

**HOJA DE APROBACIÓN**

	<b>Preparado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Nombre:</b>	KPMG Advisory Tax & Legal S.A.S	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
<b>Cargo:</b>	Firma de Auditoria contratada	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
<b>Fecha:</b>	23/05/2017	05/06/2017	05/06/2017

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Acción</b>	<b>Numeral</b>	<b>Responsable</b>
1.0	Creación	05/06/2017	Creación del formato Informe normativo o de cumplimiento	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho. Edgar Cobos.

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**

**11- julio- 2018**

<b>Nombre del Informe:</b> Informe Pormenorizado de Control Interno	<b>Código:</b> D5-3-10
<b>Descripción:</b> 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.....	5
1.1. Objetivo.....	5
1.2. Alcance.....	5
1.3. Metodología Utilizada.....	5
1.4. Fuentes de Información.....	5
2. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011.....	6
2.1. Componente Ambiente de Control.....	7
2.1.1. Compromiso con la integridad y los valores éticos.....	7
2.1.2. Supervisión del Sistema de Control Interno.....	8
2.1.3. Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades.....	9
2.1.4. Compromiso con la competencia de los profesionales.....	13
2.1.5. Responsabilidad por la Rendición de Cuentas	20
2.1.6. Fortalecimiento del Ambiente de Control a partir del desarrollo de las Dimensiones del MIPG.....	21
2.2. Componente Evaluación de Riesgos.....	22
2.2.1. Definición de Objetivos Adecuados.....	22
2.2.2. Identificación y análisis de riesgos.....	24
2.2.3. Evaluación del riesgo de fraude (corrupción).....	26
2.2.4. Identificación y análisis de cambios significativos.....	26
2.3. Actividades de Control.....	26
2.3.1. Diseño y desarrollo de actividades de control.....	26
2.3.2. Diseño y desarrollo de controles sobre la tecnología.....	28
2.3.3. Despliegue de políticas y procedimientos.....	30
2.4. Información y comunicación.....	30
2.4.1. Utilización de información relevante ambiente y mecanismo de control.....	30
2.4.2. Comunicación Interna.....	35
2.4.3. Comunicación con el exterior ambiente y mecanismo de control.....	36
2.5. Actividad de supervisión.....	39
2.5.1. Evaluaciones 2ª línea y/o 3ª línea.....	39
2.5.2. Evaluación de Comunicación de deficiencias.....	42

### **Lista tablas**

Tabla 1. Reuniones Comité de Coordinación de Control Interno .....	9
Tabla 2. Cambios en la Planta de Personal (retiros) .....	13
Tabla 3. Evaluaciones de desempeño realizadas .....	17
Tabla 4. Organizaciones Sindicales .....	20
Tabla 5. Resoluciones que modifican los manuales de funciones .....	21
Tabla 6. Actividades ejecutadas por Control Interno .....	39
Tabla 7. Resultado del seguimiento actividades por procesos – ACPs Primer trimestre 2018...	40
Tabla 8. Relación de inspecciones y cantidad de acciones objeto de seguimiento .....	41
Tabla 9. Reuniones Comité de Coordinación de Control Interno .....	42

### **Lista graficas**

Imagen 1. Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – MECI .....	7
Imagen 2. Objetivos Estratégicos .....	10
Imagen 3. Estructura Organizacional .....	11
Imagen 4. Mapa de Procesos .....	12
Imagen 5. Programas establecidos en el PIC .....	14
Imagen 6. Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad Social ..	18
Imagen 7. Registro fotográfico actividades relacionadas a la divulgación y promoción de la salud y prevención de enfermedad .....	19
Imagen 8. Indicador Plan Nacional de Desarrollo .....	22
Imagen 9. Gestión, Planes y Proyectos .....	23
Imagen 10. TBG Corporativo 2018 .....	27
Imagen 11. Estrategia PETI .....	30
Imagen 12. Comunicación externa y Canales de difusión .....	32
Imagen 13. Canales de Comunicación externos .....	32
Imagen 14. Sede Electrónica Unidad .....	33
Imagen 15. Comunicación interna y Canales de difusión .....	33
Imagen 16. Grupos de interés .....	34
Imagen 17. Tablas de Retención Documental .....	35
Imagen 18. Rendición de Cuentas .....	36
Imagen 19. Ingresos de PQRSFD por canal .....	37
Imagen 20. Gestión de las peticiones .....	37
Imagen 21. Resultado de satisfacción .....	38
Imagen 22. Resultado canales de Atención – General I trimestre 2018 .....	38
Imagen 23. Resultado Seguimiento ACPs I Trimestre 2018 .....	41

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 a Junio 30 de 2018
Fecha de emisión:	Julio 11 de 2018

## 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.”, 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 (...)”. Y el Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. Ítem k) “Los demás que se establezcan por ley”.

### 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 al 30 de junio de 2018.

### 1.3. Metodología Utilizada

Basados en el “*Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG*”, se identificaron las actividades de las dimensiones de Control de: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Control Interno.

### 1.4. Fuentes de Información

- Documentación publicada en el Sistema Integrado de Gestión SIG, Intranet, herramienta Suite Visión Empresarial.
- Documentación publicada en la página web [www.ugpp.gov.co](http://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 al 30 de junio de 2018, de conformidad con el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014 - 2018). Esta actualización se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG y se desarrolla en detalle en este apartado del Manual Operativo.

La estructura del MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el modelo COSO, razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes.

### **Modelo MECI – COSO 2013**

#### **Componente 1. Ambiente de Control**

- Principio 1. Compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2. Supervisión del Sistema de Control Interno
- Principio 3. Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades
- Principio 4. Compromiso con la competencia de los profesionales
- Principio 5. Responsabilidad por la rendición de cuentas

#### **Componente 2. Evaluación de riesgo**

- Principio 6. Definición de objetivos adecuados
- Principio 7. Identificación y análisis de riesgo
- Principio 8. Evaluación del riesgo de fraude (corrupción)
- Principio 9. Identificación y análisis de cambios significativos

#### **Componente 3. Actividades de Control**

- Principio 10. Diseño y desarrollo de actividades de control
- Principio 11. Diseño y desarrollo de controles sobre la tecnología
- Principio 12. Despliegue de políticas y procedimientos

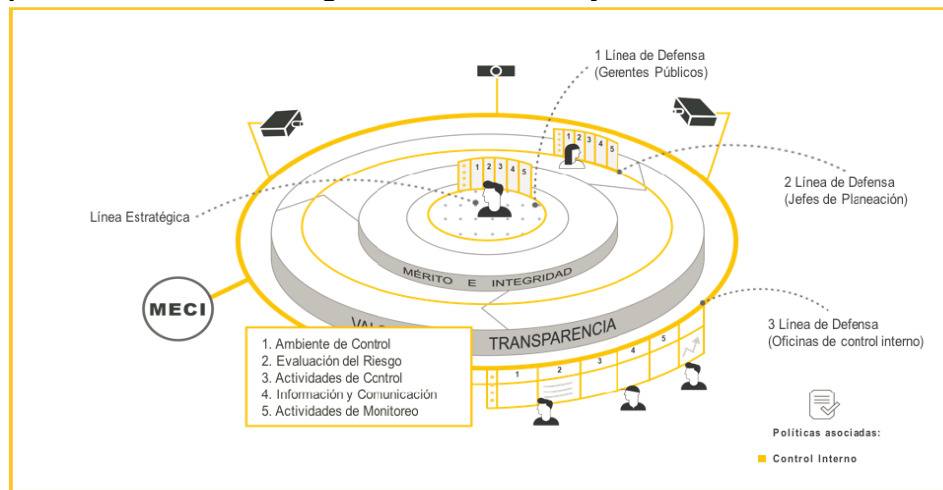
#### **Componente 4. Información y comunicación**

- Principio 13. Utilización de información relevante ambiente y mecanismo de control
- Principio 14. Comunicación interna
- Principio 15. Comunicación con el exterior ambiente y mecanismo de control

#### **Componente 5. Actividad de Supervisión**

- Principio 16. Evaluaciones 2ª línea y 3ª línea
- Principio 17. Evaluación de comunicaciones de deficiencias

**Imagen 1. Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – MECI**



Fuente: Función Pública, 2017

**Fuente:** Manual Operativo Sistema de Gestión – Modelo integrado de Planeación y Gestión

## 2.1. Componente Ambiente de Control

### 2.1.1. Compromiso con la integridad y los valores 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.

La Unidad cuenta con el Código de Ética (v3), aprobado el 30/08/2016 debidamente publicado en el Sites del SIG, e intranet el cual no ha sufrido ningún cambio para el presente seguimiento.

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

- ✓ En página Web, versión V2 – última modificación del espacio en la página web - 23 de Abril de 2015.
- ✓ En la intranet, versión V2 - última modificación en la intranet para este ítem - 22 de junio de 2015.
- ✓ Mediante lo debidamente consultado en el Sites e informado por la Unidad, en el link <https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-de-evaluacion/controlinterno/control-interno-disciplinario> se encuentra la V3 - 30 de agosto de 2016

El programa de socialización del Código de Ética está establecido para ser ejecutado en la inducción de los nuevos funcionarios, sin embargo, al no presentarse nuevos ingresos durante el periodo de revisión no se han realizado programas de inducción ni socialización del mismo.

- **Estatuto de Auditoría y Código de Ética del auditor**

Por medio de la Resolución No. 0801 del 13 de junio de 2018, se adopta el Estatuto de Auditoría Interna y Código de Ética del auditor de la Unidad que resuelve:

- Adoptar el Código de Ética del auditor de la Unidad como documento contentivo de los principios y directrices éticas, los cuales deben ser el referente para el adecuado comportamiento de los auditores internos, bajo el cumplimiento de las normas internacionales para la práctica de auditoría interna.
- Adoptar el Estatuto de Auditoría Interna de la Unidad como el documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de la auditoría interna.

### 2.1.2. Supervisión del Sistema de Control Interno

- **Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno**

Por medio de la Resolución No. 1548 del 14 de diciembre del 2017, se creó el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno en la Unidad de Pensiones y Parafiscales UGPP, como órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos del control interno.

El Comité de Coordinación de Control Interno en la UGPP, está integrado por:

*“La Directora General quien lo presidirá*

*Los Directores Técnicos de las siguientes Direcciones:*

- *Jurídica*
- *Estrategia y Evaluación*
- *Seguimiento y Mejoramiento de procesos*
- *Pensiones*
- *Parafiscales*
- *Gestión de Tecnologías de la Información*
- *Soporte y Desarrollo Organizacional*
- *Servicios Integrados de Gestión al Ciudadano”*

Estableciendo como funciones:

- a. Evaluar el estado del Sistema de Control Interno de acuerdo con las características de la Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de la normatividad vigente, los informes presentados por el asesor de control interno, organismos de control y las recomendaciones del equipo MECI.
- b. Aprobar el Plan Anual de Auditoría de la Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP presentado por el asesor de control interno, hacer sugerencias y seguimiento a las recomendaciones producto de la ejecución del plan de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto de auditoría, basado en la priorización de los temas críticos según la gestión de riesgos de la administración.
- c. Aprobar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del auditor, así como verificar su cumplimiento.
- d. Revisar la información contenida en los estados financieros de la entidad y hacer las recomendaciones a que haya lugar.
- e. Servir de instancia para resolver las diferencias que surjan en desarrollo del ejercicio de auditoría interna
- f. Conocer y resolver los conflictos de interés que afecten la independencia de la auditoría.
- g. Someter a aprobación de la Directora General la política de administración del riesgo y hacer seguimiento, en especial a la prevención y detección de fraude y mala conducta.
- h. Las demás asignadas por la Dirección General de la entidad.



