentra publicada en la página web y se puede acceder a la misma en un vínculo de la página inicial.
	6.2 Descripción de los procedimientos trámites y servicios de la entidad	Descripción de los procedimientos trámites y servicios de la entidad	* 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	Esta acción no quedó contemplada dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sin embargo se realizó seguimiento a la inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de los trámites definidos por la institución. Se venía realizando el registro, en el Sistema Único de Información y Trámites V2, de los 36 trámites identificados por la UGPP, sin embargo en el desarrollo de este ejercicio el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) generó una nueva versión de dicho aplicativo (V3), lo cual hizo necesario la migración a dicha versión de los trámites que se venían trabajando. Igualmente, se hizo una revisión de 13 trámites de Pensión Vejez los cuales estaban separados para especificar las distintas entidades para las cuales se brinda este reconocimiento. Como resultado de esta revisión se registró un único trámite bajo la denominación Pensión de Vejez, el cual agrupa los requerimientos y normatividad de los 13 trámites anteriores. Adicionalmente, se realizó el registro de 1 nuevo trámite de novedad de nómina el cual no se había identificado en el inventario inicial de los 36 trámites. En resumen, el registro de los trámites se encuentra culminado por parte de la UGPP con la inscripción de un total de 25 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites V3. Actualmente se está a la espera de que el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones habilite el nuevo portal del Estado Colombiano a través del cual los ciudadanos podrán consultar dichos trámites. Según información suministrada por el DAFP esta consulta será posible a partir de Diciembre de 2013. Al realiza la consulta de reporte en la página web <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a> , define que el avance de la UGPP frente a la inscripción de los trámites es del 100%.
	6.3 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 acuerdo con la normatividad vigente. * Se realizará la actualización de los tiempos de entrega de cada trámite o servicio en la WEB.	* Permanente * Junio de 2013	La Dirección de Servicios Integrados de Atención genera mensualmente un informe del comportamiento de los canales de atención, en donde se observa el número de trámites promedio y el tiempo de espera para la entrega del servicio. De igual forma se realiza seguimiento a los tiempos de espera y atención en el centro de atención al ciudadano ubicado en Montevideo de acuerdo con la tipo de grupo definido por la entidad, para el mes de noviembre de 2013 se atendieron un total de 16.447 ciudadanos con un tiempo promedio de espera de 2:29 minutos y un tiempo promedio de atención de 14:07 minutos, con una disponibilidad de 47 asesores para atención.
	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	Los trámites se encuentran actualizados en la web. Allí se pueden observar los trámites Pensionales y los trámites de Parafiscales, los requisitos y documentación requerida para el acceso a cada uno de los servicios de la Entidad.
	6.5 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	La información sobre los horarios y puntos de atención se encuentra actualizada en la página web de la entidad. URL <a href="http://www.ugpp.gov.co">http://www.ugpp.gov.co</a>
	6.6 Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	El ciudadano 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. Ellos no podrán tener contacto con los funcionarios a nivel interno por política de la entidad, en términos de transparencia, para evitar la corrupción.	Revisar la estrategia actual de la entidad frente a este mecanismo.	Agosto de 2013	De acuerdo con entrevista al personal de la Dirección de Servicios Integrados al Ciudadano, manifiestan que después de ser evaluada la política de la entidad donde establece que esta Dirección es la encargada de tener el contacto con el ciudadano al momento de interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación se decidió continuar con la misma, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 29 del Decreto 575 de 2013.
	7. 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	En la sede Montevideo han definido puntos de atención para la población especial (personas con discapacidad, embarazadas y de la tercera edad) para lo cual se le entregan turnos definidos como "Grupo especiales (X) y (Y). Adicionalmente en esta sede Montevideo cuenta con las condiciones necesarias para el acceso de personas con discapacidad. El tiempo promedio de espera para el mes de noviembre de 2013 se atendieron un total de 16.447 ciudadanos con un tiempo promedio de espera de 2:29 minutos y un tiempo promedio de atención de 14:07 minutos, con una disponibilidad de 47 asesores para atención.
<b>5.4.1 Estándares Para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b>					
<b>B. Gestión</b>					
<b>1. Recepción</b>					
	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 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	Se mantiene el enlace habilitado en la página web de la entidad ( <a href="http://www.ugpp.gov.co">www.ugpp.gov.co</a> ) para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de este canal.
	1.2 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.			En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no se estableció acción para este requisito una vez que la entidad cuenta con formatos electrónicos para los trámites del macroproceso Parafiscales.
	1.3 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 la implementación de la nueva herramienta ECM.	Primer semestre del 2013	* Actualmente se encuentra en la etapa de pruebas del gestor documental (ECM), el cual está proyectado su implementación para el mes de enero de 2014.

