

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Claudia Patricia Contreras Yuly Paola Muñoz Yohana Alvarado	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
Cargo:	Firma de Auditoria KPMG Advisory, Tax & Legal S,A.S	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
Fecha:	23/05/2017	05/06/2017	05/06/2017

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	

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
---	------------------

**Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
UGPP**

Auditoría Interna

Informe Pormenorizado de Control Interno

12- julio- 2017

Nombre del Informe: Informe Pormenorizado de Control Interno	Código: D5-3-6
Descripción: Dar a conocer al Ciudadano a través de su publicación en la página WEB el estado del Sistema de Control Interno de La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social.	

Lista de Destinatarios		Datos de Contacto de los Auditores	
Frank Manotas	Asesor Control Disciplinario	Luis Alberto Camelo Cristancho	Asesor de Control Interno UGPP
Alexandra Medina	Asesora de Comunicaciones		
María Fernanda Gómez	Subdirectora de Gestión Humana		
Maximino Sossa	Director de Estrategia y Evaluación		
Darleny Fajardo	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos		
Saúl Suancha	Director de Servicios Integrados		

CONTENIDO

1. Términos de Evaluación	6
1.1. Objetivo	6
1.2. Alcance	6
1.3. Metodología Utilizada	6
1.4. Fuentes de Información	6
2. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011	7
2.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión	7
2.1.1 Componente Talento Humano	7
2.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico.	15
2.1.3 Componente Administración del Riesgo	25
2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento	27
2.2.1 Componente Autoevaluación Institucional	27
2.2.2 Componente de Auditoría Interna.	27
2.2.3 Componente Planes de Mejoramiento.	28
2.3 Eje Transversal Información y Comunicación.	30
2.3.1 Información y Comunicación	30
2.3.2 Sistemas de Información y comunicación	35
3. Recomendaciones	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resoluciones que modifican los manuales de funciones	9
Tabla 2. Programas Establecidos en el PIC	10
Tabla 3. Evaluaciones de desempeño que presentaron reclamación	13
Tabla 4. Resoluciones Caracterizaciones con antigüedad mayor de dos años	20
Tabla 5. Riesgos materializados	26
Tabla 6. Informes radicados (3)	28
Tabla 7. Seguimientos radicados (12)	28
Tabla 8. Resultado seguimiento Acp's	29
Tabla 9. Resultado seguimiento Plan de Prevención de Fraude y Corrupción – PPFC	30

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Modelo MECI.....	7
Imagen 2. Actividades de bienestar social, realizadas en el periodo de revisión	12
Imagen 3.Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad Social	14
Imagen 4. Programas ambientales UGPP.....	15
Imagen 5. Objetivos estratégicos	16
Imagen 6. Indicador Plan Nacional de Desarrollo	17
Imagen 7. Gestión, Planes y Proyectos	18
Imagen 8. Caracterizaciones.....	19
Imagen 9. Indicador de calidad percibida	21
Imagen 10. Reestructuración Dirección Jurídica	22
Imagen 11. Nueva conformación equipo	22
Imagen 12. TBG Corporativo 2017.....	24
Imagen 13. Actualizaciones en el site del SIG	25
Imagen 14. RAE	27
Imagen 15. Estado de Actividades	29
Imagen 16. Sede Electrónica Unidad	31
Imagen 17. Ingresos de PQRSFD por canal	32
Imagen 18. Gestión de las peticiones	32
Imagen 19. Rendición de Cuentas	33
Imagen 20. TRD	33
Imagen 21. Puntos de Atención al Ciudadano	34
Imagen 22. Calidad Percibida	35
Imagen 23. Grupos de Interés.....	36
Imagen 24. PETI	37

Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones
Parafiscales de la Protección Social – UGPP
Auditoría Interna

Actividad reportada:	Informe Pormenorizado de Control Interno
Periodo de revisión:	Marzo 01 de 2017 a Junio 30 de 2017
Fecha de emisión:	Julio 12 de 2017

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 9° de la ley 1474 de 2011 que define: “Reportes del responsable de Control Interno. (...) El Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.”, y la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 en su anexo 1 punto 7.2 reportes de Control Interno “El sujeto obligado debe publicar como mínimo el informe Pormenorizado del Estado de Control Interno (...)”.

1.2. Alcance

El alcance del informe Pormenorizado de Control Interno contempla la verificación del avance en las actividades dispuestas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP (en adelante la Unidad) a los Módulos y Componentes establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI; para el periodo del 01 de marzo de 2017 al 30 de junio de 2017.

1.3. Metodología Utilizada

Basados en el “Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI”, se identificaron las actividades de los módulos de Control de: Planeación y Gestión, Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal Información y Comunicación de la Unidad.

1.4. Fuentes de Información

- Documentación publicada en el Sistema Integrado de Gestión SIG, Intranet, herramienta Suite Vision Empresarial.
- Documentación publicada en la página web www.ugpp.gov.co
- Información enviada por los procesos de Control Disciplinario, Gestión Humana. Aseguramiento de Procesos, Estrategia y Evaluación, Comunicaciones, Gestión Administrativa y Control Interno.

2. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno de La Unidad, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de marzo de 2017 a 30 de junio de 2017, de conformidad con la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno - MECI – 2014.

Imagen 1. Modelo MECI



2.1 Módulo de Control de Planeación y Gestión

- Componente Talento Humano.
- Componente Direccionamiento Estratégico.
- Componente Administración del Riesgo.

2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

- Componente Autoevaluación Institucional.
- Componente de Auditoría Interna.
- Componente Planes de Mejoramiento.

2.3 Eje Transversal Información y Comunicación

Fuente: manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

2.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

2.1.1 Componente Talento Humano

- Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

La UGPP en cumplimiento de su misión institucional, y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio social que presta, adopta su Código de Ética fundamentado en los principios constitucionales de la función administrativa, entre los cuales se destacan: transparencia, honradez, moralidad pública, eficiencia y eficacia.

- Documento con los principios y valores de la Entidad

La Unidad cuenta con el Código de Ética (v3), aprobado el 30/08/2016 debidamente publicado en el Sites del SIG, e intranet.

Las últimas actualizaciones de la Versión publicada en los siguientes sitios son:

- o En página Web, versión V2 – última modificación del espacio en la página web - 23 de Abril de 2015.
- o En la intranet, versión V2 - última modificación en la intranet para este ítem - 22 de junio de 2015.
- o Mediante el link del informe pormenorizado del anterior trimestre, V3 - 30 de agosto de 2016

- Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad

En el periodo objeto de revisión se presentó la vinculación de 17 funcionarios con el siguiente tipo de vinculación: (2 por encargo, 1 cambio de cargo, 1 por comisión y 13 externos). Para verificar la debida socialización Institucional, se validaron los funcionarios con vinculación externa (13), evidenciando la firma de la listas de asistencia de Inducción Institucional en la cual se abordan los temas de socialización de código de ética y demás temas relacionados con el conocimiento de ingreso a la Entidad.

La Unidad es una entidad pública donde las conductas de todos sus servidores deben ser modelos de transparencia y excelencia en su desempeño laboral. Por tal razón se creó la cartilla disciplinaria para el 2017 publicada en la intranet el 18 de mayo de 2017, en la cual se refieren los artículos de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único con comentarios adicionales a manera de ilustración y de generar mayor comprensión.

- Desarrollo del Talento Humano

Con el fin de controlar el compromiso que tiene la Unidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, a través de las políticas y prácticas de Gestión Humana, incorpora los principios de justicia, equidad y transparencia en la realización de los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del Estado.

- Manual de Funciones y Competencias Laborales:

De acuerdo a lo publicado en la página web de la Entidad (<http://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/manual-de-funciones.html>), se observan las siguientes modificaciones para adoptar y modificar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Resoluciones que modifican los manuales de funciones

DIRECCION DE ESTRATEGIA Y EVALUACION	DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Resolución 748 - 18 Mayo de 2017	Resolución 746 - 18 Mayo de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director de Unidad Administrativa Especial - 0015, asignado en la Dirección General	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico -100, asignado en la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información
DIRECCION DE PENSIONES	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS
Resolución 751 - 18 Mayo de 2017	Resolución 747 - 18 Mayo de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico -100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Pensiones	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico -100, asignado en la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION	DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Resolución 750 - 18 Mayo de 2017	Resolución 752 - 18 Mayo de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico -100, asignado en la Dirección de Servicios Integrados de Atención	Actualizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico -100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional
DIRECCION GENERAL	DIRECCION JURÍDICA
Resolución 748 - 18 Mayo de 2017	Resolución 652 - 28 Abril de 2017
Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director de Unidad Administrativa Especial - 0015, asignado en la Dirección General	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico -100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección Jurídica
Fuente: Elaboración propia de KPMG, a partir de la información publicada en la página web de la Unidad.	

- Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)

Con la resolución número 769 del 24 de mayo de 2017 se adopta el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2017.

La ejecución del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2017 queda supeditada a la disponibilidad presupuestal del rubro correspondiente.

A continuación en la tabla 2, se muestra cada uno de los programas de capacitación que fueron aprobados para la vigencia 2017 y los cuales se ejecutarán en el transcurso del año.

Tabla 2. Programas Establecidos en el PIC

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2017	
PROGRAMA DE INDUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> — Estructura General del Estado Colombiano — Direccionamiento Estratégico — Fortalecimiento Ético y Régimen Disciplinario — Seguridad de la Información — Gestionando nuestro Talento Humano
PROGRAMA DE RE-INDUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> — Herramienta de Gestión Documental - Documentic — Capacitación en BPM - Pensiones — Negociación Colectiva
PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO	<p style="text-align: center;">PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO OBJETIVO ESTRATEGICO DE PENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> — Disposiciones jurídicas para la defensa pensional — Fortalecimiento de lineamientos jurídicos para la determinación de pensionales — Curso en liquidación detallada de nómina. — Fundamentos. para el cobro de títulos pensionales
	<p style="text-align: center;">PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO OBJETIVO ESTRATEGICO DE PARAFISCALES</p> <ul style="list-style-type: none"> — Profundización avanzada en temas Parafiscales — Procedimiento tributario
	<p style="text-align: center;">PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO EN EL OBJETIVO ESTRATEGICO DE DEFENSA JURIDICA</p> <ul style="list-style-type: none"> — Código General del Proceso y Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo (CPACA) — Principios que regulan el proceso de cobro en la unidad
	<p style="text-align: center;">PERSPECTIVA ESTRATÉGICA - INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> — Manejo de operaciones lineales — Implementación del Programa Gestión Documental- PGD. — Programa especializado de archivo y gestión documental — Curso de calidad en gestión ambiental — Actualización en derecho disciplinario
	<p style="text-align: center;">PERSPECTIVA ESTRATÉGICA- ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> — Normas internacionales de contabilidad para el sector público. NICSP — Actualización presupuesto público — Curso de la etapa precontractual en la contratación estatal — Curso en gestión en contratación estatal — Curso de supervisión, interventoría y responsabilidad en la contratación estatal — Retención en la fuente y reforma tributaria estructural
PROGRAMA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	

Fuente: elaboración propia de KPMG, a partir de la información proporcionada por la Subdirección de Gestión Humana

- Programa de Inducción y reinducción

El objetivo principal de la inducción es acercar a los nuevos funcionarios al entendimiento y generalidades del Estado, así como al funcionamiento de la Entidad; asegurando el nivel de conocimiento general requerido frente a la cultura organizacional y la administración pública.

A continuación se presentan aquellos programas que se trabajarán en el programa de inducción durante la vigencia 2017:

- o Estructura General del Estado Colombiano
- o Direccionamiento Estratégico
- o Fortalecimiento Ético y Régimen Disciplinario
- o Seguridad de la Información
- o Gestionando nuestro Talento Humano

El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos los cuales se refieren a los objetivos estratégicos de las dependencias o de ejecución.

Se realizan actualizaciones en las siguientes normas o lineamientos:

- o Herramienta de Gestión Documental - Documentic
- o Capacitación en BPM - Pensiones
- o Negociación Colectiva

- Programa de Bienestar

La Subdirección de Gestión Humana adjunta a Control Interno el Plan de Bienestar Social para el 2017, modificado en junio 7 de 2017, con los siguientes componentes en el programa:

o PROGRAMAS DE PROTECCION Y SERVICIOS SOCIALES

o Programa Vida Saludable

- Semana de la Salud y el Bienestar
- Programas de promoción y prevención
- Lonchera y alimentación saludable

o Programa vida familiar y vida laboral

- Combos de Cine
- Día del niño
- Vacaciones recreativas

o PROGRAMAS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

- Actividad de emprendimiento familiar
- Talleres de orientación familiar
- Ferias de Servicios
- Tarde recreativa

o PROGRAMA DE ENTORNO LABORAL

- Actividad de reconocimiento a funcionarios
- Celebración del día del funcionario público
- Zonas de Bienestar y actividades en puesto de trabajo
- Actividades artísticas y culturales

o Programa de preparación de pensionados para el retiro

- Taller de prepensionados
- Taller de historia laboral

Imagen 2. Actividades de bienestar social, realizadas en el periodo de revisión



Fuente: elaboración propia de KPMG a partir de los correos enviados a de la cuenta de correo "Pensando en ti"

- Plan de Incentivos (Anual)

De acuerdo con la Resolución 779 del 25 de mayo de 2017, se adoptó el Plan de Incentivos Pecuniarios y no Pecuniarios para los equipos de trabajo conformados por los servidores de la UGPP, para la vigencia 2017-2018.

Mediante la Resolución 831 del 09 de Junio de 2017, se adoptó el Plan de Incentivos no Pecuniarios de la Unidad para la vigencia 2017

Los resultados y evidencias de estas actividades, se presentan luego de las evaluaciones semestrales, por lo tanto para este ítem en el periodo de seguimiento, no se cuenta aún con resultados.

- Sistema de evaluación del desempeño

De acuerdo a lo indicado por la Subdirección de Gestión Humana, "Entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2017, no se requiere la presentación de evaluaciones definitivas de los funcionarios de la entidad, pues como está establecido en la Resolución 2328 de 2016, el periodo de evaluación comprende el tiempo del 1 de enero al 30 de junio, periodo que se evaluará dentro de los 20 días hábiles siguientes al vencimiento del periodo, como está establecido en el artículo 5, literal b, que dice:

(...) "Evaluación Semestral. La evaluación semestral abarca los períodos comprendidos así:
Entre el primero (1o) de enero y el treinta (30) de junio de la misma vigencia.
Entre el primero (1o) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre de la misma vigencia.

La evaluación definitiva para el periodo semestral se realizará dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento del periodo de evaluación del desempeño laboral e incluye la calificación de los compromisos laborales, del desarrollo de las competencias comportamentales, la evaluación de gestión de la entidad y/o dependencia superior según corresponda y la evaluación de la gestión por áreas o dependencias, según los siguientes pesos porcentuales:"(...)

Por lo tanto, las evaluaciones de desempeño en firme son las entregadas en la vigencia anterior más las evaluaciones que presentaron reclamación y que se dio respuesta en el periodo, quedando en firme y que se relacionan a continuación en la tabla 3.

Tabla 3. Evaluaciones de desempeño que presentaron reclamación

Documento	Nombre	Dependencia	Calificación	Evaluación
79.721.978	Jorge Eliecer Trujillo Castillo	Subdirección de Determinación de Obligaciones	99.7%	Destacado
52.120.415	Ana Yency Salazar Fiscal	Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	95%	Destacado
52.830.529	Paola Milena Porras Jiménez	Subdirección Administrativa	48%	No Satisfactorio

Fuente: elaboración propia de KPMG, a partir de la información proporcionada por la Subdirección de Gestión Humana

Teniendo en cuenta lo manifestado por el proceso de acuerdo a lo pendiente del periodo anterior se obtiene la siguiente respuesta:

Respecto a la evaluación de desempeño pendiente en el periodo anterior de la funcionaria "Lucy Alexandra Medina Barragán" para la vigencia de Agosto 2016 a Enero de 2017, y como se encontraba establecido por el Acuerdo 137 de 2010, vigente para esa evaluación, su calificación para el periodo será de 66%, calificación de mínimo satisfactorio, como lo establecía el artículo 11, Oportunidad para evaluar, del mencionado Acuerdo 137.

- Programa de Seguridad y Salud en el trabajo

Dicho programa está dirigido en proteger y promover la salud de los funcionarios mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los funcionarios

y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo, para dar cumplimiento a dicha actividad, la Unidad ha definido un cronograma de actividades para el periodo de 2017.

