



# PLAN DE ACCIÓN

2020

SEGUIMIENTO CORTE A DICIEMBRE

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. CONCEPTOS GENERALES DEL MIPG .....	4
2. DIMENSIONES OPERATIVAS QUE COMPONEN EL MIPG .....	5
3. SEGUIMIENTO, AVANCES Y RESULTADOS .....	5
3.1 DIMENSIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	6
3.1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano – GETH .....	6
3.1.2 Política de Integridad.....	10
3.2 DIMENSIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.....	11
3.2.1 Política de Planeación Institucional.....	12
3.2.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto Público .....	14
3.3 DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS .....	18
3.3.1 Política de Racionalización de Trámites .....	18
3.3.2 Política de Fortalecimiento Institucional.....	19
3.3.3 Política de Servicio al Ciudadano.....	21
3.3.4 Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	26
3.3.5 Política de Defensa Jurídica .....	27
3.3.6 Política de Gobierno Digital .....	28
3.3.7 Política de Seguridad Digital.....	32
3.4 DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	33
3.4.1 Política de Seguimiento y Evaluación .....	34
3.4.2 Política de Evaluación de Indicadores y Metas de Gobierno .....	37
3.5 DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	38
3.5.1 Política de Gestión Documental .....	38
3.5.2 Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción..	40
3.6 DIMENSIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN .....	44
3.6.1 Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación .....	44
3.7 DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO .....	45
3.7.1 Política de Control Interno (Mejoramiento Continuo y MECI).....	45

## INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como objetivo presentar a los ciudadanos los avances acumulados del plan de acción 2020 con corte al 31 de diciembre de 2020, informando a la ciudadanía la gestión realizada por Colpensiones y dando cumplimiento mediante el ejercicio permanente de rendición de cuentas y el control social.

El plan de acción, se define como una herramienta gerencial de planeación y control de la ejecución anual de proyectos y planes de trabajo de la empresa que se encuentran enmarcados en las políticas que articulan el nuevo esquema del Sistema de Gestión integrando los anteriores Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG establecido por el Decreto 1499 de 2017 y Decreto 1299 de 2018, este último incorpora la Política de Mejora Normativa y asigna como líder de la misma al Ministerio de Justicia y del Derecho. Es importante mencionar que en la planificación del actual plan de acción se articularon los Planes Nacionales con los institucionales y a su vez, con la estructura de las dimensiones y políticas fueron clasificados que con el despliegue estratégico se desarrollan y ejecutan a través de los proyectos y planes de trabajo medidos y monitoreados con sus respectivos indicadores.

El modelo define en uno de sus objetivos “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” buscando orientar así la gestión institucional al cumplimiento y satisfacción del ciudadano. Es así, que el proceso de seguimiento al plan de acción de la Organización se consolida trimestralmente poniendo a disposición de la ciudadanía a través de la página web un informe basado en los registros de los avances reportados por cada uno de los líderes de los proyectos y planes de trabajo que operativizan el desarrollo del plan.

Los resultados a la gestión presentados se constituyen en un insumo importante que le permite a la Alta Dirección tomar decisiones que faciliten alcanzar, las metas propuestas en el tiempo previsto, lograr los resultados propuestos, y realizar los ajustes pertinentes a la planeación táctica.

El presente documento se ha estructurado en tres partes: la primera, sintetiza de manera integral los aspectos conceptuales y composición del MIPG; en la segunda, se muestra la composición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y en la tercera se presentan los avances de cada una de las estrategias desarrolladas a través de Proyectos y Planes de trabajo de la gestión y desempeño institucional tomando como marco de referencia la estructura metodológica en adopción e implementación del Modelo, y en él, se describen cada una de las siete dimensiones y las políticas que se han desarrollado.

## 1. CONCEPTOS GENERALES DEL MIPG<sup>1</sup>

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

### 1.1 ¿Qué es el MIPG?

El MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

### 1.2 ¿Cuál es el Campo de Aplicación del MIPG?

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión se aplica a las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y a las entidades del orden territorial que lo implementarán, incorporando para ello los criterios diferenciales que se incluyen en cada una de las políticas de gestión y desempeño. La política de Control Interno de MIPG se aplicará además a las entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial, las Ramas Legislativa y Judicial, la Organización Electoral, los organismos de control y los institutos científicos.

<sup>1</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

## 2. DIMENSIONES OPERATIVAS QUE COMPONEN EL MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión se encuentra compuesto por las siguientes dimensiones:

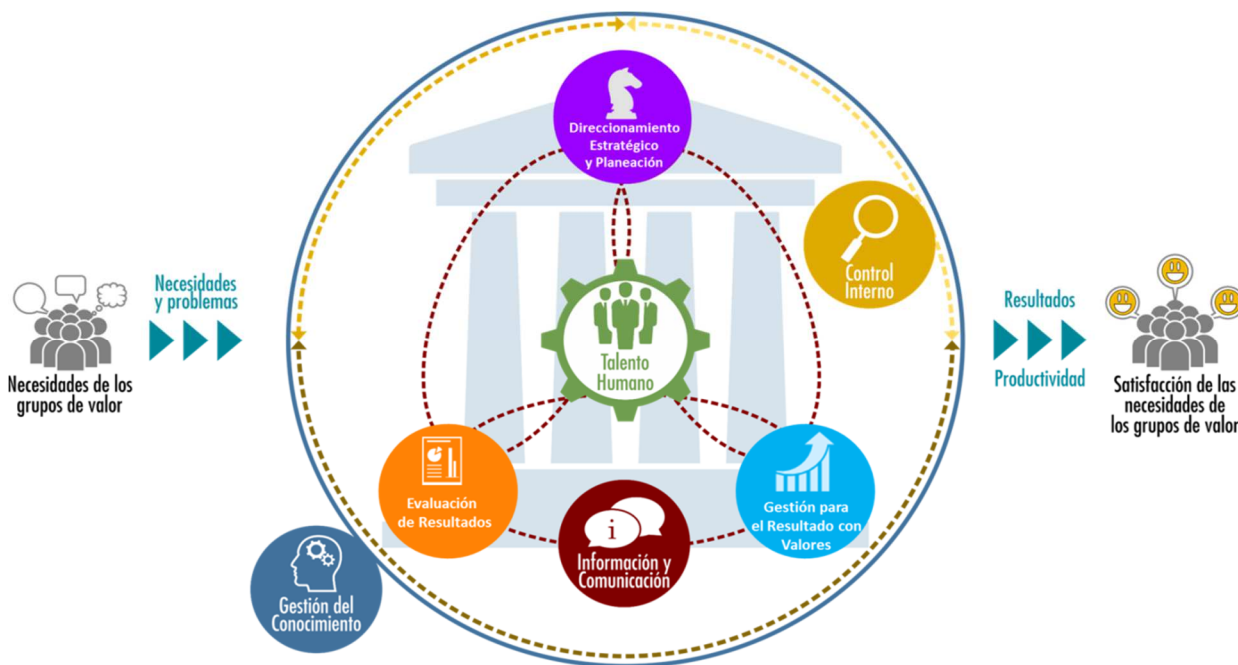


Ilustración No. 1 Dimensiones Operativas MIPG. Fuente: Función Pública

En cada una de estas dimensiones, se han clasificado con políticas definidas dentro del marco de acción, y estas a su vez, se han operativizado estratégicamente a través de Planes Institucionales, Planes de Trabajo y Proyectos que permiten ejecutar el Plan de Acción formulado.

## 3. SEGUIMIENTO, AVANCES Y RESULTADOS

A continuación, se presenta el tablero de seguimiento del Plan de Acción 2020 con el avance de cada una de sus dimensiones y políticas desarrolladas y ejecutadas por los proyectos y planes de trabajo que fueron definidos en el proceso de formulación del plan estratégico y plan de acción.



**Ilustración No. 2 Tablero de Control - Semáforo Plan de Acción Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

De acuerdo a la estructura del Plan de Acción, se presenta en adelante el avance de cada uno de los proyectos y planes de trabajo, los cuales se calculan por la relación existente entre el avance real, que es reportado por los líderes de los proyectos o planes de trabajo y el avance esperado, que es calculado de acuerdo con la duración y cantidad de actividades, siendo esta relación el nivel de cumplimiento del proyecto o plan de trabajo.

### 3.1 DIMENSIÓN DEL TALENTO HUMANO

Esta dimensión orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de *mérito* en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual. Para el desarrollo de esta dimensión se tiene en cuenta los lineamientos de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional: Política de Gestión Estratégica del Talento Humano y Política de Integridad<sup>2</sup>.

#### 3.1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano – GETH

Se ejecutaron (1) Proyecto y (13) Planes de Trabajo, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Proyecto de Educación Formal 2020. La emergencia sanitaria dilató los tiempos previstos de ejecución del proyecto; principalmente debido a cambios en el calendario académico de algunas Universidades se debió ampliar el plazo para la recepción de documentos y gestión del pago de

<sup>2</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

matrículas lo que implicó un cierre tardío del proyecto. Sin embargo y pese a la situación coyuntural, en el último trimestre se realizaron los procesos de selección y pago de matrículas, finalizando así las convocatorias CEF-16 y CEF-17. Respecto a la convocatoria cerrada CEF-16 se beneficiaron 19 colaboradores; quienes están cursando la Especialización en gerencia en proyectos de tecnologías de la información en la Universidad Javeriana. En este orden de ideas el proyecto cumple con el objetivo de desarrollar sus 3 convocatorias; finalizando actividades al 100% y beneficiando a un total de 171 servidores.

- ✓ Plan de Medición e Intervención del clima laboral. Se consolida el 100% de las evidencias de planes de acción (66 dependencias), se realizan 20 (talleres) intervenciones grupales por solicitud de las dependencias para el cierre de brechas encontradas en la medición, en temas relacionados con cambio, cohesión de equipo, empatía, liderazgo, Equipos de alto desempeño, comunicación asertiva y manejo de situaciones difíciles.
- ✓ Plan de Bienestar y Alianzas. Se realizaron las siguientes actividades: 1. Se realizaron actividades dirigidas a tres grupos de niños a saber: niños de 0 a 4 años con 76 servidores inscritos y 88 niños participantes, niños de 5 a 12 años con 81 servidores inscritos y 92 niños participantes y niños de 13 a 17 años con 41 servidores inscritos y 50 niños participantes. 2. El día 23 de octubre se llevó a cabo la actividad “Aniversario Colpensiones”, en la cual los servidores celebraron el cumpleaños número 8 de la entidad, se inscribieron un total de 985 servidores de Colpensiones. 3. El día 30 de octubre se realizó la actividad “Pijamada monstruosa”, como celebración de Halloween para los niños de los servidores de Colpensiones, con la inscripción de 99 servidores de Colpensiones y la participación de 148 niños. 4. Los días 23, 24 y 25 de noviembre se realizaron los torneos virtuales de bolos y karts con 253 servidores inscritos. 5. El día 22 de noviembre se llevó a cabo la actividad “Taller de pre pensionados”, se inscribieron un total de 29 servidores de Colpensiones. 6. Se realizó la inscripción de los servidores a la actividad “Fin de año en casa”, con la inscripción de 603 servidores a nivel nacional. 7. Se realizó la elección de los gigantes de los valores institucionales con la participación de 247 servidores que postularon y votaron por los servidores que representan los valores institucionales. 8. Se realizó la elección del concurso de “Colpensiones en cien palabras”, con la participación de 474 servidores que leyeron los cuentos postulados. 9. Se realizó la actividad de cierre de gestión y reconocimiento a los Gigantes Colpensiones con la participación de 1621 servidores el 10 de diciembre. 10. Se realizó la charla de motivación e incentivo a los bici usuarios e integrantes de la selección de ciclismo con la moderación de Santiago Botero, contando con la participación de 37 servidores. 11. Mantenimiento de la comunidad en SAVIA “Bienestar es estar bien en casa” dirigida a todos los servidores de COLPENSIONES con cobertura de 2.581 colaboradores, que ha tenido el siguiente comportamiento: 366 artículos publicados, 6.341 visitas, 844 respuestas, 4.102 likes y 13 temas.

- ✓ Plan de Trabajo Onda Cero. Se realizaron todas las actividades propuestas para el programa de Onda Cero teniendo presente que se realizó un nuevo enfoque virtual. (Lanzamiento del programa onda Cero, y el diseño en SAVIA Comunidad Onda Cero - Campaña: Implementar las 5s en el puesto de trabajo en la empresa y en la casa).
- ✓ Plan de Trabajo de Reactivación de la Política Integral de Talento Humano. Se elaboró el documento Política Integral de Talento Humano con la participación de los equipos de trabajo de la Dirección de Desarrollo del Talento Humano, Dirección de Gestión del Talento Humano y la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales, el documento se encuentra publicado en la intranet de la Entidad y puede ser consultado en el siguiente link: <http://intranet.colpensiones.gov.co/publicaciones/305/gestion-del-talento-humano/Descargadirecta>: [http://intranet.colpensiones.gov.co/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&I\\_Funcion=descargar&idFile=348&id\\_comunidad=portal](http://intranet.colpensiones.gov.co/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&I_Funcion=descargar&idFile=348&id_comunidad=portal).
- ✓ Plan de Trabajo Tú me cuidas, yo te cuido (3 FASE). Se realizaron todas las actividades planeadas en el plan de trabajo del SG-SST, las que no se podían realizar de manera presencial a raíz del COVID-19, se cambiaron por actividades virtuales que tuvieron una mayor cobertura a nivel nacional.
- ✓ Plan de Trabajo de Medición e intervención de los factores de riesgo psicosocial. Se realizaron todas las actividades propuestas en el plan de trabajo del SG-SST, quedando pendiente la aplicación de la batería por el COVID-19 y de acuerdo al direccionamiento del ministerio del trabajo, la misma deberá aplicarse en el aplicativo que saque el ministerio del trabajo.
- ✓ Plan de Trabajo de Vinculación laboral de personas con discapacidad. Ya se cuenta con el número de trabajadores establecido en la norma Artículo 2.2.12.2.3 del decreto 2011 de 2017, Para nuestra planta de 2494 servidores públicos la cuota es de 25 personas a diciembre 2019, y contamos con 45 personas en condición de discapacidad, se está realizando el seguimiento de necesidades de elementos para trabajo en casa a raíz del trabajo remoto.
- ✓ Plan de Trabajo de Revisión y actualización del manual de funciones y competencias laborales con enfoque estratégico. Se avanzó con la fase diagnóstica basada en revisión documental, entrevistas y grupos focales con el Presidente, Vicepresidentes, y Asesor jurídico en temas de relacionamiento colectivo, Junta Directiva, Gerentes, Directores y se dio inicio a mesas de trabajo con las organizaciones sindicales. Se realizó el ejercicio de levantamiento de cargas con todas las dependencias de la Empresa. Se culminó el análisis y validación de las cargas levantadas en las todas Vicepresidencias y Oficinas de la Empresa. Se realizó el proceso de revisión de funciones en el marco del Decreto No 309, Acuerdo No. 131 y el Manual específico de funciones en todas las dependencias de la Empresa. Se inició el proceso de revisión y consolidación de los ajustes funcionales propuestos para la revisión y proyección de los actos administrativos modificatorios requeridos. Se está avanzando en la consolidación de la información y construcción de la propuesta a presentar a la organización.

