

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020)

| Entidad: COLPENSIONES | | | Año: 2020 | | | | | |
|--|--|---|--|--------|---------|----------|---|--|
| Fecha de Seguimiento: del 21 de diciembre de 2020 al 05 de enero de 2021 | | | | | | | | |
| 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 31 de diciembre | 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 - Creación e implementación Oficina Ética - Plan de capacitación y sensibilización 2. Estrategia y Objetivos - Revisión y actualización de riesgos estratégicos y emergentes asociados a fraude y corrupción - Construir y aprobar el mapa de partes vinculadas, conflictos de interés 3. Desempeño - Matrices de riesgo / ISO 9001 - Herramienta de gestión 4. Revisión - Análisis especiales de tipologías 5. Información y Comunicación - Informes y reportes a partes interesadas | 1. Con el objetivo de conocer el nivel de percepción del Código de Ética de Colpensiones, en la última semana de octubre 2020 la Gerencia de Prevención del Fraude implementó una encuesta de 10 preguntas la cual fue aplicada a los colaboradores de Colpensiones, dicha encuesta fue atendida por 702 Colaboradores. - Se observan actividades de capacitación y sensibilización en temas de prevención del fraude (inducción corporativa y Gestar innovación), realizadas en el periodo de evaluación y evidencia del seguimiento al plan de capacitación y sensibilización de la VSR. 2. Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. 3. Matrices de riesgo: Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. Herramienta de gestión: Se solicita a GTI la viabilidad de tener un Gestor de casos de la línea de integridad y transparencia (inhouse), actualmente tercerizada con el contratista SECOFA. Pendiente diseño e implementación de la herramienta. 4. En reuniones con la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales se hizo la revisión de las tipologías de fraude Sobrevivencia y Sustitución pensional. 5. Se elabora presentación para Comité CICCI del mes de nov 2020 e informe de seguimiento de actividades del Plan de mejoramiento FURAG de noviembre 2020. | 95% | 100% | 95% | No se alcanza el 100% de cumplimiento porque quedó pendiente la ejecución de las siguientes actividades: * Herramienta de Gestión: - Priorización y plan de implementación de la herramienta con tecnología | |
| Racionalización de Trámites | Estrategia de Racionalización de Trámites 2020 | Trámites objeto de Racionalización: A. Gestión de la Nómina de Pensionados 1) Embargos 2) Cancelac. Afiliac. y/o Libranz. a Asociac. y Cajas 3) Escolaridad 4) Mesada Adicional 5) Modificación de documento 6) Pago a herederos 7) Pago pensión por ventanilla 8) Pagos en el exterior 9) Reactivación pensión y/o beneficiario incremento 10) Reingreso pensión y/o beneficiario incremento 11) Reintegros 12) Traslado EPS y devolución de aportes en salud 13) Pago a beneficiarios 14) Retiro pensión y/o beneficiario incremento 15) Pensión Familiar 16) Suspensión Pensión B. Gestión de la Afiliación 17) Traslados de régimen pensional C. Gestión de Medicina Laboral 18) Calificación en primera oportunidad | Mediante correo electrónico del día 16-Oct-2020 la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión - GSIG solicitó a la Gerencia de Planeación Institucional - GPI incluir en la estrategia de racionalización 2020 la mejora en 17 trámites y retirar la racionalización del trámite de Corrección de Historia Laboral por las barreras que impidieron su gestión y culminación en el 2020. El día 19-Oct-2020 la GPI dio visto bueno y confirmó los ajustes en el plan de racionalización de trámites con los cambios solicitados por GSIG. A. Se observaron los formatos diligenciados con la descripción del trámite, actualizados en el SUIT entre el 22 y el 28 de septiembre de 2020 y se verificó en el cuadro control semanal de la Gerencia de Servicio con corte a 30dic2020 que entre septiembre y diciembre de 2020 el 55% de los trámites de nómina de pensionados atendidos correspondieron a los trámites objeto de racionalización. B. Se observó el formato diligenciado con la descripción del trámite, actualizado en el SUIT el día 12 de noviembre de 2020 y se verificó en el cuadro control semanal de la Gerencia de Servicio con corte a 30dic2020 que entre septiembre y diciembre de 2020 el 59% de los trámites de afiliación atendidos correspondían al trámite Traslados de régimen. C. Se observó el formato diligenciado con la descripción del trámite, actualizado en el SUIT el día 29 de septiembre de 2020 y se verificó en el cuadro control semanal de la Gerencia de Servicio con corte a 30dic2020 que entre septiembre y diciembre de 2020 el 22% de los trámites de medicina laboral atendidos correspondían al trámite Calificación en primera oportunidad. | 100% | 100% | 100% | Se habilitó el envío de la notificación de las respuestas a través de correo electrónico para los trámites objeto de racionalización de nómina de pensionados y medicina laboral y entró en producción el trámite de traslado de régimen a través del canal electrónico. Con lo anterior se validó que con corte a 31 de diciembre el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. | |