De acuerdo al cronograma, las actividades a realizar de marzo a junio de 2017 corresponde a:

- Reunión mensual del COPASST
- Inspecciones planeadas (De acuerdo a las evidencias, se realizaron 3 inspecciones en el mes de marzo para la sede Marriot piso 6, piso 8, Bodega Calle 13, en el mes de abril se realizaron 4 inspecciones, Montevideo, Bodega Calle13, Marriot Piso 2, Arrecife, en el mes de mayo se realizaron 5 inspecciones Marriot piso 2, 6, 8, Calle 13 y Arrecife, en el mes de Junio se han realizado 5 inspecciones Marriot piso 6 y 8, Arrecife, Montevideo y Calle 13)
- Actualización de planes de emergencia y matrices de riesgos y peligros
- Capacitación Integrantes COPASST (Se evidencian listados de capacitación de 29/03/2017, 26/04/2017, 24/05/2017)
- Actividades de formación frente a la actuación en caso de situaciones de emergencia (De acuerdo a las evidencias, se tienen actividades de formación para la brigada de emergencia en las sedes Marriot y Arrecife - Marzo 24 de 2017, Abril 7/2017, Mayo 19 2017, Sede Montevideo Marzo 22 de 2017 y Abril 26 de 2017) para dicho evento se cuenta con registro fotográfico
- Envío de Información relacionada con Seguridad y salud en el trabajo
- Semana de Salud y Bienestar
- Actividades riesgo Ergonómico (Se evidencian registros de las actividades de pausas activas relacionadas así: Sede Marriot - abril 4 de 2017, Sede Calle 13 y Montevideo - abril 21 de 2017. Se cuenta con registro fotográfico de las actividades realizadas en junio de 2017.

Imagen 3.Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad Social



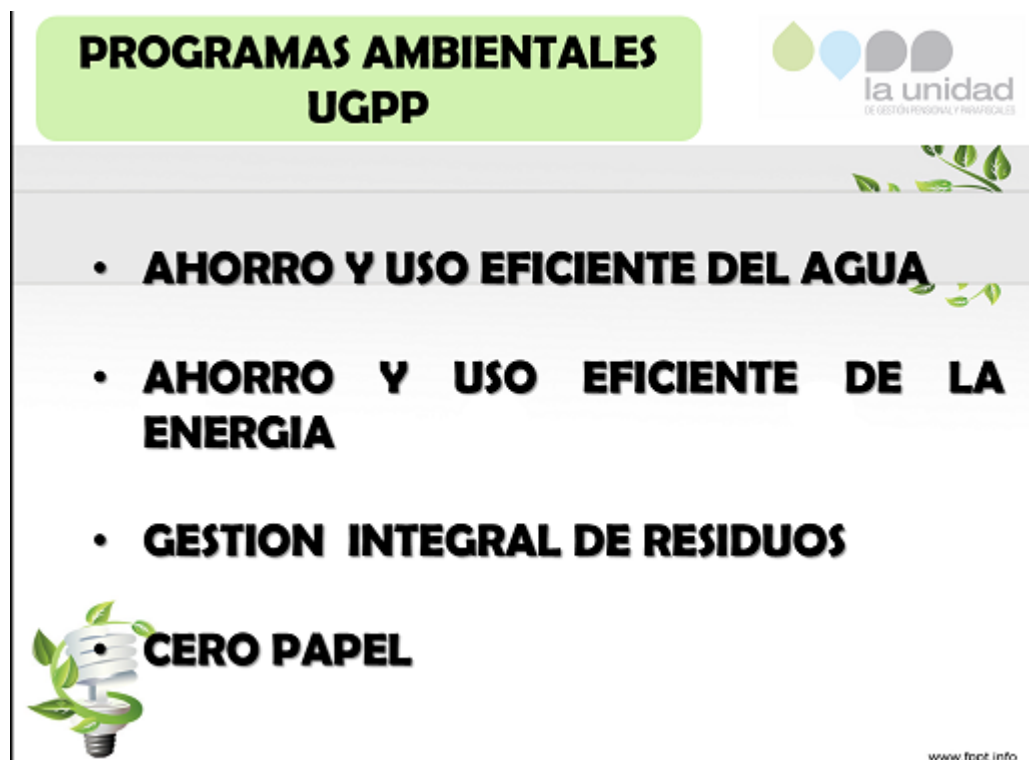
Fuente: elaboración propia de KPMG a partir de la información entregadas por la Subdirección de Gestión Humana

- Responsabilidad Social

La Subdirección Administrativa ha realizado las siguientes actividades:

- Acta de cierre enajenación a título gratuito del 03/03/2017 con los respectivos soportes (Constancia de Notificación de Adjudicación, Acta final entrega material vehículos, Constancia de publicaciones página web y SECOP).
- Inclusión en la inducción a nuevos funcionarios sobre tema ambiental.
- Campaña de medios mediante la publicación de mensajes en los fondos de pantalla de la Entidad, con temas relacionados a:

Imagen 4. Programas ambientales UGPP



Fuente: tomado de la presentación utilizada por la Subdirección Administrativa para inducción

2.1.2 Componente Direccionamiento Estratégico.

Misión, visión y objetivos institucionales adoptados y divulgados

La Unidad publica en su página Web y la Intranet lo correspondiente a la misión, visión, principios, valores y objetivos estratégicos

Misión

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. **Última actualización en Miércoles, 2 de Noviembre 2016 17:40**

Visión

En el 2018 La Unidad de será reconocida como una entidad modelo, por los valores que posee y refleja, por la calidad de los servicios que presta en pensiones y parafiscales y por contribuir a integrar el sistema y transformar el comportamiento de la ciudadanía, generando un alto nivel de confianza en la entidad e impactando positivamente al país. **Última actualización en Miércoles, 2 de Noviembre 2016 17:40**

Imagen 5. Objetivos estratégicos

► Inicio / Nuestra UGPP / Marco Estratégico / Objetivos estratégicos

► Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos 2017



Fuente: Tomado de la Página Web de la Unidad

- Socialización de los elementos de carácter institucional

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia "En 2017, la Unidad está trabajando en distintos frentes para promover la misión, visión, principios y valores que fundamentan las acciones de la Entidad de la siguiente manera:

- Actividades de inducción a nuevos funcionarios: en este proceso, liderado por la Subdirección de Gestión del Talento Humano, participan todas las áreas, incluyendo la Dirección de Estrategia, la cual incluye en su temario la difusión de la misión, visión, principios y valores a los nuevos funcionarios.

- Informe de Gestión Enero – diciembre 2016: en el documento publicado en la página web en enero y marzo de 2017 se incluyó la información referente a misión y visión de la entidad. Ver <http://www.ugpp.gov.co/gestion-plan-y-proyectos/informes-de-gestion.html>.

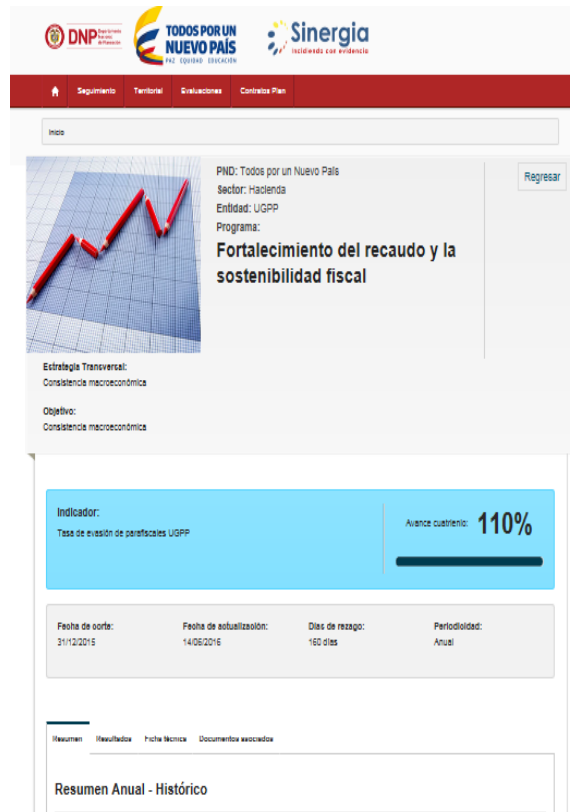
- Redes sociales oficiales: la Unidad, a través de la oficina de Comunicaciones, emite mensajes a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) con los que se hace difusión de la misión y los principios, valores y funciones.