- ✓ Plan de Trabajo Certificación Equipares. El miércoles 28 de octubre de 2020, la Presidencia de la República, el Ministerio de Trabajo y la Consejería presidencial para Equidad de la Mujer, con el apoyo del programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), entregaron a Colpensiones el Sello de Equidad Laboral Equipares, en las categorías de: Reconocimiento - Sello Plata. Se destacaron la gestión realizada en políticas de equidad de género, y se logra un avance de 94.05%, lo que corresponde a 73 actividades del plan de acción EQUIPARES.
- ✓ Plan de Trabajo Gestión del Conocimiento. Se terminó el desarrollo de los cursos virtuales que apoyan el proyecto de certificación en calidad y la formación de auditores internos en norma ISO 9001. Se terminó de ejecutar el plan de capacitación interno y externo de acuerdo a lo establecido en el programa de gestión del conocimiento e innovación del 2020. Se siguió con el proceso de re inducción SAC para la Vicepresidencia Comercial y de Servicio, Se atendió la auditoría externa para la certificación en calidad de la Entidad, con ninguna no conformidad, observación y/o oportunidad de mejora para el proceso de Desarrollo del Talento Humano. Se desarrollaron las inducciones para los nuevos trabajadores oficiales, trabajadores en misión y aprendices Sena. Se elaboraron como líderes funcionales del módulo de capacitación y red social corporativa los libros de trabajo de Success Factors, en los tiempos establecidos para tal fin.
- ✓ Plan de Trabajo de Emergencias y Simulacros. Se realizó el proceso contractual para la realización de las actividades propuestas en el plan de trabajo con unas especificaciones técnicas aterrizadas a la nueva necesidad de la entidad, se adelantaron capacitaciones con el apoyo de la ARL.
- ✓ Plan de Trabajo de Reformulación y divulgación de la evaluación de desempeño con enfoque en metas individuales. Se desarrollaron las actividades del plan de trabajo evaluación de desempeño por objetivos de la vigencia 2020, previstas en el cronograma. Se remitieron las evaluaciones de periodo de prueba a los jefes inmediatos de los nuevos trabajadores oficiales de Colpensiones. Se ha hecho el seguimiento al trabajo en casa con los líderes de todas las dependencias que deben reportar actividades, todas las áreas han reportado las actividades de trabajadores oficiales, trabajadores en misión y aprendices SENA; Se realizaron las pruebas de conocimientos, psicotécnicas y entrevistas por competencias del proceso de convocatoria de promoción interna, entregando los resultados correspondientes. Se elaboraron como líderes funcionales del módulo de desempeño de los libros de trabajo de Success Factors, en los tiempos establecidos para tal fin.
- ✓ Plan de Trabajo de Medición e intervención de la cultura organizacional. Dentro del marco del Modelo de Liderazgo están los planes de desarrollo individual de los líderes de la entidad logrando a 31 de diciembre: 62 retroalimentaciones, 62 sesiones No. 2, 61 sesiones No. 3 y 58 sesiones Nos. 4 y 5 (situaciones administrativas). Se envió a cada Directivo el libro EL PODER DE LOS HABITOS de Charles Duhigg, documento base para las sesiones de coaching individual, se realiza CINE FORO con los líderes de Colpensiones, dirigido por el Dr. Juan Miguel Villa, Presidente de Colpensiones y el

consultor de Living Group y se termina el programa denominado “Dirigiendo a la Distancia”, en el cual participaron 28 Directivos, bajo la metodología 70/20/10 que permitió potenciar su estilo de liderazgo, las habilidades y sus competencias. Se realizan 18 talleres de Constructores de Experiencia de Servicio dirigido a servidores de nivel central y regionales. Se cumplen con las bitácoras para promover los conceptos de servicio, experiencia de servicio, atributos y comportamientos asociados. Se finaliza el diseño del curso virtual de conceptos de servicio que será puesto en producción en el primer trimestre de 2021.

Teniendo en cuenta la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, para esta la política Gestión Estratégica del Talento Humano, cuenta con los Planes Institucionales de Capacitación Institucional, Incentivos Institucionales, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, y adicionalmente se cuenta con el Plan de Desempeño, a continuación se presenta sus estados de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada proyecto y plan de trabajo:






Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Institucional de Capacitación 	Gestión del Conocimiento	Plan de Trabajo	100%
	Educación Formal 2020	Proyecto	100%
Plan de Incentivos Institucionales 	Programa de bienestar y alianzas	Plan de Trabajo	100%
Plan de Gestión del Desempeño 	Revisión y actualización del manual de funciones y competencias laborales con enfoque estratégico	Plan de Trabajo	92%
	Reformulación y divulgación de la evaluación de desempeño con enfoque en metas individuales	Plan de Trabajo	100%
	Medición e intervención de la cultura organizacional	Plan de Trabajo	98%
Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 	Medición e intervención del clima laboral	Plan de Trabajo	95%
	Programa Onda Cero	Plan de Trabajo	100%
	Tú me cuidas, yo te cuido (3 FASE)	Plan de Trabajo	100%
	Medición e intervención de los factores de riesgo psicosocial	Plan de Trabajo	100%
	Plan de Emergencias y Simulacros	Plan de Trabajo	100%
Plan Estratégico Institucional PEI 	Reactivación de la Política Integral de Talento Humano	Plan de Trabajo	100%
	Vinculación laboral de personas con discapacidad	Plan de Trabajo	100%
	Certificación Equipares	Plan de Trabajo	94%


Tabla No. 1 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos

### 3.1.2 Política de Integridad

La integridad como concepto es una característica personal que en el sector público se refiere al cumplimiento de la promesa, que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor, se ejecutaron (2) Planes de Trabajo, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo denominado Explorador del código. En los meses de octubre y noviembre se ejecutaron las actividades de retroalimentación del plan de trabajo, las cuales comprendieron: acompañamiento a los funcionarios que manifestaron tener dificultades con la terminación del juego; recordatorios, mensajes motivacionales a través de una pieza gráfica y el objetivo principal la premiación a los funcionarios del Nivel Regional.
- ✓ Plan de Trabajo Tu..., también eres OCD - Oficina de Control Disciplinario. Debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia COVID- 19, la OCD tomó la decisión de aplazar desarrollo del plan de trabajo “Tú También eres OCD” para el año 2021, dado que, ante las circunstancias y restricciones actuales, se hace difícil y complejo ejecutar las actividades planeadas para el desarrollo de la misma, pues se perdería su objetivo y esencia.

Teniendo en cuenta la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, para esta la política de Integridad, cuenta con los Planes Institucionales de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Capacitación Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 	Explorador del código	Plan de Trabajo	100%
Plan Institucional de Capacitación	Tu..., también eres OCD	APLAZADO 2021	

**Tabla No. 2 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

### 3.2 DIMENSIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

El propósito de esta dimensión es permitir que las organizaciones tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos. Para el desarrollo de esta dimensión se tienen en cuenta los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño institucional: Política de Planeación Institucional, y Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.

#### SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Colpensiones realizó la actualización del Plan Estratégico Institucional teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG respondiendo a los lineamientos del

Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022 y a los retos institucionales actuales. Así, la entidad ha establecido su visión al año 2022 y su hoja de ruta para convertirla en una realidad.

Como punto relevante del ejercicio de actualización del PEI, se contempló la nueva definición del Sistema de Planeación Estratégica Institucional que se soporta en procesos de ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión con el fin de retroalimentar periódicamente el nivel de cumplimiento de la planeación institucional y así, poder tomar decisiones de forma oportuna frente a las desviaciones.

Esta Política cuenta con la definición del marco estratégico, objetivos, estrategias y a su vez, metas e indicadores planteados para la gestión y desempeño institucional en los frentes misionales de RPM, BEPS, Canales de Atención, y en todas las áreas de soporte y apoyo.

### ESQUEMA DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL



**Ilustración No. 3 Esquema del Sistema de Planeación Institucional. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

#### **3.2.1 Política de Planeación Institucional**

Se ejecutaron (2) Planes de Trabajo y se reportan (2) dos proyectos que iniciaron su ejecución, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo Integración de Sistemas de Gestión y Buenas Prácticas Empresariales. Teniendo en cuenta los requisitos comunes cumplidos por los 3 sistemas marcos de referencia de 75 requisitos comunes identificados, 27 cuentan con evidencia de cumplimiento en los tres referentes y 48 con cumplimiento parcial o en proceso de implementación los cuales hicieron parte del plan de

integración y a partir de las actividades en curso se realizó su inclusión de continuación dentro de las actividades del plan 2021.

- ✓ Plan de Trabajo de Gobierno Corporativo. Se realizó seguimiento a la implementación del plan del Modelo de Gobierno Corporativo, se implementaron 134 requisitos asociados al modelo distribuidos así: 71 requisitos asociados a la dimensión de gobierno y estrategia, 8 requisitos asociados a la dimensión de conducta y ética, 31 requisitos asociados a la dimensión de control, 21 a la dimensión de transparencia divulgación y seguridad de la información, y 3 asociado a la dimensión de responsabilidad social. Los seguimientos a cada una de las actividades se encuentran en la aplicación planes de mejoramiento de ISOTools, en los planes AC-2019-45, AC-2019-56, AC-2019-57, AC-2019-58 y AC-2019-59. Producto de la implementación se pudo evidenciar que 6 requisitos de gobierno y estrategia y 2 de conducta y ética no aplican teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la entidad.
- ✓ Proyecto Implementación Piso de Protección Social. Los principales avances del proyecto son: Se definió y aprobó el modelo operativo para Piso de Protección Social. Se definieron las especificaciones técnicas y características del seguro inclusivo a través de sesiones de trabajo con la participación del Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, SFC, DNP y Colpensiones y se realizó el estudio de mercado y la contratación de este producto mediante convocatoria pública que fue adjudicada en el mes de diciembre. De igual forma, se adelantó la definición, alistamiento e implementación del modelo comercial, de mercadeo y servicio, frente de trabajo que incluyó la definición del mercado objetivo, la definición de la estrategia comercial, la realización de los ajustes requeridos al modelo de servicio y la actualización de protocolos y guiones, la definición y aprobación de la línea de comunicaciones y el alistamiento para el desarrollo de piezas de comunicación, la definición de la estrategia de relacionamiento y comunicación y el dimensionamiento de canales presenciales y no presenciales. Del mismo modo, se realizó la definición y alistamiento del Plan de capacitación. Por último, en el frente de trabajo asociado al componente tecnológico, se realizó la definición y planeación de los desarrollos tecnológicos requeridos para implementar el proceso automático de Piso de Protección Social, lo cual incluyó la elaboración de requerimientos, historias de usuario, diseños conceptuales y la realización de estimaciones de alto nivel. Una vez firmado el Decreto, se realizaron las gestiones para la contratación de las fábricas de software requeridas y se dio inicio a los desarrollos tecnológicos.
- ✓ Proyecto Diseño e implementación del modelo de innovación y fortalecimiento de las capacidades de investigación y desarrollo. Se finalizó el diseño del modelo de Gestión para Colpensiones y se realizó la estrategia para la promoción de la innovación en la Entidad. La estrategia incluyó las siguientes seis (6) actividades: 1. Encuesta: únete al parche de la Innovación; 2. Invitación e inscripción para los colaboradores interesados en transferencia de conocimiento en temas de

innovación; 3. Nota en el Noticiero emisión del 6 de noviembre; 4. Primera charla con experto en innovación pública; 5. Segunda charla con experto en Innovación pública; 6. Tercera Charla con experto en Innovación. Para el fomento a la innovación se identificaron dos retos, uno externo y otro interno, en la cual participaron más de 500 colaboradores, incluyendo Directores y Gerentes. Y se realizaron más de 12 talleres para resolver la problemática propuesta. Con el fin de realizar la transferencia de conocimiento en herramientas de innovación se realizaron 5 talleres con un aforo aproximado de 80 personas por sesión.

La articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales, para esta la política de Planeación Institucional, se relaciona directamente al Plan Estratégico Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional - PEI	Integración de Sistemas de gestión y buenas prácticas empresariales	Plan de Trabajo	90%
	Gobierno Corporativo	Plan de Trabajo	94%
	Implementación Piso de Protección Social	Proyecto	88%
	Diseño e implementación del modelo de innovación y fortalecimiento de las capacidades de investigación y desarrollo	Proyecto	98%

**Tabla No. 3 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.**

### 3.2.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto Público

Se ejecutaron (5) Planes de Trabajo, es importante informar que respecto al informe de seguimiento anterior se describen tres planes de trabajo incluidos que han sido ejecutados por la vicepresidencia de Operaciones de Régimen de Prima Media y sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo de validación del Modelo Financiero. Se cumplió con las tareas asignadas las cuales concluían con la realización de las actualizaciones del modelo y puesto en ejecución para obtener los resultados que son insumo para el presupuesto 2021.
- ✓ Plan de Trabajo de Mejoramiento de los procesos de planeación estratégica, gestión de proyectos y programación presupuestal. Actualmente se tienen finalizadas al 100% las tareas del plan de trabajo. Se formalizó y aprobó la versión 2 del proceso de planeación estratégica incluyendo la gestión de proyectos y la articulación con la gestión presupuestal. Por otra parte, se actualizó la metodología de programación presupuestal en alineación a la planeación estratégica y se encuentra en proceso de formalización. Finalmente, por instrucciones de la Vicepresidencia de Planeación, la entidad hará adquisición de la herramienta microfocus para gestión de proyectos y se encuentra en proceso de alistamiento contractual. Como consecuencia de lo anterior, los proyectos ya no serán

gestionados en ISOTools. Con lo anterior se dan por terminadas las tareas del plan de trabajo y se logra el objetivo de mejorar las herramientas metodológicas de la planeación institucional, tal como lo indica la estrategia a la cual estaba apalancando.

