

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL DE 2020)**

| Entidad: <u>COLPENSIONES</u>  |  |  | Año: <u>2020</u>   |        |         |          |   |  |
|---|--|--|--|--------|---------|----------|---|--|
| Fecha de Seguimiento: <u>del 4 al 14 de mayo de 2020</u>              |  |  |  |        |         |          |   |  |
| Componente Según Guía DAFP  | Plan de Trabajo / Estrategia / Proyecto                            | Actividades programadas según Formato Plan de Trabajo u Hoja de Vida del Proyecto  | Actividades cumplidas, según seguimiento realizado por Oficina de Control Interno, con corte a 30 de abril   | Avance |         | % Cumpl. | Observaciones   |  |
|   |  |  |  | Real   | Esperad |          |   |  |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción      | Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción | 1. Gobierno y Cultura<br>- Creación e implementación Oficina Ética<br>- Plan de capacitación y sensibilización<br>2. Estrategia y Objetivos<br>- Revisión y actualización de riesgos estratégicos y emergentes asociados a fraude y corrupción<br>3. Desempeño<br>- Matrices de riesgo / ISO 9001<br>- Herramienta de gestión<br>4. Revisión<br>- Análisis especiales de tipologías  | 1. Publicación y divulgación del Código de Ética e instructivos y Articulación del Código de Ética con el CIGD. Diseño y aprobación del Plan de Capacitación y sensibilización terno y externo<br>2. Se adelantó la revisión por parte de la Gerencia de Riesgos y S.I.<br>3. Implementación de metodología Grupo 1 de Procesos<br>4. En reuniones con la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales se hizo la revisión de las siguientes tipologías de fraude:<br>- Fallecidos<br>- Auxilios Funerarios<br>- Pérdida de Capacidad Laboral  | 25%    | 28%     | 89%      | El Plan de Trabajo no alcanzó el 100% de cumplimiento porque las siguientes actividades programadas con corte a 30 de abril, no tuvieron avance:<br>- Análisis de la estrategia de la herramienta de gestión.   |  |
| Racionalización de Trámites   | Estrategia de Racionalización de Trámites 2020                     | Trámites objeto de Racionalización:<br>1. Traslado de Régimen y Retracto<br>2. Corrección de historia laboral (OPA - Otro Procedimiento Administrativo)  | a) De acuerdo a información suministrada por Gestor SIG y Asesora de Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano, por la naturaleza de la racionalización, ésta va a ser incluida dentro de la estrategia digital, para lo cual se está realizando la formulación del proyecto y una vez éste se oficialice, se dará reporte de las etapas de desarrollo, pruebas y producción del trámite a racionalizar.<br>b) De acuerdo a información suministrada por Gestor SIG, las etapas de desarrollo, pruebas y producción para la racionalización del trámite se retrasaron por la necesidad de realizar control de cambios al proyecto "CETIL" y se estima inicio de la etapa de desarrollo en el mes de mayo de 2020.   | -      | -       | -        | La Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión, a través de sus gestores, realizó el seguimiento al avance de los trámites objeto de racionalización con la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano (Traslado de Régimen y Retracto) y con la Dirección de Historia Laboral (Corrección de historia laboral OPA), y hasta la fecha de corte del presente seguimiento, los dos trámites no presentan avance.                               |  |
| Rendición de Cuentas  | Participación Ciudadana y Rendición de cuentas                     | 1. Estructuración de la Política de Participación y Rendición<br>2. Actividades de Participación Ciudadana<br>3. Actividades de Rendición de Cuentas<br>a. Fomentar el diálogo<br>b. Brindar información<br>c. Responsabilizarse de lo acordado  | 1. De acuerdo a información suministrada por funcionario líder, la responsabilidad de desarrollar el plan de trabajo pasó de la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones a la Gerencia de Planeación Institucional en el mes de febrero de 2020, razón por la cual las primeras actividades desarrolladas consistieron en entender la política de participación y rendición, revisar guías del DAFP, y conformar el equipo para liderar la política.