

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones  
Parafiscales de la Protección Social  
UGPP**

**Auditoría Interna**

**Informe de Auditoría  
Seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al  
Ciudadano – Vigencia 2023, al 31 de diciembre de 2023.**

**16 – Enero – 2024**

<b>Descripción:</b> Informar a la Dirección General de la UGPP acerca del avance de las acciones planteadas en la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023, al 31 de diciembre de 2023.	<b>Código</b>
	<b>IN-02-04</b>

**Lista de distribución del informe final**

<b>Por Acción</b>		
Carlos Andrés Gutiérrez Basto	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Proceso (E)	cgutierrez@ugpp.gov.co
Juan Carlos Segura Ortiz	Director de Estrategia y Evaluación (E)	jsegura@ugpp.gov.co
Sandra Benigna Forero Castillo	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional (E)	sforero@ugpp.gov.co
Mario Alberto Leal Mejía	Subdirector de Gestión Humana	mleal@ugpp.gov.co
Dora Luz Sánchez Becerra	Subdirectora Administrativa (E)	dsanchezb@ugpp.gov.co
Iván Alejandro Duarte Torrejano	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	iduarte@ugpp.gov.co
<b>Para Información</b>		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	Términos de Evaluación .....	4
1.1.	Objetivo .....	4
1.2.	Alcance .....	4
1.3.	Metodología Utilizada .....	4
1.4.	Fuentes de Información .....	4
2.	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. ....	5
3.	Resultado de Acciones Objeto de Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	5
3.1.	Componente No. 1 – Gestión del Riesgo de Corrupción .....	7
3.2.	Componente No. 2 – Racionalización de Trámites .....	9
3.3.	Componente No. 3 – Participación y Rendición de Cuentas.....	12
3.4.	Componente No.4 – Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	15
3.5.	Componente No. 5 – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	16
3.6.	Componente No. 6 – Iniciativas Adicionales .....	18
4.	Seguimiento Racionalización de Trámites SUIT – Sistema Único de Información de Trámites.....	22
5.	Conclusiones .....	27
6.	Recomendaciones .....	27

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Avance ejecución Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023. ....	6
Tabla 2. Cumplimiento Componente N.º 1. Gestión del Riesgo de Corrupción. ....	7
Tabla 3. Cumplimiento Componente N.º 2. Racionalización de Trámites .....	10
Tabla 4. Cumplimiento Componente No. 3 Participación y Rendición de Cuentas. ....	12
Tabla 5. Cumplimiento Componente No. 4. Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano. ....	15
Tabla 6. Cumplimiento Componente No. 5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información	16
Tabla 7. Cumplimiento Componente No. 6. Iniciativas Adicionales. ....	18
Tabla 8. Trámites SUIT .....	22

## **TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023. ....	5
---	---

## 1. Términos de Evaluación

### 1.1. Objetivo

Realizar seguimiento al avance de las acciones planteadas en la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2023 (Versión No. 07).

### 1.2. Alcance

Conforme a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2023 (Versión No. 07 noviembre 2023), se efectuó seguimiento al cumplimiento de estas para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2023.

### 1.3. Metodología Utilizada

- Identificar las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2023 (Versión No. 07), que son objeto de seguimiento durante el III Cuatrimestre de 2023.
- Solicitar las evidencias y observaciones al cumplimiento de las acciones objeto de seguimiento.
- Elaborar los respectivos papeles de trabajo de acuerdo con las acciones objeto de seguimiento.
- Asegurar internamente papeles de trabajo.
- Elaborar informe preliminar.
- Realizar aseguramiento interno del informe preliminar.
- Socializar informe con Asesor de Control Interno y realizar los ajustes indicados durante la socialización.

### 1.4. Fuentes de Información

- Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 de libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*”.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 V7(noviembre 2023) – Publicado en la Página Web de la Unidad (<https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/marcoestrategico/plananticorruptcion>)
- Información suministrada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano y la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.
- Ley 1474 de 2011 “*Medidas administrativas para la lucha contra la corrupción*”.

## 2. Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno con el fin de darle cumplimiento al Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo, llevo a cabo el seguimiento de las acciones planteadas en la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2023 (Versión No. 07), conformado por seis (6) componentes los cuales contiene acciones que se deben ejecutar.

**Ilustración 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023.**



**Fuente:** Elaboración Oficina de Control Interno a partir del PAAC 2023 (Versión No. 07).

## 3. Resultado de Acciones Objeto de Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, modificada por la Ley 1778 de 2016, modificada por la Ley 2195 de 2022, cada Entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La elaboración del Plan Anticorrupción de la Unidad fue liderada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, con la participación de la Dirección y los responsables de cada componente, reflejando así el compromiso contra la corrupción y fortaleciendo la transparencia en la gestión de la Unidad.

Para el tercer cuatrimestre de 2023 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la Vigencia 2023 (Versión No. 07) definido por la Unidad incluyó un total de cuarenta (40) tareas programadas con corte a 31 de diciembre de 2023, presentando un cumplimiento del 100% sobre las mismas como se muestra a continuación:

**Tabla 1. Avance ejecución Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023.**

Componente	Actividades Programadas		
	Corte a 30 de abril de 2023	Corte a 31 de agosto de 2023	Corte a 31 de diciembre de 2023
Componente No. 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción	4	4	9
Componente No. 2 - Racionalización de Tramites	-	-	5
Componente No. 3 – Participación y Rendición de Cuentas	1	1	7
Componente No. 4 - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	-	-	5
Componente No. 5 - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	2	3	5
Componente No. 6 - Iniciativas Adicionales	10	10	9
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>40</b>

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 (Versión No. 07).

En cuanto al seguimiento llevado a cabo para el III Cuatrimestre de 2023, se encontraban las siguientes actividades establecidas en el PAAC en los componentes relacionados a continuación:

### 3.1. Componente No. 1 – Gestión del Riesgo de Corrupción

La gestión de riesgo de corrupción tiene como objetivo blindar a la entidad frente a posibles eventos de fraude y corrupción, a través de la actualización y divulgación del mapa de riesgos, entre otras actividades.

