

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Luis Fernando Granados Rincón	Periodo evaluado: 13/03/2012 – 05/07/2012
		Fecha de elaboración: 05/07/2012

Subsistema de Control Estratégico

Avances

La divulgación del código de ética y del código de buen gobierno se estableció como parte del proceso de inducción a partir del mes de enero de 2012.

En el mes de marzo se inició la socialización del código de ética y del código de buen gobierno a través de charlas pedagógicas al personal de la entidad y contratistas. A la fecha se ha comunicado a 375 personas.

El código de ética fue publicado en la página web de la entidad para conocimiento de la ciudadanía el 23 de febrero del 2012.

Se conformó el Comité Ético mediante resolución 060 del 7 de febrero 2012 y se realizó la primera sesión del comité el 12 de Junio de 2012.

Se habilitó el correo electrónico yosoyetico@ugpp.gov.co y se instalaron buzones éticos a partir del mes de mayo para que los funcionarios puedan presentar sus inquietudes.

La entidad aprobó y publicó oficialmente las caracterizaciones para los procesos de Selección y Vinculación de Personal, Capacitación, Planeación y Desarrollo de Competencias y cuenta con el Modelo de Competencias aprobado por el comité directivo el 23 de diciembre del 2011.

La entidad aprobó el plan institucional de capacitación para el 2012 establecido mediante la resolución 196 del 20 de abril de 2012.

El proceso de inducción general a la entidad se lleva a cabo de manera sistemática, se llevan registros de asistencia y de evaluación de los conocimientos adquiridos.

De acuerdo con los resultados del estudio de clima laboral presentado en Comité Directivo, en el primer trimestre se realizó reunión de retroalimentación de los resultados de la evaluación con cada director y subdirector y se establecieron los planes de acción por cada dirección y los planes de acción transversal que fueron presentaron en Comité Directivo el 2 de mayo de 2012. Se estableció el seguimiento mensual a los planes de acción propuestos, el primer seguimiento a los planes se hizo durante el mes de junio a través de reuniones con los equipos de trabajo de cada dirección.

Los acuerdos de gestión para el 2012 fueron suscritos con los cargos de naturaleza gerencial y se realizó la evaluación de los acuerdos del 2011.

Se aprobó la metodología de seguimiento a la evaluación de la gestión en Comité Directivo

del 21 de marzo del 2012. Durante el primer trimestre del 2012 se realizó la divulgación del modelo de gestión de resultados para las direcciones y subdirecciones y durante el mes de junio para los equipos de trabajo.

Se inició proyecto Sembrado Unidos en el mes de mayo cuyos objetivos principales son la formulación, desarrollo e implementación de estrategias de liderazgo y desempeño.

El Comité del SIG se ha reunido periódicamente y se ha realizado el seguimiento a los compromisos establecidos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

El plan estratégico corporativo 2011-2014 aprobado en el Comité Directivo del 31 de agosto de 2011 incluye la misión, visión, valores, objetivos estratégicos, indicadores y metas, a las cuales se realiza seguimiento periódico.

El plan estratégico es divulgado a los funcionarios de la entidad a través de charlas generales y hace parte de la inducción.

Con base en los resultados de seguimiento, se realizaron ajustes al marco estratégico de la planeación aprobado en Comité Directivo.

El modelo de operación por procesos establecido a través de caracterizaciones incluye la identificación de los objetivos del proceso, normatividad aplicable, formulación de políticas, interacción con procesos internos o externos, descripción de actividades, identificación de responsables, control de registros, indicadores, riesgos y controles.

La entidad cuenta con el normograma en el que se identifican y describen las normas aplicables a cada proceso.

El 14 de mayo del 2012 se dio inicio al proyecto de estabilización de la operación del proceso pensional cuyo objetivo general es atender todas las solicitudes pensionales radicadas en la entidad en los términos de tiempo y calidad previstos en la ley y en el marco regulatorio interno pre establecido brindando soporte metodológico, prácticas de referencia, herramientas y conocimiento para facilitar la consecución de las metas y compromisos que la entidad tienen en su proceso misional de pensiones.