- Jornadas de capacitación: actividades lideradas por la Dirección de Parafiscales y dirigidas a trabajadores independientes, a empresarios y al personal que intervenga en procesos de nómina. Los ciudadanos pueden acceder a la presentación que se utiliza a través del enlace <http://www.ugpp.gov.co/varios/tutorial-capacitaciones.html>.

- Planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respecto al Plan de desarrollo

Con respecto al Plan Nacional de Desarrollo, la entidad definió el indicador y meta de “Tasa de evasión de parafiscales UGPP”, para las vigencias 2015 – 2018. La ficha técnica de este indicador se encuentra registrada en SINERGIA (<http://sinergiapp.dnp.gov.co/#IndicadorProgEnt/26/1146/5261>). A nivel institucional, se incorpora en el plan de acción de la Dirección de Parafiscales con el indicador Reducción de Tasa de Evasión, registrado en el Tablero Balanceado de Gestión de dicha Dirección en la herramienta Suite Visión Empresarial.

Imagen 6. Indicador Plan Nacional de Desarrollo



Fuente: Tomada de la página web de SINERGIA de acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia

- Planes Anuales mensualizados de caja (PAC).

La Entidad tiene definido el "GF-SUB-006 SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA" cuyo objetivo es " Realizar mensualmente la proyección del flujo de pagos de la Unidad, teniendo en cuenta el plan anual de adquisiciones y el plan de pagos de los compromisos presupuestales. Igualmente, y con base en el PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja) asignado mensualmente solicitar a la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional si es del caso la anticipación o aplazamiento de recursos, garantizando así el cumplimiento de obligaciones asumidas por la entidad, efectuando un adecuado control y seguimiento sobre la ejecución de estos recursos".

- Planes, Programas y Proyectos

La Unidad tiene debidamente identificados, definidos y publicados en su página web los siguientes planes:

*Plan Estratégico 2012 - 2018 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-estrategico.html>.

Última actualización en Viernes, 30 Enero 2015 17:27

* Plan de Acción 2017 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-de-accion.html>. Última actualización en Martes, 31 Enero 2017 16:24

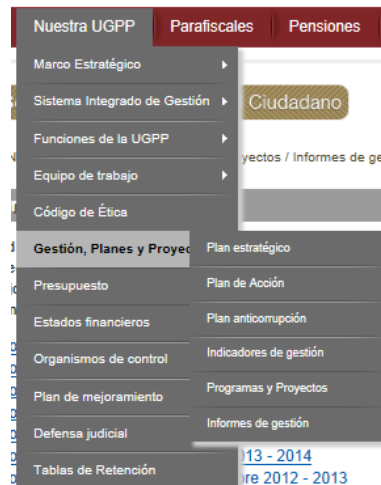
* Plan Anticorrupción 2017 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-de-accion.html>. Última actualización en Martes, 06 Junio 2017 12:46

* Indicadores de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/indicadores-de-gestion.html>. Última actualización en Lunes, 12 Junio 2017 16:16

* Programas y Proyectos <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/programas-y-proyectos.html>. Última actualización en Miércoles, 14 Junio 2017 10:39

* Informes de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/informes-de-gestion.html>. Última actualización en Miércoles, 22 Marzo 2017 14:33

Imagen 7. Gestión, Planes y Proyectos



Fuente: página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

- Proyectos

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia y Evaluación el estado para los proyectos en el 2017 de acuerdo al periodo de revisión corresponde a:

- Proyectos a ejecutar en 2017:

PROYECTO CORE JURÍDICA.

Está dirigido a proveer un sistema de información que gestione de manera efectiva los procesos de Jurídica a través de los módulos determinados de defensa, tutelas, lesividad, penales y pre procesos. Para el desarrollo del proyecto se suscribió un contrato con la entidad CISA y durante el periodo se realizó la identificación y definición de los requisitos elaborándose el cronograma preliminar que a la fecha de corte está pendiente de aprobación de la supervisión del Contrato.

• Modelo de Operación por Procesos

La Unidad dentro de su Sistema Integrado de Gestión - SIG tiene implementado un Mapa de procesos integrado por 15 Macroprocesos y 38 procesos, dato que es tomado directamente de lo publicado en el Sites del SIG. <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-misionales/mapa-de-procesos>

Imagen 8. Caracterizaciones



Sistema Integrado de Gestión

la unidad
DE PENSIONES Y PARAFISCALES

Qué es el SIG | Mapa de Procesos | Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) | Gestionar Mejora de

[Qué es el SIG >](#)

Caracterizaciones Macroprocesos

- [AP-MAC-001 Caracterización Macroproceso Aseguramiento de Procesos](#)
- [CI-MAC-001 Caracterización Macroproceso Control Interno](#)
- [DE-MAC-001 Caracterización Macroproceso Definición de Estrategia](#)
- [DF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Denuncias de Fraude](#)
- [EN-MAC-001 Caracterización Macroproceso Estrategia Normativa](#)
- [ES-MAC-001 Caracterización Macroproceso Evaluación de la Estrategia](#)
- [GA-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Administrativa](#)
- [GC-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión de las Comunicaciones](#)
- [GF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Financiera](#)
- [GH-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Humana](#)
- [GJ-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Jurídica](#)
- [GP-MAC-001 Caracterización Macroproceso Pensiones](#)
- [PF-MAC-001 Caracterización Macroproceso Parafiscales](#)
- [SC-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión de Servicio al Ciudadano](#)
- [TI-MAC-001 Caracterización Macroproceso Gestión Tecnológica](#)

Fuente: información registrada en el Sites de la Unidad.

Teniendo en cuenta la versión y caracterizaciones publicadas, existen 15 procesos con antigüedad mayor a dos años, la cual no presenta ninguna actualización al corte del seguimiento.

Tabla 4. Resoluciones Caracterizaciones con antigüedad mayor de dos años

Código	Versión	Fecha
AP-PRO-005	2.0	28/08/2014
EN-PRO-001	2.0	02/05/2012
SC-PRO-001	2.0	20/10/2014
SC-PRO-003	1.0	30/01/2015
GP-PRO-002	5.0	17/09/2014
GP-PRO-003	3.0	20/03/2015
PF-PRO-001	4.0	04/11/2014
PF-PRO-004	2.0	24/11/2014
GH-PRO-001	4.0	15/08/2014
GH-PRO-002	3.0	14/07/2014
GH-PRO-003	1.0	14/09/2012
GH-PRO-004	2.0	09/06/2014
GC-PRO-001	2.0	30/04/2015
TI-PRO-001	2.0	05/05/2015
DF-PRO-001	1.0	18/07/2013

Fuente: elaboración propia de KPMG, a partir de la información publicada en el Sites del SIG

Respecto a los instrumentos y herramientas para demostrar la socialización y difusión de los elementos de carácter institucional, la Unidad para los funcionarios que ingresan incluyó dicho tema en la inducción. (Para el período comprendido entre el 1 de marzo y 30 de junio se han realizado 2 inducciones presenciales en las siguientes fechas y horarios: 02 de marzo de 8:00 a 9:30 y 09 de mayo de 2:00 a 3:30 para un total de 9 funcionarios nuevos capacitados, y una inducción virtual para 1 funcionario nuevo)

"En cuanto a los procedimientos, éstos se divulgan mediante la publicación en el SITE del SIG donde los funcionarios de las áreas los pueden consultar. De otra parte, cada vez que se realiza una actualización, se informa a través del correo electrónico de Comunicaciones de la Unidad que se ha publicado una nueva versión."

- Evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas

La entidad establece el Subproceso "SC-SUB-003 EVALUAR EL SERVICIO AL CIUDADANO DE PENSIONES, PARAFISCALES Y GRUPOS DE INTERES" el cual corresponde a los lineamientos a seguir con el fin de evaluar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad.

La Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano efectúa los respectivos seguimientos de manera trimestral y los resultados son presentados a las áreas internas, de igual manera se generan acciones transversales que permitan incrementar la satisfacción.

Imagen 9. Indicador de calidad percibida

Metodología 2017



Índice Neto de Satisfacción – INS – Canales- Trámites Pensiones y Parafiscales

¿Cómo es el cálculo del INS? $INS = \% \text{ Satisfechos} - \% \text{ Insatisfechos}$



Representa el grado de satisfacción global del cliente con la Entidad.