<br>2. Se elaboró y publicó la encuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), se elaboró y publicó el PAAC vigencia 2020 y se realiza interacción diaria con ciudadano a través de Redes Sociales (Twitter, Facebook, e Instagram)<br>3. Elaboración y publicación en sección de control y rendición de cuentas del Informe Individual de Rendición de Cuentas Paz vigencia 2019, utilización de espacios en medios de comunicación (plan de medios, Socialización permanente por TV, radio, prensa, revistas, internet, etc), relacionamiento con medios de comunicación (Comunicados de prensa, agendas y visitas a medios) y productos de Comunicación (elaboración de contenidos, piezas graficas y videos para comunicar contenidos) | 22%    | 24%     | 93%      | El Plan de Trabajo no alcanzó el 100% de cumplimiento porque las siguientes actividades programadas con corte a 30 de abril no se desarrollaron en su totalidad:<br>- Conformación del equipo para liderar la política.<br>- Divulgación de avances acuerdo de Paz - I Trimestre  |  |
| Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad | Diseño del modelo de Internacionalización                          | (Actividades Según Ficha Técnica de años anteriores)<br>1. Desarrollo de Acuse de recibido PQRS en el formulario electrónico de PQRS web RPM<br>2. Ajustes Tipologías formulario electrónico<br>3. Recepción de peticiones verbales  | De acuerdo a información suministrada por Líder del Plan y Líder Técnico de la Bodega de Datos de la Dirección de Sistemas de Información - DSI, el formulario ya se encuentra en ambiente productivo pero presenta un error para lo cual se requiere:<br>1) Mesa de validación con Bizagi<br>2) Si Bizagi da visto bueno, se debe ajustar en los distintos ambientes PQRS<br>3) Probar, certificar y pasar a producción<br><br>Por lo anterior, las fechas propuestas por DSI para salida a producción son:<br>- Diagnóstico terminado: Julio 10<br>- Desarrollo solución terminado: Julio 31<br>- Certificación y puesta en producción: Agosto 28  | 95%    | 100%    | 95%      | Las actividades registradas en la ficha técnica de la iniciativa "Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las PQRS" (años 2017, 2018, 2019) fueron desarrolladas entre los años 2017 y 2018, quedando pendiente la actividad "Producción Controlada". El Plan de Trabajo 2020 recoge las actividades desarrolladas en la iniciativa y se ejecuta y cierra con la solución al error identificado, en las fechas propuestas por la DSI. |  |
|   |  | Caracterización y Dimensionamiento<br>a. Solicitad y recepción de información a Ministerio.<br>b. Definición de subsegmentos o nichos.<br>c. Cuantificación de la población objetivo o Universo.<br>d. Georeferenciación: Concentración por país/ciudad.<br>e. Caracterización de ciudadanos registrados.<br>f. Definición y análisis del Brief de investigación<br>g. Revisión Brief - Invitación a Cotizar / GCO, GSA, Dir. Mercadeo y Dir. Atención<br>h. Inicio estudio de mercado - Análisis estudio de mercado | Las Actividades descritas en la etapa de "Caracterización y Dimensionamiento" se validaron en informes de seguimiento con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2019.<br><br>De acuerdo a información suministrada por la funcionaria líder del Plan de Trabajo a 30 de abril no se ha logrado avance adicional al reportado con corte a 31 de diciembre de 2019 porque no se ha podido realizar la contratación para realizar la investigación correspondiente, teniendo en cuenta que en el primer estudio de mercado sobrepasaba el 200% a lo presupuestado por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano para llevar a cabo el mismo, por lo cual se debió ajustar el brief y las fichas correspondientes para iniciar nuevamente el proceso de contratación.   | 29%    | 45%     | 64%      | El Plan de Trabajo presenta retraso porque las cotizaciones recibidas para realizar la investigación superaban en un amplio margen lo presupuestado por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano, lo cual obligó a hacer los ajustes respectivos e iniciar nuevo proceso de contratación.  |  |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL DE 2020)**