Se realizó ajuste general al manual de funciones mediante las resoluciones 87 a 94 del 13 de marzo de 2012.

Se aprobó por el Consejo Directivo la reestructuración de la entidad que será presentada ante la Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Presidencia y el Ministerio de Hacienda en el mes de julio del 2012.

Se remitieron el 14 de marzo del 2012 a la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC los ejes temáticos definitivos que servirán de soporte para el concurso de méritos.

Se aprobó y publicó la caracterización del proceso de Administración de Riesgos Corporativos el 3 de mayo del 2011.

Se realizó la identificación y aprobación de las matrices de riesgos y controles de la

totalidad de los macroprocesos establecidos en la entidad.

Se estableció comité de productividad diario en el cual se monitorean los principales riesgos derivados del proceso de Pensiones.

Dificultades

La aprobación y publicación de las caracterizaciones de los procesos de Inducción, Evaluación de Competencias y Desvinculación, Administración de Clima y Cultura y Administración de Servicios al Personal, se tiene programada para el 31 de julio del 2012.

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) se implementó a partir de los requerimientos de necesidades por parte de los Directores y Subdirectores de las áreas a través de una encuesta formulada por Gestión Humana. Igualmente se debe tener en cuenta su alineación con la metodología propuesta por el DAFP.

Se identificaron indicadores de seguimiento al plan de capacitación, están por definirse los indicadores de impacto. Ambos serán evaluados para el segundo semestre del 2012.

Se tiene programado en el PIC realizar la reinducción en el segundo semestre del 2012.

Se tiene programado establecer los objetivos individuales para cada dirección el 30 de junio de 2012.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Las caracterizaciones de los procesos establecidas contemplan las políticas de operación a través de las reglas de negocio y del normograma que lo rige.

Se aprobó la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión en el comité del SIG del 12 de junio del 2012, se encuentra en proceso de definición de la estrategia de divulgación.

Se realizó la inscripción de 38 trámites del proceso de Pensiones y Parafiscales en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Se aprobó y divulgó la metodología para la gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio el 10 de junio de 2012.

Se presentó informe de avance del diseño y estandarización de los procesos de la entidad al comité del Sistema Integrado de Gestión con un porcentaje de avance del 67% al 11 de mayo de 2012.

Los documentos aprobados son publicados oficialmente en la intranet de la entidad. El control de versiones se realiza mediante el listado maestro de documentos, las versiones anteriores son conservadas por el proceso de Administración del Sistema Integrado de

Gestión.

Los controles se identifican en las matrices de riesgos y controles aprobadas y en las caracterizaciones de los procesos.

La fase de monitoreo y revisión de riesgos por parte de la Dirección de Seguimiento y Mejora de Procesos se tiene programada para el cuarto trimestre del año.

La entidad cuenta con el plan estratégico corporativo 2011-2014 aprobado en el comité directivo del 31 de agosto de 2011 en el que se establecen los objetivos estratégicos e indicadores relacionados.

Se presentaron en Comité Directivo del 9 de abril los resultados del primer trimestre del 2012 del tablero balanceado de gestión (TBG) de la entidad.

El manual de operaciones de la entidad está conformado por las caracterizaciones detalladas de los procesos y los instructivos establecidos. A la fecha se cuenta con 137 caracterizaciones aprobadas y publicadas.

Se han elaborado y aprobado 21 instructivos que describen en detalle las actividades a desarrollar en los procesos para los cuáles se ha identificado la necesidad de especificación de instrucciones a los funcionarios.

Se aprobó y publicó la caracterización del proceso de Atención de Relaciones con el Ciudadano el 10 de enero de 2012 y el instructivo para la Recepción de Denuncias contra Funcionario Público el 12 de abril de 2012.