Recomendación – Canales- Trámites Pensiones y Parafiscales

¿Cómo es el cálculo de la Recomendación? $NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$

NPS: Net Promoter Score



Representa el grado de disposición de los clientes para recomendar la Entidad.

No Esfuerzo – Canales- Trámites Pensiones y Parafiscales

¿Cómo es el cálculo del No Esfuerzo? Es un promedio simple del esfuerzo hecho por el ciudadano y el resultado se divide en 5, generando el % de esfuerzo, a éste se le resta del 100%, resultando el % de No Esfuerzo.

Customer Effort Score – CES



Es la facilidad que tiene el ciudadano para realizar una solicitud en La Unidad

Fuente: Medición Realizada por la empresa Synergy Contact 2015 y se adapta para La Unidad 2016

Fuente: tomado del indicador del primer trimestre de calidad emitida allegado por la DSIAC

- Estructura Organizacional

Para el periodo de revisión se encuentra publicado en la página web de la entidad el Decreto 681 del 26 de abril de 2017 por el cual se modifica la estructura organizacional. A través del siguiente enlace <http://www.ugpp.gov.co/equipo-de-trabajo/organigrama.html>, se encuentra publicado el organigrama identificando: La Dirección General, 8 direcciones y 13 subdirecciones. Última actualización Lunes 08 Mayo 2017

Correspondiente a la distribución de planta para el periodo de revisión se emitió la resolución 541 del 29 marzo de 2017 por el cual se deroga la Resolución 2179 del 27 de octubre de 2016 y se distribuyen los cargos de la planta global y temporal.

La Resolución 651 del 28 de abril de 2017 por la cual se deroga la Resolución 541 del 29 de marzo de 2017 y se distribuyen los cargos de la planta global y temporal.

Se presenta material de actualización y divulgación para los funcionarios de la Unidad con la nueva estructura organizacional

Imagen 10. Reestructuración Dirección Jurídica



Se reformuló la estructura de la Dirección Jurídica



Ahora se compone así:

- Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional.
- Subdirección de Defensa Judicial Pensional
- Subdirección Jurídica de Parafiscales



... De esta manera se **optimizará y simplificará** la gestión de los trámites en temas pensionales...

Fuente: Tomado del material re-inducción de estructura organizacional de la Unidad

Imagen 11. Nueva conformación equipo



Fuente: Tomado del material re-inducción de estructura organizacional de la Unidad

- **Manual de Funciones y Competencias laborales**

Los debidos manuales de funciones para la Planta Global, de concurso y planta temporal por Direcciones se encuentra publicado en la página web de la entidad en la ruta: <http://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/manual-de-funciones.html>

Manuales planta global:

- Dirección de Estrategia y Evaluación – Resolución 749 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información Resolución 746 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Parafiscales - Resolución 1853 – 19 de septiembre de 2016
- Dirección de Pensiones Resolución 751 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos - Resolución 747 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Servicios Integrados de Atención - Resolución 750 – 18 de mayo de 2017
- Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional - Resolución 752 – 18 de mayo de 2017
- Dirección General - Resolución 748 – 18 de mayo de 2017
- Dirección Jurídica – Resolución 652 – 28 de abril de 2017

Manuales planta concurso

- Dirección de Parafiscales – Resolución 428 – 14 de agosto de 2012

Manuales planta temporal

- Dirección Jurídica, Dirección de Parafiscales, Dirección de Pensiones – Resolución 744 - 18 mayo de 2017

- **Indicadores de Gestión**

La Unidad publica en su página web de forma trimestral los Indicadores de Gestión a nivel estratégico a fin de mostrar los resultados y cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad. La última actualización realizada es del Lunes, 12 Junio 2017 16:16

En lo correspondiente al periodo de revisión, se encuentran publicados en la página web los Indicadores de Gestión del primer trimestre 2017.

Para verificar dicha información la herramienta utilizada corresponde a Suite Visión Empresarial, <http://172.20.4.54:9090/suiteve/> la cual es administrada por los líderes de los procesos.

Resultados de las auditorías

De acuerdo a los resultados de las auditorías realizadas en los procesos (Determinación de Derechos Pensionales, Determinación de Obligaciones Parafiscales, Proceso de Cobro de obligaciones adeudadas, Seguimiento a la información Litigiosa Ekogui) en el periodo de revisión emitidas por el ITRC y la Auditoría Interna, se evidenció debilidad en el cumplimiento de los procesos respecto a lo especificado en las caracterizaciones, reglas de negocio y demás lineamientos que la entidad establece en su modelo de operaciones.

Imagen 13. Actualizaciones en el site del SIG



Fuente: Información tomada del correo electrónico de la Unidad.

2.1.3 Componente Administración del Riesgo

La Unidad aprobó la metodología de Administración de riesgos a través de Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión el 19 de septiembre 2011, de igual forma se estructuró el proceso AP-PRO-003 Versión 13, aprobación 17/04/2017, donde se definen las Reglas de administración específicas para la administración, identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos corporativos.

- Políticas SIG y Manual SIG

La administración de los riesgos en la UGPP, considera los riesgos estratégicos y de procesos, para los cuales a través de las diferentes fases de gestión, deben primar la orientación a garantizar procesos eficientes, efectivos, eficaces y blindados contra la corrupción y con el objetivo de disminuir la severidad de los riesgos significativos, de manera que en todos los casos mediante la implementación de controles y acciones preventivas se fortalezca la gestión y logro de resultados institucionales.

En la administración de los riesgos, se incluyen las fases de identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los mismos. La definición y aprobación de las políticas y criterios específicos relacionados con cada fase de administración en función de la evolución de los riesgos es aprobada por el Comité SIG.

Periódicamente la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, prepara y presenta al Comité SIG, el estado de gestión de los riesgos, incluyendo la información relacionada con: mapa de riesgos, controles, opciones de tratamiento, logros y evolución en la gestión de riesgos.

La última socialización de materialización de riesgos fue en el comité temático del 3 de mayo de 2017.

Se adjunta el Link que existe en línea para poder consultar el reporte de materialización de riesgos de la Unidad al cual se comparte y esta actualizado con lo que se reporta por las áreas:

<https://drive.google.com/open?id=1A74zyBGqRe8ThySkOyFJeIPFhviRB4xvH42364WBlv4>

Tabla 5. Riesgos materializados

Dirección	Riesgos Materializados con corte a Abril 2017
Pensiones	4
Parafiscales	6
Jurídica	3
Servicio al Ciudadano	6
Gestión Financiera	0
Gestión Administrativa B&S	1
Gestión Documental	1
Total Riesgos Materializados	21

Fuente: elaboración propia de KPMG a partir del reporte de materialización de riesgos suministrado por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos

Las últimas versiones de los mapas y matrices de riesgos que tiene documentado la Unidad corresponden a:

- Matriz corporativa de riesgos de corrupción V 7.1 aprobada 27 de Octubre de 2016
- Mapa de riesgos de corrupción V 7. aprobada 1 de Octubre de 2016
- Matriz corporativa de riesgos operativos V 8.0 aprobada 2 de Febrero de 2017
- Mapa de riesgos operativos V 8.0 aprobada 1 de Febrero 2017

Resultados de las auditorias

De acuerdo con las auditorias ejecutadas en el periodo de revisión por el ente de control CGR y las auditorias internas, se identificaron debilidades en la ejecución de controles asociados a la mitigación del riesgo en el reconocimiento de información financiera (litigios) y fallas en la ejecución de conciliaciones. Es preciso indicar que el impacto económico no es material.

De igual manera se identificó que de 1.764 tutelas recibidas por la Unidad en el segundo semestre de 2016, el 0.1% fueron contestadas extemporáneamente o no se le generó respuesta, perdiendo oportunidad de defensa, no obstante dichas omisiones no afectaron negativamente a la Unidad.