| Entidad: COLPENSIONES                                      |  | Año: 2020   |   |        |         |          |   |
|--|--|---|---|--------|---------|----------|---|
| Fecha de Seguimiento: del 4 al 14 de mayo de 2020          |  |   |   |        |         |          |   |
| Componente Según Guía DAFP                                 | Plan de Trabajo / Estrategia / Proyecto                        | Actividades programadas según Formato Plan de Trabajo u Hoja de Vida del Proyecto   | Actividades cumplidas, según seguimiento realizado por Oficina de Control Interno, con corte a 30 de abril  | Avance |         | % Cumpl. | Observaciones   |
|  |  |   |   | Real   | Esperad |          |   |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano           | Migración de canales presenciales a virtuales                  | 1. Prueba piloto Casa del Libro (Bucaramanga)<br>2. Migración en PAC<br>3. Campaña de Divulgación y Educación   | 1. El 24 de enero de 2020 se aprobó por parte de la Vicepresidencia de Operaciones de RPM, la prueba piloto del modelo de auto atención en la casa del libro, ésta inició el 17 de febrero y el 6 de abril se aprobó el pendón invitando a hacer uso del modelo de auto atención, por parte de la Dirección Atención y Servicio. (16%)<br>2. Mediante Infoservicio del día 14 de abril se impulsa a agentes de servicio para que eduquen e informen al ciudadano sobre los beneficios de hacer uso de la sede electrónica y a la vez dar a conocer y/o recordar demás canales no presenciales (Contac center, App móvil, Oficina Virtual). (8%)<br>3. El día 13 de marzo la Dirección de Atención y Servicio aprobó parrilla para elaboración de piezas digitales y se elaboraron piezas invitando a hacer uso de servicios como: Consulta estado de trámite, chat de servicio, videollamada en lengua de señas, entre otros. (18%)   | 42%    | 42%     | 100%     | De acuerdo a los tiempos estimados para la realización de cada una de las actividades propuestas en el formato del Plan de Trabajo y los porcentajes de avance asignados a cada una de ellas, con corte a 30 de abril el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. |
|  | Modelo de Atención Incluyente                                  | 1. Análisis normatividad y mejores prácticas para la atención incluyente.<br>2. Implementación planes de mejoramiento en PAC<br>3. Campaña de divulgación y educativa - Lenguaje de Señas<br>4. Capacitación  | 1. Se realizó matriz de identificación de las necesidades para la atención de ciudadanos en condición de discapacidad en los puntos de atención y sedes Regionales. También se adelanta Benchmarking, observando la atención incluyente que presta entidades como Centro de Relevó, MinTrabajo, MinEducación e ICETEX: (16%)<br>2. Se inició la implementación de señalética para atención de personas en condición de discapacidad en los PAC, por el momento en Bucaramanga y Zipaquirá, incluyendo señalética Braille. En cuanto a prueba piloto videollamada desde PAC, se iniciaron pruebas en Zipaquirá para validar las condiciones técnicas de conexión a una IP fija en el PAC. (5%)<br>3. La implementación de la evaluación de calidad del servicio para la población en condición de discapacidad (video llama lenguaje de señas) quedó en producción el 1° de marzo 2020 y el 30 de marzo de 2020 se aprobaron piezas de la campaña del servicio de video llamada en lenguaje de señas por el Subcomité de Comunicaciones y Mercadeo. (25%)<br>4. Actividad programada para 2do semestre de 2020, según fechas del Plan de Trabajo.  | 46%    | 46%     | 100%     | De acuerdo a los tiempos estimados para la realización de cada una de las actividades propuestas en el formato del Plan de Trabajo y los porcentajes de avance asignados a cada una de ellas, con corte a 30 de abril el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | Fortalecimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información | 1. Revisión de responsables de la información a publicar que debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública.<br>2. Verificar y Validar la Publicación de la información mínima que debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública.<br>3. Seguimiento planes de trabajo abiertos cierre brechas 2019<br>4. Formulación de planes de mejoramiento producto de la actividad No 2<br>5. Realizar capacitación en datos abiertos<br>6. Validación de actualización de datasets de Colpensiones | 1. Correo enviado a líderes de las áreas, solicitando que en el marco del cumplimiento de la ley de transparencia 1712, realicen actualización de la misma. (17%)<br>2. De acuerdo a información suministrada por la funcionaria Líder del plan de trabajo se finalizó validación de publicación de información mínima en página WEB en la última semana del mes de marzo, y se espera recibir en el mes de mayo los planes de mejora que formularan los responsables de la información a publicar para cerrar las brechas identificadas en la validación realizada. (17%)<br>3. Se realiza seguimiento mensual a los planes de mejoramiento formulados y publicados en ISOTOOLS para el cierre de brechas de Transparencia y Acceso a la información año 2019, y a fecha de corte se encuentran 3 tareas pendientes de cierre:<br>- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público-<br>- Mecanismos para la atención al ciudadano: Definir y publicar el Correo electrónico institucional.<br>- Mejorar sus procesos y procedimientos a partir de Resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos. (11%)<br>4. Se envía correo a los responsables el día 30 de abril con la relación de la validación realizada a la página web, dando plazo para que las áreas revisen y den sus respuesta el día 11 de Mayo de 2020, con las actividades que se desarrollan para actualizary cerrar brechas. | 49%    | 49%     | 100%     | De acuerdo a los tiempos estimados para la realización de cada una de las actividades propuestas en el formato del Plan de Trabajo y los porcentajes de avance asignados a cada una de ellas, con corte a 30 de abril el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. |
|  | 1. Proyecto Detección y prevención del fraude y la corrupción. | 1. FASE I: Etapa Precontractual y Contractual<br>2. FASE II: Implementación de la Solución<br>3. FASE III: Fuentes de Integración<br>4. FASE IV: Integración SOC, Transferencia de conocimiento y Entrega de la operación.<br>5. Cierre del Proyecto  | 1. Fase validada en seguimiento con corte a 31-dic-2019, el 19-dic-2019 se suscribe contrato N° 183 y se firma acta de inicio el 26-dic-2019.<br>2. El día 6 de marzo de 2020 el hardware se instala en Datacenter IBM y el 12 de marzo se formaliza mediante acta la entrega del hardware que soportará la solución Elastic. El día 16 de abril el contratista (UT I2 Security Analytics) mediante documento formal certifica los componentes de hardware y software entregados, instalados y configurados a Colpensiones. Y mediante acta de recibido del día 22 de abril, Colpensiones formaliza la recepción de equipos e instalación y configuración de la solución, además de la entrega de manuales de instalación y configuración, de administración, operación y monitoreo de todos los componentes de la solución.<br>3. El cierre de esta fase se proyecta para el 27 de agosto de 2020 y se inició con pruebas con los usuario para los ambientes: Prod Batch, Prod NyR, Integración y Staging Area.<br>4. Se proyecta el desarrollo de esta fase entre los meses de septiembre y noviembre de 2020.  | 24%    | 27%     | 89%      | El proyecto no alcanzó el 100% de cumplimiento porque debido a la situación de emergencia sanitaria, no ha sido realizada la actividad de la fase II del proyecto denominada "Radicación de los entregables en físico".   |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL DE 2020)**

| Entidad: <u>COLPENSIONES</u>                             |   | Año: <u>2020</u>  |   |        |         |          |   |
|--|---|---|---|--------|---------|----------|---|
| Fecha de Seguimiento: <u>del 4 al 14 de mayo de 2020</u> |   |   |   |        |         |          |   |