**Tabla 2. Cumplimiento Componente N.º 1. Gestión del Riesgo de Corrupción.**

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Reportar materializaciones de riesgos de corrupción cuando aplique (descripción del evento, análisis de causas, revisión de controles y formulación de acciones).	Reporte de materialización por macroproceso.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Dueños de proceso	1-feb-23	Mensual a partir del reporte del mes de enero de 2023	Administrar riesgos corporativos	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, la Oficina de Control Interno evidenció que para los meses de los meses de septiembre a diciembre de 2023 no se ha materializado ningún riesgo de corrupción; para lo anterior se adjuntan los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe materialización riesgos corrupción Sep2023</li> <li>Informe materialización riesgos corrupción Oct2023</li> <li>Informe materialización riesgos corrupción Nov2023</li> <li>Informe materialización riesgos corrupción Dic2023</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Generar informe consolidado de materialización de riesgos.	Informe consolidado de materialización de riesgos.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2023.	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2023.	Administrar riesgos corporativos	<p>Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno el informe de materialización de riesgos de corrupción a diciembre de de2023 el cual fue suministrado por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos; como evidencia de lo anterior se adjunta el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe materialización riesgos corrupción Diciembre2023, para diciembre de 2023 no hubo ningún reporte de materialización de riesgos de corrupción, por parte de los dueños del proceso.</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Socializar informe de materialización de riesgos de corrupción a los Directores de cada área.	Correo electrónico de remisión de informe a los Directores de cada área.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Darleny Consuelo Fajardo	30-abr-2023 31-jul-2023 31-oct-2023 31-ene-2024	30-abr-2023 31-jul-2023 31-oct-2023 31-ene-2024	Administrar riesgos corporativos	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció el informe de materialización de riesgos de corrupción correspondiente al periodo Enero a septiembre de 2023, el cual fue remitido a los Directores de área y al Director General el 17 de octubre de 2023, para lo anterior se adjuntan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo Remisión - informe materialización riesgos corrupción enero a septiembre 2023</li> <li>Informe materialización riesgos corrupción EneSep2023</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Revisar con los dueños de los procesos los riesgos de corrupción asociados a los mismos, aplicando la metodología propuesta por el DAFP.	Mapa de Riesgos de Corrupción por macroproceso revisados y ajustados.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	* Dueños de proceso * Gestores de riesgo * Profesionales especializados , GIT Gestión de riesgos, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	1-ago-23	16-sep-23	Administrar riesgos corporativos	<p>Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno, la actualización de las matrices de riesgos de corrupción de los macroprocesos: Pensiones, Parafiscales, Gestión Jurídica, Gestión Servicio al Ciudadano, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Control Interno, Gestión Denuncias de Fraude y Gestión Administrativa. Se adjuntan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AP-FOR-038 Mapa de Riesgos Corrupción Servicio al Ciudadano V 14.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa de Riesgos Corrupción Gestión Financiera V14.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa de Riesgos Corrupción Denuncias de Fraude V 8.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa de Riesgos Corrupción Gestión Jurídica V 14.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa de Riesgos Corrupción Pensiones V 15.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción G. Tecnológica V 16.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Gestión Administrativa V16.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa Riesgos Corrupción Gestión Humana V 13.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Control Interno V 14.0</li> <li>AP-FOR-038 Mapa Riesgos de Corrupción Parafiscales V 14.0</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP.	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	19-sep-23	30-sep-23	Administrar riesgos corporativos	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció la consolidación de la matriz corporativa con la actualización de los riesgos de corrupción. Se adjunta el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MapaCorp R Corrupción V 19.0</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Presentar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP actualizado para aprobación del Comité Directivo de la UGPP.	Acta del Comité Directivo.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Darleny Consuelo Fajardo	3-oct-23	31-oct-23	Administrar riesgos corporativos	<p>La oficina de Control Interno evidenció que se realizó la presentación del mapa de riesgos de corrupción al Comité Directivo, el día 7 de noviembre de 2023. Se adjuntan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda Comité Directivo Presentación Riesgos Corrupcion_7Nov</li> <li>presentación Comité Directivo Mapa Corporativo Riesgos Corrupción</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Publicar el mapa de riesgos de Corrupción en el Site del SIG.	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	1-nov-23	18-nov-23	Administrar riesgos corporativos	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se evidenció que se publicó en el site del SIG la actualización del mapa de riesgos de corrupción V 19. En el siguiente enlace del site del SIG se puede observar el documento actualizado:</p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WcYleAub65BYBx2kF4Bqa47SCh1ed4fb/edi">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WcYleAub65BYBx2kF4Bqa47SCh1ed4fb/edi</a></p>

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
							<a href="#">t#gid=1920858130</a> Se adjunta el documento soporte con la evidencia de la Publicación en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos de Corrupción V19. De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP.	Piezas de comunicación publicadas.	Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Carlos Andrés Gutiérrez	21-nov-23	30-nov-23	Administrar riesgos corporativos	De acuerdo con información suministrada por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, la oficina de Control Interno evidenció que mediante correo oficial de la oficina de comunicaciones se realizó la divulgación a todos los funcionarios de la entidad de la actualización de los mapas de riesgos de corrupción. Se adjunta el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales Divulgación Riesgos Corrupción</li> <li>• Correo de Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales Divulgación Matriz Corporativa Riesgos Corrupción</li> </ul> De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento.	Asesor de Control Interno	Luis Alberto Camelo Cristancho	30-dic-23	30-dic-23	Administrar riesgos corporativos	La Oficina Control de Control Interno realizó en los tiempos establecidos el monitoreo y revisión del cumplimiento del plan de acción de riesgos. De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión, dentro del cronograma estipulado por la Unidad.

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

### 3.2. Componente No. 2 – Racionalización de Trámites

La racionalización de tramites tiene como objetivo implementar acciones administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites priorizados por la unidad, reduciendo tiempos, documentos y pasos, para facilitar el acceso de los ciudadanos y aportantes a sus derechos.