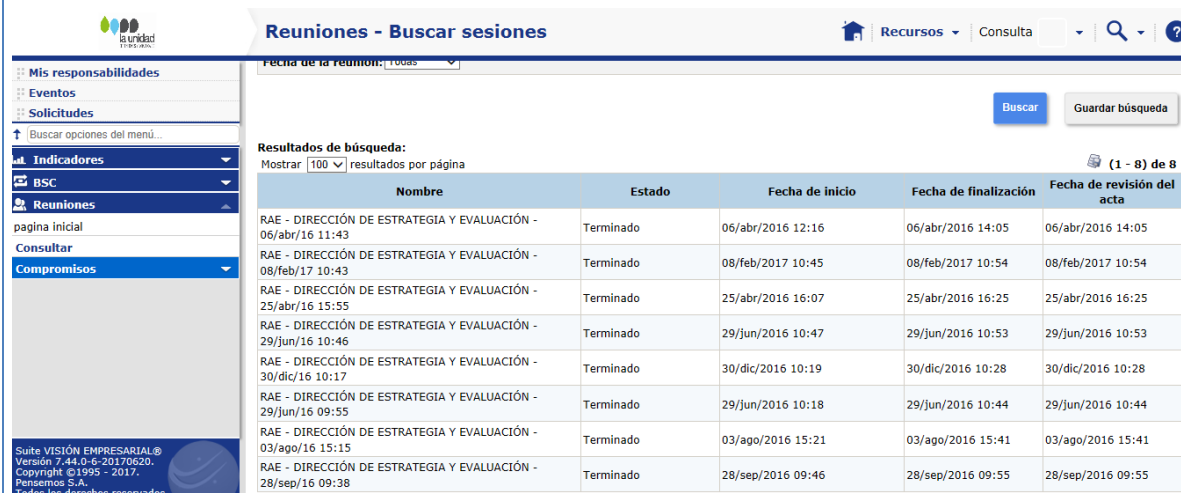
2.2 Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

2.2.1 Componente Autoevaluación Institucional

En cuanto a la participación y responsabilidad frente a la autoevaluación, mensualmente se realizaron las Reuniones de Alineación Estratégica- RAE, la cual consiste en reuniones en donde se analiza, discute y se toman decisiones sobre la estrategia de la organización o área, teniendo como base el comportamiento de los indicadores según los registros que realizan los líderes de los procesos en el aplicativo Suite Visión Empresarial; de igual manera mediante ésta herramienta se administra el resultado del Tablero Balanceado de Gestión (TBG) Corporativo, y se cuenta con un metodología definida para el manejo de los indicadores corporativos el cual contiene campos para establecer medidas relacionadas con el análisis de Hecho-Causa-Acción - HCA, dicha herramienta en el mecanismo inicial para el tratamiento de una no conformidad detectada en la gestión de indicadores estratégicos y tácticos, la cual se puede convertir en corrección o acción correctiva según el análisis efectuado en la RAE.

Así mismo, se realizan reuniones del Comité SIG donde se revisa el avance respecto al Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de las mejoras en los macro procesos.

Imagen 14. RAE



Nombre	Estado	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Fecha de revisión del acta
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 06/abr/16 11:43	Terminado	06/abr/2016 12:16	06/abr/2016 14:05	06/abr/2016 14:05
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 08/feb/17 10:43	Terminado	08/feb/2017 10:45	08/feb/2017 10:54	08/feb/2017 10:54
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 25/abr/16 15:55	Terminado	25/abr/2016 16:07	25/abr/2016 16:25	25/abr/2016 16:25
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 29/jun/16 10:46	Terminado	29/jun/2016 10:47	29/jun/2016 10:53	29/jun/2016 10:53
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 30/dic/16 10:17	Terminado	30/dic/2016 10:19	30/dic/2016 10:28	30/dic/2016 10:28
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 29/jun/16 09:55	Terminado	29/jun/2016 10:18	29/jun/2016 10:44	29/jun/2016 10:44
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 03/ago/16 15:15	Terminado	03/ago/2016 15:21	03/ago/2016 15:41	03/ago/2016 15:41
RAE - DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN - 28/sep/16 09:38	Terminado	28/sep/2016 09:46	28/sep/2016 09:55	28/sep/2016 09:55

Fuente: tomado de la herramienta Suite Vision Empresarial

2.2.2 Componente de Auditoría Interna.

La Evaluación del Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador Independiente ha ido desarrollado las actividades descritas en el programa anual, el cual fue aprobado en el Comité de Auditoria el 28 de abril de 2017.

En el periodo comprendido entre el 01 de marzo de 2017 y el 30 de junio de 2017 se ejecutaron las actividades relacionadas a continuación:

Tabla 6. Informes radicados (3)

Descripción de la actividad	fecha de radicado
Entrega formal informe de Auditoria Proceso Gestión Contable	13/03/2017
Entrega formal del informe de auditoría al proceso de cobro de Obligaciones Adeudadas	23/03/2017
Entrega formal de resultado rutinas de Monitoreo Ejecutadas para el Proceso de Determinación de Obligaciones Pensionales para el segundo semestre de 2016 - Contrato 04-001-2015	10/05/2017

Fuente: elaboración propia de KPMG

Tabla 7. Seguimientos radicados (12)

Descripción de la actividad	fecha de radicado	Descripción de la actividad	fecha de radicado
Entrega formal reporte informe ejecutivo anual vigencia 2016 y preparatorio FURAG	09/03/2017	Entrega formal de Auditoria Revisión Semestral de la Información Litigiosa Ekogui	30/03/2017
Entrega formal informe de evaluación del control interno contable	13/03/2017	Entrega formal del informe de seguimiento a los planes de prevención de fraude y corrupción - PFFC definidos por la Unidad con corte al 28 de febrero de 2017	11/04/2017
Informe de alcance a la comunicación con radicado No. 201780010381602 del 8 de febrero 2017 - seguimiento a los planes de mejoramiento de la Contraloría General de la Republica	15/03/2017	Entrega formal informe de seguimiento a la gestión de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias - PQRSFD y tutela, segundo semestre 2016	24/04/2017
Entrega formal de informe de auditoría de las políticas y procedimientos internos asociados con el cumplimiento de las leyes de derechos de autor sobre Software - Vigencia 2016	22/03/2017	Entregan formal del informe de seguimiento de acciones correctivas y preventivas - primer trimestre de 2017	30/05/2017
Entrega formal del informe pormenorizado de Control Interno periodo comprendido entre el 12 de noviembre de 2016 al 28 de febrero de 2017	24/03/2017	Entrega formal informe de seguimiento a la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril de 2017	30/05/2017
Entrega formal del informe de seguimiento a la Austeridad del Gasto Público diciembre de 2016	24/03/2017	Entrega formal informe de Seguimiento a la Austeridad del Gasto Público del I trimestre 2017	16/06/2017

Fuente: elaboración propia de KPMG

El avance del Programa de Auditorías con corte a Mayo 17 de 2017 es del 34% (SPI) de acuerdo a lo aprobado en el Acta 046 del 17052017

La caracterización del Proceso de Evaluación Independiente (CI-PRO-002 PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE) fue modificada el 05 de Junio de 2017 y se encuentra disponible en <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-de-evaluacion/control-interno/evaluacion-independiente>

2.2.3 Componente Planes de Mejoramiento.

- Plan de Mejoramiento
- Acciones Correctivas y Preventivas - ACP's

La Unidad cuenta con el subproceso "Gestionar acciones correctivas y preventivas" que tiene como objetivo general "Identificar, definir, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones necesarias que permitan la eliminación de las causas de los hallazgos y no conformidades, que afectan a los procesos de la organización", sobre los cuales Control Interno realiza seguimientos trimestrales a las acciones correctivas y

preventivas formuladas por los líderes de los procesos, para tratar las oportunidades de mejora de las auditorías internas de gestión, no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad, riesgos operativos y/o de corrupción, hallazgos identificados por los entes de control y otras fuentes de evaluación.