La entidad cuenta con canal de atención presencial, atención de correspondencia, correo electrónico corporativo y atención telefónica para la recepción de solicitudes de los ciudadanos.

Para el primer semestre del 2012 se han asignado 156.801 turnos en el Centro de Atención al Ciudadano y se han atendido 146.619 llamadas a través de la línea 018000 423 423

La trazabilidad de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el direccionamiento a las áreas o procesos responsables de su respuesta se realiza a través del sistema de correspondencia. Se generan informes diarios, semanales y mensuales del estado de las solicitudes.

Se presentaron en Comité Directivo el 10 de abril del 2012 los resultados de la encuesta de percepción del cliente con relación a la atención en los canales como parte de los indicadores del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano en la cual se obtuvo una calificación de 88% en el canal presencial y 89% en el canal telefónico.

Del 1 de enero al 30 de junio de 2012 se recibieron 39.383 derechos de petición de los cuáles se dio respuesta en términos al 85,2%.

La entidad cuenta con el correo electrónico contactenos@ugpp.gov.co para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que

permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Los instructivos de; Organización de Expedientes Pensionales, Devolución de Documentos, Fotocopias, Foliación, Préstamos, Indexación y Digitalización se encuentran en proceso de revisión.

Los instructivos para las Tablas de Retención Documental y para la eliminación documental se encuentran en proceso de construcción, se tiene prevista su finalización para el 30 de julio del 2012.

Se inició en el mes de junio la implementación de la herramienta para realizar el inventario, trazabilidad y préstamos de expedientes y radicados.

Se presentaron y aprobaron en Comité de Archivo del 20 de junio del 2012 las tablas de retención documental de los procesos de la Dirección General, Dirección Jurídica, Dirección de Estrategia, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, Dirección de Parafiscales y Dirección de Soporte y Desarrollo Organización.

La entidad cuenta con un aplicativo temporal para la recepción y administración del flujo de correspondencia.

El proceso de Pensiones cuenta con los aplicativos RECPEN y KACTUS para el reconocimiento de obligaciones pensionales y la inclusión de novedades de nómina.

Se realizaron las especificaciones técnicas y funcionales del sistema de información de Parafiscales para soportar la operación de los procesos.

Se inició la implementación del sistema Business Process Management (BPM), Enterprise Service Bus (ESB) y Enterprise Content Management (ECM) con el objetivo de mejorar la automatización de los procesos, la integración de aplicaciones y la gestión documental. Se tiene programada la entrada en producción para diciembre del 2012 para el proceso de Solicitud de Obligaciones Pensionales.

La entidad ha operado de manera temporal con los sistemas de información entregados por las entidades de las cuáles se ha recibido la operación y se han realizado desarrollos temporales hasta la entrada en producción de los sistemas de información asociados a los proyectos que se encuentran en proceso de implementación.

La entidad realiza el mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades para el alistamiento de la recepción de información de las entidades que asumirá la UGPP.

La entidad ha implementado procesos para el aseguramiento de calidad de la información tales como la estrategia de doble captura de pensiones.

La entidad ha mantenido los sistemas de información para los canales presencial, telefónico y página web para la atención a los ciudadanos.

Se aprobó la política de comunicaciones en Comité Directivo del 14 de marzo 2012 y se presentó la implementación de la estrategia de comunicaciones en el Comité Directivo del 9 del abril de 2012.

Se realizó la evaluación del avance de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea con la versión 3.0 del manual el 21 de marzo de 2012 en la cual se obtuvo un índice de cumplimiento del 23%.

El Plan de acción de la estrategia de Gobierno en Línea versión 3.0 se publicó en la página web de la entidad el 13 de junio del 2012.

La actualización de leyes, decretos y resoluciones se realiza permanentemente en la página web de la entidad. La última actualización se realizó el 13 de junio del 2012.

Se tiene programada realizar la rendición de cuentas en el mes de agosto de 2012 con el Ministerio de Hacienda.