| Rendición de Cuentas | Participación Ciudadana y Rendición de cuentas | 1. Estructuración de la Política de Participación y Rendición 2. Actividades de Participación Ciudadana 3. Actividades de Rendición de Cuentas a. Fomentar el diálogo b. Brindar información c. Responsabilizarse de lo acordado | 1. Actividades validadas en seguimiento con corte a 30 de abril de 2020. 2. Se realiza interacción diaria con ciudadanos a través de Redes Sociales (Twitter, Facebook, e Instagram). Total seguidores a noviembre de 2020 por redes sociales son: Twitter: 31.068, Facebook: 47.297 e Instagram: 12.116. 3. En relación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2019 – Logros 2020 esta se realizó el 30 de octubre a través de las cuentas oficiales en las redes sociales: YouTube, Facebook y Twitter y la convocatoria a los grupos de interés se adelantó por varios medios como redes sociales, medios de comunicación, mailing masivo, contact center, mensajes de textos y página web. Otras acciones comunicativas realizadas en el periodo consistieron en contenidos (libretos, discursos, instructivos, tutoriales, guiones portal y contact, mensajes de texto), noticieros internos, producción y edición audiovisuales con preguntas de los ciudadanos, testimonios / historias de vida y temas institucionales, y piezas gráficas para redes sociales, presentaciones, página web y medios de comunicación. | 93% | 97% | 96% | El Plan de Trabajo no alcanzó el 100% de cumplimiento porque las siguientes actividades programadas con corte a 31 de diciembre no se desarrollaron: - Espacios de diálogo nacionales y territoriales. Sin embargo, de acuerdo con información suministrada por la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial, en articulación con la Agencia para la Renovación del Territorio - ART las sedes regionales de Colpensiones participaron en las Mesas técnicas regionales y municipales para la Reactivación Económica y Producción Agropecuaria, presentando los resultados y la gestión realizada por Colpensiones en los territorios. | |

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020)

| Entidad: COLPENSIONES | | Año: 2020 | | | | | |
|--|--|--|--|--------|---------|-------------|---|
| Fecha de Seguimiento: del 21 de diciembre de 2020 al 05 de enero de 2021 | | | | | | | |
| 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 31 de diciembre | Avance | | % Cumpl. | Observaciones |
| | | | | Real | Esperad | | |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Diseño del modelo de Internacionalización | 1. Caracterización y Dimensionamiento Etapa I: Investigación de Usuarios Etapa II: Perfiles de Usuarios Etapa III: Customer Journey 2. Diagnóstico del Modelo Actual 3. Diseño del Modelo | 1. En el periodo de evaluación se adelantaron las siguientes actividades: - Firma Acta de inicio Aceptación de Oferta N° 045 de 2020 - 05oct2020 - Entrega cronograma por parte de Social Colectivo SAS - Estructuración instrumentos de la investigación - 05nov2020 - Aprobación instrumentos de la investigación - 10nov2020 2. Del diagnóstico del modelo se realizaron las actividades programadas: - Inventarios actividades actuales del modelo de Colombianos en el Exterior - Diagnóstico del modelo actual de colombianos en el exterior 3. De esta fase no se han adelantado actividades con corte a 31 de diciembre de 2020 | 56% | 82% | 68% | Para alcanzar el 100% de cumplimiento del plan de trabajo, está pendiente la ejecución de las siguientes actividades: * De la fase "Caracterización y Dimensionamiento" faltan las actividades: - Etapa I: Investigación de usuarios - Etapa II: Perfiles de usuarios - Etapa III: Customer Journey * De la Fase "Diseño del Modelo" con corte a 31 de diciembre, faltó: - Definición del Modelo de Colombianos en el exterior - Definición de canales de operación del modelo - Definición de Aliados estratégicos - Presentación del Modelo |
| | Migración de canales presenciales a virtuales | 1. Prueba piloto Casa del Libro (Bucaramanga) 2. Migración en PAC 3. Campaña de Divulgación y Educación | 1. El cumplimiento de la fase I de la prueba piloto se validó en el seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. En cuanto a la fase II asociada al "Alistamiento de prueba piloto para contar con las opciones para la auto atención en los puntos de atención Colpensiones" 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. 2. Para incentivar el uso de canales alternos por parte de todo el personal de los puntos de atención se observa la actualización del documento "Modelo de Atención y Servicio" en Isootools, adicionalmente, se adelantaron actividades de control y seguimiento a la aplicación del Modelo de Atención, a través de los Jefes de Punto, fortaleciendo el equipo de facilitadores a nivel nacional mediante proceso de capacitación en el manejo de la Sede Electrónica, trámites y servicios disponibles y manejo de objeciones frente a su uso. 3. Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. | 92% | 100% | 92% | No se alcanza el 100% de cumplimiento porque quedó pendiente la ejecución de las siguientes actividades: * Prueba piloto Casa del Libro: - Alistamiento prueba piloto fase II - Contar con las opciones para la auto atención en los puntos de atención Colpensiones. - Inicio prueba piloto (Fase II) |