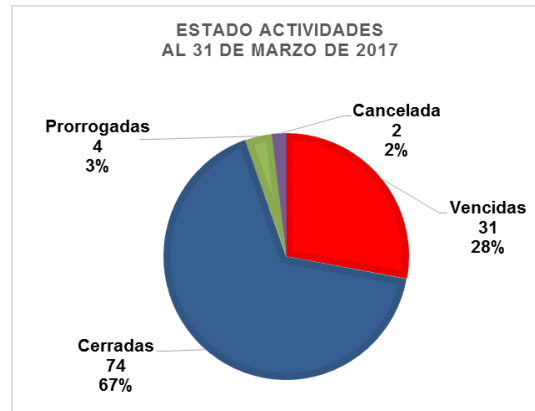
Con corte 31 de marzo de 2017, se efectuó seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas y preventivas - ACP's de la Unidad, correspondiente a 45 ACP's, el resultado por actividad se relaciona a continuación:

Tabla 8. Resultado seguimiento Acp's

Proceso	Cerrada		Vencidas al 31/12/16		Con vencimiento al 31/03/17		Prorrogada / Cancelada		Total
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
GJ – Gestión Jurídica	13	48,15%	14	51,85%	0	0		0	27
PF – Parafiscales	17	60,71%	8	28,57%	2	7,14%	1	3,60%	28
GD - Gestión Documental	7	43,75%	6	37,50%	0	0	3	18,80%	16
GF - Gestión Financiera	7	87,50%	0	0,00%	1	12,50%		0	8
TI - Tecnologías de la Información	1	33,33%	0	0,00%	0	0	2	66,70%	3
DE - Definición de Estrategia	2	100,00%	0	0,00%	0	0		0	2
ES – Evaluación de la Estrategia	2	100,00%	0	0,00%	0	0		0	2
GH – Gestión Humana	3	100,00%	0	0,00%	0	0		0	3
GP – Pensiones	8	100,00%	0	0,00%	0	0		0	8
SC - Servicio al Ciudadano	14	100,00%	0	0,00%	0	0		0	14
Total	74	66,67%	28	25,23%	3	2,70%	6	5,41%	111

Fuente: Elaboración propia de KPMG.

Imagen 15. Estado de Actividades



Fuente: elaboración propia de KPMG.

Las ACP's correspondiente al corte de marzo a junio de 2017 que se encuentra en el cronograma, ya han sido ejecutadas, sin embargo, el informe definitivo está en revisión y aún no ha sido aprobado, por lo tanto se incluye los resultados en el próximo seguimiento.

- Inspector de Rentas, Tributos y Contribuciones ITRC

Con corte de revisión 28 de febrero de 2017, se realizó el Seguimiento a las Acciones Propuestas en el Plan de Prevención de Fraude y Corrupción - PPFC, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 9. Resultado seguimiento Plan de Prevención de Fraude y Corrupción – PPFC

Informe	Cantidad de Acciones definidas	Cerradas	En ejecución	Vencida	% de avance informe
PPFC Nómina	20	17	2	1	89%
PPFC Determinación	19	17	1	1	99%
PPFC Normalización	9	4	3	2	56%
PPFC Defensa Judicial	21	7	14	0	52%
Total	69	45	20	4	74%

Fuente: elaboración propia de KPMG.

De acuerdo a lo manifestado por el ITRC y los acuerdos con la Entidad, el próximo seguimiento se realizará con corte a agosto 30 de 2017.

2.3 Eje Transversal Información y Comunicación.

2.3.1 Información y Comunicación

- Fuentes de comunicación Externa

La Unidad cuenta con los siguientes canales de comunicación externos:
 Presencial (Centro de Atención al ciudadano, Puntos de Atención Virtual (Cali - Medellín, Barranquilla)
 No presencial (Call Center, Página Web, Escribanos, Sede Electrónica)

De acuerdo a los trámites y servicios que requiera el ciudadano, así mismo están disponibles los canales de la siguiente forma:

<http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html>

Con el fin de brindar un mejor servicio y mejorar la experiencia de atención al ciudadano, La Unidad el pasado 1 de Abril de 2017 presentó su sede electrónica. Este nuevo canal de atención permite a los ciudadanos gestionar asuntos de parafiscales, y realizar trámites usando herramientas de vanguardia tecnológica. Se encuentra habilitado para realizar los trámites relacionados a (1. Denunciar la Evasión, 2. Radicar una PQRSFD, 3. Acciones Persuasivas, 4. Respuesta a requerimientos, autos y pliegos de cargos, 5. Recursos, 6. Revocatoria Directa, 7. Cobros, 8. Beneficios Tributarios, 9. Solicitud Notificación Electrónica), busca que los aportantes puedan conocer el estado de su solicitud las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin tener la necesidad de acercarse a cualquiera de los centros de atención al ciudadano

Imagen 16. Sede Electrónica Unidad



Fuente: tomado de la página web de la Entidad

- Fuentes de comunicación Interna

Resultados de la auditoría

Como resultado de la auditoría realizada por el ITRC al proceso de Determinación de Obligaciones parafiscales, se evidencia falta de completitud en la trazabilidad debido a la manualidad de algunas actividades.

Por otra parte en el informe de derechos de autor no se observó una fuente de información única, centralizada y actualizada, donde se pueda administrar e inventariar adecuadamente la información correspondiente a los equipos de cómputo y licencias, con el fin de llevar un control estricto sobre éstos.

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD sobre los temas de pensiones y parafiscales.

Durante el primer trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 13713 PQRSD, presentando una disminución respecto al trimestre anterior del 11% de los ingresos.

Esta disminución obedece a que para este primer trimestre del año se mejoró la oportunidad de respuesta a las peticiones, cumpliendo con los términos legales establecidos dada la orientación de la entidad en la atención y bienestar de los ciudadanos acompañado de seguimientos periódicos que nos permitan cumplirle al ciudadano, es así como de Enero a Febrero se presenta una disminución en recepción de PQRSD del 17%.

Imagen 17. Ingresos de PQRSFD por canal

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.735	1.600	1.892	5.227	38,1%
Servicio Mensajería	2.297	1.190	1.182	4.669	34,0%
Presencial	945	1.076	1.031	3.052	22,3%
Punto de Atención Virtual	267	179	236	682	5,0%
Página Web		5	40	45	0,33%
Llamada Telefónica	26	5	7	38	0,28%
Total	5.270	4.055	4.388	13.713	100,0%

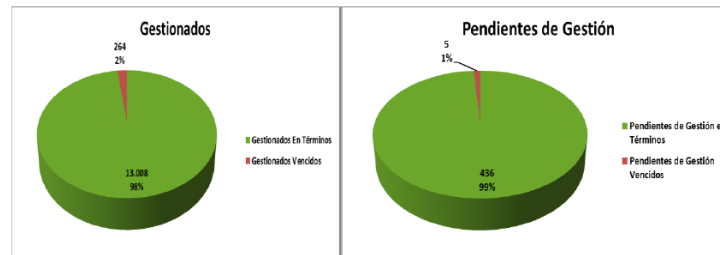
Documentic, Ingresos I Trimestre 2017

Fuente: tomado del informe PQRSFD publicado en el primer trimestre de 2017.

En el periodo evaluado, se encuentra que de las 13.713 PQRSFD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 13272 PQRSFD, que corresponde al 96,7% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 13008 que representa el 98% se atendieron dentro del término legal establecido y 264 por fuera del mismo.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 441, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 436 y 5 peticiones quedaron vencidas sin atención.

Imagen 18. Gestión de las peticiones



Fuente: tomado del informe PQRSFD publicado en el primer trimestre de 2017.

Como resultado del seguimiento de PQRSFD con corte al segundo semestre de 2016, se identificaron las siguientes situaciones:

- De 23.921 peticiones, el 3.6% no presentaron registro de entrega efectiva al ciudadano
- Para un total de 23.060 peticiones, el 35% registros tienen respuesta al ciudadano de forma extemporánea.
- Rendición anual de cuentas

La Unidad estableció el Plan Anticorrupción correspondiente al año 2017, en el cual establece actividades del tercer componente relacionadas a Rendición de Cuentas, de las cuales al revisar el cumplimiento de las actividades que hacen parte del periodo de seguimiento, se evidencia que lo relacionado al plan de comunicaciones para la rendición de cuentas ha sido realizado. Es de aclarar que la Rendición de cuentas anual se encuentra definido para efectuar Audiencia pública el 13/12/2017.

Imagen 19. Rendición de Cuentas

 **Servicios** de Información al Ciudadano

► Inicio / Atención al ciudadano / Participación Ciudadana / Rendición de Cuentas

► **Rendición de Cuentas**

Rendición de Cuentas 2017

- Consulte el [Plan Rendición de Cuentas](#)

Fuente: página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

- **Tablas de Retención Documental**

Las Tablas de Retención Documental – TRD de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, son un instrumento archivístico que permite la clasificación documental conforme a la estructura orgánica - funcional de la Unidad. Indican los criterios de retención y disposición final como resultado de la valoración documental por cada uno de los grupos documentales.

En el siguiente link de la página web se encuentran publicadas las TRD vigentes y aprobadas por el comité de Gestión documental de la Unidad.