**Tabla 3. Cumplimiento Componente N.º 2. Racionalización de Trámites**

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Automatizar el proceso interno que atiende y entrega el trámite Auxilio Funerario - instancia ordinaria	Proceso interno automatizado para el trámite Auxilio Funerario	* director de Pensiones * Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Subdirector de Normalización de Expedientes Pensionales * Subdirector de Determinación de Derechos Pensionales * Director de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	2-ene-23	30-sep-23	Gestión Atención de Solicitudes de Obligaciones Pensionales	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la Oficina de Control Interno evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El documento 1.1 / 2.1) MONITOREO SUIT corte Sept_2023.pdf, en el que se observa el instructivo con el paso a paso para realizar monitoreo por el usuario de la oficina de planeación o quien haga sus veces.</li> </ul> <p>Mejoras implementadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Digitalizar el trámite Auxilio Funerario en el aplicativo misional - Instancia Ordinaria (Proceso interno - De la ventanilla hacia adentro) / Optimizar el aplicativo del proceso que atiende y entrega el trámite Auxilio funerario, en lo correspondiente a instancia ordinaria, lo que permite de forma automática validar el cumplimiento de los requisitos y otras verificaciones, así como generar el acto administrativo que concede o niega la solicitud, para que lo firme el funcionario responsable.</li> <li>Proporcionar al ciudadano el Formulario de Solicitud de Obligación Pensional - SOP, para diligenciar y radicar en línea y la opción para adjuntar los documentos que son requeridos para el trámite. / Permitir al ciudadano diligenciar y radicar en línea el Formulario de trámite pensional (Solicitud de Obligación Pensional- SOP) con los documentos que son requeridos para el trámite.</li> </ol> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Digitalizar el Formulario de Solicitud de Obligación Pensional - SOP, para radicar en línea por el ciudadano, junto con los documentos que son requeridos para el trámite.	Formulario de Solicitud de Obligación Pensional - SOP, digitalizado para radicar en línea por la oficina virtual, junto con los documentos que son requeridos para el trámite.	* Director de Pensiones * Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Subdirector de Normalización de Expedientes Pensionales * Subdirector de Determinación de Derechos Pensionales * Director de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Servicios Integrados de Atención  Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	2-ene-23	31-dic-23	Gestión Atención de Solicitudes de Obligaciones Pensionales	<p>Se evidenció por parte de la Oficina de Control Interno de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización formularia SOP en línea se observa la evidencia pantallas de Oficina Virtual en la Página de la Unidad, donde se evidencia que todos los 12 trámites de SOP inscritos en el SUIT se pueden radicar en línea por la oficina virtual,</li> <li>Actualizar Inventario de Formularios Se evidencia la lista de formularios registrados "inventario de formularios", se observa el Formulario único de solicitudes prestacionales, código SUIT -506-N05", se selecciona Transaccional y se abre el campo para el registro de la "URL donde el formulario se accede en línea.</li> <li>Actualizar Formatos integrados Con trámite en línea para radicar formulario SOP y cargar documentos en línea, donde se evidencia el paso a paso realizado en SUIT.</li> </ul>

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
							De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Automatizar el proceso interno que atiende y entrega el trámite Sustitución Provisional	Proceso interno automatizado para el trámite Sustitución Provisional	* Director de Pensiones * Director de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos * Subdirector de Normalización de Expedientes Pensionales * Subdirector de Determinación de Derechos Pensionales * Director de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	2-ene-23	30-nov-23	Gestión Atención de Solicitudes de Obligaciones Pensionales	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte word N. 3. Con la evidencia el Acta y correo del envío del Acta Entrega del requerimiento REQ726 Automatización Prestación sobreviviente y RF515829 Sustitución Provisional.</li> <li>• Soporte pdf N. 3 con el formato del requerimiento de sistemas de información. REQ726 Automatización Prestación Sobreviviente - Sustitución Provisional</li> </ul> De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Implementar punto de atención regional de la UGPP en algunas ciudades del país.	Fortalecer la presencia de la Unidad en las regiones.	Directora de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	La Oficina de Control Interno evidenció mediante información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia que se fortaleció la presencia de la Unidad en otras regiones del país como son Cartagena, Armenia, Buenaventura y en Bogotá con la apertura del CAD Cra 30, nuevo punto de atención en Pasto Nariño y en las ciudades de Bucaramanga y Cúcuta, así mismo se observa la actualización de los puntos de atención en la Web de la Unidad y en los Formatos Integrados.</li> </ul> De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Abrir un nuevo punto de atención presencial en Bogotá dentro del SuperCADE CAD (carrera 30).	Fortalecer la presencia de la Unidad en Bogotá.	Directora de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia que se fortaleció la presencia de la Unidad en otras regiones del país como son Cartagena, Armenia, Buenaventura y en Bogotá con la apertura del CAD Cra 30, así mismo se observa la actualización de los puntos de atención en la Web de la Unidad y en los Formatos Integrados.</li> </ul> De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

### 3.3. Componente No. 3 – Participación y Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas tiene como objetivo generar espacios de diálogos con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de la Unidad en cuanto a la gestión realizada.