En el periodo del 01 de marzo al 30 de junio de 2018 se realizaron 5 reuniones de presentación de resultados de auditorías ante el Comité de Coordinación de Control Interno por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

**Tabla 1. Reuniones Comité de Coordinación de Control Interno**

Presentaciones efectuadas al Comité de Coordinación de Control Interno por la Oficina Asesora de Control Interno	
Auditoría	Fecha
Seguimiento al cumplimiento de los requisitos normativos en relación con el Sistema de Gestión y Seguridad Social en el trabajo y Seguimiento al sistema de Gestión Ambiental	1 de marzo de 2018
Seguimiento a la Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias PQRSFD y tutelas, segundo semestre de 2017	17 de abril de 2018
Información Litigiosa eKOGUI II semestre de 2017	19 de abril de 2018
Seguridad Documental	6 de junio de 2018
Verificación de Ubicaciones Topográficas de Radicados Temporales	13 de junio de 2018

*Fuente: elaboración propia Oficina de Control Interno*

- **Comité de Auditoría del Consejo Directivo:**

La Oficina de Control Interno presentó al Comité de Auditoría las actividades realizadas en el periodo de noviembre de 2017 a mayo de 2018 en sesión realizada el 24 de mayo de 2018 así:

- Seguimiento Planes de Acción
- Auditoría Entes de Control
- Auditorías de Aseguramiento y de Cumplimiento
- Informes Especiales
- Estado del Programa anual de auditoría 2018
- Evaluación DAFFP – MIPG
- Denuncias de presuntos casos de fraude y corrupción

De igual manera la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos presentó al Comité el avance en la gestión de riesgos de la Unidad en sesión realizada el 21 de Junio de 2018.

### 2.1.3. Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades

- **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

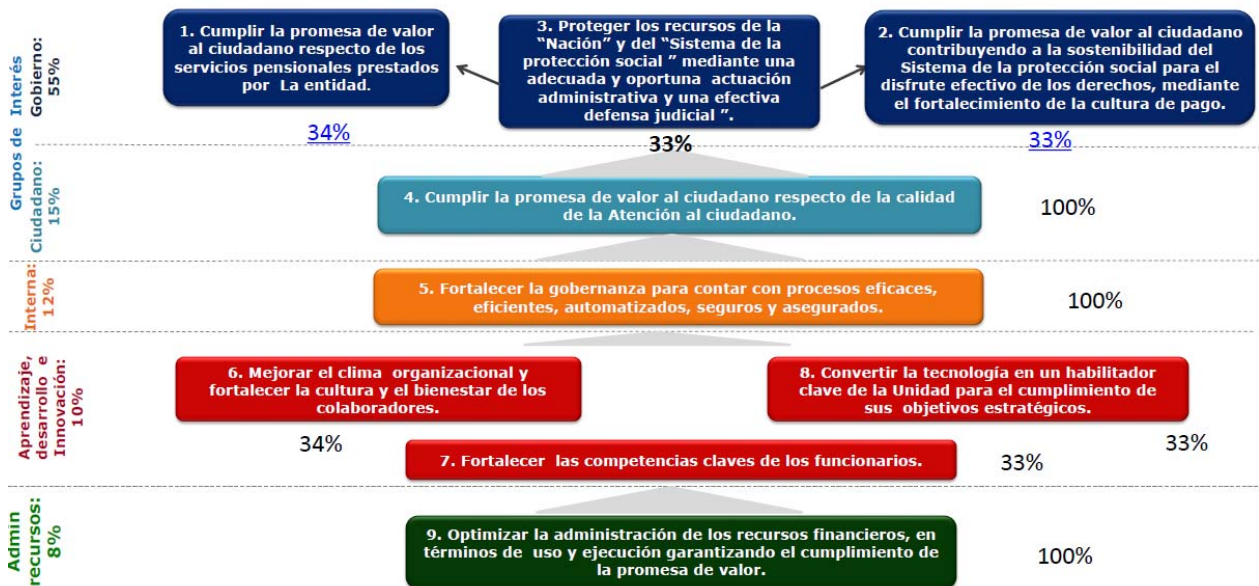
cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país. **Última actualización en Miércoles, 2 de Noviembre 2016 17:40**

• **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**

A continuación se muestran los Objetivos estratégicos definidos por la Unidad para el 2018:

**Imagen 2. Objetivos Estratégicos**  
**Objetivos estratégicos 2018: Pesos por perspectiva/ Objetivo.**



*Fuente:* tomado de la información suministrada por la Dirección de Estrategia y Evaluación

• **Socialización de los elementos de carácter institucional**

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia "En 2018, 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:

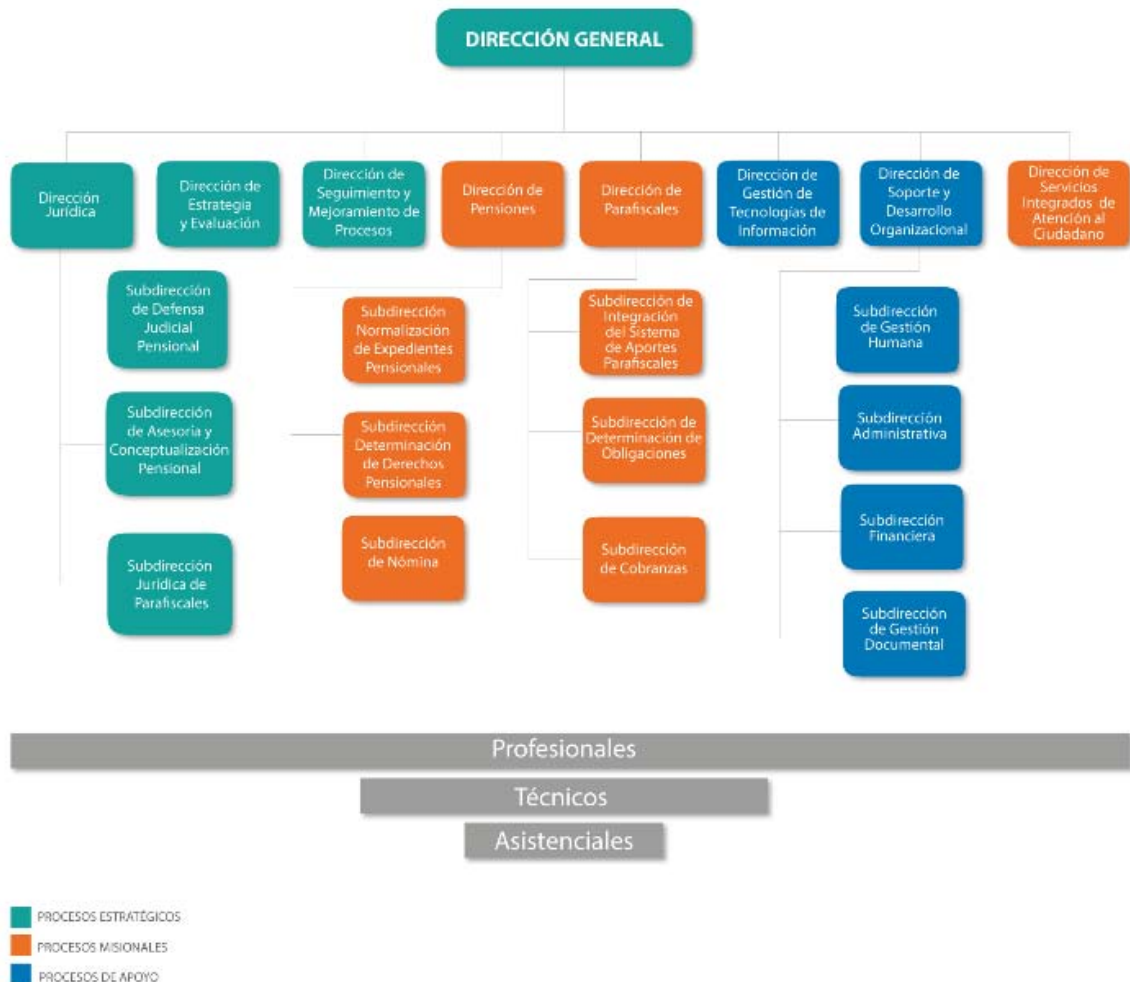
- Actividades de inducción a nuevos funcionarios: en este proceso, liderado por la Subdirección de Gestión del Talento Humano, participan todas las áreas, incluyendo la Dirección de Estrategia, la cual incluye en su temario la difusión de la misión, visión, principios y valores a los nuevos funcionarios.
- Informe de Gestión enero - diciembre 2017: en el documento publicado en la página web en febrero de 2018 se incluyó la información referente a la gestión misional y de gobierno de la entidad. Ver <https://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-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.

### • 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 <https://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 Jueves 01 de marzo de 2018, 14:54.**

**Imagen 3. Estructura Organizacional**



**Fuente:** tomado de la Página Web de la Unidad

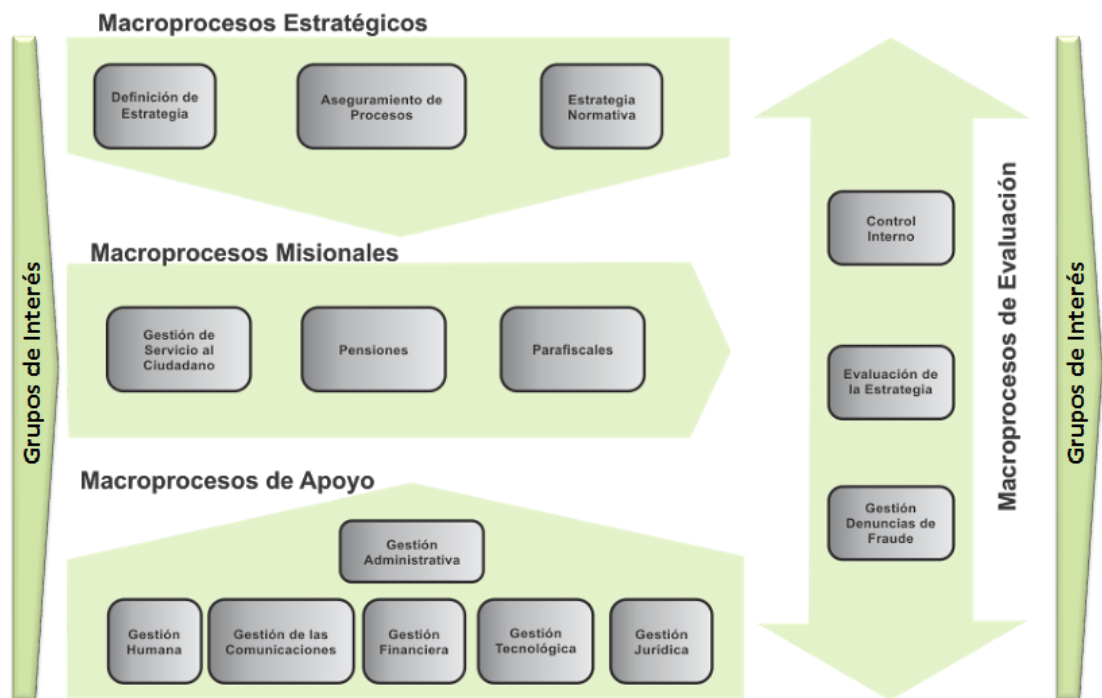
Por medio de la Resolución No. 126 del 25 de enero de 2018 se distribuyen los cargos de la planta global y temporal de la Unidad para el periodo de revisión.