<http://www.ugpp.gov.co/nuestra-ugpp/tablas-de-retencion-documental.html>

Imagen 20. TRD

- [1000 TRD Dirección General](#)
- [1100 TDR Dirección Jurídica](#)
- [1200 TRD Dirección de Estrategia](#)
- [1300 TRD Dirección de Procesos](#)
- [1400 TDR Dirección de Pensiones](#)
- [1500 TRD Dirección Parafiscales](#)
- [1600 TRD Dirección de Desarrollo y Soporte Organizacional](#)
- [1700 TRD Dirección de Tecnología de la Información](#)
- [1800 TRD Dirección de Servicios Integrados de Atención](#)
- [Cuadro de clasificación documental](#)

Fuente: página Web de la UGPP opción Nuestra UGPP

- **Política de Comunicaciones**

La Unidad tiene definida una política de comunicaciones como elemento de información orientado al fortalecimiento de la gestión de la Unidad, atendiendo las necesidades de los grupos de interés a través de estrategias definidas para tal fin.

La Política de Comunicaciones de la Unidad, tiene como objetivo fijar parámetros que le permitan mantener informados a sus grupos de interés generando permanentemente niveles de:

- Conocimiento de la Entidad.
- Credibilidad.
- Legitimidad institucional.

- Confianza.
- Seguridad.
- Respaldo.

De acuerdo a los objetivos que tiene definidos la Entidad, y dado que en la actualidad los medios de comunicación son de fácil acceso, es importante para la Unidad medir el impacto que tienen las noticias proyectadas a los ciudadanos, por tal razón cuentan con seguimientos diarios, semanales y mensuales de acuerdo a las actividades que se definan, por lo tanto para el periodo de revisión se cuenta uno a uno con los resultados en redes sociales, monitoreo de medios y el impacto por cada red social. Detallado a continuación:

- Estadísticas en Facebook
- Estadísticas Página Web
- Estadísticas Twitter
- Reporte de Medios (presentado en la Intranet e informado por correo electrónico a los funcionarios por "Comunicaciones de la Unidad- Reporte de Noticias")
- Publicaciones redes sociales

- Sistemas de Información y Comunicación

Los trámites que se pueden realizar en los canales de Atención al Ciudadano de la Unidad, se encuentran detallados en la página Web, igualmente se informa la ubicación y horario de atención de los Puntos de atención al público.

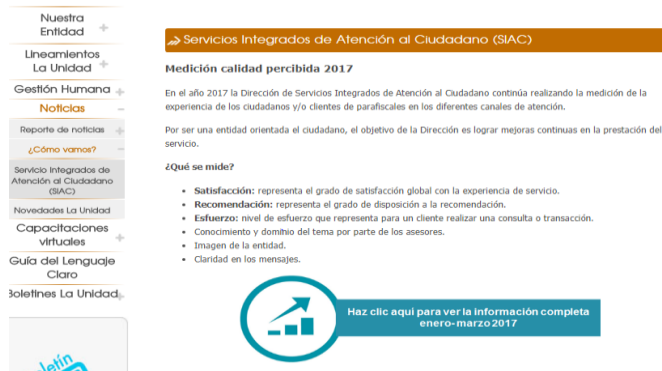
Imagen 21. Puntos de Atención al Ciudadano



Fuente: página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

Igualmente en la Intranet también se encuentra un espacio para informar a los funcionarios cuál es la calidad percibida por los ciudadanos y/o clientes de Parafiscales:

Imagen 22. Calidad Percibida



Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (SIAC)

Medición calidad percibida 2017

En el año 2017 la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano continúa realizando la medición de la experiencia de los ciudadanos y/o clientes de parafiscales en los diferentes canales de atención.

Por ser una entidad orientada al ciudadano, el objetivo de la Dirección es lograr mejoras continuas en la prestación del servicio.

¿Qué se mide?

- **Satisfacción:** representa el grado de satisfacción global con la experiencia de servicio.
- **Recomendación:** representa el grado de disposición a la recomendación.
- **Esfuerzo:** nivel de esfuerzo que representa para un cliente realizar una consulta o transacción.
- **Conocimiento y dominio del tema** por parte de los asesores.
- **Imagen de la entidad.**
- **Claridad en los mensajes.**

[Haz clic aquí para ver la información completa enero-marzo 2017](#)

Fuente: Intranet de la UGPP – reporte de noticias

2.3.2 Sistemas de Información y comunicación

- Manejo Organizado o sistematizado de la correspondencia

El sistema de Gestión de Correspondencia de la UGPP tiene por nombre Documentic, el cual lo integran tres procesos, correspondencia entrante, correspondencia saliente y comunicaciones internas (memorandos, resoluciones y circulares).

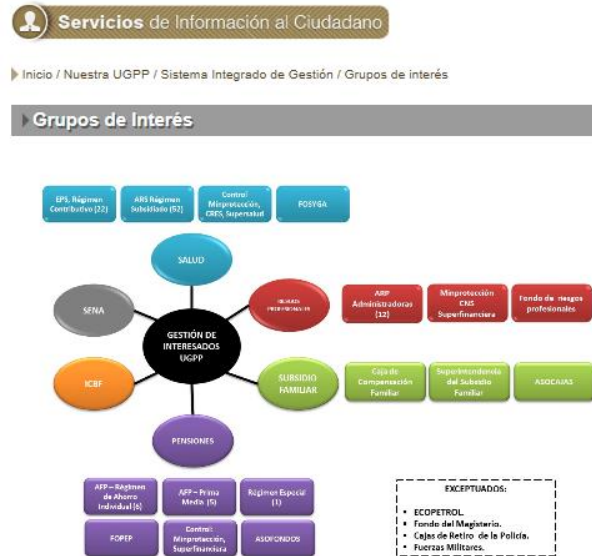
- Manejo organizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

La Unidad tiene asociado un subproceso donde se establece el manejo y adecuada utilización de los elementos físicos de la Unidad "GA-SUB-003 SUBPROCESO PLANEACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA" que tiene como objetivo "Definir e implementar un plan alineado con la estrategia organizacional, que permita satisfacer de forma oportuna y eficiente las necesidades de infraestructura física de la entidad."

- Grupos de Interés

La Unidad tiene claramente definido los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas servicios

Imagen 23. Grupos de Interés



Última actualización en Viernes, 14 Febrero 2014 09:23

Fuente: tomado de la Página web de la Unidad

La Unidad tiene definida la política de seguridad de la información, procesos de planeación, provisión y soporte de T.I., aquí se encuentran definidos los lineamientos de gestión que se deben seguir para desarrollar los procesos de planeación, provisión y operación del macroproceso de Gestión Tecnológica. La política se encuentra publicada en el Sites en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/0B0eW2E60nwe-NS1CVFJjQ25jVU0/view>

Actualmente la UGPP tiene definido y aprobado el Plan Estratégico de Tecnología para la Vigencia 2017 – 2020, en el cual se define la estrategia del PETI identificando la situación actual, la estrategia a ejecutar y bajo qué proyectos e gestión se materializarían los logros. A continuación se muestran los objetivos estratégicos:

Imagen 24. PETI



Fuente: Estrategia de Tecnología 2017-2020

3. Recomendaciones

- Revisar la versión de las publicaciones realizadas del Código de Ética, dado que al ejecutar las descargas tanto de la Intranet, Página Web y Sites el nombre y versión son distintas.
- Ejecutar planes de seguimiento y campañas sobre el cumplimiento de la realización de la evaluación de desempeño, puesto que dado los resultados del informe anterior con respecto a la ausencia de evaluación de desempeño de una funcionaria, nuevamente se presenta la ausencia a pesar de estar informado.
- Revisar la pertinencia de la actualización de las caracterizaciones de los procesos, dado que 15 caracterizaciones presentan antigüedad de más de 2 años.
- Ejecutar actividades de seguimiento con los líderes de los procesos en conjunto con la Dirección de Procesos a fin de evaluar la reformulación de las acciones que tienen vencimientos atrasados y así lograr el cierre de las actividades identificando las causas que permitan la presentación de situaciones similares.
- Efectuar actividades de análisis de causalidad de las PQRSFD que se presentan a fin de diseñar planes que permitan la satisfacción del ciudadano relacionado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad relacionado con el principio de oportunidad y así disminuir las peticiones interpuestas.
- Establecer e implementar acciones que contribuyan a la administración, identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos que impidan su materialización e impacto.