



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020**

Enero - Abril de 2020



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –
COLPENSIONES**

INFORME OCI-2020-029

Oficina de Control Interno Bogotá D.C., 15 de Mayo de 2020

Destinatarios:

- Juan Miguel Villa Lora, Presidente y con funciones de Vicepresidente de Servicio al Ciudadano (A)
- Yina Paola Saavedra, Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario
- Dora Elisa Laverde Moncada, Gerente de Planeación Institucional
- Nubia Patricia López Méndez, Gerente Sistemas Integrados de Gestión
- Antonio José Coral Triana, Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información
- Jaime Vega Álvarez, Gerente de Prevención del Fraude
- Edwin Cantillo Santiago, Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano (A)
- Fabián Mauricio Arias Jiménez, Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales.
- Herberto Eliseo Ortiz Rosa, Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la información.

Emitido por:

- Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Edwin Alexander Barrera Güiza

CONTENIDO

- I. OBJETIVOS**
- II. ALCANCE**
- III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS**
- IV. RESULTADOS**
- V. RECOMENDACIONES**

I. OBJETIVOS

1. Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, de acuerdo con las normas legales vigentes.
2. Presentar el seguimiento realizado a la estrategia de racionalización de trámites, proyecto y planes de trabajo que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones, en cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo V. “Seguimiento” del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, oficializado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

II. ALCANCE

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano comprende la revisión sobre la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y la verificación del avance de la estrategia, el proyecto y los planes de trabajo que los componen de acuerdo lo descrito en el capítulo IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, con corte a 30 de abril de 2020.

III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Se programaron reuniones virtuales de seguimiento con los líderes de la estrategia, proyecto y planes de trabajo para conocer el avance de las actividades programadas entre los meses de enero y abril de 2020, obteniendo posteriormente por correo electrónico la evidencia de los avances reportados en el seguimiento realizado.

IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. Verificación de la Elaboración y Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Se observó la elaboración y publicación del PAAC de Colpensiones en página Web el día 30 de enero de 2020, dentro del plazo establecido en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.

Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de que trata el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2”, en Colpensiones están representados por al menos un plan de trabajo en ejecución, cuya descripción y avance se relacionan en el siguiente punto.

2. Seguimiento a la implementación y a los avances del PAAC

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento y verificación de las evidencias con los líderes de los planes de trabajo, estrategia y proyecto que conforman el PAAC con corte a 30 de abril de 2020 y tomó como insumo el Informe de seguimiento del plan de acción y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con corte a marzo 31 de 2020 elaborado por la Gerencia de Planeación Institucional-GPI.

Es de anotar que, para la presente vigencia, el formato definido para los planes de trabajo no incluye la columna de porcentaje de avance esperado, lo cual dificulta determinar el porcentaje de cumplimiento a un corte determinado, y aún no están descritas en un procedimiento / instructivo o guía la responsabilidad que tienen los líderes de realizar el cargue periódico de los avances de sus planes de trabajo en la herramienta ISOTOOLS. De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Planeación Institucional, se está desarrollando una nueva versión de la herramienta en la Gerencia SIG, y una vez entre en producción, se habilitará para el cargue de los avances de los planes de trabajo por parte de sus líderes.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la OCI y los avances presentados por la GPI en el informe trimestral de seguimiento al plan de acción:

Estrategia (E) / Proyecto (P) / Plan de Trabajo (PT)	Seguimiento Oficina de Control Interno con corte a 30 de abril de 2020		Información Gerencia de Planeación Institucional corte a 31-mar-2020	
	% Avance	% Cumplimiento	% Avance	% Cumplimiento
Componente Gestión del Riesgo de Corrupción				
Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción (PT)	25%	89%	30%	100%
Componente Racionalización de trámites				
Estrategia Racionalización de Trámites (E) a) Traslado de Régimen y Retracto b) Corrección de historia laboral (OPA – Otro Procedimiento Administrativo)	-	-	33%	100%
Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas				
Participación Ciudadana y Rendición de cuentas (PT)	22%	93%	93%	93%
Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad (PT)	95%	95%	95%	95%
Diseño del modelo de Internacionalización (PT)	29%	64%	28,7%	64,5%
Migración de canales presenciales a virtuales (PT)	42%	100%	23%	100%
Modelo de atención incluyente (PT)	46%	100%	24%	100%
Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
Fortalecimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información (PT)	49%	100%	50%	119%
Componente Iniciativas Adicionales				
Proyecto Detección y Prevención de Fraude (P)	24%	89%	16%	80%
Explorador del Código (PT)	82%	100%	22%	100%
Tableros de control por factores de riesgo KRI (PT)	50%	100%	20%	80%

(*) % **Avance**: Avance real del plan de trabajo o proyecto a la fecha de seguimiento, de acuerdo con las actividades cumplidas, descritas en formato de plan de trabajo u hoja de vida, respectivamente.