	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	* 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 ciudadano y en el punto de atención presencial.	Mantener informada a la ciudadanía a través de los mecanismos establecidos.	Permanente	A través de la página web "www.ugpp.gov.co", se informa a la ciudadanía los diferentes canales y mecanismos a través de los cuales pueden radicar sus documentos para el trámite de pensiones y prestaciones económicas asociadas, consultar su estado y solicitar información sobre los aportes parafiscales. De igual forma al momento de responder un Derecho de Petición, al final de la respuesta se publican los puntos de contacto que tiene establecido la UGPP para resolver sus diferentes inquietudes.
	2.Oficina, dependencia o entidad competente	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	No Aplica.	No Aplica.	En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no se estableció acción para este requisito una vez que la entidad cuenta con el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la Calle 19 No. 68A - 18, sede Montevideo, a través del cual los ciudadanos pueden radicar sus PQRSF, el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 4:00 p.m. en jornada continua. De igual forma a partir del 9 de diciembre se inauguró el centro de atención en la ciudad de Medellín en el centro comercial punto clave, horario de atención de lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
<b>C. Seguimiento</b>					
<b>Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	1. Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 del 2000 título V gestión de documentos, implementando el programa de gestión documental, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad del documento al interior de la entidad.	Esta actividad no corresponde a la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la misma 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. De manera transitoria se ha cubierto esta necesidad con contratación externa dentro del Proyecto de Gestión Documental 2.- Intervención documental de los expedientes de las diferentes series documentales que se han recibido y se continuarán recibiendo hasta el próximo año, de los fondos manejados por las entidades del orden nacional que tenían a su cargo el pago de pensiones. 3.- Diseño e implementación de los procesos de correspondencia de entrada, de derechos de petición copias, correspondencia de salida y Custodia y Consulta de documentos. 4. Diseño y adopción de un sistema de gestión de contenidos. 5. Adopción de un sistema de administración de préstamos y control de la traza de los documentos físicos. Operando y en mantenimiento evolutivo 6. Definición y aplicación de las tablas de retención documental. En operación 7. Programa de virtualización de documentos. En operación 8. Inventario de expedientes global. En estudio mercado para preparación proceso de contratación 9. Tercerización integral de los procesos de gestión de comunicaciones de entrada y de salida y de reprografía.	* Este programa se encuentra en avance, se tienen los diseños macro, se implementó el detallado de Correspondencia de entrada y de derechos de petición fotocopiados. * Próximo a implementar. * Contratación Ejecutada.		* Se encuentra en proceso de pruebas el gestor documental (ECM), el cual esta proyectado su implementación para enero de 2014.  * Adopción de un sistema de administración de préstamos y control de la traza de los documentos físicos. Operando y en mantenimiento evolutivo.
	2. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	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.	Mejorar el reporte en cuanto a la gestión de las Direcciones y su respuesta de los derechos de petición (Contestados y Vencidos).	Junio de 2013	Se está realizando de manera diaria un reporte a todas las Direcciones frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta de PQRSF de acuerdo con la normatividad legal vigente, detallando a través de la implementación de un sistema Semáforo los derechos de petición contestados y vencidos.
	3. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular externa No 001 del 2011 del consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.	No está implementado en la entidad.	Se encuentra en proceso de desarrollo con la Dirección de servicios integrados de atención, La Asesora de Comunicaciones la Dirección de Procesos y la Dirección de tecnología, la implementación del registro público de los derechos de petición, de acuerdo con lo establecido en la ley.	Septiembre de 2013	En la página web de la entidad (ugpp@ugpp.gov.co) se estableció un link en Peticiones, Quejas y Reclamos, donde el ciudadano al ingresar su identificación o número de radicado de su petición podrá acceder a la gestión desarrollada por la entidad, al igual si ya se encuentra la respuesta de la petición el ciudadano podrá acceder a su respuesta.
	4. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	* La Dirección de Servicios Integrados de Atención a través del equipo de trabajo de gestión de solicitudes. *Los informes de rendición de cuentas son consolidados y analizados por la Dirección de Estrategia de la entidad.	*Se mantiene el reporte y se mejora en cuanto a la gestión de las Direcciones y su respuesta de los derechos de petición (Contestados y Vencidos).	(Permanente) Junio 2013	Se esta realizando de manera diaria un reporte a todas las Direcciones frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta de PQRSF de acuerdo con la normatividad legal vigente, detallando a través de la implementación de un sistema Semáforo los derechos de petición contestados y vencidos.
	5. Integrar los sistemas de peticiones quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.	La Dirección Jurídica de la UGPP cuenta con un grupo especializado encargado de adelantar los requerimientos reportados por los organismos de control de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la entidad con el gestor documental.	No aplica	No aplica	No aplica
	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.	No está implementado en la entidad.	*Se implementará por parte de la Dirección de Servicios Integrados de Atención la elaboración de dichos informes en el aplicativo ECM con el fin de identificar y analizar planes de acción encaminados a mejorar el servicio que nuestra Entidad presta al ciudadano.	Agosto de 2013	Dentro de los requerimientos funcionales definidos para el ECM, se estableció la generación de informes de gestión frente a PQRSF con periodicidad trimestral. La fecha estimada de implementación del ECM es enero de 2014. Al igual se consolidan informes frente a la gestión de PQRSF con una periodicidad diaria y mensual.

Elaboró: Unión Temporal Ernst & Young S.A.S. – Ernst & Young Audit S.A.S

Aprobó: Luis Fernando Granados - Asesor Oficina de Control Interno UGPP

Diciembre 30 de 2013