**Tabla 4. Cumplimiento Componente No. 3 Participación y Rendición de Cuentas.**

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Publicar en la página web información sobre: Avance en el cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Programas Estratégicos de Apoyo al Empleo, Seguimiento Aportes al Sistema de la Protección Social, Información Presupuestal.	Información publicada.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Dirección de Estrategia y Evaluación Grupo de Comunicaciones Subdirección Financiera	1-feb-23	31-dic-23	Seguimiento y evaluación de la gestión	<p>La Oficina de Control Interno evidencio en el correo institucional videos en YouTube del avance del cumplimiento de los objetivos estratégicos, con asunto "Nuestra Ruta UGPP 2023 - 2026 - Objetivo Estratégico 1, 2, 3, 4, 5 y 6".</p> <p>En la página web de la Unidad se evidencia la siguiente información publicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos estratégicos <a href="https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/marcoestrategico/objetivos">https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/marcoestrategico/objetivos</a></li> <li>Apoyo al empleo <a href="https://www.ugpp.gov.co/search/node?keys=apoyo+al+empleo">https://www.ugpp.gov.co/search/node?keys=apoyo+al+empleo</a></li> <li>Seguimiento Aportes al Sistema de la Protección Social <a href="https://www.ugpp.gov.co/search/node?keys=Aportes+al+Sistema+de+la+Protecci%C3%B3n+Social">https://www.ugpp.gov.co/search/node?keys=Aportes+al+Sistema+de+la+Protecci%C3%B3n+Social</a></li> <li>Información Presupuestal <a href="https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/vamos/indicadores">https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/vamos/indicadores</a></li> <li>Información presupuestal <a href="https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/infocinanciera/presupuesto">https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/infocinanciera/presupuesto</a></li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Realizar diálogos permanentes con los grupos de valor en temas específicos y de su interés, utilizando medios tecnológicos disponibles (capacitaciones en temas de parafiscales y	Espacios de diálogo realizados.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Dirección de Parafiscales Grupo de Comunicaciones Dirección de Servicios Integrados de Atención	1-feb-23	31-dic-23		<p>La Oficina de Control Interno, evidencio que durante 2023 se realizaron 47 transmisiones en vivo (Live) desde el canal de la entidad en YouTube (<a href="https://www.youtube.com/@UGPP_Colombia/streams">https://www.youtube.com/@UGPP_Colombia/streams</a>).</p> <p>Estas transmisiones complementan los diálogos con los ciudadanos alrededor de prácticas puntuales como capacitaciones en temas de programas de fomento y protección a nuevo empleo, acciones persuasivas, rentistas de capital, trámites pensionales, procesos de fiscalización, entre otros. Estos temas son de interés para los ciudadanos, los cuales se han definido a partir del conocimiento e interacción con ellos y utilizando medios tecnológicos que permiten mayor alcance.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
transmisiones en directo -lives).							
Realizar dos conversatorios, como espacios de diálogo y socialización, en el marco de la Estrategia de Laboratorio para la Formalidad de la Entidad.	Conversatorios.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Dirección General Dirección de Parafiscales Dirección de Estrategia y Evaluación Grupo de Comunicaciones	1-jul-23	31-dic-23		<p>De acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, la Oficina de Control Interno evidenció, que el 6 de octubre de 2023 se realizó el conversatorio territorial "Retos de la formalización laboral en el eje cafetero", con la participación de la Universidad del Quindío y otros sectores académicos y de entidades estatales. Se hizo transmisión del evento a través de YouTube, el cual se encuentra en el enlace <a href="https://www.youtube.com/watch?v=imC9kNyCChM">https://www.youtube.com/watch?v=imC9kNyCChM</a>.</p> <p>Además, el 23 de noviembre de 2023 se realizó el conversatorio nacional "Dinámicas sociales y económicas del sistema pensional en Colombia", en la Universidad la Gran Colombia, liderado por la UGPP.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Realizar 12 brigadas de atención en distintas ciudades del país, sobre temas de la gestión y procesos de la Entidad, de interés para los grupos de valor.	Brigadas.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Dirección General Dirección de Parafiscales Dirección de Servicios Integrados de Atención Grupo de Comunicaciones	1-abr-23	31-dic-23		<p>De acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Estrategia y Evaluación, la Oficina de Control Interno evidenció que en la vigencia 2023 se realizaron 12 brigadas de atención en el país, relacionadas a continuación, dicha información fue presentada en la RAE Corporativa realizada con los directores y el Director General el 6 de diciembre de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-19 abril: Bucaramanga</li> <li>• 20-21 abril: San Gil</li> <li>• 11-12 mayo: Medellín</li> <li>• 27-28 junio: Cúcuta</li> <li>• 31 agosto y 1 septiembre: Pasto</li> <li>• 19-20 septiembre: Buenaventura</li> <li>• 21-22 septiembre: Cali</li> <li>• 3-4 octubre: Pereira</li> <li>• 5-6 octubre: Armenia</li> <li>• 31 octubre: Cartagena</li> <li>• 1 noviembre: Barranquilla</li> <li>• 30 noviembre: Ibagué</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Consulta a los ciudadanos sobre propuesta de planes y proyectos normativos.	Consultas realizadas.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Dirección Jurídica	2-ene-23	31-dic-23		<p>La Oficina de Control Interno evidenció que en 2023 se publicaron 6 proyectos normativos en la página web de la Entidad <a href="https://www.ugpp.gov.co/normas?body_value=&amp;field_norm_list_view=9">https://www.ugpp.gov.co/normas?body_value=&amp;field_norm_list_view=9</a>, desde la cual se establecieron los canales de diálogo con los interesados en comentar dichos proyectos. Esta actividad se lideró por la Subdirección Jurídica Parafiscales.</p> <p>Proyectos publicados en 2023:</p>

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
							<ul style="list-style-type: none"> <li>Fija los requisitos y el procedimiento para la aplicación del párrafo 1º del artículo 93 de la Ley 2277 de 2022, relacionado con la reducción transitoria de sanciones.</li> <li>Concede un término adicional al término previsto en el artículo 4º de la Resolución 1145 del 8 de noviembre de 2021 modificado por el artículo 1º de la Resolución 1323 del 1 de agosto de 2022 expedidas por la UGPP, por incidente tecnológico.</li> <li>Fija los requisitos y el procedimiento para la aplicación del párrafo 1º del artículo 93 de la Ley 2277 de 2022, relacionado con la reducción transitoria de sanciones</li> <li>Por medio de la cual se modifican los artículos 9, 10, 15, 16 y 18 de la Resolución 1702 del 28 de diciembre de 2021 y su anexo técnico.</li> <li>Por medio de la cual se modifican los artículos 9, 10, 15, 16 y 18 de la Resolución 1702 del 28 de diciembre de 2021 y su Anexo Técnico.</li> <li>Por la cual se modifica la Resolución No. 290 del 28 de febrero de 2022 y se actualiza el reglamento único del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022 que expidió el Estatuto de Conciliación.</li> </ul> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad</p>
Convocatoria de audiencia pública - Vigencia 2022.	Convocatoria realizada.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Grupo de Comunicaciones	1-dic-23	14-dic-23		<p>La Oficina de Control Interno evidenció Convocatoria de audiencia pública - Vigencia 2022 que se realizó el 14 de diciembre de 2023, en diferentes medios como página web, comunicaciones internas, redes sociales de las cuentas oficiales de la entidad, publicación en edicto en periódico La Republica los días 10 y 12 de diciembre de 2023.. <a href="https://www.ugpp.gov.co/Prensa-UGPP-rinde-cuentas">https://www.ugpp.gov.co/Prensa-UGPP-rinde-cuentas</a></p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad</p>
Realizar Audiencia Pública de rendición de cuentas de la Entidad, apoyados en medios virtuales y tecnológicos.	Audiencia pública.	Dirección de Estrategia y Evaluación	Directores de áreas Grupo de Comunicaciones	14-dic-23	14-dic-23		<p>La Oficina de Control Interno evidenció que el 14 de diciembre de 2023 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, con información de la gestión 2022, la cual se transmitió en vivo a través de los canales institucionales de las redes sociales, como YouTube (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=hZDDw3TqoHA">https://www.youtube.com/watch?v=hZDDw3TqoHA</a>).</p> <p>En la audiencia pública se contó con la participación del Director General, la Directora (e) de Pensiones, el Director (e) de Parafiscales, el Director (e) de Estrategia y Evaluación, la Directora (e) de Servicios Integrados de Atención y la Directora (e) de Soporte y Desarrollo Organizacional.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad</p>

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

### 3.4. Componente No. 4 – Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano tienen como objetivo, establecer un sistema integral de relacionamiento con el ciudadano, grupos de interés y cliente de parafiscales, que permita crear una experiencia positiva de servicio de manera continua, mediante su capacitación permanente, la prestación de una atención con calidad, oportunidad, con lenguaje claro y la evaluación de los servicios suministrados por la Unidad.