(**) % **Cumplimiento**: Indicador que resulta de la división entre el avance real y el avance esperado reportado por el líder a la OCI y a la GPI.

En el cuadro anterior, si bien se presenta información con fecha de corte diferente, se observan casos en los que el avance reportado por los líderes a la Gerencia de Planeación Institucional (GPI) con corte a marzo de 2020 no es consistente con el avance validado por la Oficina de Control Interno (OCI) en las reuniones de seguimiento realizadas con corte a abril de 2020. A continuación, se relacionan los casos mencionados:

Estrategia (E) / Proyecto (P) / Plan de Trabajo (PT)	Observaciones
Plan de trabajo Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción	En reunión de seguimiento a 30 de abril con la OCI el líder reportó y se validó avance del 25%, mientras que con corte a 31 de marzo el líder reportó a GPI avance del 30%.
Estrategia de Racionalización de trámites	<p>En reunión de seguimiento a 30 de abril con la OCI, la funcionaria líder de la estrategia informó que a 30 de abril de 2020 los trámites a racionalizar no tienen avance por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Traslado de Régimen y Retracto: Trámite incluido en estrategia digital y este proyecto se encuentra en etapa de formulación, por lo cual no se reporta avance. b. Corrección de historia laboral (OPA): Por control de cambios al proyecto "CETIL" se estima inicio de la etapa de desarrollo de la racionalización del trámite en el mes de mayo de 2020. Sin embargo, la funcionaria líder reportó a GPI avance de la estrategia del 33% con corte a 31 de marzo porque según explicó a la OCI, si bien los trámites a racionalizar no presentan avance, la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión realizó la actividad descrita en el plan de trabajo y es el seguimiento al inicio de los desarrollos de los trámites objeto de racionalización con las áreas responsables, quedando pendiente un 66% que se cumplirá una vez se realicen las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento al resultado de la ejecución en ambiente de pruebas 2. Seguimiento al resultado de la gestión en ambiente de producción
Plan de trabajo Explorador del Código	<p>Este plan comenzó su ejecución en la vigencia 2019 y a 31 de diciembre se validó en reunión de seguimiento con la OCI un avance del 60%. Ya en 2020, en reunión de seguimiento se validó avance del 22% con corte a 30 de abril, es decir un 82% de avance total entre vigencias 2019 y 2020.</p> <p>En el reporte a GPI con corte a 31 de marzo, no se tuvo en cuenta el avance de la vigencia 2019 del 60% y por tal razón en la información presentada por Gerencia de Planeación Institucional tan solo aparece un 22% de avance para este plan.</p>

Con respecto a los avances validados por la OCI en el seguimiento realizado con los líderes de los planes de trabajo, proyecto y estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se destaca lo siguiente:

1. Sobre el plan de trabajo *Diseño del modelo de internacionalización*, la funcionaria líder manifestó que se mantiene el avance de 29% reportado 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 buscar otra alternativa, y es necesario comenzar nuevamente el proceso contractual.
2. Con respecto al *Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción* no alcanzó el 100% de cumplimiento de las actividades programadas debido a que la actividad “Análisis de la estrategia de la herramienta de gestión”, programada con corte a 30 de abril, no presentó avance.
3. El plan de trabajo *Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad* continúa con el 95% de cumplimiento porque según información suministrada por Dirección de Sistemas de Información, el formulario en ambiente de producción presenta error y se espera solución y puesta en producción a finales del mes de agosto de 2020.
4. En cuanto al *Proyecto detección y prevención del fraude* 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".

En el cuadro excel que se anexa al presente informe, se puede observar el detalle del avance y de los resultados del seguimiento de la Oficina de Control Interno, evidenciado para cada uno de los planes de trabajo, proyecto y estrategia que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones.

V. RECOMENDACIONES

1. Incluir en el formato oficial de Plan de Trabajo las columnas que indiquen el porcentaje de avance real y porcentaje de avance esperado para cada una de las actividades que se desarrollarán de manera que se pueda establecer el avance y cumplimiento a un corte determinado.
2. Culminar los ajustes en la herramienta ISOTOOLS para el registro periódico de los avances de los planes de trabajo, formalizar los lineamientos y dicha responsabilidad parte de los líderes y capacitarlos para el registro adecuado de la información.

Finalmente, según lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, se procede a publicar en página web de Colpensiones en el formato establecido por el DAFP, el seguimiento con corte a 30 de abril de 2020, de la estrategia de racionalización de trámites, proyecto y planes de trabajo que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad.