

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2017

Versión N°3

Bogotá, D. C., noviembre de 2017





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 Modificación N°2

Justificación de la modificación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Segundo Componente: Racionalización de Trámites.

Actividad 1.4. “Ampliación de canales de obtención de resultado del certificado pensional y certificado no pensión”: se adiciona esta actividad para incluir dentro de la estrategia la racionalización de dos OPA (Otro Procedimiento Administrativo), sobre los cuales se encuentra trabajando la Entidad. Lo anterior, para ofrecer al ciudadano el servicio de solicitud de la Certificación Pensional y la Certificación No Pensión por el canal telefónico y el envío de las mismas por correo electrónico.

Contenido

Introducción	3
Objetivos	5
Seguimiento y monitoreo	5
1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	7
2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites	10
3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas	15
4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	18
5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	20
6. Sexto Componente – Iniciativas adicionales	22
Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	23
Anexo 2: Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT	23

Introducción

La Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPP es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que tiene como propósito central el 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.

La UGPP se estructura en ocho direcciones, que dependen de la Dirección General de la entidad, de las cuales la Dirección de Pensiones y la Dirección de Parafiscales tienen la ejecución directa de las funciones misionales antes mencionadas, que se complementan con procesos estratégicos desarrollados por áreas como la Dirección Jurídica, la Dirección de Estrategia y Evaluación y la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, y se apoyan en la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

Para 2017 La Unidad definió los siguientes objetivos estratégicos:

1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de los servicios pensionales prestados por la entidad.
2. 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.
3. Proteger los recursos de la “Nación” y del “Sistema de la Protección Social” mediante una adecuada y oportuna actuación administrativa y una efectiva defensa judicial.
4. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la Atención al ciudadano.
5. Fortalecer la gobernanza para contar con procesos eficaces, eficientes, automatizados, seguros y asegurados.
6. Mejorar el clima organizacional y fortalecer la cultura y el bienestar de los colaboradores.
7. Fortalecer las competencias claves de los funcionarios.
8. Convertir la tecnología en un habilitador clave de la Unidad para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
9. Optimizar la administración de los recursos financieros, en términos de uso y ejecución garantizando el cumplimiento de la promesa de valor.

Como materialización de la política de desarrollo administrativo Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, La Unidad presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a ejecutar en 2017, el cual hace parte de su Plan de Acción Anual, instrumento para la gestión en la actual vigencia que refleja las prioridades estratégicas de la entidad y la articulación de los

equipos temáticos que al interior de la Entidad se definieron para el funcionamiento del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Para que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estuviera en cabeza de la alta dirección de la entidad, se definieron las áreas líderes de los distintos componentes del Plan, principalmente en cuatro de las ocho direcciones, así:

- Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Segundo componente: Racionalización de trámites. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Tercer componente: Rendición de Cuentas. Líder: Dirección de Estrategia y Evaluación.
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Líder: Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.
- Sexto componente: Iniciativas adicionales. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

4

Cada área líder despliega las acciones definidas en este Plan teniendo en cuenta los recursos aprobados en el presupuesto para la vigencia.

Para la elaboración de este Plan también se tomó como insumo la información obtenida de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia anterior, junto con los nuevos lineamientos y necesidades de fortalecimiento identificadas para combatir la corrupción.

Finalmente, entre el 23 y 27 de enero de 2017 se sometió a consideración de los ciudadanos (<http://www.ugpp.gov.co/gestion-plan-y-proyectos/plan-anticorrupcion.html>) la versión preliminar de este Plan, para que se formularan observaciones. El 23 de enero se recibieron observaciones a cada componente desde el correo electrónico deavere@gmail.com, las cuales fueron analizadas el 27 de enero por parte de los líderes de componentes del Plan. Se acordó solicitar mayor información a la persona que envió dichas observaciones, para tener precisión en las mismas.

Objetivos

Con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, La Unidad busca fortalecer el cumplimiento de sus principios de Transparencia y Honestidad en su relación con los ciudadanos. Específicamente, se busca:

- 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.

Seguimiento y monitoreo

Teniendo en cuenta la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en una gestión transparente y los actuales lineamientos para la formulación y ejecución del Plan, La Unidad hará el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en las siguientes fechas, con la participación de las Direcciones involucradas y el acompañamiento del asesor de Control Interno:

- Primer seguimiento: Con corte a 30 de abril y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte a 31 de diciembre y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de enero.