- **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 (3 estratégicos, 3 misionales, 6 de apoyo y 3 de evaluación) y 39 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/mapa-de-procesos>

#### **Imagen 4. Mapa de Procesos**

##### **Mapa de Procesos**



**Fuente:** tomado del Sites de la Unidad

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 lo incluye como uno de los temas de inducción (Para el período comprendido entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2018 no se evidencian ingresos a la Unidad)

*"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."*

#### 2.1.4. Compromiso con la competencia de los profesionales

- **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.

- **Cambios en la planta de personal:**

No se presentaron ingresos en la planta de personal teniendo en cuenta que durante este periodo de revisión se encontraba la Ley de Garantías. Sin embargo, para el periodo se evidenciaron 13 cambios por retiro en la planta de personal, como se detalla a continuación:

**Tabla 2. Cambios en la Planta de Personal (retiros)**

Año	Mes	Motivo del Retiro	Área	Cantidad de Funcionarios
2018	Marzo	Renuncia Voluntaria	Dirección de Mejoramiento y Seguimiento de Procesos	1
	Abril	Renuncia Voluntaria	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1
		Vacancia Temporal	Subdirección de Cobranzas	1
		Vacancia Temporal	Subdirección de Defensa Judicial Pensional	1
		Vacancia Temporal	Subdirección de Cobranzas	1
	Mayo	Renuncia Voluntaria	Dirección de Parafiscales	1
		Renuncia Voluntaria	Subdirección de Integración Sistemas Aportes Parafiscales	1
		Vacancia Temporal	Subdirección de Defensa Judicial Pensional	1
		Vacancia Temporal	Subdirección de Cobranzas	1
	Junio	Vacancia Temporal	Subdirección de Determinación Obligaciones Parafiscales	1
		Renuncia Voluntaria	Dirección Tecnologías de la Información	1
		Renuncia Voluntaria	Subdirección de Defensa Judicial Pensional	1
		Renuncia Voluntaria	Subdirección de Determinación Obligaciones Parafiscales	1
Vacancia Temporal		Subdirección Normalización Expedientes	1	

**Fuente:** elaboración de la Oficina de Control Interno, a partir de la información publicada en la página de la Unidad.

Para los retiros presentados en el periodo de evaluación, la Subdirección de Gestión Humana adelantó el proceso de desvinculación correspondiente y realizó las entrevistas de retiro, en la cual logró identificar las causas por las cuales se presentaron dichos retiros.

- **Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)**

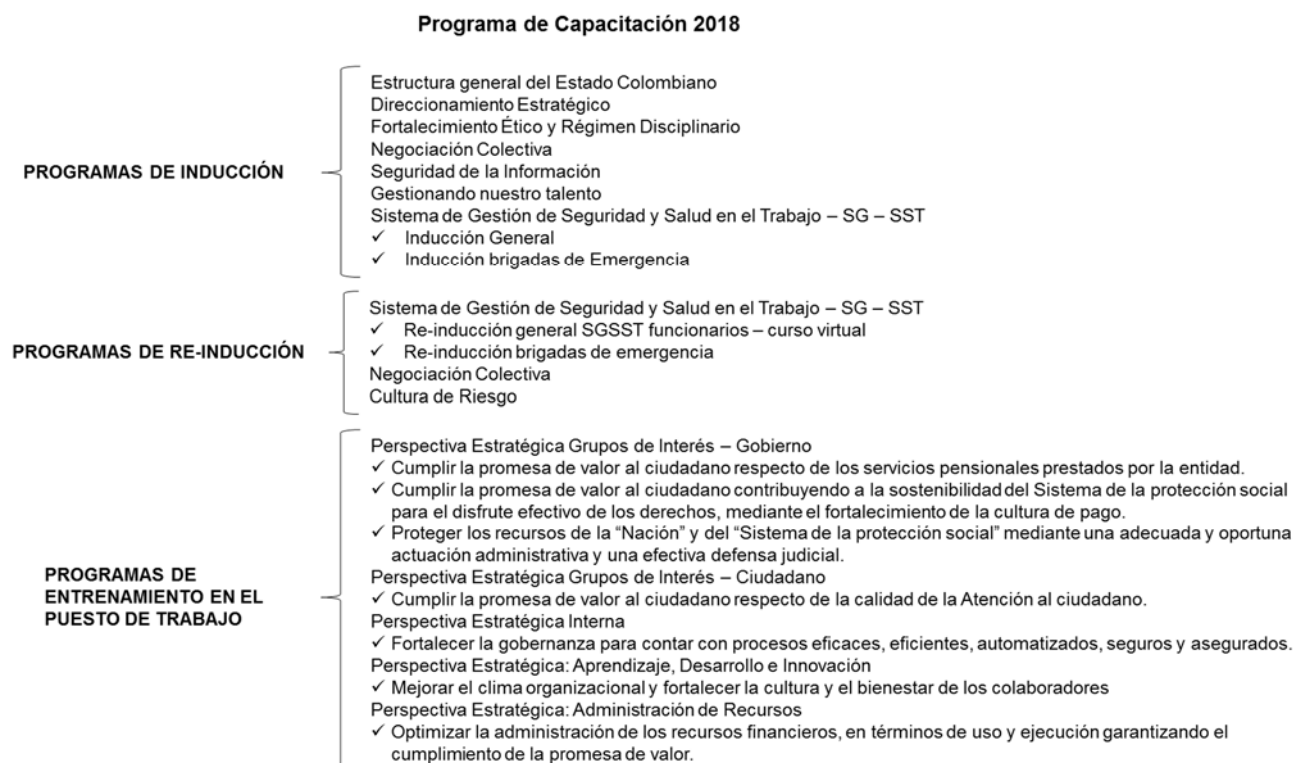
Por medio de la Resolución No. 0684 del 11 de mayo de 2018 se adopta el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018, con el fin de desarrollar conocimientos y competencias en los servidores y dependencias de la Unidad, por medio de programas integrales e innovadores de capacitación, que promuevan el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales.

La ejecución del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 queda supeditada a la disponibilidad presupuestal del rubro correspondiente.

Con relación al presente seguimiento, no se presenta ejecución del PIC en los meses de marzo y abril de 2018 al no encontrarse el plan aprobado. En el mes de mayo de 2018 se realizó capacitación externa, realizado en la Escuela de Formación de la DIAN, referente a Declaración de Renta en la que se evidencia lista de asistencia de 47 profesionales, el cual se encuentra asociado al PIC referente a la perspectiva estratégica, grupos de interés – gobierno (*Cumplir la promesa de valor al ciudadano contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de la protección social para el disfrute efectivo de los derechos, mediante el fortalecimiento de la cultura de pago*).

A continuación en la tabla 2, se muestra cada uno de los programas de capacitación que fueron aprobados para la vigencia 2018 y los cuales se ejecutarán en el transcurso del año.

### Imagen 5. Programas establecidos en el PIC



**Fuente:** elaboración de la Oficina de Control Interno, a partir de la información recibida por parte de 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.

Para el periodo objeto de revisión, no se realizan inducciones dado que no se presentaron ingresos a la Unidad teniendo en cuenta las restricciones que consagra la ley 996 de 2005 (Ley de Garantías).

La Unidad cuenta con el programa de reinducción, tal como lo establece el artículo 7 de la Ley 1567 de 1998, 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.

En el periodo objeto de revisión se realizó la reinducción de Gestión de Riesgos a toda la población de la entidad por medio de 16 sesiones, iniciando en el mes de marzo y finalizando en el mes de mayo de 2018, impactando a 533 funcionarios. Los funcionarios que no asistieron, por encontrarse en periodo de vacaciones, incapacidad o que por necesidad del servicio no pudieron asistir, la Unidad realizará reanudación para lograr la cobertura completa de este programa.

- **Programa de Bienestar**

Por medio de la Resolución No. 0429 del 09 de marzo de 2018 se adopta el Plan Institucional de Bienestar para la vigencia 2018, cuyo objetivo es *"aportar a la calidad de vida de los servidores públicos y su núcleo familiar, a través de actividades de bienestar social, incentivos y reconocimiento, generando sentido de pertenencia, gratuidad, cohesión de grupo, identidad y afianzamiento de valores y actitudes"*

La Subdirección de Gestión Humana adjunta el Plan de Bienestar Social para el 2018, aprobado en marzo de 2018 con los siguientes componentes en el programa:

- PROGRAMAS DE SALUD Y BELLEZA
- PROGRAMAS FAMILIARES
  - Lonchera en la Unidad
  - Emprendimiento familiar
  - Vacaciones recreativas
  - Día del niño
- PROGRAMA SERVIMOS EN LA UNIDAD
  - Ferias de servicios
  - Asesoría Pensional y Pre-retiro
  - Zonas de bienestar
  - Días especiales
  - Actividad final de clima y cultura laboral
- ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DEPORTIVAS
  - Tardes recreativas
  - Juegos deportivos del Sector Hacienda
  - Mundial de fútbol Rusia 2018
- PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS
- ELIGE TU BIENESTAR
- PROGRAMA DE CALIDAD LABORAL – SER EXCELENTE PAGA
- PLAN DE INCENTIVOS

Para el periodo de marzo a junio se realizaron las siguientes actividades con el fin de promover el mejoramiento individual:

- **Marzo de 2018**

1. Socialización del plan de bienestar social.
2. Juegos deportivos del Sector Hacienda.
3. Entrega detalle del día de la mujer y día del hombre en la Unidad.
4. Socialización de resultados encuesta de ambiente laboral realizada por la firma Great Place tú Work.

- **Abril de 2018**

1. Socialización con los líderes y los coordinadores los resultados de la encuesta de ambiente laboral realizada por la firma Great Place tú Work.
2. Implementación del programa “Ser excelente paga”.
3. Lanzamiento de convenios para compra de cartera y cuentas de nómina de los funcionarios de la Unidad con Davivienda y Citibank.
4. Inicio de actividades del mundial de fútbol de la Unidad, cambiaton de láminas del mundial, y show de free style.

- **Mayo 2018**

1. Talleres de construcción del plan de acción para el mejoramiento del ambiente laboral de acuerdo con la metodología aprobada por los directivos.
2. Juegos deportivos del Sector Hacienda.
3. Actividad de lonchera en las sedes de Marriot y Montevideo.
4. Feria de servicios y re lanzamiento de Fempha en las sedes de Montevideo y Marriot.
5. Convenios en la Unidad.
6. Semana de la Salud.