**Tabla 5. Cumplimiento Componente No. 4. Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano**

Nombre de la tarea	Descripción	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Implementación de puntos de atención en las regiones.	Fortalecer la presencia de la Unidad en las regiones.	Directora de Servicios Integrados de Atención	Directora de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la Oficina de Control Interno evidenció presentación en la que se registra el acercamiento realizado por la Unidad a cada una de las regiones, toda vez que se realizó la apertura en nuevos puntos de atención virtual en las ciudades de Bucaramanga, Cúcuta, Buenaventura, Pasto, Armenia y Cartagena,  Así mismo se incluyen las actas de alianzas realizadas con las alcaldías, gobernaciones o entidades en las cuales se dejaron instalados los puntos de atención virtual en las regiones.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Implementación de un punto de atención en Bogotá.	Fortalecer la presencia de la Unidad en Bogotá.	Directora de Servicios Integrados de Atención	Directora de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	La Oficina de Control Interno evidenció mediante información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención presentación con la modificación contractual realizada al convenio SuperCADE para implementar el punto de atención nuevo en Bogotá con las piezas y video promociona., donde se solicita adicionar recursos presupuestales para los años 2024, 2025 y 2026 para el punto SuperCade CAD.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Implementación de nuevo servicio WhatsApp de envío de mensajes a los ciudadanos	Realizar las adecuaciones tecnológicas y de servicio necesarias para habilitar este medio de comunicación con los ciudadanos	Directora de Servicios Integrados de Atención	Directora de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	La Oficina de Control Interno de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención evidenció el lineamiento informativo a los canales, informando la salida de este nuevo servicio de WhatsApp de envío de mensajes a los ciudadanos, también se incluye el flujo de atención, correo enviado a las operaciones y los mensajes diseñados.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Evaluar e implementar	Evaluar y mejorar los	Directora de Servicios	Directora de Servicios	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la Oficina de Control Interno evidenció los testeos realizados a los documentos

Nombre de la tarea	Descripción	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
documentos en Lenguaje claro.	documentos emitidos por la entidad a los ciudadanos y aportantes de los tramites que realizan con la UGPP.	Integrados de Atención	Integrados de Atención			con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	para que el ciudadano indique lo que no es claro, documentos mejorados y las propuestas realizadas a las áreas.  Se adjunta la guía de lenguaje claro trabajada y socializada con las áreas de la entidad.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad
Identificación de grupos minoritarios que hacen parte de la población objeto de la UGPP, basado en la información con la que cuenta la entidad.	Identificar los grupos minoritarios que hacen parte de la población objeto de la UGPP.	Directora de Servicios Integrados de Atención	Directora de Servicios Integrados de Atención	15-ene-23	31-dic-23	Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	La Oficina de Control Interno evidenció mediante información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención informe grupos minoritarios en donde se identifican personas atendidas en dichos grupos, con el análisis de estadísticas del canal de atención  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

### 3.5. Componente No. 5 – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, tiene por objetivo, generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de la Unidad en cuanto a la gestión realizada.

**Tabla 6. Cumplimiento Componente No. 5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información**

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
Diagnóstico cuatrimestral de publicaciones en la página web de acuerdo con la ley (matriz de autodiagnóstico emitida por la Procuraduría	Matriz de autodiagnóstico, diligenciada cada 4 meses	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1-ene-23	31-dic-23	Gestión de las comunicaciones	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, la Oficina de Control Interno evidenció que se realizó seguimiento el 12/12/2023 a la información publicada en la Página Web de conformidad con las categorías establecidas en la Matriz.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.

Nombre de la tarea	Meta o producto	Responsable de aprobar tarea	Responsable de ejecutar tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin	Proceso	Observación
General de la Nación).							
Diligenciamiento de índice de transparencia en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación.	Reporte de registro de información requerida para el índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional Oficina de Comunicaciones	1-jul-23	31-dic-23		<p>Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, el reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2023 realizado el 29/08/2023 en el aplicativo de la Procuraduría y de conformidad con la Directiva No. 011 del 1/08/2023.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Actas de comités de seguimiento.	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Entrega Trimestral desde el 31 de enero de 2023	Entrega Trimestral hasta el 31 de diciembre del 2023		<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, la Oficina de Control Interno evidenció acta N. 003/2023 de Comité PQRSFD DSIAAC de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad realizado el 30 de octubre de 2023.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Presentación de modificaciones a los instrumentos de gestión de la información al Comité institucional de gestión y Desempeño (en caso de requerirse).	Acta Equipo Temático del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1-ene-23	31-dic-23		<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, la Oficina de Control Interno evidenció que en el periodo objeto de seguimiento no se realizó actualización de los instrumentos de gestión, toda vez que no se identificó la necesidad.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – tercer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Dirección de Servicios Integrados de Atención	1-oct-23	30-oct-23	Gestión de las comunicaciones	<p>La Oficina de Control Interno evidenció de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, Informe del tercer trimestre de 2023 mediante una base de datos de solicitudes de información.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

### 3.6. Componente No. 6 – Iniciativas Adicionales

Las iniciativas adicionales tienen como objetivo desarrollar mecanismos para prevenir y controlar la aparición de conflictos de intereses en la entidad con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general.