Los resultados del seguimiento se publicarán en la página web de la entidad www.ugpp.gov.co.



Adicionalmente, la Dirección de Estrategia y Evaluación realizará el monitoreo del cumplimiento de las actividades, en conjunto con los líderes de cada componente y las áreas que se considere deben participar en el análisis del avance. Este monitoreo se hará en los espacios que se definan por parte de la Dirección de Estrategia y Evaluación.

1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP durante la vigencia 2016 realizó un trabajo exhaustivo de actualización de la metodología de gestión del riesgo de corrupción detallada en el proceso de Administración de Riesgos Corporativos de acuerdo con la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción” 2015 de la Secretaria de transparencia y DAFP, lo cual permitió la construcción de la versión 7.1 de la matriz y mapa de riesgos de corrupción de la entidad, en donde se identificaron 52 riesgos y 193 controles.

El análisis realizado con cada uno de los macroprocesos incluyó el panorama sobre los posibles hechos o actos susceptibles de corrupción y los puntos críticos de la operación, así como los riesgos identificados por la Agencia del Inspector de Tributos Rentas y Recaudos (ITRC). Es importante señalar que para el año 2016 La Unidad no ha tenido ninguna comprobación de una materialización de un hecho de corrupción derivado de las denuncias o quejas presentadas por el ciudadano a través de nuestros canales de atención.

De otro lado, cada uno de los procesos de la entidad realiza el reporte mensual de las materializaciones, tanto de los riesgos de corrupción como de los riesgos operativos, la cual se consolida y presenta en el Equipo Temático de Calidad y Riesgos del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo. En la exposición que se realiza se muestra la medición de la ocurrencia del evento, el impacto, análisis de causas, controles existentes y las acciones adelantadas; sin embargo, como se mencionó anteriormente, durante la vigencia anterior no hubo ningún reporte de materialización de riesgos de corrupción dentro de la entidad.

Se adjunta el mapa de riesgos corporativos de corrupción (Anexo 1).

A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2017 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Someter a revisión del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	31/03/2017
	1.2	Actualizar política de Administración de Riesgos de Corrupción (si aplica).	Política de Administración de Riesgos de Corrupción, actualizada y publicada (si aplica).	Ángela de la Hoz.	14/04/2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar cuáles han sido las denuncias por fraude realizadas por los ciudadanos e identificar a qué proceso pertenecen y si los controles establecidos son suficientes o requieren de una revisión e incorporación en la matriz de riesgos de la entidad.	Acta que evidencie la revisión realizada y sus conclusiones.	Luis Alberto Camelo Cristancho Darleny Consuelo Fajardo	30/04/2017
	2.2	Revisar con los dueños de los procesos los riesgos de corrupción asociados a los mismos, aplicando la metodología propuesta por el DAFP (que ya está incorporada en la caracterización de Administración de Riesgos Corporativos de la Unidad).	Mapa de Riesgos de Corrupción por macroproceso revisados y ajustados.	* Dueños de proceso * Profesionales especializados Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	15/09/2017
	2.3	Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP.	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado.	Ángela de la Hoz.	29/09/2017
	2.4	Presentar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP actualizado para aprobación del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	13/10/2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente 3 Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción en el Site del SIG.	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	Ángela de la Hoz.	13/10/2017
	3.2	Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP.	Piezas de comunicación publicadas.	Ángela de la Hoz.	31/10/2017
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	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.	Dueños de proceso.	Mensual a partir del reporte del mes de Enero de 2017.
	4.2	Generar informe consolidado de materialización de riesgos.	Informe consolidado de materialización de riesgos.	Ángela de la Hoz.	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2017.
	4.3	Socializar informe de materialización en el Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	30/04/2017 31/07/2017 31/10/2017 31/01/2018
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Primer seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho.	30/04/2017
	5.2	Segundo seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho.	31/08/2017
	5.3	Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho	29/12/2017

2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta que La Unidad es una entidad que inicia su operación hacia finales del año 2011 y que desde su nacimiento ha estado comprometida con el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites, la estructura, planeación, interacción y ejecución de sus procesos se enmarcan en la simplificación, estandarización, optimización y automatización de sus actividades, con el propósito de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que en ella se brindan, alineándose con el objetivo estratégico de “Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano”.