- **Junio de 2018**

1. Talleres de construcción del plan de acción para el mejoramiento del ambiente laboral de acuerdo con la metodología aprobada por los directivos.
2. Open Escuela de liderazgo de la Unidad.
3. El mundial de fútbol se vive en la Unidad.
4. Juegos Deportivos del Sector Hacienda.
5. Convenios en la Unidad de salud para descuentos en medicinas prepagadas y planes complementarios para los funcionarios y sus familias.
6. Día del funcionario público en la Unidad.
7. Ejecución campaña: + COMPROMISO X NUESTRO PLANETA

- **Plan de Incentivos (Anual)**

Por medio de la Resolución No. 0845 del 25 de junio de 2018, se adoptó el Plan de Incentivos no Pecuniarios al desempeño laboral de los servidores de cada uno de los niveles de carrera administrativa y el mejor servidor de libre nombramiento y remoción así:

- a. Reconocimiento público a la labor meritoria: Se reconocerá a los mejores funcionarios de la Unidad en acto público, así como, en los medios electrónicos de la entidad, dicho reconocimiento se hará por escrito y se anexará a la hoja de vida.



- b. Programas de Turismo Social: Se hará efectivo mediante el otorgamiento de bonos para participación de los planes turísticos organizados por la Caja de Compensación Familiar, canjeables por servicios ofrecidos en especie y contemplados en dichos planes.

El Comité técnico de Gestión de Talento Humano definirá el monto de los incentivos, teniendo en cuenta los recursos disponibles en la vigencia fiscal. La resolución define el procedimiento para escoger el mejor funcionario y define el procedimiento en caso de empate.

- **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 2018, no se requiere la presentación de evaluaciones definitivas de los funcionarios de la entidad, pues como está establecido en la Resolución 2328 de diciembre 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, la Subdirección de Gestión Humana adjunta base de datos con la evaluación de desempeño de 780 funcionarios de la Unidad con corte a 31 de diciembre de 2017, quedando pendiente 4 evaluaciones las cuales se aplicarían en la siguiente revisión, los resultados se resumen en la tabla 2.

**Tabla 3. Evaluaciones de desempeño realizadas**

Calificación	Funcionarios
MUY DESTACADO	78
DESTACADO	21
SOBRESALIENTE	673
SATISFACTORIO	8
INCAPACIDAD	1
LICENCIA DE MATERNIDAD	3
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>784</b>

**Fuente:** elaboración propia Grupo de Control interno, a partir de la información proporcionada por la Subdirección de Gestión Humana

- **Programa de Seguridad y Salud en el trabajo**

El 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 2018.

De acuerdo al cronograma, las actividades realizadas durante marzo a junio de 2018 fueron:

- ✓ Actualización de la Política en Seguridad y Salud en el Trabajo (junio 2018)
- ✓ Actualización del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial (junio 2018)
- ✓ Actualización Matriz legal vigente en SST (junio 2018)
- ✓ Rendición de cuentas del SG-SST ante la Alta Dirección (junio 2018)
- ✓ Ejecución de la Semana de la Salud (se evidencia listas de asistencia actividades realizadas en el mes de mayo 2018)
- ✓ Envío o divulgación a través de fondo de pantalla o correo electrónico de información de promoción de la Salud y prevención de la enfermedad (marzo, abril, mayo y junio de 2018)
- ✓ Actualizar información y realizar análisis de casos de ausentismo de los funcionarios de la Unidad, conforme a la información suministrada por el GIT Administración de Servicios al Personal (marzo, abril, mayo y junio 2018)
- ✓ Realización de actividades de promoción y prevención relacionadas con patologías osteomusculares (marzo y mayo de 2018)
- ✓ Realización de actividades de promoción y prevención relacionadas con riesgo cardio – vascular (junio 2018)
- ✓ Realización de actividades de promoción y prevención relacionadas con riesgo psicosocial (se evidencia lista de asistencia del 15 de junio de 2018)
- ✓ Actualizar la Matriz de Riesgos 2018 con acompañamiento de la ARL Positiva (mayo y junio de 2018)
- ✓ Acompañamiento en las Reuniones de COPASST (se evidencian actas de reunión del 21 de marzo de 2018, 25 de abril de 2018, 23 de mayo de 2018, 14 y 29 de junio de 2018)
- ✓ Capacitación COPASST (se evidencian listas de asistencia del 26 de marzo de 2018, 29 de mayo de 2018, 20 de junio de 2018)
- ✓ Inducción SST a contratistas (se evidencia listas de asistencia del 14, 15, 20, 23, 26 y 27 de marzo de 2018)
- ✓ Inspecciones planeadas (de acuerdo a las evidencias se realizaron inspecciones en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2018 para la sede Marriot piso 2, piso 6 y piso 8, una en Bodega Calle 13, una en Arrecife, una en Montevideo y una inspección puesto de trabajo de Blanca Inés Gonzalez Cruz)

### **Imagen 6. Registro fotográfico actividades relacionadas al componente de Seguridad Social**



**Fuente:** elaboración propia de Control Interno a partir de la información entregadas por la Subdirección de Gestión Humana

Adicionalmente, la Unidad tiene previsto dentro del plan anual de trabajo, actividades correspondientes a promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Esta información se divulga a través de fondos de pantalla y actividades desarrolladas en la semana de la salud así:

**Imagen 7. Registro fotográfico actividades relacionadas a la divulgación y promoción de la salud y prevención de enfermedad**



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

• **Responsabilidad Social**

En el periodo de evaluación la Subdirección Administrativa ha realizado la siguiente actividad:

- ✓ Compromiso por nuestro planeta: en que se incentivó e invitó a todos los funcionarios de la Unidad a disminuir el consumo de plástico y contribuir al planeta con esta causa.

El tema de responsabilidad social no solo abarca temas relacionados con el medio ambiente, también lo están: celebración de cumpleaños, talleres de desarrollo de competencia, uso de cafetería entre otros.

Aunque la Unidad no cuenta con horario flexible, de acuerdo con la Resolución No. 0346 del 22 de febrero de 2018 se fija una jornada laboral para los funcionarios de la Unidad así:

- ✓ Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (horario regular)
- ✓ Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. (horario alternativo)

- **Dialogo Social y concertación**

La Unidad cuenta con tres Organizaciones Sindicales, lo cual se evidencia en la intranet en el siguiente [http://intranet.ugpp.gov.co/intranet/index.php?option=com\\_content&view=article&id=346&Itemid=631](http://intranet.ugpp.gov.co/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=346&Itemid=631)

**Última actualización viernes 06 de Octubre de 2017 17:00**

- ✓ Sindicato de trabajadores de la Unidad de Gestión Pensiones y Parafiscal - SINTRAUGPP
- ✓ Unión Sindical de Trabajadores del Estado – USTED
- ✓ Sindicato de trabajadores de carrera administrativa de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal – SINTRACAUGPP

**Tabla 4. Organizaciones Sindicales**

Nombre	# Afiliados	Cuota Mensual
SINTRAUGPP	74	0,75% DE LA ASIGNACIÓN BASICA
UNION SINDICAL DIAN	30	1% DE LA ASIGNACIÓN BASICA
SINTRACAUGPP	28	0,8% DE LA ASIGNACIÓN BASICA
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	

*Fuente:* tomado de la información suministrada por la Subdirección de Gestión Humana

Dada la modalidad de vinculación de los funcionarios en la entidad se celebra el proceso de negociación colectiva en los términos del Decreto 160 de 2014 compilado en el Decreto 1072 de 2015, por lo anterior no hay convención ni pacto colectivo; la última negociación al interior de la entidad fue para la vigencia 2017, de la que resulto el acuerdo colectivo que consta en acta de reunión y el cual fue informado a los funcionarios de la entidad mediante la circular No. 11 del 14 de junio de 2017.

- **Acuerdos de Gestión**

La Unidad adoptó mediante la Resolución 005 del 4 de enero de 2017 la Metodología para la elaboración, seguimiento y evaluación del desempeño laboral de los Gerentes públicos a través de Acuerdos de Gestión, bajo lo definido en el Decreto 1227 de 2015, artículo 109 y el Decreto 1085 de 2015, artículo 2.2.13.1.12 que establecen que las entidades pueden desarrollar sus propias metodologías para elaborar, hacer seguimiento y evaluar los Acuerdos de Gestión.

Para la vigencia 2018 de acuerdo la Subdirección de Gestión Humana se realizó concertación y formalización de los Acuerdos de Gestión para 20 gerentes públicos cumpliendo con la totalidad de acuerdos a suscribir y por la anualidad comprendida entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

### 2.1.5. Responsabilidad por la Rendición de Cuentas

- **Manual de Funciones y Competencias Laborales:**

De acuerdo a lo publicado en la página web de la Entidad <https://www.ugpp.gov.co/funciones-de-la-ugpp/manual-de-funciones.html>, se observan las siguientes Resoluciones para adoptar y modificar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, Resoluciones que modifican los manuales de funciones, como se muestra en la Tabla 5.

**Tabla 5. Resoluciones que modifican los manuales de funciones**

<b>DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN</b>	Resolución No. 1148 del 17 de agosto de 2017	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director Técnico -100, asignado en la Dirección de Estrategia y Evaluación
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Resolución No. 746 del 18 de mayo de 2017	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
<b>DIRECCIÓN DE PARAFISCALES</b>	Resolución No. 1177 del 25 de agosto de 2017	Actualizar y adoptar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos de Director Técnico -100 y Subdirector General 0040-24, asignados en la Dirección de Parafiscales
<b>DIRECCIÓN DE PENSIONES</b>	Resolución No. 0201 del 12 de febrero de 2018	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
<b>DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS</b>	Resolución No. 0810 del 15 de junio de 2018	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
<b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Resolución No. 1365 del 18 de octubre 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 al Ciudadano
<b>DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	Resolución No. 0404 del 06 de marzo de 2018	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
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	Resolución No. 748 del 18 de mayo de 2017	Establecer el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para el empleo de Director de la Unidad Administrativa Especial 0015, asignado en la Dirección General
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	Resolución No. 0215 del 14 de febrero de 2018	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 de la Oficina de Control Interno, a partir de la información publicada en la página de la Unidad.

### 2.1.6. Fortalecimiento del Ambiente de Control a partir del desarrollo de las Dimensiones del MIPG

De acuerdo con lo informado por la Dirección de Estrategia y Evaluación, a partir del cambio que se presentó a nivel nacional con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Unidad actuó en tres frentes: institucionalidad, medición y operación.

- Frente al modelo institucional, la Unidad creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Resolución No. 1522 del 06 de diciembre de 2017, con el objeto de definir los equipos de trabajo temático al interior de la Entidad, de acuerdo con las políticas de gestión y desempeño, para que cada líder y sus integrantes procedan a definir acciones para la implementación del modelo.
- En lo referente a la medición, la Unidad presentó el FURAG II en noviembre de 2017, el cual es la línea base para el nuevo modelo. Adicional, en el mes de abril de 2018 los líderes de algunas políticas iniciaron la aplicación (que es voluntaria) de herramientas de autodiagnóstico (según la disponibilidad de herramienta), para que a partir de sus resultados se inicie la implementación de

acciones a desarrollar. El 8 de junio se realizó una mesa de trabajo con distintos funcionarios responsables de políticas, para el análisis de los resultados del FURAG II y para identificar las herramientas disponibles para elaborar planes de trabajo.