| | Modelo de Atención Incluyente | 1. Análisis normatividad y mejores prácticas para la atención incluyente. 2. Implementación planes de mejoramiento en PAC 3. Campaña de divulgación y educativa - Lenguaje de Señas 4. Capacitación | 1. Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. 2. En desarrollo de las actividades asociadas a la tarea de Implementación planes de mejoramiento en PAC, se observa el cumplimiento de la elaboración del Modelo de Atención Incluyente y Prioritario el cual fue publicado en la herramienta Isootools del SIG de la entidad, asimismo, en la página web de la entidad se incorpora para consulta el video de lenguaje de señas para las personas con discapacidad auditiva y la atención del canal exclusivo por videollamada en lengua de señas. 3. Esta actividad fue validada en el informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. 4. Como avance de la actividad se observa el que el 17 de septiembre se adelantó capacitación dada por la Secretaría de Integración Social a fin de potencializar las habilidades y competencias de 181 servidores de PAC's, Contact center y Dirección de Atención y Servicio que atienden los diferentes grupos de interés, con el propósito de prestar un servicio acorde con las diferentes condiciones de discapacidad. Adicionalmente se adelantaron acciones para el diseño y desarrollo en la aplicación SAVIA del curso de atención incluyente dirigida a los funcionarios de los puntos de atención a nivel nacional. Al corte del presente seguimiento se encuentra en construcción la capacitación. Se remite y socializa el Infoserivicio 053 de octubre de 2020 a todas las Oficinas con el Modelo de atención Incluyente y prioritario. | 94% | 100% | 94% | No se alcanza el 100% de cumplimiento porque quedó pendiente la ejecución en su totalidad de las siguientes actividades: * Implementación planes de mejoramiento en PAC - Implementación servicio de video llamada para personas en condición de discapacidad auditiva (Lenguaje de señas) en el PAC Zipaquirá. - 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 - Capacitación Regionales (Savia o video conferencia) De acuerdo a información suministrada por la profesional líder del plan de trabajo, estas actividades pendientes se incluirán en el plan de trabajo de Atención Incluyente 2021. |

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020)

| Entidad: COLPENSIONES | | Año: 2020 | | | | | |
|--|--|---|---|--------|---------|----------|--|
| Fecha de Seguimiento: del 21 de diciembre de 2020 al 05 de enero de 2021 | | | | | | | |
| 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 31 de diciembre | Avance | | % Cumpl. | Observaciones |
| | | | | Real | Esperad | | |
| 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. 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. 3. Seguimiento planes de trabajo abiertos cierre brechas 2019 4. Formulación de planes de mejoramiento producto de la actividad No 2 5. Realizar capacitación en datos abiertos 6. Validación de actualización de datasets de Colpensiones | 1. y 2. Actividades validadas en informe de seguimiento con corte a 30 de abril de 2020. 3. Se realizó cierre a las tres actividades pendientes del plan de mejoramiento n° 010 formulado en Isotools en el año 2019 para el cierre de brechas FURAG (resultados 2018). 4. Se evidenció el cierre de las actividades en el plan n° 010 para el año 2020 (resultados FURAG 2019) publicado en ISOTOOLS. 5. Se llevó a cabo la capacitación de datos abiertos por parte de MinTIC. Los temas vistos: - Plan de apertura de datos - Estructurar y asegurar la calidad de datos abiertos - Publicar los datos abiertos - Comunicar y promover el uso de los datos La charla fue realizada el día 03Oct2020, instructor Giovanni Parra García- Profesional en Arquitectura de Información y Analítica de Datos de la Unidad de transformación digital. 6. Se realizó la actualización de los datos correspondientes para la publicación de los DataSet: - Registro de Activos de Información Colpensiones - Índice de Información Clasificada y Reservada Colpensiones en página web de la entidad y en el portal DATOSABIERTOS.GOV.CO, de acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Riesgos y SI. | 100% | 100% | 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 31 de diciembre el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. |