Para la vigencia 2016 La Unidad se comprometió dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a realizar en su componente de “Racionalización de Trámites”, en primer lugar, una tarea relacionada con identificar en una etapa de diagnóstico los posibles trámites susceptibles de mejora y en segundo lugar racionalizar los trámites que de acuerdo con la revisión realizada, se identificara podrían ser intervenidos. Para ello, la entidad realizó la formulación de la estrategia haciendo uso del módulo de “Gestión de Racionalización” del Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT siguiendo las fases de identificación, priorización y racionalización de trámites.

10

Como resultado de lo anterior, se ejecutaron dos racionalizaciones, así:

- Acuse de recibido de radicados a través de mensaje de texto (SMS): Informar a través de un mensaje de texto (SMS) al número celular del ciudadano el número de la Solicitud de Obligación Pensional (SOP) o Solicitud de Novedad de Nomina (SNN) con el que se inició satisfactoriamente la gestión de su trámite en La Unidad. Adicionalmente se comunica al ciudadano el link en que puede consultar el estado de su trámite a través de la página oficial de la UGPP. Lo anterior permitió optimizar los tiempos y costos en la comunicación al ciudadano del inicio de su trámite en la entidad para 25 trámites misionales inscritos en el SUIT.
- Notificación electrónica: Si el ciudadano autorizó la notificación electrónica del resultado de su trámite, se realiza el envío a su correo electrónico registrado, a través de Certimail con toda la documentación anexa. Esta racionalización se aplicó para 12 trámites misionales.

Fases de la política de racionalización de trámites para 2017.

a. Identificación de trámites

A la fecha La Unidad tiene dentro de su inventario un total de 26 trámites y 3 OPA's (Otro Procedimiento Administrativo), los cuales se encuentran debidamente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

b. Priorización de trámites

Una vez analizadas las posibles opciones de racionalización a ejecutar para 2017, se identificó que con la apertura del nuevo Punto de Atención Virtual (PAV) en la ciudad Barranquilla se intervienen los 26 trámites y 3 OPA (Otros Procedimientos Administrativos) que tiene inscritos la UGPP, por lo tanto, no aplicaría un proceso de focalización o priorización.

c. Racionalización de trámites

En el cuadro ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES se presenta en el formato definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública las 3 racionalizaciones administrativas a implementar por la UGPP para la presente vigencia y en el Anexo 2 el reporte con el Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Racionalización de Trámites	1.1	Registro de las dos racionalizaciones administrativas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Estrategia de racionalización registrada en el SUIT para las fases de Priorización y Estrategia.	Grace Jimenez	31/01/2017
	1.2	Apertura del Punto de Atención Virtual en la ciudad de Barranquilla.	Punto de Atención Virtual en funcionamiento.	Saúl Suancha	31/03/2017
	1.3	Entrada en producción de la Sede Electrónica para el acceso de servicios y trámites on-line, validación de documentación y radicación de solicitudes del frente de Parafiscales.	Sede Electrónica en producción para acceso del ciudadano.	Saúl Suancha	31/03/2017
	1.4.	Ampliación de canales de solicitud y obtención de resultado del certificado pensional y certificado no pensión	Solicitud de la Certificación PENSIONAL y la Certificación No Pensión a través del canal telefónico y envío de las mismas a través de correo electrónico	Filiberto Perez Grace Jiménez	31/12/2017

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y APORTES PARAFISCALES - UGPP
Sector Administrativo	Hacienda y Crédito Público
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	Bogotá, D. C.