**Tabla 7. Cumplimiento Componente No. 6. Iniciativas Adicionales.**

Actividades de Gestión	Detalle de acciones por realizar	Responsables	Plazos / Fechas	Observación
<p>Informar adecuadamente a los servidores y contratistas el procedimiento y los canales determinados por la entidad para declarar y gestionar los conflictos de intereses y recusaciones</p>	<p>Con el fin de facilitar la creación de una cultura de declaración de los conflictos de intereses, La Subdirección de Gestión Humana en coordinación con el Grupo de Control Interno Disciplinario realizará campañas de información sobre el procedimiento y los canales determinados por la Entidad para declarar y tramitar los conflictos de interés.</p> <p>Como complemento de gestión de este aspecto, se contará con el apoyo de la Dirección Jurídica de la entidad, para que la asesoría que se ofrezca a los empleados y contratistas se base en los aspectos normativos específicos que deben conocer respecto de los conflictos de intereses.</p>	<p>Subdirección de Gestión Humana/ Grupo Control Interno Disciplinario/Dirección Jurídica</p>	<p>Semestral</p>	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional la Oficina de Control Interno evidenció que desde la Subdirección de Gestión Humana y Control Interno Disciplinario se adelantan campañas periódicas de sensibilización y orientación, a través de piezas de comunicación, circulares y ejercicios prácticos por los puestos de trabajo. Se evidencian diferentes campañas dirigidas a todos los funcionarios como curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así mismo se evidencia capacitación virtual Conflicto de interés, Causales de impedimento y Recusación;</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
<p>Verificar previo a la suscripción del contrato de prestación de servicios o de apoyo a la gestión posible existencia de conflicto de interés.</p>	<p>En cumplimiento de la Directiva Presidencial 01 de 2022, se adoptó el Formato "Vinculaciones contractuales" para identificar posibles contratistas de la UGPP con otros contratos con entidades estatales y a partir de ello, eventuales conflictos de interés surgidos.</p>	<p>Subdirección Administrativa</p>	<p>Semestral</p>	<p>La Oficina de Control Interno evidenció de acuerdo con información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, que el lineamiento de la directiva se adoptó en el GA-MAN-002 Manual de contratación Pág. 45, para lo cual se diligenciamiento el formato GA-FOR-167 Declaración de Vínculos Contractuales contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión V1 previa suscripción del contrato. Se adjuntan muestras del diligenciamiento para algunos contratos de prestación de servicios.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
<p>Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilizaciones relacionadas con los temas de código de Integridad y conflicto de intereses.</p>	<p>Realizar tres campañas cada cuatrimestre en 2023 con el apoyo del Grupo de Comunicaciones de contenidos alusivos al Código de Integridad, principios y valores institucionales apropiación de los derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y restricciones de sus servidores y contratistas, así como de las situaciones o escenarios de posibles conflictos de intereses y la importancia de declarar,</p>	<p>Grupo de Comunicaciones/Subdirección Gestión Humana/Subdirección Administrativa/Grupo Control Disciplinario</p>	<p>30/04/2023 30/08/2023 30/12/2023</p>	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional la Oficina de Control Interno evidenció que desde la Subdirección de Gestión Humana y Control Interno Disciplinario se adelantan campañas periódicas de sensibilización y orientación, a través de piezas de comunicación, circulares y ejercicios prácticos por los puestos de trabajo., Se evidencian diferentes campañas dirigidas a todos los funcionarios como curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así mismo se evidencia</p>



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Actividades de Gestión	Detalle de acciones por realizar	Responsables	Plazos / Fechas	Observación
	o recusar, oportunamente y su impacto en la prevención de riesgos de la entidad.			capacitación virtual Conflicto de interés, Causales de impedimento y Recusación;  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Implementar acciones de capacitación sobre la gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019, las Directivas presidenciales y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.	Como parte de la gestión de la política de integridad y transparencia institucional para el año 2023 se tienen previstas las siguientes acciones : i) promover la realización del curso de integridad , transparencia y lucha contra la corrupción entre los servidores públicos y contratistas ii ) Incluir en las inducciones y reinducciones el tema de conflicto de intereses con el apoyo del Grupo de Control Interno disciplinario iii) capacitar sobre las causales de conflicto de interés y los diferentes tipos de conflicto de intereses.	Subdirección de Gestión Humana	01/01/23 - 30/04/23 01/05/23 - 31/08/23 01/09/23 - 31/12/23	La Oficina de Control Interno, evidenció de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, que la Subdirección de gestión Humana dentro del proceso de inducción tiene incluido la capacitación sobre el tema conflicto de intereses.  Se promueve periódicamente la realización del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción entre los servidores públicos.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Se promoverán acciones de comunicación recurrente y de seguimiento a los servidores públicos para que realicen el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por DAFP y dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020. Para contratistas, la Subd. Administrativa implementará acciones para requerir a los contratistas de la Unidad y promover que realicen el curso completo.	Subdirección de Gestión Humana/Subdirección administrativa	Semestral	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional la Oficina de Control Interno evidenció que la Subdirección Administrativa requiere a través de correo electrónico a los contratistas nuevos para que realicen el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP. , así mismo, los contratistas envían el soporte de realización y publicación por la plataforma Secop II. Se evidencia correo de la solicitud de realización del curso.  Adicionalmente, por parte de la Subdirección de Gestión Humana a través del área de comunicaciones y a través del correo pensandoenti@ugpp.gov.co se remiten comunicaciones periódicas para convocar a los servidores que no han realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción y adicionalmente se consolidan los certificados y se hace seguimiento a los servidores para que realicen el curso.  De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.
Garantizar que los servidores públicos y contratistas de la entidad	Se verificará en el aplicativo por la Integridad Pública de la Función Pública que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la	Subdirección de Gestión Humana/Subdirección administrativa	01/01/23 - 31/12/23	De acuerdo con lo informado por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional,