- ✓ Plan de Trabajo para Evaluar economías de escala en el operador de información. Este culminó al 100% lográndose la formalización del convenio interadministrativo para la recolección, consolidación, procesamiento, control y validación de las plantillas y de los registros que se liquidan por intermedio suyo y de otros operadores de información, conciliación del recaudo, identificación de inconsistencias.
- ✓ Plan de Trabajo para Gestionar el pago de las obligaciones históricas a cargo de Colpensiones. Al cierre de la vigencia 2020, se dan por cumplidos, tanto el plan de trabajo, como el indicador en la depuración y/o pago de las obligaciones históricas y se continuara en la vigencia 2021 con la depuración y pago de obligaciones corrientes dentro de la gestión normal de la operación del área.
- ✓ Plan de Trabajo para Desconcentrar el Operador Financiero para reducir costos de comisiones bancarias. Su ejecución culminó con la contratación del operador Financiero (Banco de Bogotá).

La articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales, para esta la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto, se relaciona directamente al Plan Estratégico Institucional, que a continuación presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional - PEI	Validación del Modelo Financiero	Plan de Trabajo	100%
	Mejoramiento de los procesos de planeación estratégica, gestión de proyectos, programación presupuestal.	Plan de Trabajo	100%
	Evaluar economías de escala en el operador de información	Plan de Trabajo	100%
	Gestionar el pago de las obligaciones históricas a cargo de Colpensiones	Plan de Trabajo	100%
	Desconcentrar el operador financiero para reducir costos de comisiones bancarias	Plan de Trabajo	100%

Tabla No. 4 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

- El Plan Anual de Adquisiciones, dentro de esta política se ha identificado la integración de este plan como parte fundamental en la programación y formulación de las estrategias institucionales de cada vigencia, como elemento integral de control a la ejecución presupuestal.

El avance del Plan de Adquisiciones se mide en cantidad de líneas tramitadas ante la Dirección Contractual sobre las líneas programadas. Línea: Es una necesidad, ejemplo (servicios de aseo)

A continuación, se presenta el resultado acumulado al segundo trimestre del indicador de seguimiento con un cumplimiento de avance del 100,00%.

	SEGUIMIENTO AL PLAN GENERAL DE COMPRAS (DIRECCIÓN CONTRACTUAL)							
TRIMESTRE	PLAN DE COMPRAS CIERRE DE MES	No. TOTAL DE LÍNEAS DEL PLAN	No TOTAL DE LÍNEAS POR TRIMESTRE	PROGRAMADAS MES A MES (TENIENDO EN CUENTA MODIFICACIONES)	PROGRAMADAS EN ACUMULADO	TRAMITADAS MES A MES (TENIENDO EN CUENTA MODIFICACIONES)	TRAMITADAS EN ACUMULADO	% DE TRÁMITE (RESPECTO AL TRIMESTRE)
I	ENERO	289	178	42	42	42	42	49,41%
	FEBRERO	292	166	31	73	31	73	85,88%
	MARZO	327	123	12	85	12	85	100,00%
	SUBTOTAL - I TRIMESTRE			85		85		100,00%
II	ABRIL	318	136	22	22	22	22	40,00%
	MAYO	344	106	15	37	15	37	67,27%
	JUNIO	353	70	18	55	18	55	100,00%
	SUBTOTAL - II TRIMESTRE			55		55		100,00%
III	JULIO	299	96	17	17	17	17	29,31%
	AGOSTO	305	101	21	38	21	38	65,52%
	SEPTIEMBRE	335	85	20	58	20	58	100,00%
	SUBTOTAL - III TRIMESTRE			58		58		100,00%
IV	OCTUBRE	326	97	21	21	21	21	42,00%
	NOVIEMBRE	321	102	21	42	21	42	84,00%
	DICIEMBRE	248	50	8	50	8	50	100,00%
	SUBTOTAL - IV TRIMESTRE			50		50		100,00%
TOTAL				248		248		100,00%

Tabla No. 5 Avance Plan de Adquisiciones por línea. Fuente: Gerencia Administrativa.

A la fecha de corte no hay líneas pendientes por radicar por las diferentes Vicepresidencias u Oficinas Asesoras de la entidad.

Las 248 líneas programadas y radicadas durante la vigencia 2020 tienen un valor aproximado de \$ 275.138 millones.

## AVANCES DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

El propósito es permitirle a la organización que ejecute su presupuesto acorde con las metas previstas en la programación presupuestal y/o en los acuerdos de desempeño suscritos con las autoridades competentes. De acuerdo con lo programado en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, para una eficiente ejecución del gasto público se debe ejercer un permanente y efectivo control administrativo, seguimiento y evaluación, para soportar decisiones y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario. A continuación, la ejecución presupuestal de la organización con corte a diciembre:

### INGRESOS Y GASTOS DE LA ADMINISTRADORA RPM Y BEPS (millones de \$)

Rubro Presupuestal (Millones de \$)	Aforo Vigente	Recaudo Acumulado	% Recaudo	Rubro Presupuestal (Millones de \$)	Ppto Actual	RP's	% Ejecución
10 SALDO INICIAL	574.124	600.061	105	21 GASTOS OPERACIONALES	851.739	683.343	80
SALDO INICIAL	574.124	600.061	105	GASTOS DE PERSONAL	272.475	259.588	95
11 INGRESOS OPERACIONALES	959.699	941.177	98	GASTOS ADMINISTRATIVOS	46.482	37.780	81
COMISIONES DE ADMINISTRACIÓN	813.475	828.673	76	GASTOS OPERATIVOS	439.788	337.710	77
COMISIONES POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	46.845	44.641	70	IMPUESTOS, TASAS Y MULTAS	225	8	3
PAGO DE NOMINA DE LAS EMPOS	1.360	1.218	66	GASTOS A TERCEROS	92.769	48.257	52
PAGO NOMINA DE METALES PRECIOSOS DEL CHOCO	225	198	65	22 GASTOS NO OPERACIONALES	99.830	226.470	227
SERVICIO DE ADMINISTRACION BEPS	97.794	66.447	43	23 GASTOS DE INVERSIÓN	128.253	35.387	28
12 INGRESOS NO OPERACIONALES	83.082	44.548	54	TOTAL GASTOS (21+22+23)	1.079.822	945.200	88
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	51.257	37.365	57				
12009 TITULOS BEPS - SIN SITUACION DE FONDOS	27.360	3.801	12				
12010 APOORTE FONDO DE RIESGOS LABORALES BEPS	3.083	2.330	76				
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	1.382	1.052	52				
TOTAL INGRESOS (11+12)	1.042.781	985.725	95				
TOTAL INGRESOS (10+11+12)	1.616.905	1.585.786	98				

Frente a los RP se ha pagado un 84%

Tabla No. 6 Gestión Presupuestal ADMINISTRADORA. Fuente: Dirección Financiera.