Orden **Nacional**

Año Vigencia: **2017**

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	1. Pensión de Sobrevivientes 2. Pensión Gracia 3. Auxilio Funerario por muerte del pensionado 4. Novedad de Nómina incrementos especiales a las mesadas 5. Sustitución Provisional 6. Pensión Sanción 7. Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes 8. Indemnización Sustitutiva de Invalidez 9. Novedad de Nómina -Ajuste a derecho 10. Presentación de Memorial de Designación en Vida 11. Novedad de Nómina - Reincorporación Suspensión por no cobro 12. Novedad de Nómina - Pago de Retroactivo 13. Indemnización Sustitutiva por Vejez 14. Pensión de Invalidez 15. Novedad de Nómina - Mesadas Atrasadas 16. Novedad de Nómina - Acrecimiento por Pérdida del Derecho 17. Novedad de Nómina - Reincorporación por no Cobro de la Mesada 18. Indemnización Sustitutiva de Sobrevivientes 19. Novedad de Nómina- Actualización mesada	Administrativa	Ampliación de puntos de atención	Se ha evidenciado un porcentaje importante de ciudadanos que solicitan y gestionan trámites ante la entidad cuyo lugar de residencia se encuentra en la costa caribe	Fortalecimiento de los canales de atención con la apertura del Punto de Atención Virtual (PAV) de la UGPP en la ciudad de Barranquilla en el mes de diciembre 2016. Este novedoso canal de atención, contará con un grupo de profesionales especializados y permitirá a los ciudadanos realizar trámites de pensiones o parafiscales.	Poner a disposición de los ciudadanos un nuevo punto de atención en donde los pensionados, usuarios y peticionarios podrán radicar sus documentos para el trámite de pensión y prestaciones económicas asociadas, consultar el estado de su trámite y solicitar información sobre los aportes parafiscales del sistema de la protección social.	Dirección de Servicios Integrados de Atención / Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	02/01/2017	31/03/2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
	14. Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales 20. Reliquidación de la Pensión 21. Novedad de nómina -incorporación o inclusión a nómina para jubilación gracia, pensión de invalidez, jubilación/educación, reliquidación, sustituciones, jubilación/vejez, acrecimiento, auxilio funerario, cumplimiento a fallos, indemnizaciones y pago único herederos (mesadas causadas no cobradas) 22. Novedad de Nómina – Escolaridades 23. Pensión de Vejez 24. Novedad de nómina -Acrecimiento por Fallecimiento del Beneficiario 25. Novedad de Nómina - Reincorporación a nómina								
2	1. Facilidades de pago cobro contribuciones parafiscales	Administrativa	Ampliación de puntos de atención	Fortalecer los canales de atención a través de los cuales se atiende a los aportantes	Crear un espacio en el que el aportante acceda a servicios y trámites on-line, valide documentación y radique solicitudes del frente de Parafiscales a través de la Sede Electrónica	Permitir a los aportantes realizar a través de la Sede Electrónica la solicitud de facilidad de pago y obtener su radicado en línea sin tener que dirigirse a la entidad	Dirección de Servicios Integrados de Atención Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	02/01/2017	31/03/2017
3	1. Certificación Pensional 2. Certificación No Pensión	Tecnológica	Respuesta Electrónica	Los ciudadanos solo pueden hacer la solicitud del certificado pensional y de no	Los ciudadanos pueden solicitar el Certificado por vía telefónica y obtener el mismo a través de correo electrónico, ampliando así los canales de obtención	Ofrecer al ciudadano una alternativa adicional para la solicitud y la obtención de la certificación evitando el	Dirección de Servicios Integrados de Atención Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	01/09/2017	31/12/2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
				pensión a través de los canales presenciales, por correo o página web y obtienen la Certificación física a través de correo certificado o en físico en cualquiera de las sedes de atención al ciudadano	del resultado y manteniendo las demás opciones de entrega a través de correo físico o los puntos de atención presencial	desplazamiento hasta alguna de las sedes (ahorro de tiempo y dinero de traslados) y mejorando la oportunidad en la entrega de la certificación al darle la respuesta electrónica a su correo. El beneficio para la entidad es el ahorro en el costo de envío físico de la certificación o de la atención presencial			
Nombre del responsable:		SAÚL HERNANDO SANCHA DARLENY CONSUELO FAJARDO			Número de teléfono:		4237300 ext 1410 4237300 ext 1301		
Correo electrónico:		ssuancha@ugpp.gov.co dfajardo@ugpp.gov.co			Fecha aprobación del plan:		31/01/2017		