Actividades de Gestión	Detalle de acciones por realizar	Responsables	Plazos / Fechas	Observación
obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Ley 2013 de 2019 tengan publicada la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses.			<p>por parte de esta se indica que "Los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión NO son sujetos obligados a obedecer lo dispuesto en la Ley 2013 de 2019, y por tanto no debe exigírseles la presentación de las declaraciones a las que se refiere dicha ley".</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se actualizó el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios formato GA-FOR-063 Hoja de Control Documental para Contratación Directa y Contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión V 9.0.</p> <p>Por parte de la Oficina de Control Interno se evidenció concepto del Abogado del GIT de Contratos, en el que se indica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PROBLEMA JURÍDICO. ¿Los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión son sujetos obligados a presentar las declaraciones ordenadas por la Ley 2013 de 2019?.</li> <li>2. RESPUESTA AL PROBLEMA JURÍDICO. Los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión NO son sujetos obligados a obedecer lo dispuesto en la Ley 2013 de 2019, y por tanto no debe exigírseles la presentación de las declaraciones a las que se refiere dicha ley.</li> </ol> <p>Respecto a los servidores públicos, en Informe de Seguimiento Sistema de Información y Gestión de Empleo Público - SIGEP Declaración de Bienes y Rentas y Hoja de Vida de la vigencia 2022 – 2023 de la Oficina de Control Interno, se obtiene que estos han realizado el reporte respectivo.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite.	El seguimiento al registro de conflictos de intereses declarados lo llevará la Subdirección de Gestión Humana y la Subdirección. Administrativa de las posibles alertas de eventuales conflictos de intereses para tener en cuenta en los procesos de contratación que se adelanten.	Subdirección Gestión Humana/Subdirección Administrativa	01/01/23 - 31/12/23	De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Soporte y Desarrollo Organización, por parte de esta se conforma que en lo corrido del año 2023 no se ha presentado conflicto de intereses en la actividad contractual reportada por el GIT de Contratos.
Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	Disponer de una matriz de seguimiento anual para la gestión de conflictos de intereses y recusaciones en un espacio (virtual o físico) que permita al área de talento humano, área de contratos y área de control interno o cualquier otro posibles interesado	Subdirección Gestión Humana	30/04/2023 30/08/2023 30/12/2023	Con base en la información suministrada por la Subdirección de Gestión Humana, se evidenció que por parte de esta se realizó seguimiento al registro de conflictos de interés durante el tercer cuatrimestre de 2023; lo anterior soportado en el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo Registro Conflicto de Interés</li> </ul>



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Actividades de Gestión	Detalle de acciones por realizar	Responsables	Plazos / Fechas	Observación
	su consultar en el momento en que se requiera y hacer seguimiento continuo a su información.			<p>• Relación Declaraciones Presentadas Conflicto de Interés</p> <p>Así mismo se evidencia correo electrónico en el cual por parte de la Subdirección de Gestión Humana se realiza el recordatorio correspondiente para la actualización en Página del DAFP</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>
Realizar el seguimiento y control a la implementación de las estrategias de gestión preventiva del conflicto de intereses formuladas en la planeación institucional y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos y contratistas que se encuentran obligados por la ley 2013 de 2019, a través de las dependencias de control interno de gestión.	En el marco de las auditorías internas al plan Anticorrupción y atención al ciudadano según el Decreto 124 de 2016, se hará el seguimiento y control a las acciones aquí plasmadas.	Área de Control Interno de gestión	30/04/2023 30/08/2023 30/12/2023	<p>La Oficina de Control Interno para el II Cuatrimestre de la Vigencia 2023, llevo a cabo el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión No. 07 conforme a lo anterior se anexa el siguiente documento:</p> <p>Informe Seguimiento PAAC 31 diciembre de 2023</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas se observa el cumplimiento de la meta planteada para el corte de revisión dentro del cronograma estipulado por la Unidad.</p>

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno a partir de la información aportada por los responsables de la ejecución de actividades.

#### 4. Seguimiento Racionalización de Trámites SUIIT – Sistema Único de Información de Trámites

El SUIIT (Sistema único de información de tramites) es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.<sup>1</sup>

**Tabla 8. Trámites SUIIT**

No.	Nombre del Trámite
1	Digitalizar el trámite Auxilio Funerario en el aplicativo misional - Instancia Ordinaria (Proceso interno - De la ventanilla hacia adentro)
2	Proporcionar al ciudadano el Formulario de Solicitud de Obligación Pensional - SOP, para diligenciar y radicar en línea y la opción para adjuntar los documentos que son requeridos para el trámite
3	Digitalizar el trámite Sustitución Provisional en el aplicativo misional (Proceso interno - De la ventanilla hacia adentro)
4	Realizar la apertura de nuevos puntos de atención regional.
5	Crear nuevo punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Control Interno, a partir de los trámites dispuestos en SUIIT.

##### 4.1. Digitalizar el trámite Auxilio Funerario en el aplicativo misional - Instancia Ordinaria (Proceso interno - De la ventanilla hacia adentro).

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

Por parte de la Unidad, se cuenta con plan de trabajo el cual incluyó el desarrollo respecto a la digitalización del trámite de Auxilio Funerario, acción que fue realizada por la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales y la Dirección de Gestión de Tecnologías de las Información, mediante requerimiento funcional con la aprobación de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?

La Unidad en la actualidad cuenta con la digitalización del trámite, el cual se puede solicitar a través de la página web de la Entidad <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios?page=1> el cual tiene por objetivo “Obtener el reconocimiento económico que se genera cuando fallece el afiliado o pensionado por vejez o invalidez, a favor de la persona que compruebe haber sufragado los gastos de entierro”.

3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?

La Unidad gestiona la actualización del trámite en el SUIIT incluyendo la mejora correspondiente, mediante la inscripción de esta solicitud la cual se encuentra disponible en página web de la unidad <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios> en la que se disponen los diferentes canales para su atención (Presencial y virtual).

<sup>1</sup> Fuente: Pagina Web Departamento Administrativo de la Función Pública - <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

Si, el trámite se encuentra disponible para accesibilidad de los usuarios de la Entidad; lo anterior a través de la página web <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios>.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

Los tramites se encuentran dispuestos en la página Web de la Unidad, donde los usuarios puedes realizar consulta y gestión de este <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios> en dicho link se dispone información relacionada con la definición del trámite, requisitos y documentos requeridos para la solicitud.

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Los beneficios que está recibiendo los usuarios una vez se realiza la digitalización del trámite consiste en simplicidad tanto para el ciudadano y como para la Unidad; teniendo en cuenta la funcionalidad para acceder a este.

#### **4.2. Proporcionar al ciudadano el Formulario de Solicitud de Obligación Pensional - SOP, para diligenciar y radicar en línea y la opción para adjuntar los documentos que son requeridos para el trámite.**

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

Por parte de la Unidad, se cuenta con plan de trabajo el buscó proporcionar al ciudadano el Formulario de Solicitud de Obligación Pensional – SOP para diligenciar y radicar en línea, con la opción de para adjuntar documentos que son requeridos en el trámite; acción que fue realizada por la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales y la Dirección de Gestión de Tecnologías de las Información, mediante requerimiento funcional con la aprobación de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?