| Iniciativas Adicionales | 1. Proyecto Detección y prevención del fraude y la corrupción. | 1. FASE I: Etapa Precontractual y Contractual 2. FASE II: Implementación de la Solución 3. FASE III: Fuentes de Integración 4. FASE IV: Integración SOC, Transferencia de conocimiento y Entrega de la operación. 5. Cierre del Proyecto | 1. Fase validada en seguimiento con corte a 31-dic-2019. 2. Fase validada en seguimiento con corte a 30-abril-2020. 3. Se avanzó en el cargue de información del proceso de Gestión de Nómina Pensionados en ambiente QA y en producción, además se elaboró el documento "MANUAL DE CONFIGURACIÓN, OPERACIÓN Y PRUEBAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES PARA LA INTEGRACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE NOMINA PENSIONADOS.pdf". 4. Como avance de esta fase se reporta el cumplimiento de las actividades formuladas con logros en la programación de la integración de fuentes, ejecución y pruebas de la integración, aprobación de la integración de los activos en ambientes de integración y producción, la documentación y/o actualización del inventario de políticas, modelos o reglas de negocio, entre otros, quedando pendiente la radicación de los entregables en físico de esta fase, la culminación del plan de transferencia de conocimiento y realización de capacitación, el cual se está adelantando, y la entrega al área de infraestructura a través del diligenciamiento de los documentos respectivos. 5. Pendiente elaboración y firmas del acta de cierre del proyecto. | 99% | 100% | 99% | El proyecto cerró a 31 de diciembre de 2020 con un avance del 99%, 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. |
| | 2. Explorador del Código | 1. Diseños principales: Logo/marca de la iniciativa, juego virtual, programa de capacitación. 2. Recibimiento del logo/marca de la iniciativa, juego virtual, programa de capacitación del Código Disciplinario Único y Código de Conducta Ética y Buen Gobierno por parte de las empresas contratistas. 3. Pruebas de error, instalación, sistema del juego virtual y programa de capacitación. 4. Planeación y activación de la campaña de expectativa de la iniciativa. 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. 4. Actividad validada en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2019. 5. La OCDI realiza la entrega de premios (bonos) a los dos colaboradores ganadores del juego virtual del explorador del código (Bugalagrande y Envigado) y en emisión del noticiero de colpensiones del 4-dic-2020 se presenta el acta de premiación. A continuación el balance final del juego a diciembre de 2020: Registrado: 426 En Progreso: 458 Terminado: 1.494 Total general: 2.378 | 100% | 100% | 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 31 de diciembre el avance real equivale al avance esperado del plan de trabajo. De acuerdo a información suministrada por la profesional líder del plan de trabajo, en la ejecución del PT 2021 se hará seguimiento a los usuarios pendientes por finalizar el juego virtual. |
| | 3. Tableros de Control por Factores de Riesgo - KRI | 1. Definición de elementos a medir en cada factor de riesgo. 2. Identificación de fuentes de información, calidad de la información y forma de extracción. 3. Definición del alcance a implementar, de acuerdo con la identificación de fuentes y calidad de la información. 4. Diseño y Pruebas de flujos de extracción y transformación de la información. 5. Construcción de Indicadores. 6. Diseño de Tableros de control, Visualización y granularidad de la información. 7. Socialización del tablero de control e inicio del monitoreo. | 1. y 2. Actividades validadas en informe de seguimiento con corte a 30 de abril de 2020. 3. y 4. Actividades validadas en informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2020. 5. Los indicadores diseñados y que se presentan a través del tablero de control son los siguientes: - Trámites radicados - Disponibilidad de aplicativos - Trámites abiertos - Gestión de la demanda de TI - Trámites vencidos - Proporción de trabajadores misionales - Liberaciones de software - Cargos aprobados vs provistos . Modificaciones directas a bases de datos - Indicador de Contagio 6. y 7. Fue diseñada y creada la estructura funcional y operativa que integró diferentes fuentes de información y metodología de integración, construcción de modelos analíticos, generación de visualizaciones y estructura de reportes. Se inició el proceso de socialización al interior de la GRSI (19Ago2020) y el monitoreo se realizó mediante reuniones semanales los días miércoles y viernes (sept.-dic2020). | 100% | 100% | 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 31 de diciembre el avance real equivale al avance esperado, según cronograma de actividades. |