3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada inicio	Fecha programada fin	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar diagnóstico sobre los mecanismos utilizados para los componentes de la rendición de cuentas.	Documento diagnóstico.	Director de Estrategia y Evaluación.	01/02/2017	31/03/2017
	1.2	Elaborar un plan de comunicaciones de la rendición de cuentas, para la vigencia.	Plan de comunicaciones elaborado.	Asesora Comunicaciones.	01/02/2017	31/03/2017
	1.3	Consultar a los ciudadanos temas y contenidos para la RdC.	Resultados de consulta consolidados.	Asesora Comunicaciones.	01/03/2017	31/05/2017
	1.4	Divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Información publicada.	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones.	01/02/2017	28/02/2017
	1.5	Publicar informe de gestión 2016 en la página web de La Unidad.	Informe publicado.	Director de Estrategia y Evaluación.	31/01/2017	31/01/2017
	1.6	Definir estructura de informe de gestión para la rendición de cuentas periodo enero – octubre/2017.	Propuesta base de informe.	Director de Estrategia y Evaluación.	02/05/2017	31/05/2017

	1.7	Publicar informe de gestión para la rendición de cuentas en la página web de la Entidad, periodo enero – octubre/2017.	Informe publicado.	Director de Estrategia y Evaluación - Directores de áreas - Asesora Comunicaciones.	24/11/2017	24/11/2017
	1.8	Definir y entregar información estratégica en datos abiertos.	Datos abiertos publicados.	Director de Estrategia y Evaluación - Oficial de Seguridad de Información.	02/10/2017	22/12/2017
	1.9	Publicar tres ediciones del Boletín de Parafiscales, con periodicidad trimestral.	Boletín publicado.	Director de Estrategia y Evaluación.	03/04/2017	29/12/2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar al menos dos encuentros mensuales con ciudadanos en temas de parafiscales (incluye presentación de la UGPP, principales avances en su gestión, procesos de parafiscales, canales de comunicación y retroalimentación). Nota: la programación de fechas se define para cada mes.	Encuentro realizado.	Director de Parafiscales - Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano - Asesora de Comunicaciones.	01/02/2017	30/11/2017
	2.2	Convocatoria de audiencia pública.	Convocatoria realizada.	Asesora de Comunicaciones.	27/11/2017	13/12/2017
	2.3	Divulgar la rendición de cuentas a funcionarios de la Entidad.	Divulgación realizada.	Asesora de Comunicaciones.	27/11/2017	13/12/2017
	2.4	Realizar Audiencia Pública, apoyada en medios desarrollados por Ministerio MINTIC.	Audiencia pública.	Directores áreas - Asesora Comunicaciones.	13/12/2017	13/12/2017

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Divulgar una vez al mes a funcionarios de la UGPP, a través de medios virtuales, contenidos relacionados con la importancia de la rendición de cuentas: qué es, por qué se hace, qué incluye.	Divulgación realizada.	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones.	03/07/2017	29/12/2017	
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Hacer seguimiento trimestral (abril - julio - octubre): incluye evaluación de encuentros con ciudadanos (actividad 2.1).	Documento de seguimiento de actividades.	Director de Estrategia y Evaluación.	01/04/2017	31/10/2017
		4.2	Consolidar propuestas derivadas de la audiencia pública.	Propuestas consolidadas.	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones.	13/12/2017	22/12/2017
		4.3	Evaluar el proceso de rendición de cuentas.	Instrumento de evaluación aplicado.	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones - Responsables de actividades.	13/12/2017	22/12/2017
		4.4	Elaborar documento resumen y conclusiones.	Documento elaborado.	Director de Estrategia y Evaluación.	26/12/2017	19/01/2018
		4.5	Divulgar información resultado de la Rendición de Cuenta.	Publicación de resultado.	Director de Estrategia y Evaluación - Asesora de Comunicaciones.	19/01/2018	31/01/2018
		4.6	Elaborar y divulgar un plan de mejoramiento, según la evaluación de la rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento.	Director de Estrategia y Evaluación.	19/01/2018	31/01/2018

4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017				
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	La UGPP, de acuerdo a las acciones citadas en este componente cuenta con la Dirección de Servicios Integrados de Atención , la cual es el área encargada de atender a los ciudadanos por los diferentes canales de atención dependiendo en el organigrama de la Dirección General, así mismo el presupuesto asignado por el Gobierno Nacional se ejecuta para prestar el servicio a los ciudadanos buscando las eficiencias y mejora de los procesos de atención, por último a través de los canales de atención y las mediciones de calidad percibida permite informar a la alta dirección las situaciones positivas y con oportunidad de mejora con el fin de tomar decisiones y establecer y realizar planes de mejora.			
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención	Garantizar el funcionamiento de la Consulta Estado del Trámite	Víctor Iván Olarte	Funcionamiento de la consulta	31 de diciembre de 2017
	Validar con TI la posibilidad de generar en línea Certificados de Pensión y No Pensión	Filiberto Pérez	Documento que describa el diagnóstico de todos los factores necesarios para implementar el servicio	31 de marzo de 2017
	Viabilidad del convenio con el centro de relevo.	Luis Gabriel González	Estudio de viabilidad	30 de Junio del 2017

	Campaña de lanzamiento y posicionamiento de Sede Electrónica	Miguel Mejía	Documento que describa el diseño e implementación de las estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medio de la Sede Electrónica, de acuerdo con la caracterización de usuarios.	30 de Julio del 2017
Subcomponente 3 - Talento Humano	Aseguramiento de las actividades relacionadas con los procesos de capacitación actividades de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión de forma continua al personal vinculado, y son los supervisores del contrato los encargados de realizar el seguimiento la verificación de dichas actividades, mediante el contrato No. 03-736-2014.	Víctor Olarte	Informe de ejecución contractual	31 de Diciembre de 2017
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental	Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Milena Garzón / Hans Rodriguez	Actas	Entrega mensual hasta el 31 de Diciembre del 2017
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Filiberto Pérez	Documento que refleje el estudio detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de pensiones y parafiscales.	30 de abril 2017
	A partir de las mediciones de percepción, implementar acciones de mejora que permitan implementar acciones efectivas.	Luis Carlos Pichón	Planes de Mejoramiento	30 de abril 2017
Lineamientos Generales para la Atención de PQRS	Actualizar en la página web, el link que corresponde a PQRSFD	Milena Garzón	Información actualizada en el link	30 de abril 2017

5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diagnóstico de publicaciones en la página web de acuerdo con la ley matriz de autodiagnóstico emitida por la Procuraduría General de la Nación.	Matriz de autodiagnóstico.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.	31/03/2017
	1.2	Publicación de documentos establecidos en la matriz de autodiagnóstico.	Documentos publicados en página web.	Documentos Publicados en la sección de transparencia/ Documentos exigidos por la norma vigente	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, Oficina de Comunicaciones.	30/06/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Actas de comités de seguimiento.	Comités Realizados/Comités Programados	Milena Garzón / Hans Rodríguez Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.	Entrega mensual hasta el 31 de Diciembre del 2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Presentación de modificaciones a los instrumentos de gestión de la información al Equipo Temático de Transparencia (en caso de requerirse).	Acta Equipo Temático del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.	30/09/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de	La Entidad, por intermedio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, estableció la matriz de clientes externos la cual fue publicada en el Instructivo de Asignación y tipificación de turnos. Respecto a la elaboración de los formatos para clientes externos, se estableció					

20

accesibilidad	que los mismos no aplican en este momento por cuanto la entidad no ha atendido ciudadanos pertenecientes a etnias minoritarias. De igual manera con relación a ciudadanos en situación de discapacidad, a la fecha no se han demandado formatos especiales.					
	Por último, para la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva, en el Instructivo de Asignación y tipificación de turnos se definió la forma y el tipo de atención prioritaria que se le brindará a esta población, en los puntos de atención presencial FRONT.					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información primer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención	30/04/2017
	5.2	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información segundo trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención	31/07/2017
	5.3	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información tercer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención	30/10/2017
	5.4	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información cuarto trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención	31/01/2018

6. Sexto Componente – Iniciativas adicionales

Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicio programada	Fecha fin programada
Capacitación a terceros Anticorrupción y ética.	1.1	Realizar 2 capacitaciones a terceros involucrados en los procesos de la Entidad, en temas relacionados con anticorrupción y ética.	Capacitaciones (soporte: Listas de asistencia).	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planeadas	Oficina de Control Interno Disciplinario	03/07/2017	30/11/2017



Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

Ver documento Anexo “Mapa de riesgos de corrupción”.

Anexo 2: Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT.

Ver documento Anexo “Consolidado de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT”.