- En la parte de operación, como se mencionó antes, en la Unidad se definieron equipos de trabajo temático para la implementación de las políticas de gestión y desempeño, los cuales definen su operación en cuanto a reuniones y acciones a desarrollar.

## 2.2. Componente Evaluación de Riesgos

### 2.2.1. Definición de Objetivos Adecuados

- **Gestión Misional y de Gobierno**

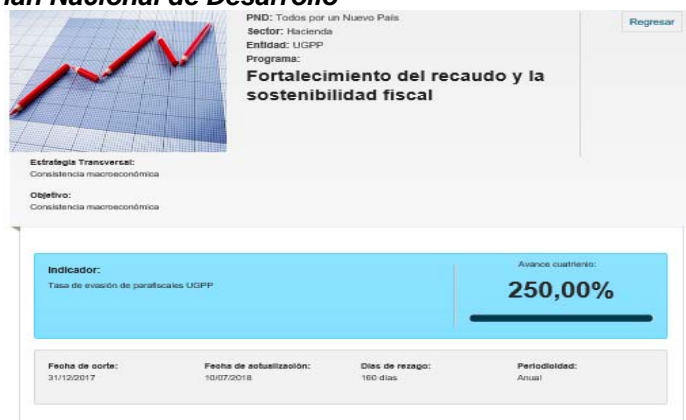
Con el fin de definir los objetivos de la Unidad se relaciona a continuación las metas definidas para el cumplimiento del objeto social.

- ✓ Plan de Acción 2018: publicado en la página web de la Entidad <https://www.ugpp.gov.co/gestion-plan-y-proyectos/plan-de-accion.html>
- ✓ Tasa de evasión de parafiscales UGPP 2015 – 2018: indicador definido en el sistema de seguimiento del Gobierno Nacional SINERGIA. Se puede consultar en <http://sinergiapp.dnp.gov.co/#IndicadorProgEnt/26/1146/5261>

- **Planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respecto al Plan de desarrollo 2018**

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 8. 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 Unidad tiene definido el proceso "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 2018 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-de-accion.html> **Última actualización jueves 01 de marzo de 2018 07:01**
- ✓ Plan Anticorrupción 2018 <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-anticorrupcion.html> **Última actualización jueves 24 de mayo de 2018 15:35**
- ✓ Indicadores de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/indicadores-de-gestion.html> **Última actualización en Lunes, 19 Febrero 2018 14:27**
- ✓ Programas y Proyectos <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/programas-y-proyectos.html> **Última actualización en Martes, 27 Febrero 2018 10:22**
- ✓ Informes de Gestión <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/informes-de-gestion.html> **Última actualización en Lunes, 19 Febrero de 2018 14:33**

### **Imagen 9. Gestión, Planes y Proyectos**



**Fuente:** página Web de la UGPP opción Nuestra UGPP

- **Proyectos**

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Estrategia y Evaluación el estado para los proyectos en el 2018 de acuerdo al periodo de revisión corresponde a:

- **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.

El avance correspondiente al periodo de revisión que comprende desde el 01 de marzo al 31 de mayo de 2018 del Proyecto Core Jurídica - Temis con los siguientes resultados:

- ✓ Avance acumulado ejecutado: 51%
- ✓ Avance acumulado previsto: 65%
- ✓ Cumplimiento (Calculado): 79%

Con respecto a productos:

- ✓ # Acumulado de productos recibidos proyecto Core Jurídica: 23
- ✓ # acumulado de productos previstos por recibir proyecto Core Jurídica: 35
- ✓ Cumplimiento: 66%

**Nota:** Productos se denominan los entregables que incluyen un paquete de trabajo y que por su importancia agregan valor al proyecto, por si mismos son productos intermedios que contribuyen a la consecución del producto(s) del proyecto. Los resultados correspondientes al mes de junio de 2018 no han sido reportados toda vez que la reunión de monitoreo fue programada para una fecha posterior a la fecha de publicación de este reporte.

- **Proyecto RUA:** el avance correspondiente al periodo de revisión que comprende desde el 01 de marzo al 30 de junio de 2018 del Proyecto RUA con los siguientes resultados:
  - ✓ Avance acumulado ejecutado: 62%
  - ✓ Avance acumulado previsto: 64%
  - ✓ Cumplimiento (Calculado) = 97%

Con respecto a productos:

- ✓ # Acumulado de productos recibidos: 6
- ✓ # acumulado de productos previstos: 6
- ✓ Cumplimiento: 100%

## 2.2.2. Identificación y análisis de riesgos

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 de abril de 2017, donde se definen las Reglas de administración específicas para la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos corporativos.



- **Administración del Riesgo**

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.

La Unidad por medio de la Resolución 1522 del 06 de diciembre de 2017 por la cual crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, define en el artículo séptimo que la entidad implementará políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el artículo 2.2.22.2.1. de Decreto 1499 de 2017, por intermedio de Equipos de Trabajo Temáticos, los cuales harán parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De acuerdo con lo anterior se creó el Equipo Temático de Calidad y Riesgos quien se encarga periódicamente de realizar el seguimiento al 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.

Para el período de revisión se evidencian 9 correos por medio del cual se socializa procedimientos y actualizaciones relacionados con la gestión de riesgos así:

- Correos del 02, 06, 08, 09 de marzo de 2018
- Correos del 04 y 30 de abril de 2018
- Correos del 09 y 22 de mayo de 2018

La última socialización de materialización de riesgos fue:

- ✓ Informe materialización de riesgos de corrupción enero a marzo de 2018: presentado en sesión virtual del equipo temático de Calidad y Riesgos. (se evidencia correo de aprobación del 02 de mayo de 2018 y acta No. 18 del 02 y 04 de mayo de 2018)
- ✓ Informe de materialización de riesgos de corrupción de enero a junio de 2018.
- ✓ Presentación de Comité de Auditoría del 21 de junio de 2018: presentación correspondiente a la sesión del Comité de Auditoría del Consejo Directivo realizada el 21 de junio de 2018 en el que se presentó el informe de avance de la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos e informe detallado de la materialización de riesgos correspondiente al año 2017 y al periodo de enero a mayo de 2018. (se evidencia certificación de la realización de dicha sesión emitida por el Secretario del Consejo Directivo)

A continuación se relacionan las últimas versiones de las matrices publicadas en el site del SIG:

- ✓ Matriz corporativa de riesgos operativos V 9.0 de 9 de febrero de 2018:  
[https://drive.google.com/file/d/1\\_wZdb9gr77sjul1IWX\\_XSvvN8mYQsw7q/view](https://drive.google.com/file/d/1_wZdb9gr77sjul1IWX_XSvvN8mYQsw7q/view)
- ✓ Mapa corporativo de riesgos operativos V 9.0 febrero 2018:  
[https://drive.google.com/file/d/1hIT51Kd\\_pQ21DROVGV6BX0\\_u0gz\\_2naU/view](https://drive.google.com/file/d/1hIT51Kd_pQ21DROVGV6BX0_u0gz_2naU/view)
- ✓ Matriz corporativa de riesgos de corrupción V 9.0 de 16 de noviembre de 2017:  
<https://drive.google.com/file/d/1sovWau5-g6PZf6ExdEcPfsSAsXnit4vs/view>

- ✓ Mapa corporativo de riesgos de corrupción V 8.0 de Octubre de 2017:  
[https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z\\_fr6LURkSXJCNGNKX28/view](https://drive.google.com/file/d/0B0oWcO1Z_fr6LURkSXJCNGNKX28/view)

### 2.2.3. Evaluación del riesgo de fraude (corrupción)

- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

La Unidad dando cumplimiento y bajo los parámetros del Decreto 2641 de 2012, publica en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, en el que se refleja la estrategia de la Entidad para continuar materializando su compromiso en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia de su gestión.

Su objetivo principal es aplicar sus principios de Transparencia y Honestidad en su relación con los ciudadanos. Para esto se plantea la estrategia contra la corrupción mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para:

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

El Plan Anticorrupción puede ser consultado en la página web de la Unidad mediante el siguiente link: <https://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-anticorrupcion.html> - **Última actualización el jueves 24 de mayo de 2018 - 15:35**

Para el periodo de revisión se evidencia publicado el "Seguimiento a la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril de 2018" emitido por la oficina de control interno.

### 2.2.4. Identificación y análisis de cambios significativos

Este principio es abordado por la Unidad en la identificación y análisis de riesgos. Ver numeral 2.2.2.

## 2.3. Actividades de Control

### 2.3.1. Diseño y desarrollo de actividades de control

- **Seguimiento y Evaluación Del Desempeño Institucional**

La UGPP participa en el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño, para lo cual en 2018 formuló actividades en el Plan Estratégico Sectorial, que se encuentra publicado en la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (como cabeza de sector), en el enlace Ministerio\Planes\Plan de Desarrollo Administrativo Sectorial\

[http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/Ministerio/Planes/PlanDesarrollo?\\_adf.ctrl-state=5z9chud6w\\_4&\\_afLoop=408368288695135#!](http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/Ministerio/Planes/PlanDesarrollo?_adf.ctrl-state=5z9chud6w_4&_afLoop=408368288695135#!)

Con Resolución UGPP N° 1522 de 06 de diciembre de 2017, se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en los términos del Decreto 1499 de 2017, que actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dicha Resolución derogó el anterior Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, vigente según resolución UGPP N° 778 del 06 de agosto de 2015.

### • 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, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link:

<file:///C:/Users/claudiacastillo/Downloads/PLANEACION%20ESTRATEGICA%20A%2031%20DE%20DICIEMBRE%202017%20PUBLICACION%20WEB.pdf> - Última actualización en Lunes, 19 Febrero 2018 14:27

En lo correspondiente al período de revisión se encuentran publicados en la página web los indicadores de gestión del primer trimestre 2018. 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.

### Imagen 10. TBG Corporativo 2018

<b>TBG CORPORATIVO 2018</b>							
Seguimiento a 31 de Marzo							
PERSPECTIVA		OBJETIVOS	INDICADORES (%)				% CUMPLIMIENTO
PESO	NOMBRE		PESO	NOMBRE INDICADOR	RESPONSABLE	CONCEPTO DE MEDICIÓN	
<b>TOTAL TBG</b>							<b>89%</b>
<b>55%</b>	<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>						<b>90%</b>
							<b>88%</b>
		CUMPLIR LA PROMESA DE VALOR AL CIUDADANO FRENTE A LOS SERVICIOS PENSIONALES PRESTADOS POR LA ENTIDAD.	34%	POR LA OPORTUNIDAD, LA CALIDAD Y LA CLARIDAD DE PRODUCTOS PENSIONALES.	DIRECCIÓN DE PENSIONES	50% OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PENSIONALES.	86%
						40% CALIDAD Y CLARIDAD DE PRODUCTOS PENSIONALES.	98%
						10% OPORTUNIDAD EN LA RECEPCIÓN DE ENTIDADES.	0%
							<b>84%</b>
		CUMPLIR LA PROMESA DE VALOR AL CIUDADANO CONTRIBUYENDO A LA SOSTENIBILIDAD DEL SPS PARA EL DISFRUTE EFECTIVO DE LOS DERECHOS, MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAGO.	33%	FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAGO AL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	50% EFECTIVIDAD EN EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO DE LOS EVASORES.	86%
						35% FORTALECIMIENTO DE LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO.	74%
						15% ACCIONES PARA "HACER FÁCIL CUMPLIR".	100%
							<b>97%</b>
		PROTEGER LOS RECURSOS DE LA NACIÓN Y DEL SPS MEDIANTE UNA ADECUADA Y OPORTUNA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA Y UNA EFECTIVA DEFENSA JUDICIAL.	33%	GESTIÓN JUDICIAL DE LA UGPP.	DIRECCIÓN JURÍDICA	30% EFICACIA DE LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD.	93%
						40% CALIDAD DE LA GESTIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD.	84%
						30% OPORTUNIDAD DE LAS ACTUACIONES DENTRO DE LOS TÉRMINOS DEFINIDOS POR LEY PARA LAS ETAPAS PROCESALES.	99%

**Fuente:** tomado de la publicación en la página web los Indicadores de Gestión del primer trimestre 2018

### 2.3.2. Diseño y desarrollo de controles sobre la tecnología

- **Política Gobierno Digital: TIC para la gestión**

La Unidad cuenta con la Caracterización del proceso Gestión Tecnológica, donde se evidencian tres procesos los cuales se documentan en las siguientes caracterizaciones:

- ✓ PLANEACIÓN DEL SERVICIO DE TI (TI-PRO-001):

**Objetivo General** "Establecer lineamientos para el diseño, desarrollo e implementación de la Gestión de Servicios de TI, de tal forma que se cubran las necesidades de la Entidad y se obtenga efectividad operacional y cumplimiento de sus objetivos."

**REGLAS DE NEGOCIO (Políticas)**

*4.1 Reglas de Negocio Generales*

1. El Plan Estratégico de Tecnología y/o El Plan Anual de Tecnología, comprenden las iniciativas en materia tecnológica a desarrollar por la Dirección de Gestión de Tecnología las cuales deben estar alineadas con al Plan Estratégico Corporativo.
2. Los planes mencionados comprenderá el roadmap (ruta/direccionamiento) de las estrategias que la Dirección de Gestión de Tecnologías implementará a corto, mediano y largo plazo
3. La periodicidad del plan estratégico de TI comprenderán las iniciativas establecidas máximo para un periodo de cuatro (4) años."

- ✓ PROVISIÓN DEL SERVICIO DE TI (TI-PRO-002):

**Objetivo General:** "Asegurar que los servicios de IT requeridos por el cliente sean implementados y mejorados continuamente; a través del monitoreo al desempeño de los mismos, logrando una continua y efectiva comunicación entre TI y los clientes";

**ALCANCE DEL PROCESO:** "Inicia con el análisis de los servicios determinados en la planeación del servicio y termina con la caracterización e implementación del servicio."

**Caracterización Subprocesos:**

- Caracterización Subproceso Gestión Catálogo de Servicios
- Caracterización Subproceso Gestión de Liberación
- Caracterización Subproceso Gestión Niveles de Servicio
- Caracterización Subproceso Gestión de Activos y configuraciones

- ✓ SOPORTE DEL SERVICIO DE TI (TI-PRO-003):

**Objetivo General:** "Atender y apoyar a los clientes de los servicios de tecnología de la manera más apropiada y oportuna, a fin de mantener la disponibilidad y continuidad del servicio, a través de la gestión de Problemas, Liberación, Peticiones, Cambios, Incidentes, Acceso a las aplicaciones y/o servicios de TI y Vulnerabilidades."

**ALCANCE DEL PROCESO:** "Inicia con la recepción de las solicitudes y/o requerimientos de los procesos de gestión de problemas, liberación, peticiones, cambios, incidentes, vulnerabilidades, acceso a los aplicativos y/o servicios de TI y termina con la atención, solución o respuesta"

**Caracterización Subprocesos:**

Caracterización Subproceso Gestión de la Capacidad  
Caracterización Subproceso Gestión de la Disponibilidad  
Caracterización Subproceso Gestión de Problemas  
Caracterización Subproceso Gestión de Peticiones  
Caracterización Subproceso Gestión de Cambios  
Caracterización Subproceso Gestión de Incidentes  
Caracterización Subproceso Gestión de Acceso a los aplicativos y/o servicios de T.I.  
Anexo Matriz de Sistemas Vinculados al AD

- **Seguridad de la Información**

La Unidad cuenta con la Política Corporativa de Seguridad de la información (TI-PIT-001) en el que se detalla:

*"POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Modelo positivo; Compromiso con la seguridad de la información de la UGPP; Uso aceptable de los recursos de la UGPP; Roles y responsabilidades (Propietario de la Información, Comité SIG, Dueño de Proceso, Custodio de la Información, Oficial de Seguridad de la Información, Asesor con Funciones de Control Interno); Usuarios de la Información; Actuaciones individuales (Identificación individual, Autenticación diversa, Autorización basada en roles, Responsabilidad individual); Responsabilidad de terceros contratados ; Necesidad de saber y menor privilegio; Separación de funciones; Diversidad en la defensa y defensa en profundidad; Impactos controlados en eventos de falla; Minimizar área de ataque e impacto; Tratamiento Disciplinario a las violaciones del SGSI; Clasificación de la Información; Gestión de riesgo en los activos de Información"*

Lo anterior puede ser consultado en la página web a través del siguiente link:  
[https://docs.google.com/file/d/0B0oWcO1Z\\_fr6WjI3S1FJdWJINTg/edit](https://docs.google.com/file/d/0B0oWcO1Z_fr6WjI3S1FJdWJINTg/edit)

Política de Seguridad de la Información Proceso de Planeación, provisión y soporte de TI (TI-PIT-003) el cual tiene como objetivo: *"Definir los lineamientos de gestión que se deben seguir para desarrollar los procesos de planeación, provisión y operación del macroproceso de gestión tecnológica, en cabeza de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información, en adelante DGTI."*

Lo anterior puede ser consultado en la página web a través del siguiente link:  
<https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/macroprocesos-de-apoyo/gestion-tecnologica>.

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 11. Estrategia PETI



Fuente: Estrategia de Tecnología 2017-2020

### 2.3.3. Despliegue de políticas y procedimientos

Este principio es abordado por la Unidad en el Modelo de Operación por Procesos. Ver numeral 2.1.3.

## 2.4. Información y comunicación

### 2.4.1. Utilización de información relevante ambiente y mecanismo de control

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

De acuerdo con la información suministrada por la Asesora de Comunicaciones, para el periodo en revisión se evidencia la gestión realizada durante las actividades del plan de comunicaciones así:

- A 31 de marzo de 2018 se publicaron 63 notas propias difundidas en prensa, radio y online, con tono positivo. El vocero fue mencionado 84 veces y se registraron 62 fotografías. El valor tomado en un comparativo de tarifas de publicidad de notas propias alcanza a la fecha COP \$ 527.145.000 en su equivalencia en valor de relaciones públicas de COP \$ 1.581.435.000. La marca se ha mencionado 572 veces.
- Con corte a 30 de abril de 2018 se publicaron 48 notas propias y 2 compartidas, difundidas en prensa, radio y online. El valor tomado en un comparativo de tarifas de publicidad de notas propias alcanza a la fecha COP \$401.928.818 y en su equivalencia en valor de relaciones públicas es COP \$ 1.205.786.454. Se destacan las campañas "Feria para el Ciudadano en Necoclí" y Jornada de Capacitación en Bucaramanga y presencia compartida en revista Dinero.
- Con corte a 31 de mayo de 2018, se han publicado 47 notas propias. Se publicaron 43 fotos y el vocero fue mencionado 45 veces. El valor tomado en un comparativo de tarifas de publicidad de notas propias alcanza a la fecha COP \$399.100.000 en su equivalencia en valor de relaciones públicas de COP \$ 1.197.300.000. La marca se ha mencionado 268 veces.
- Con corte a 30 de junio de 2018, se han publicado 61 notas de prensa propias. El valor tomado en un comparativo de tarifas de publicidad de notas propias alcanza a la fecha COP \$472.540.000 en su equivalencia en valor de relaciones públicas de COP \$1.417.620.000. La marca se ha mencionado 363 veces.

#### • **Canales**

#### **Fuentes de comunicación externa**

La Unidad cuenta con canales de comunicación externa con el fin de generar mensajes dirigidos a crear, mantener y mejorar la relación con los diferentes públicos externos a la Entidad, así como a proyectar una imagen favorable o promover actividades, productos y servicios. Se relacionan 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)

**Imagen 12. Comunicación externa y Canales de difusión**

Comunicación Interna y Canales de Difusión

<b>Publicidad</b>	<p>Potencializa la imagen corporativa para transmitir responsabilidad ideológica e intelectual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comerciales</li> <li>• Folletos</li> <li>• Gráficos</li> <li>• Video</li> <li>• Página Web</li> </ul>
<b>Relaciones Públicas</b>	<p>Diplomacia de la Entidad para participar en la dinámica de opinión pública, creando ambientes y escenarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruedas de Prensa</li> <li>• Gestión de medios para posicionar un tema</li> <li>• Eventos con gremios grupos específicos</li> <li>• Reuniones sectoriales</li> <li>• Comunicados de Prensa</li> <li>• Rendiciones de Cuentas – Presencial y Virtuales</li> </ul>
<b>Difusión de Servicios</b>	<p>Relación directa de la UGPP con sus usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación difundida en los canales de</li> <li>• Call Center – mensajes de servicios</li> <li>• Carteleras Virtuales</li> <li>• PBX - mensajes de servicios</li> <li>• Mailings informativos con los usuarios identificados</li> </ul>

**Fuente:** Tomado de la página web de la Unidad

De acuerdo a los trámites y servicios que requiera el ciudadano, así mismo están disponibles los canales de la siguiente forma: <https://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html>

**Imagen 13. Canales de Comunicación externos**



**Fuente:** Tomado de la página web de la Unidad

La Unidad con el fin de brindar un mejor servicio y mejorar la experiencia de atención al ciudadano cuenta con un canal de atención que 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 14. Sede Electrónica Unidad**



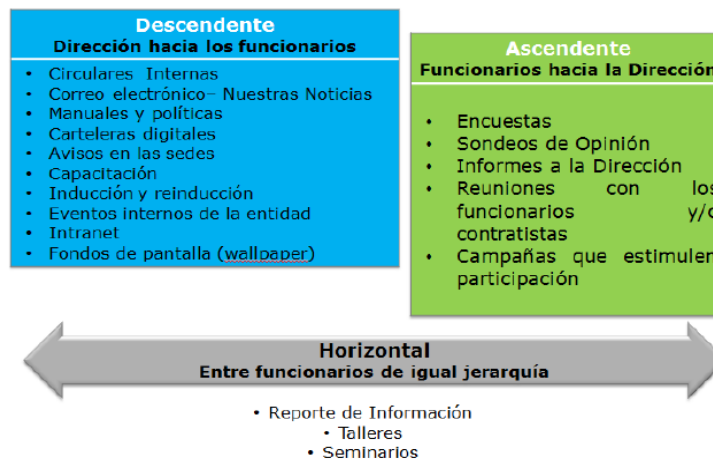
**Fuente:** tomado de la página web de la Entidad

### Fuentes de comunicación interna

La Unidad cuenta con canales de comunicación interna el cual de acuerdo con la GC-PRO-001 Caracterización del Proceso de Gestión de la Comunicaciones se define como: *“conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos”*

**Imagen 15. Comunicación interna y Canales de difusión**

Comunicación Interna y Canales de Difusión



**Fuente:** Tomado de la página web de la Unidad

### • Participación ciudadana

Los mecanismos de participación ciudadana son definidos a partir de la Constitución Política de 1991, y de acuerdo con lo informado por la Dirección de Estrategia y Evaluación "la Unidad da cumplimiento a ley, en cuanto a los mecanismos de participación ciudadana que en ella se definen, en el caso que así se presente. Se destaca que a través de los distintos canales que la entidad ha habilitado, el ciudadano puede ejercer su derecho a la participación, con mecanismos como el derecho de petición. También se han habilitado canales en redes sociales para que los ciudadanos envíen sus comentarios y propuestas, que permitan materializar dicho derecho. Lo anterior se complementa con que en la UGPP se generan espacios de participación con los ciudadanos y grupos de interés en casos como:

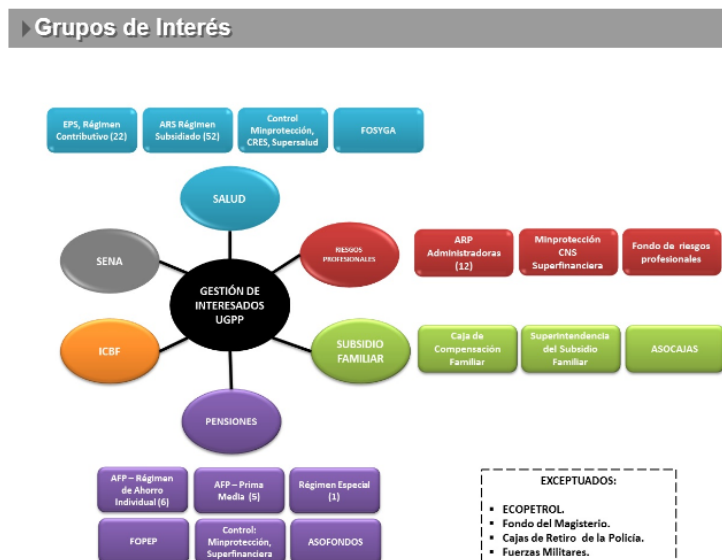
*En el momento de planeación, al formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: en enero de cada año se publica una propuesta de Plan, se divulga y se pone a disposición de los ciudadanos un canal (encuesta en <http://www.ugpp.gov.co/gestion-planes-y-proyectos/plan-anticorrupcion.html> y redes sociales) para sus comentarios.*

*En la Rendición de cuentas, en dos espacios creados para fomentar la participación: la audiencia pública, en la que se disponen canales de comunicación para retroalimentación de la información presentada (ver <http://www.ugpp.gov.co/participacion-ciudadana-1/rendicion-de-cuentas.html>) y los encuentros mensuales con ciudadanos en temas de parafiscales, en donde se dispone de una encuesta para evaluar cada actividad y se reciben propuestas por parte de los ciudadanos”.*

### • Grupos de interés

La Unidad en la página web tiene identificados los grupos de interés, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link <https://www.ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/grupos-de-interes.html> - Última actualización en Viernes, 14 Febrero 2014 09:23

**Imagen 16. Grupos de interés**



Última actualización en Viernes, 14 Febrero 2014 09:23

**Fuente:** Tomado de la página web de la Unidad

De acuerdo con lo informado por la Dirección de estrategia y lo definido por Función Pública, los grupos de valor corresponden (...) "*al grupo de ciudadanos a los cuales deben estar dirigidos los productos y servicios que las Entidades prestan.*", por lo que la Unidad identifica como grupos de valor:

- **Grupos de Valor de Pensiones:** Ciudadanos con derechos pensionales del Régimen de Prima Media a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado.
- **Grupos de Valor de Parafiscales:** Aportantes y actores del Sistema de Seguridad Social.

#### 2.4.2. Comunicación Interna

- **Gestión Documental**

La unidad cuenta con el Programa De Gestión Documental – PGD (GA-INS-048), el cual fue creado 28 de Noviembre de 2016 , el cual tiene como objetivo general: "*Formular e implementar el Programa de Gestión Documental de La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP que permita tener lineamientos claros y precisos para fortalecer las herramientas de planeación y ejecución que garanticen una adecuada administración de las etapas de gestión de los documentos, el acceso a la información pública por parte del ciudadano y la conservación del patrimonio documental de La Unidad; dando cumplimiento a los requerimientos normativos aplicables a la Gestión Documental.*"

Así mismo, se cuenta con una caracterización del "PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL" (GA-PRO-001) el cual tiene como alcance "*Este proceso es aplicable a todos los documentos de La Unidad. Su aplicación inicia con la definición de las Tablas de Retención Documental y la definición de los planes de gestión documental y finaliza con la disposición final de los documentos.*"

- **Tablas de Retención Documental**

La Unidad tiene definidas las Tablas de Retención Documental – TRD, las cuales le permiten realizar 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 para el periodo en revisión por el comité de Gestión documental de la Unidad. <https://www.ugpp.gov.co/nuestra-ugpp/tablas-de-retencion-documental.html>.

#### **Imagen 17. Tablas de Retención Documental**

- [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

- **Manejo Organizado o sistematizado de la correspondencia**

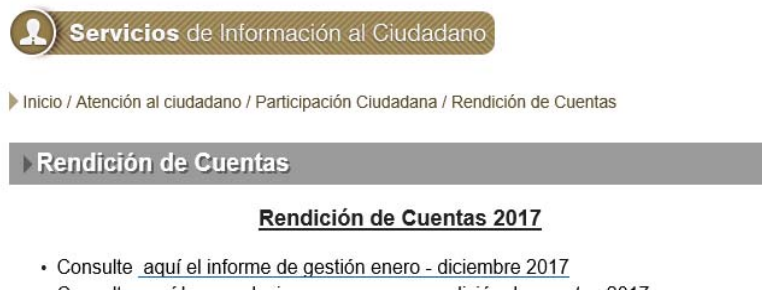
El sistema de Gestión de Correspondencia de la Unidad tiene por nombre Documentic, el cual lo integran tres procesos, correspondencia entrante, correspondencia saliente y comunicaciones internas (memorandos, resoluciones y circulares).

### 2.4.3. Comunicación con el exterior ambiente y mecanismo de control

- **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.

**Imagen 18. Rendición de Cuentas**



**Fuente:** página Web de la UGPP opción Participación Ciudadana

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

La Unidad por medio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención de la Unidad de Pensiones y Parafiscales publica en la página web en el siguiente link <https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html> informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención en cumplimiento a la normatividad que rige el tema y en especial dando cumplimiento a Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015 anexo 1 numeral 10.10.

Estos informes son publicados de manera trimestral, adjunto se evidencia el informe correspondiente al I trimestre 2018 (enero, febrero y marzo). Adicionalmente se evidencia la Base de Datos de transparencia correspondiente al I trimestre 2018:

#### **I Trimestre De 2018 – Publicación**

Durante el primer trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 11.546 PQRSD, presentando una disminución respecto al primer trimestre del año anterior que fue de 13.713 equivalente a un 15.80% y en

donde se observa que la diferencia sucede con el comportamiento del mes de Enero que para este año 2018 tuvo un ingreso más bajo que el del 2017.

Con respecto a los canales de atención, este primer trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos es el servicio de mensajería físico, seguido del canal presencial y el electrónico sin que se presente gran porcentaje de diferencia entre ellos.

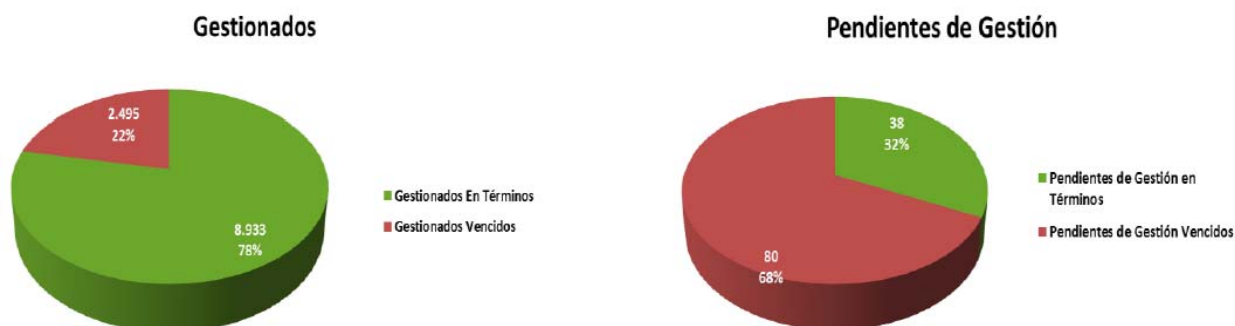
### Imagen 19. Ingresos de PQRSFD por canal

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Servicio Mensajería	946	1.220	1.363	3.529	30,6%
Presencial	1.011	1.241	1.119	3.371	29,2%
Correo Electrónico	1.012	1.117	1.142	3.271	28,3%
Punto de Atención Virtual	259	234	251	744	6,4%
Página Web	264	219	147	630	5,46%
Llamada Telefónica	1			1	0,01%
<b>Total</b>	<b>3.493</b>	<b>4.031</b>	<b>4.022</b>	<b>11.546</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente:* tomado del informe PQRSFD publicado en el primer trimestre de 2018.

Con respecto al comportamiento de las PQRSFD en el periodo estudiado, se encuentra que de las 11.546 PQRSFD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 11.428 PQRSFD, que corresponde al 98.97% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 8.933 que representa el 78.16% se atendieron dentro del término legal establecido y 2.495 por fuera del mismo.