### INGRESOS Y GASTOS DE LOS FONDOS (millones de \$)

Rubro Presupuestal (Cifras en Millones de \$)	Aforo Vigente	Recaudo Acumulado	% Recaudo	Detalle (Millones de \$)	Ppto Actual	RP's	% Ejecución
10 SALDO INICIAL	122.286	183.385	150	PENSIONES Y JUBILACIONES	32.357.948	32.078.454	99
SALDO INICIAL	122.286	183.385	150	INDEMNIZACIONES PENSIONALES	727.320	561.224	77
11 INGRESOS OPERACIONALES	17.931.171	18.003.297	100	AUXILIOS FUNERARIOS	113.738	96.639	85
DEVOLUCIÓN APORTES	6.060.083	6.592.019	109	INCAPACIDADES MAYORES DE 180 DIAS	35.703	26.129	73
APORTES RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA	10.942.272	10.302.746	94	CUOTAS PARTES, DEVOL APORTES Y BONOS	570.354	392.685	69
OTROS	928.816	1.108.532	119	DEVOL SUBSIDIOS ASIG POR ERROR VIG. ANT	166.409	62.133	37
12 INGRESOS NO OPERACIONALES	16.845.238	15.882.236	94	TRASLADOS AL FONDO DE SOLIDARIDAD	676.681	453.620	67
APORTES DE LA NACIÓN	15.696.001	15.324.919	98	TRASLADOS AL FONDO DE VEJEZ	96.480	64.592	67
OTROS	1.149.237	557.317	48	TRASLADO DE SUBSIDIOS DEL PSA	31.776	15.141	48
TOTAL INGRESOS (11+12)	34.776.409	33.885.533	97	TOTAL FONDOS	34.776.409	33.750.617	97
TOTAL INGRESOS (10+11+12)	34.898.695	34.068.918	98				

Frente a los RP se ha pagado un 99,9%

Tabla No. 7 Gestión Presupuestal FONDOS. Fuente: Dirección Financiera

### EJECUCIÓN DE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE LOS PROYECTOS EN EJECUCIÓN

Ejecución del presupuesto 2020 para los proyectos (Cifras en millones de \$)				
Nombre del proyecto en ejecución	% Cumplimiento avance físico a dic	Presupuesto Año 2020 (a dic)	Ejecución 2020 (a dic)	% Ejecución pagos
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo el marco de la Norma ISO 9001:2015	101%	1.796	1.162	65%
Educación Formal 2020	100%	650	648	100%
Estudio de posicionamiento, medición de reputación y acciones para la generación de confianza	100%	1.396	0	0%
Diseño e implementación del modelo de innovación y fortalecimiento de las capacidades de investigación y desarrollo	98%	108	65	60%
Implementación Piso de Protección Social	88%	2.232	1.432	64%
Implementación promoción beneficios económicos periódicos - Art 198 PND	94%	0	0	-
Digitación de la información de afiliados contenida en las imágenes provenientes de las microfichas para el periodo 1967-1994	89%	0	0	-
Optimización de la herramienta de Gestión de Recursos Empresariales SAP e integraciones con otros sistemas	100%	5521	3.778	68%
Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP	95%	4.915	4.498	92%
Desarrollo de capacidades organizacionales para la gestión del Soporte Documental	99%	6.450	3.434	53%
Proyecto Prevención y Detección de Fraude y Corrupción.	100%	818	751	92%
Implementación de la Solución de Gestión de Accesos e Identidades en Colpensiones	97%	951	707	74%
Fortalecimiento de la plataforma de Inteligencia de Negocios y analítica	100%	1.200	496	41%
Adopción del protocolo IPV6 en coexistencia con el protocolo IPV4 en Colpensiones	79%	484	484	100%
Implementación del Modelo de Gobierno de TI y fortalecimiento de la gestión de TI	100%	2.392	1.972	82%
Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial	98%	328	328	100%
Implementación de la Estrategia Digital	98%	2.022	968	48%
<b>TOTAL</b>		<b>31.263</b>	<b>20.723</b>	<b>66%</b>

\$3.715 millones se encuentran en cuentas por pagar y \$6.825 millones como no comprometidos

Tabla No. 8 Gestión Presupuestal PROYECTOS. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos

## EJECUCIÓN DE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DE LOS PLANES DE TRABAJO

Ejecución del presupuesto 2020 para los planes de trabajo (Cifras en millones de \$)					
Nombre del Plan de Trabajo	% Cumplimiento avance físico a dic	Presupuesto Año 2020 dic	Ejecución Pagos	% Ejec Pagos	Observación
Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	96%	14	0	0%	Audiencia pública de rendición de cuentas 2020
Estructuración de auditorías de tipo transaccional con alcance a los procesos que componen el ciclo misional de la Entidad.	100%	988	0	0%	Auditorías transaccionales al ciclo misional - En proceso Contratación - Honorarios
Medición e intervención de los factores de riesgo psicosocial	95%	78	0	0%	Programas de vigilancia epidemiológica en riesgo cardiovascular, ergonómico y psicosocial
Certificación Equipares	94%	5	5	100%	Certificación sello equidad laboral equipares CD 1_5681
Tú me cuidas, yo te cuido (3 FASE)	100%	48	46	96%	AO 091/19 Servicio Area Protegida 2020
		50	45	90%	Servicio de área protegida CD 1_5540 47_6346 AO 001/20
		20	3	15%	Realizar exámenes médicos ocupacionales CD 1_5615 47_6505 AO 003/20
Medición e intervención del clima laboral	100%	409	408	100%	CT 155/19 CT 067/20
Plan de Emergencias y Simulacros	100%	106	87	82%	Programa atención emergencias y entrenamiento a brigadistas
Programa de bienestar y alianzas	100%	1.042	584	56%	CT 088/19 Programas Bienestar Soc 2019
Gestión del Conocimiento	100%	58	0	0%	Otros gastos de capacitación a programar - En proceso
		393	216	55%	Plan anual de capacitación 2020 CD 1_5682
Adoptar mejores prácticas para la gestión del riesgo y prevención del fraude	93%	35	35	100%	Servicio de diseño y desarrollo de cursos virtuales CD 1_5664
		162	0	0%	Gestión y monitoreo dispositivos informáticos infraestructura tecnológica Colpensiones
Fortalecer la continuidad del negocio y resiliencia operacional	85%	231	0	0%	Implementación
Fortalecimiento de la Cultura y revisión de la Gestión del Riesgo	82%	299	175	73%	Monitoreo a terceros críticos
<b>Total</b>		<b>3.938</b>	<b>1.604</b>	<b>41%</b>	
El % de ejecución de pagos frente al RP es del 96% (RP: \$1.673), Se evidencia \$2.265 millones sin comprometer.					

**Tabla No. 9 Gestión Presupuestal PLANES. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

### 3.3 DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

El propósito de la dimensión es permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.


Esta dimensión en el Plan de Acción está compuesta por (7) políticas que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que se describen a continuación:

#### 3.3.1 Política de Racionalización de Trámites

Se ejecutó (1) Plan de Trabajo y sus avances se describe a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo de Racionalización de Trámites. Se realizó la ejecución del 100% de las actividades programadas, en total fueron racionalizados 18 tramites, el trámite de traslado de régimen electrónico se puso en producción para ser recibida su solicitud a través del canal electrónico y a 17 tramites, fue incluida la radicación electrónica dentro de los cuales se encuentra calificación en primera oportunidad y 16 tramites de gestión de nómina. De igual manera se realizó la actualización de las hojas de vida y se incluyó las racionalizaciones realizadas. Las evidencias del seguimiento se encuentran en la carpeta compartida de la siguiente ruta: Y:\VP\_PlaneacionyTI\GSI\ASUNTOS\_TRANSVERSALES\Seg\_Gestion\_Administrativa\Estrategia de racionalización de tramites\Vigencia 2020\Seguimiento tramites 15 de diciembre.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Racionalización de Trámites, se encuentra enmarcado en el Plan Institucional de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que a continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento del plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 	Racionalización de Trámites	Plan de Trabajo	100%

