




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

Septiembre - Diciembre de 2020

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

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

**INFORME OCI–2021–007**

**15 de enero de 2021**

### **Destinatarios:**

- Juan Miguel Villa Lora, Presidente
- 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)

### **Con copia a:**

- Fabián Mauricio Arias Jiménez, Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales.
- Herberto Eliseo Ortiz Rosa, Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la información.
- Raiza Isabel De Luque Curiel, Vicepresidente de Servicio al Ciudadano

### **Emitido por:**

- Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno


**Elaboró:** Humberto Barrios Cepeda – PM06  
Edwin Alexander Barrera Gúiza – PM06

**Revisó y Aprobó:** Judith Vargas López - Jefe de OCI

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

## **CONTENIDO**

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

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

## **I. OBJETIVO**

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 (PAAC) comprende la verificación del avance de la estrategia, el proyecto y los planes de trabajo que componen el PAAC de Colpensiones de acuerdo con 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 31 de diciembre 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 septiembre y diciembre de 2020, obteniendo posteriormente la evidencia correspondiente sobre los avances reportados en el seguimiento realizado.

## **IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

La Oficina de Control Interno 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 31 de diciembre de 2020.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado con cada uno de los líderes de planes de trabajo, proyecto y estrategia de racionalización de trámites:

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

**Cuadro 1. Estado de la implementación de las estrategias, proyectos y planes de trabajo.**


Estrategia (E) / Proyecto (P) / Plan de Trabajo (PT)	% Avance (*)	% Cumplimiento (**)
<b>Componente Gestión del Riesgo de Corrupción</b>		
Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción (PT)	95%	95%
<b>Componente Racionalización de trámites</b>		
Estrategia Racionalización de Trámites (E) A. Nómina de Pensionados (16 trámites) B. Afiliación (1 trámite) C. Medicina Laboral (1 trámite)	100%	100%
<b>Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</b>		
Participación Ciudadana y Rendición de cuentas (PT)	93%	96%
<b>Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>		
Diseño del modelo de Internacionalización (PT)	56%	68%
Migración de canales presenciales a virtuales (PT)	92%	92%
Modelo de atención incluyente (PT)	94%	94%
<b>Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>		
Fortalecimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información (PT)	100%	100%
<b>Componente Iniciativas Adicionales</b>		
Proyecto Detección y Prevención de Fraude (P)	99%	99%
Explorador del Código (PT)	100%	100%
Tableros de control por factores de riesgo KRI (PT)	100%	100%

(\*) % **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 del plan de trabajo.


Con respecto a los avances validados 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. Con respecto al *Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción* presentó un cumplimiento del 95%, debido a que la actividad “Herramienta de gestión - Gestor de casos de la línea de integridad y transparencia (inhouse)”, quedó pendiente de diseño e implementación.
2. En cuanto al plan de Trabajo de *Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas* no alcanzó el 100% de cumplimiento porque la actividad “Espacios de diálogo nacionales y territoriales” no pudo ser realizada por la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
3. El plan de Trabajo de *Diseño del modelo de internacionalización* finaliza el 15 de abril de 2021, y presenta un cumplimiento del 68% a 31dic2020 porque las siguientes actividades presentan atraso:

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

- Fase “Caracterización y Dimensionamiento”:
    - Investigación de Usuarios
    - Perfiles de Usuarios
    - Customer Journey.
  - Fase “Diseño del Modelo”:
    - Definición del Modelo de Colombianos en el exterior
    - Definición de canales de operación del modelo
    - Definición de Aliados estratégicos
    - Presentación del Modelo
4. Con relación al plan de trabajo *Migración de canales presenciales a virtuales*, presentó un cumplimiento del 92% porque, aunque se avanzó en la radicación de los documentos para adelantar el estudio de mercado y proceso de contratación del nuevo proveedor para realizar prueba piloto del nuevo modelo de atención propuesto para mejorar la experiencia del ciudadano por medio de la contratación de equipos de auto atención, con corte a 31 de diciembre de 2020 no se suscribió el contrato correspondiente y por consiguiente no fue posible dar inicio a la prueba piloto.
5. El plan de Trabajo *Modelo de Atención Incluyente* no alcanzó el 100% de cumplimiento porque las siguientes actividades no se realizaron en su totalidad con corte a 31dic2020 y se incluirán en el plan de trabajo de atención incluyente 2021:
- Implementación servicio de video llamada para personas en condición de discapacidad auditiva (Lenguaje de señas).
  - Implementación de señalética para atención de personas en condición de discapacidad en los puntos de atención objeto de traslado y/o reubicación y actuales.
  - Capacitación Regionales (Savia o video conferencia)
- De acuerdo con información suministrada por la profesional líder del plan de trabajo ya se validó el funcionamiento del link del servicio de video llamada para personas en condición de discapacidad auditiva, sin embargo no ha podido ser implementado en los puntos de atención por las restricciones que presentan los computadores dentro del dominio de Colpensiones.
6. En cuanto al *Proyecto detección y prevención del fraude*, alcanzó el 99% de cumplimiento, quedando pendiente la radicación de los entregables en físico de la fase IV, la culminación del plan de transferencia de conocimiento y realización de capacitación, y la elaboración del acta de cierre del proyecto.

En el cuadro anexo al presente informe, se incluye 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.

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

## V. RECOMENDACIONES

1. Para aquellos planes de trabajo que terminaron su ejecución el 31 de diciembre de 2020 y que no alcanzaron el 100% de cumplimiento, se solicita a los líderes de estos planes de trabajo hacer seguimiento y gestionar el cierre de las actividades pendientes.
2. El plan de trabajo “*Diseño del modelo de internacionalización*” inició el 14 de febrero de 2019, es decir lleva 23 meses de ejecución, por lo tanto se recomienda adelantar las actividades pendientes y asegurar el cumplimiento con la fecha proyectada de cierre del 15 de abril de 2021, evitando así otro control de cambios para ajustar la fecha de cierre del plan.
3. Dar cierre formal al Proyecto “*Detección y Prevención del Fraude*” terminando actividades pendientes y elaborando y firmando el acta de cierre respectiva.

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 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, con corte a 31 de diciembre de 2020.