La Unidad en la actualidad cuenta con la mejora del trámite, el cual se puede solicitar a través de la página web de la Entidad <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios?page=1> para las siguientes prestaciones; Auxilio Funerario, Pensión de Vejez y/o Jubilación, Pensión Sanción, Pensión de Sobrevivientes, Indemnización Sustitutiva de Sobrevivientes, Indemnización Sustitutiva por Vejez, Designación en Vida, Pensión Gracia, Pensión de Invalidez, Indemnización Sustitutiva de Invalidez, Sustitución Provisional y Reliquidación de la Pensión.

3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?

La Unidad gestiona la actualización del trámite en el SUIIT incluyendo la mejora correspondiente, mediante la actualización la cual se encuentra disponible en página web de la unidad <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios> en la que se disponen los diferentes canales para su atención (Presencial y virtual).

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

Si, el trámite se encuentra disponible para accesibilidad de los usuarios de la Entidad; lo anterior a través de la página web <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios>.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

Los tramites se encuentran dispuestos en la página Web de la Unidad, donde los usuarios puedes realizar consulta y gestión de este <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios> en dicho link se dispone información relacionada con la definición del trámite, requisitos y documentos requeridos para la solicitud.

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Los beneficios que está recibiendo los usuarios una vez se realiza la digitalización del trámite consiste en simplicidad tanto para el ciudadano y como para la Unidad; teniendo en cuenta la funcionalidad para acceder a este.

#### 4.3. Digitalizar el trámite Sustitución Provisional en el aplicativo misional (Proceso interno - De la ventanilla hacia adentro).

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

La Unidad cuenta con un plan de trabajo interno en el que se observa la optimización del aplicativo del proceso que atiende y entrega el trámite Sustitución Provisional, acción que fue realizada por la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales y la Dirección de Gestión de Tecnologías de las Información, mediante requerimiento funcional con la aprobación de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?

La Unidad en la actualidad cuenta con el aplicativo del proceso que atiende y entrega el trámite de sustitución provisional, el cual tiene por objetivo “Automatizar la generación del Acto administrativo para el tipo de prestación sobreviviente- Sustitución Provisional, Instancia Ordinaria, tipo de liquidación: reconocimiento, para todos los fondos.

3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?

Por parte de la Unidad se actualizó la generación del acto administrativo para el tipo de prestación de de sobrevivientes.

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

Si, el trámite se encuentra disponible para accesibilidad de los usuarios de la Entidad; lo anterior a través de la página web <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios>.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

Los tramites se encuentran dispuestos en la página Web de la Unidad, donde los usuarios puedes realizar consulta y gestión de este <https://ugpp.gov.co/tramites-y-servicios> en dicho link se dispone información relacionada con la definición del trámite, requisitos y documentos requeridos para la solicitud.

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Los beneficios que está recibiendo los usuarios una vez se realiza la digitalización del trámite consiste en simplicidad tanto para el ciudadano y como para la Unidad; teniendo en cuenta la funcionalidad para acceder a este.

De acuerdo con el trámite objeto de racionalización se puede indicar que, si bien este fue desarrollado por la Unidad, en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo para la Función Pública no se realizó el monitoreo al 31 de Diciembre de 2023; por lo anterior no se pudo realizar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a esta actividad, por lo cual en el presente informe se deja el registro.

#### 4.4. Realizar la apertura de nuevos puntos de atención regional.

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

La Unidad cuenta con un plan de trabajo interno en el que se observa la Implementación de puntos de atención virtual de la UGPP en algunas ciudades del país, así como un nuevo punto de atención presencial en Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?

La Unidad creó los puntos de atención virtual en las Ciudades de Armenia, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta y Pasto, los cuales se encuentran registrados en el SUIT y así mismo cuenta con el punto de atención presencial en Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?

La Unidad gestiona la actualización de los diferentes trámites en el SUIT incluyendo la mejora, la cual está disponible para todos los usuarios en los puntos de atención virtual en las ciudades y en la sede de Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

La Unidad mediante sus redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y página web han socializado con los usuarios la implementación de los nuevos canales de atención.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

El usuario está recibiendo los beneficios una vez se implementó los diferentes canales a través de la atención virtual en las ciudades y en la sede de Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Los beneficios que está recibiendo los usuarios una vez se realiza la digitalización del trámite consiste en simplicidad tanto para el ciudadano y como para la Unidad; teniendo en cuenta la funcionalidad para acceder a este y la cercanía en las ciudades y Bogotá.

#### 4.5. Crear nuevo punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

La Unidad cuenta con un plan de trabajo interno en el que se observa la Implementación de puntos de atención virtual de la UGPP en algunas ciudades del país, así como un nuevo punto de atención presencial en Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?

La Unidad creó los puntos de atención virtual en las Ciudades de Armenia, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta y Pasto, los cuales se encuentran registrados en el SUIT y así mismo cuenta con el punto de atención presencial en Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?

La Unidad gestiona la actualización de los diferentes trámites en el SUIT incluyendo la mejora, la cual está disponible para todos los usuarios en los puntos de atención virtual en las ciudades y en la sede de Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

La Unidad mediante sus redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y página web han socializado con los usuarios la implementación de los nuevos canales de atención.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

El usuario está recibiendo los beneficios una vez se implementó los diferentes canales a través de la atención virtual en las ciudades y en la sede de Bogotá en el SuperCADE CAD (Carrera 30).

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Los beneficios que está recibiendo los usuarios una vez se realiza la digitalización del trámite consiste en simplicidad tanto para el ciudadano y como para la Unidad; teniendo en cuenta la funcionalidad para acceder a este y la cercanía en las ciudades y Bogotá.

## 5. Conclusiones

Como resultado del seguimiento llevado a cabo a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023 con corte al 31 de diciembre de 2023, la Oficina de Control Interno evidenció que estas se cumplieron en su totalidad; tanto en el tiempo establecido, como en la pertinencia de sus entregables.

## 6. Recomendaciones

De acuerdo con la verificación efectuada por a Oficina de Control Interno al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V7 – Vigencia 2023; se recomienda:

- Continuar ejecutando las acciones pendientes de la vigencia, garantizando así el cumplimiento de estas dentro de la periodicidad establecida.
- Realizar seguimiento a las actividades para verificar que se hayan registrado en SUIT oportunamente.