### Imagen 20. Gestión de las peticiones



*Fuente:* tomado del informe PQRSFD publicado en el primer trimestre de 2018

- **Calidad percibida**

La Unidad de Pensiones y Parafiscales, en cumplimiento de su promesa de valor que se encuentra en los objetivos estratégicos, realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos para establecer la calidad del servicio y, de esta manera realizar acciones de mejora, en la página web <https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/resultados-de-satisfaccion.html>, se evidencian los resultados de la encuesta de satisfacción para primer trimestre de 2018, - **Ultima actualización jueves 07 de junio de 2018 10:06.**

**Imagen 21. Resultado de satisfacción**



Última actualización en Jueves, 07 Junio 2018 10:06

**Fuente:** página Web de la UGPP opción Información al Ciudadano

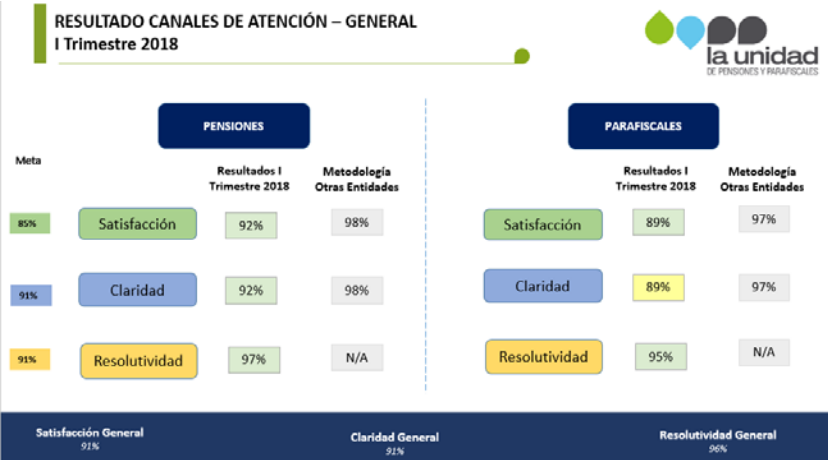
Para el año 2018 se establecieron nuevos modelos de calidad percibida, la cual ha permitido mejorar en la forma de medir la experiencia del ciudadano, estos se consolidaron en un Manual de Calidad Percibida Canales de Atención al Ciudadano, Servicios, Trámites y Procesos Misionales, el cual se encuentra en revisión por las áreas que intervienen.

La Unidad a través de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano mide la experiencia del ciudadano respecto a los trámites y servicios que gestiona ante La UGPP.

Para el año 2018 se utilizan Modelos de Calidad Percibida para:

- La atención en los canales de atención
- El trámite de pensiones
- El proceso de fiscalización parafiscales

**Imagen 22. Resultado canales de Atención – General I trimestre 2018**



**Fuente:** tomado de información suministrada por la DSIAC

- **Política de Racionalización de Trámites**

La Unidad, de acuerdo con la política de Racionalización de Trámites y en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 del 2012 tiene inscritos 26 trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT a 28 de febrero de 2018.

- **Mapa de Ruta y el Sello de Excelencia en Gobierno en Línea**

La Unidad incluyó la Estrategia de Gobierno En Línea (GEL) en su Sistema Integrado de Gestión, por medio de las siguientes resoluciones:

- ✓ Resolución 078 de 2010 - Creación el Sistema Integrado de Gestión en la UGPP, que contiene el Comité de Gobierno en Línea.
- ✓ Resolución 064 de 2012 - Creación el Sistema Integrado de Gestión en la UGPP, que contiene el Comité de Gobierno en Línea.

De la misma forma, crea un plan de acción para el cumplimiento de Gobierno en Línea, que determina las acciones que implementará la Unidad durante los próximos niveles del Manual GEL 3.0: en la página web se puede consultar el documento "METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN SECTORIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA" o a través del siguiente link <https://www.ugpp.gov.co/participacion-ciudadana-1/estrategia-gobierno-en-linea-gel.html>

## 2.5. Actividad de supervisión

### 2.5.1. Evaluaciones 2ª línea y/o 3ª línea

En el periodo comprendido entre el 01 de marzo y el 30 de junio de 2018 se ejecutaron las actividades relacionadas a continuación:

**Tabla 6. Actividades ejecutadas por Control Interno**

Tema	Fecha de Radicación
Informe de Evaluación Anual del Control Interno Contable 2017	21/03/2018
Acompañamiento en la implementación de acciones para mejorar el nivel de madurez de la gestión de riesgos	21/03/2018
Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias - PQRSFD y tutelas segundo semestre de 2017	23/03/2018
Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre 01 de noviembre de 2017 al 28 de febrero de 2018	7/03/2018
Informe de Auditoría Revisión semestral de la Información Litigiosa ekogui II semestre de 2017	27/03/2018
Informe de Derechos de Autor	20/04/2018
Validación de las actuaciones realizadas por la Unidad frente a 39 registros de tratamientos persuasivos de Parafiscales del programa "Evasor 2015 Inexacto 2016 y 2017" con información de ubicación	25/04/2018
Informe de Auditoría Subproceso de Seguridad Documental	9/05/2018
Informe de Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas y Correcciones primer trimestre de 2018	21/05/2018

Tema	Fecha de Radicación
Informe de Seguimiento a la Austeridad del Gasto Público del IV trimestre de 2017	22/05/2018
Informe de Seguimiento a la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril de 2018	22/05/2018
Informe de Seguimiento a los Planes de Prevención de Fraude y Corrupción PPFC definidos por la Unidad con corte al 30 de abril de 2018	30/05/2018
Informe de Auditoria Registro de la ejecución presupuestal en el SIIF Nación, en atención al comunicado de la Contraloría del 13 de febrero de 2013 vigencia 2017	15/06/2018

**Fuente:** elaboración propia grupo Control Interno

El avance del Programa de Auditorías con corte a 30 de junio de 2018 es del 39% (SPI) de acuerdo a lo aprobado en el Acta 066 del 15 de junio de 2018.

La caracterización del Proceso de Evaluación Independiente CI-PRO-002 Proceso de Evaluación Independiente V5 fue modificada el 05 de Junio de 2017 y se encuentra disponible en <https://drive.google.com/file/d/0B9VqhXXK7JHfODFBd2NkeDlxR2c/view>

- **Componentes Planes de Mejoramiento**

- ✓ Planes 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 30 de marzo de 2018, se efectuó seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas y preventivas - ACPs de la Unidad, el resultado por actividad se relaciona a continuación:

**Tabla 7. Resultado del seguimiento actividades por procesos – ACPs Primer trimestre 2018**

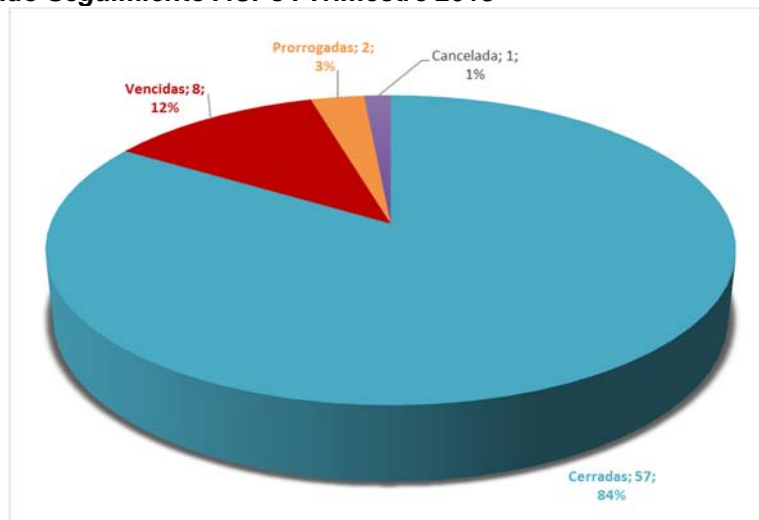
Proceso	Total de Actividades	Cerradas		Vencidas		Prorrogadas		Cancelado	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
GJ- Gestión Jurídica (Defensa Judicial y Extrajudicial)	15	13	86,67%	1	6,67%	1	6,67%	0	0,00%
GA - Gestión Administrativa (Documental)	11	9	81,82%	1	9,09%	0	0,00%	1	9,09%
GF - Gestión Financiera (Gestión Contable)	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SC - Gestión de Atención al Ciudadano (Gestión de PQRSFD)	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PF - Parafiscales (Caracterización de Evasores y Transmisión de Hallazgos)	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%
PF – Parafiscales (Cobro de las Obligaciones Adeudadas)	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%
GH - Gestión Humana (Gestión de Bienestar Clima y Cultura)	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GP - Pensiones (Gestión de Novedades de Nómina)	5	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%



Proceso	Total de Actividades	Cerradas		Vencidas		Prorrogadas		Cancelado	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
TI - Gestión de Tecnología (Soporte de los servicios de TI)	3	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
TI - Gestión de Tecnología (Planeación de TI)	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
GJ- Gestión Jurídica (Asesoría y Conceptualización pensional)	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GP - Pensiones (Gestión de Atención de solicitudes de Obligaciones Pensionales)	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>57</b>	<b>83,82%</b>	<b>8</b>	<b>11,77%</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>

*Fuente:* elaboración propia de Control Interno a partir de los resultados del informe de seguimiento ACP's primer trimestre 2018

**Imagen 23. Resultado Seguimiento ACPs I Trimestre 2018**



*Fuente:* elaboración propia de Control Interno a partir del resultado del seguimiento ACPs primer trimestre 2018.

- **Seguimiento Plan de Prevención de Fraude y Corrupción – PPFC**

Al corte de 30 de abril de 2018, se efectuó seguimiento al cumplimiento por parte de la Unidad de 24 acciones en ejecución y las 2 vencidas derivadas de las inspecciones realizadas por la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC como se detalla a continuación:

**Tabla 8. Relación de inspecciones y cantidad de acciones objeto de seguimiento**

Nombre de la inspección	No. De Inspección	Cantidad de acciones	En ejecución	Vencidas
PPFC Validación documental (Normalización)	17070003-39	1	0	1
PPFC Defensa Judicial Activa, Acciones de Lesividad y Recursos Extraordinarios	17070003-37	2	1	1
PPFC Aseguramiento de las Acciones de Cobro – Parafiscales	17070103-40	3	3	0
PPFC Determinación de Obligaciones Parafiscales	17070124-01	1	1	0

Nombre de la inspección	No. De Inspección	Cantidad de acciones	En ejecución	Vencidas
PPFC Proyecto BPM Parafiscales y su articulación con otros Sistemas	17070124-02	19	19	0
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>24</b>	<b>2</b>

**Fuente:** elaboración propia de Control Interno a partir del informe de seguimiento al Plan de Prevención de Fraude y Corrupción

## 2.5.2. Evaluación de Comunicación de deficiencias

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 Coordinación de Control Interno el 14 de diciembre de 2017.

**Tabla 9. Reuniones Comité de Coordinación de Control Interno**

Presentaciones efectuadas al Comité de Coordinación de Control Interno por la Oficina Asesora de Control Interno	
Auditoria	Fecha
Seguimiento al cumplimiento de los requisitos normativos en relación con el Sistema de Gestion y Seguridad Social en el trabajo y Seguimiento al sistema de Gestion Ambiental	1 de marzo de 2018
Seguimiento a la Gestion de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias PQRSFD y tutelas, segundo semestre de 2017	17 de abril de 2018
Información Litigiosa eKOGUI II semestre de 2017	19 de abril de 2018
Seguridad Documental	6 de junio de 2018
Verificación de Ubicaciones Topográficas de Radicados Temporales	13 de junio de 2018

**Fuente:** elaboración propia Oficina de Control Interno