| Componente Según Guía DAFP                               | Plan de Trabajo / Estrategia / Proyecto             | Actividades programadas según Formato Plan de Trabajo u Hoja de Vida del Proyecto   | Actividades cumplidas, según seguimiento realizado por Oficina de Control Interno, con corte a 30 de abril  | Avance |         | % Cumpl. | Observaciones   |
|  |   |   |   | Real   | Esperad |          |   |
| Iniciativas Adicionales                                  | 2. Explorador del Código                            | 1. Diseños principales: Logo/marca de la iniciativa, juego virtual, programa de capacitación.<br>2. Recibimiento del logo/marca de la iniciativa, juego virtual, programa de capacitación del Código Disciplinario Único y Código de Conducta Etica y Buen Gobierno por parte de las empresas contratistas.<br>3. Pruebas de error, instalación, sistema del juego virtual y programa de capacitación.<br>4. Planeación y activación de la campaña de expectativa de la iniciativa.<br>5. Activación, implementación y puesta en marcha del juego virtual y programa de capacitación. | 1 - 3. Actividades validadas en informe de seguimiento con corte a 30 de abril de 2019.<br>4. Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2019.<br>5. La OCDI con el apoyo de la Dir. Desarrollo de TH (Administrador de SAVIA) activó el juego virtual del explorador del código en los siguientes PAC y en las siguientes fechas:<br>- Tanda 03/ene/2020: Activación 40 usuarios de diferentes puntos de atención.<br>- Tanda 15/ene/2020: Activación 120 usuarios de diferentes puntos de atención.<br>- Tanda 04/feb/2020: Activación 163 usuarios de diferentes Direcciones Regionales.<br>- Tanda 26/feb/2020: Activación 4 usuarios de Regional Antioquia.  | 82%    | 82%     | 100%     | De acuerdo a los tiempos estimados para la realización de cada una de las actividades propuestas en el formato del Plan de Trabajo y los porcentajes de avance asignados a cada una de ellas, con corte a 30 de abril el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo.   |
|  | 3. Tableros de Control por Factores de Riesgo - KRI | 1. Definición de elementos a medir en cada factor de riesgo.<br>2. Identificación de fuentes de información, calidad de la información y forma de extracción.<br>3. Definición del alcance a implementar, de acuerdo con la identificación de fuentes y calidad de la información.<br>4. Diseño y Pruebas de flujos de extracción y transformación de la información.<br>5. Construcción de Indicadores.<br>6. Diseño de Tableros de control, Visualización y granularidad de la información.<br>7. Socialización del tablero de control e inicio del monitoreo.                      | 1. Para la definición de elementos se realizó análisis identificando indicadores claves de desempeño (KPI) que tienen asociado un riesgo y que están asociados a alguno de los procesos misionales (Gestión Determinación del Derecho, Gestión de la Historia Laboral, Gestión de Ingresos, Gestión de Nómina de Pensionados) y posterior análisis de exposición a alguna de las tipologías de riesgo (fraude y corrupción, LAFT, Seguridad información, Continuidad de Negocio, Operativo y Financiero). (25%)<br>2. Se realizó la definición de metodología de implementación de KRI en conjunto con el Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información, y en seguimiento quincenal de proyectos con Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos se socializaron los resultados. En cuanto a la evaluación de las fuentes de información se han realizado reuniones con funcionarios responsables de indicadores KPI, de la matriz de riesgo institucional y de la base de eventos de riesgo. (25%)<br>3-7. Según cronograma del Plan de Trabajo, estas actividades se desarrollarán entre los meses de mayo y diciembre de 2020. | 50%    | 50%     | 100%     | De acuerdo a los tiempos estimados para la realización de cada una de las actividades propuestas en el cronograma y los porcentajes de avance asignados a cada una de ellas, con corte a 30 de abril el avance real equivale al avance esperado, según cronograma de actividades.<br><br>Está pendiente el diligenciamiento del formato de Plan de Trabajo con el detalle de las actividades programadas. |