**Tabla No. 10 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**


### **3.3.2 Política de Fortalecimiento Institucional**

Se ejecutaron (2) proyectos, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo el marco de la Norma ISO. En el mes de noviembre se gestionó y aprobó un control de cambios al proyecto, el cual reprogramó la fecha fin del mismo, para que este culmine sus actividades en julio de 2021. En cuanto al avance del proyecto con corte a 31 de diciembre de 2020, en el frente de trabajo de transformación organizacional se finalizó la ejecución del plan de medios del planeta Experian y se dio inicio a la implementación del plan de medios del planeta Optimus. Se dio continuidad al concurso Misión Isonautas 2020 y a las respectivas premiaciones. Se realizaron los talleres constructores de experiencias del servicio a nivel central y regional, se realizó la ejecución del curso virtual en Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad de Colpensiones dirigido a terceros, se realizó el curso de auditores internos de calidad y la segunda parte del Diplomado en Gestión Integral para Gestores y Enlaces. En lo relacionado con el mejoramiento de procesos, se finalizaron los diagnósticos y formulación de planes de mejoramiento de los 45 procesos y se aprobó la versión No.3 del mapa de procesos. Se realizaron las auditorías internas de calidad a todos los procesos y se avanzó en la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por proceso según los resultados de la verificación operacional. Se realizó la contratación de la Firma SGS Colombia para realizar la auditoría de certificación de calidad. Esta firma realizó la evaluación de los 45 procesos de la Entidad que integran el modelo de operación entre el 24 de noviembre y el 10 de diciembre de 2020, encontrando un Sistema de Gestión de Calidad con cero no conformidades, otorgando así la Certificación al Sistema de Gestión de Calidad de Colpensiones bajo los estándares de la Norma ISO 9001 versión 2015. Finalmente, se finalizó la gestión de los contratos de los módulos de planeación y riesgos en Isotools, se realizó el entendimiento con el proveedor, la aprobación del plan de trabajo y se dio inicio a la ejecución del mismo.

- ✓ Proyecto de Digitación de la información de afiliados contenida en las imágenes provenientes de las microfichas para el periodo 1967-1994. A la fecha de corte de este informe entre las principales actividades realizadas durante el 2020 para lograr avanzar en el desarrollo del proyecto se destacan: la creación de una mesa de trabajo (según circular de Presidencia 004 de enero de 2020), conformada por las Direcciones, Gerencias y Vicepresidencias requeridas para garantizar el seguimiento y desarrollo del proyecto, el desarrollo de reuniones de trabajo conjunto entre la Dirección Contractual, la Gerencia de Administración de la Información y la Gerencia de Tecnologías de la Información con el fin de elaborar y ajustar la documentación necesaria para adelantar los procesos contractuales que se requieren para el desarrollo del proyecto. Así las cosas, se consolidó la ficha técnica y anexos para la contratación de un proveedor que elabore los criterios mínimos de calificación y visita técnica a los contratistas que realizarán la digitación de la información de los afiliados contenida en las imágenes de las microfichas y se realizó el respectivo estudio de mercado recibiendo propuestas de dos Universidades. Se publicaron los estudios previos y se recibió propuesta de una Universidad, la cual está en evaluación. Por otro lado, se elaboraron los estudios previos y anexos preliminares para la contratación de la digitación de la información contenida en las microfichas y se adelantó la revisión de esta documentación por las diferentes áreas involucradas. También, se elaboraron las fichas y anexos técnicos para la contratación del proveedor que prestará el servicio de apoyo a supervisión de los contratos del proyecto y el proveedor del servicio de cargue de la información digitada a las bases de datos misionales, teniendo en cuenta la solución tecnológica planteada, documentación que está en revisión y ajustes, para que una vez se apruebe, se pueda en los próximos meses publicar los respectivos estudios de mercado.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Fortalecimiento Institucional, cuenta con los Planes Institucionales de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Plan Estratégico Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo y proyecto:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional - PEI 	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo el marco de la Norma ISO 9001:2015	Proyecto	100%
	Digitación de la información de afiliados contenida en las imágenes provenientes de las microfichas para el periodo 1967-1994	Proyecto	89%

**Tabla No. 11 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.**

### **3.3.3 Política de Servicio al Ciudadano**

Se ejecutaron (11) Planes de Trabajo y (3) proyectos, se incluye el proyecto de posicionamiento, medición de reputación y acciones para la generación de confianza, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo del Diseño de modelo de Internacionalización. Actividades adelantadas: Se firmó acta de inicio del contrato, Se realizó reunión de presentación del programa de colombianos en el exterior, Se remitieron bases de datos de pensionados en el exterior y colombianos en el exterior, Proveedor remitió cronograma de trabajo para investigación, Se construyeron piezas para encuesta, Se construyó instrumento y se realizaron ajustes y aprobación por parte de Colpensiones, Se solicitó revisión de las piezas a publicar por parte de Mercadeo y Comunicaciones, Se realiza el levantamiento de los trámites del actual modelo de colombianos en el exterior, Se levantaron los trámites actuales de colombianos en el exterior. Se construyó el documento con el modelo de atención actual, Se incluyó el modelo de atención de Ferias internacionales, Hay retrasos en el cumplimiento de las actividades propuestas, teniendo en cuenta los ajustes solicitados al proveedor de las piezas que se deben disponer para las encuestas.
- ✓ Plan de Trabajo Modelo de Atención Incluyente. 1. El 27 de noviembre se adelantó reunión con tecnología para socialización de los avances de las pruebas del servicio de video llamada, quienes informan: Se realizaron pruebas en sede el 15 de diciembre con un computador formateado sin restricciones para ingresar al link de video llamada y este funciona. Sin embargo, la falla se presenta cuando se utiliza un computador dentro del dominio de Colpensiones dado que no funciona el link de video llamada. Por lo cual, no se puede implementar el servicio de video llamada para personas en condición de discapacidad auditiva (Lenguaje de señas) en los puntos de atención. 2. Entre el 12 al 15 de noviembre de 2020 se realizó el traslado del PAC Calle 94 y de la Regional Bogotá, puntos en los cuales se implementó la señalética Braille. Por lo cual, dentro de 9 puntos de atención proyectados para traslado en la actual vigencia (Regional Santanderes, PAC Bucaramanga, PAC Zipaquirá, Regional Bogotá y PAC Calle 94, PAC Santa Marta, PAC Buga, PAC Cali Norte y PAC Fusagasugá), se han ejecutado 5 (Regional Santanderes y PAC Bucaramanga, PAC Zipaquirá, Regional Bogotá y PAC Calle 94). 3. No se cumple con la implementación de la señalética para atención de personas en condición de discapacidad en los puntos de atención actuales, dado que el 16 de diciembre de 2020 la Dirección de Bienes y Servicios informa, que en la actualidad la Dirección Contractual se encuentra revisando " EM cuyo objeto es: Diseñar, suministrar e instalar la señalética de seguridad y los elementos que conforman la imagen Corporativa de las oficinas, en las sedes de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES a nivel nacional, de acuerdo con el Manual Comunicacional y Corporativo Arquitectónico de la entidad". 4. La Oficina de comunicaciones entregó video en lenguaje de señas de herramientas digitales, el cual se publicó en página web y TV sistema de turnos en diciembre de 2020. 5. El 7 de octubre se recibió correo de la

Dirección de Desarrollo del Talento Humano validando los requerimientos para la creación de la capacitación en SAVIA. Actualmente se está diseñando la capacitación (Edición de videos, ajustes presentación y diseño de cuestionario de evaluación) para ser subida a la plataforma, con el fin de replicarla a todos los funcionarios de los PAC a nivel nacional e incluirla de ser posible como parte de la inducción de la entidad. 6. En el infoservicio No 53 del 8 de octubre se socializa a todos los puntos de atención a nivel nacional, " IV Modelo de atención Incluyente y prioritario DAS".