Se creó el *link* de participación ciudadana y se publicó en el primer trimestre del 2012 los mecanismos para el control social, la normatividad que regula la participación ciudadana, los canales de interacción con la ciudadanía, el informe pormenorizado de control interno y el informe de rendición de cuentas.

La entidad se encuentra en desarrollo de un sistema de información para la solicitud de PQRS con alcance al proceso de Parafiscales, a través de la página web de la entidad. Se tiene programado presentar la iniciativa en el Comité Directivo en el mes de julio.

En el primer semestre del 2012 la entidad ha notificado a 2.130 personas mediante la publicación de edicto.

Dificultades

Se tiene programado finalizar la documentación inicial de los procesos en el mes de julio del 2012, dado que se han ampliado sucesivamente los plazos previstos inicialmente.

La caracterización del proceso de Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se encuentra en proceso de revisión.

La entidad se encuentra en proceso de desarrollo del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso con alcance al proceso de Parafiscales para que los ciudadanos realicen sus comentarios desde la página web de la entidad previsto para el 30 de junio del 2012.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

El seguimiento a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se realiza en el comité del Sistema Integrado de Gestión.

Se realizó la autoevaluación del sistema de control interno por parte de los dueños de procesos de la entidad y se reportaron los resultados en la página del DAFP el 23 de febrero de 2012.

Se realizó evaluación independiente del Sistema de Control Interno y se presentó informe ejecutivo anual en el comité del Sistema Integrado de Gestión el 22 de febrero del 2012, en donde se establecieron acciones correctivas. El resultado de la evaluación cuantitativa realizada por el DAFP fue de 59,6%.

Se presentó el informe pormenorizado de control interno en marzo de 2012 y el informe de control interno contable en febrero de 2012.

Se inició la ejecución del programa de auditoría interna 2012-2013. Se presentó en comité del Sistema Integrado de Gestión del 24 de abril del 2012 el informe trimestral de avance del plan de auditoría. Se ha realizado la auditoría a 22 procesos y se han identificado 75 hallazgos.

Las auditorías de calidad se tienen programadas para el segundo semestre del 2012.

Se aprobó y publicó la caracterización del proceso de evaluación independiente el 10 de abril del 2012.

La entidad suscribió el plan de mejoramiento institucional con la Contraloría General de la Nación y fue publicado al Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI el 22 de enero de 2012. El primer seguimiento al plan se tiene programado para el mes de julio del 2012.

Se aprobó la caracterización del proceso de acciones correctivas y preventivas el 22 de junio del 2012. El equipo de procesos está acompañando a los procesos a definir los planes de acción resultantes de los informes de auditoría.

Dificultades

No se han identificado planes de mejoramiento originados a partir de los resultados de los Acuerdos de Gestión del 2011. Se tiene programado presentarlos en Comité Directivo en el mes de julio de 2012.

Los planes de acción resultado de los informes de auditoría presentan debilidades en la formulación y aplicación de la metodología establecida por la entidad.

Estado General del Sistema de Control Interno

- El Sistema de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales de la Protección Social – UGPP, se encuentra en proceso de implementación como parte del Sistema del Sistema Integrado de Gestión.
- La entidad cuenta con un cronograma de implementación en el cual se tiene previstas la fase de diseño, estructuración e implementación para agosto del 2012, validación para octubre del 2012 y certificación para junio del 2013.

Recomendaciones

- Continuar la implementación del Sistema Integrado de Gestión según el plan de trabajo definido bajo el liderazgo de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Documentar y hacer seguimiento a los planes de mejora por parte de cada uno de los dueños de proceso, de acuerdo con los procesos definidos por la entidad.
- Promover la identificación de acciones de mejora a partir de la evaluación de la gestión de los indicadores y otras fuentes distintas a las revisiones de la auditoría, por parte de cada uno de los dueños de los procesos.

Luis Fernando Granados Rincón
Asesor de Control Interno