- ✓ Plan de Trabajo para Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad. Se ejecutó al 100%. La dirección de sistemas de información reportó que los problemas técnicos se resolvieron mediante labor administrativa de sincronización de los archivos XSLT en los nodos del BUS correspondientes al servicio de creación de trámites de PQRS y la verificación de los consumos desde la sede electrónica. Se espera confirmar con pruebas funcionales para la posterior aprobación y puesta en producción.
- ✓ Plan de Trabajo de Migración de canales presenciales a virtuales. 1. Diseño y producción pendón Casa del Libro: A partir del momento en el cual el Gobierno Nacional decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, se adoptaron una serie de medidas tendientes a prevenir y controlar la propagación del COVID 19 y dentro de esas medidas adoptadas se encuentra la suspensión del servicio en este punto de atención. Este se suspendió a partir de 31 de marzo hasta el 4 de junio de 2020, razón por la cual no se continuo con la gestión del pendón. 2. Alistamiento e inicio de la prueba piloto fase II - Contar con las opciones para la auto atención en los puntos de atención Colpensiones: Esta actividad no se cumple porque hasta el momento no se ha suscrito el contrato correspondiente para la prueba piloto de un nuevo modelo de atención propuesto para mejorar la experiencia del ciudadano por medio de la contratación de equipos de auto atención que permitan: 1. Educación, activación y migración a canales virtuales. 2. Optimizar el flujo de visitantes en el Punto de Atención. 3. Mejorar el acompañamiento para la adecuada radicación de sus trámites. 4. Disminuir los tiempos de espera en la oficina. (Calle 94, Barranquilla Centro, Bucaramanga y Zipaquirá). 3. A través de las estrategias de educación, comunicación y la información remitida a los puntos de atención y a los ciudadanos se logró aumentar el uso de la sede electrónica en un 93,9% a noviembre de 2020, así: Se implementó la Sede Electrónica, alcanzando un total de 6.253.627 transacciones por este canal, facilitando el acceso a trámites y servicios. Se puso a disposición de los ciudadanos la radicación vía web de trámites de solicitud de pensión de vejez tiempos privados, logrando registrar 14.438 trámites. Se implementó a partir de octubre el trámite de Traslado Electrónico a través de la página Web, teniendo un total de 9.979 radicaciones. Se dispuso del servicio de radicación web de correspondencia, llegando a 35.704 trámites radicados en este tipo de solicitudes. Así mismo se han radicado 67.264 solicitudes a través de los dos buzones de servicio institucional. Se implementó la vinculación exprés a BEPS: trámite de autoservicio en la sede electrónica. Elaboración videos o

tutoriales con temas frecuentes de soporte de la sede electrónica. Levantamiento de información para el trámite electrónico de indemnización sustantiva de vejez. En los puntos de atención se incentiva el uso de los canales alternos con la depuración constante en la fila para la identificación oportuna de solicitudes que deben atenderse en los PAC; esto, con un equipo de 124 Facilitadores. Igualmente salen a intervenir la fila 54 Agentes de Rotonda a nivel nacional, para la radicación de trámites que no pasan por asesoría. Se implementó la entrega de Certificados de Afiliación, Nómina de Pensionados y Copias de HL en la intervención en fila a través de un dispositivo móvil y envío a través de correo electrónico o SMS, alcanzando 17.956 certificados entregados. Se desarrolla estrategia para fortalecer el direccionamiento de ciudadanos al canal web y el uso de sus servicios. Se aumentó la capacidad de intervención en fila en PAC con alto volumen de ciudadanos o donde se identificaron necesidades de apoyo logístico (Pac Medellín Centro Occidente, PAC Sur Bogotá, PAC Bucaramanga, PAC Manizales, entre otros). 4. En septiembre de 2020 actualizó el "Modelo de Atención y Servicio" en Isootols, incluyendo la promoción de los canales no presenciales a través de los orientadores. A través de los Jefes de Punto se realizan los controles, seguimientos, retroalimentación al modelo de atención y a la aplicación de la información enviada a través de los inforseguimientos. Se consolidó la labor de orientación y depuración en filas, fortaleciendo el equipo de facilitadores a nivel nacional, enfocados en roles de orientación y apoyo logístico. Se reforzó al equipo de facilitadores a través de capacitación en el manejo de la Sede Electrónica, trámites y servicios disponibles y manejo de objeciones frente a su uso.

- ✓ Plan de Trabajo Débito Automático. Se aplaza para los años 2021 y 2022 por estar relacionado con el incremento de la cobertura y el ahorro en BEPS. El declarado Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y la crisis provocada por el Covid-19 en Colombia ha impactado al Programa BEPS en indicadores de ahorro, transaccionalidad, ahorradores y nuevos ahorradores, además de restringir la disponibilidad de las redes de recaudo a nivel nacional por el cierre del comercio y el confinamiento preventivo obligatorio. Los ahorradores BEPS y los viables a ingresar al Programa hacen parte de la población más vulnerable, para quienes el ahorro no es una prioridad en estos momentos en los que prevalece subsistir. Por esta razón, la VPT (Dirección de Prospectiva y Estudios) realizó un análisis acerca de las metas y se estimó en varios escenarios que no será posible cumplir la meta establecida a principio de año.
- ✓ Plan de Trabajo de Cultura de Ahorro. Se aplaza para los años 2021 y 2022 por estar relacionado con el incremento de la cobertura y el ahorro en BEPS. El declarado Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y la crisis provocada por el Covid – 19 en Colombia ha impactado al Programa BEPS en indicadores de ahorro, transaccionalidad, ahorradores y nuevos ahorradores, además de restringir la disponibilidad de las redes de recaudo a nivel nacional por el cierre del comercio y el confinamiento preventivo obligatorio. Los ahorradores BEPS y los viables a ingresar al Programa hacen parte de la población más vulnerable, para quienes el ahorro no es una prioridad

en estos momentos en los que prevalece subsistir. Por esta razón, la VPT (Dirección de Prospectiva y Estudios) realizó un análisis acerca de las metas y se estimó en varios escenarios que no será posible cumplir la meta establecida a principio de año.

- ✓ Plan de Trabajo de Expedición de Anualidades Vitalicias BEPS. Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las actividades definidas en el plan de trabajo, obteniendo como resultado un total acumulado de 31.358 anualidades vitalicias BEPS expedidas, logrando el cumplimiento por arriba de la meta establecida.
- ✓ Plan de Trabajo del Programa de incentivos BEPS. Se suscribe le Contrato No. 155 de 2020 con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para expedir una Póliza de Seguro de Vida Grupo BEPS con vigencia anual, una vez se cumplan los requisitos establecidos por el programa de Beneficios Económicos Periódicos, garantizando la adecuada atención y seguimiento a los beneficiarios de estos seguros. De acuerdo con lo anterior, se daría cumplimiento a la última actividad del plan de trabajo relacionada con suscribir el contrato del Seguro de Vida Grupo BEPS de la póliza que cubrirá siniestros en la vigencia 2021.
- ✓ Plan de Trabajo de Optimización de contactabilidad y poblamiento de bases de datos BEPS. Teniendo en cuenta que el Comité de Contratación y Racionalización del Gasto solicitó la modificación del alcance del plan de trabajo ya que se requiere contratar el modelo analítico para que sea entregado y posteriormente ejecutado directamente por Colpensiones, es indispensable que este plan de trabajo se elabore en conjunto con la Vicepresidencia Comercial y la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información. Actualmente se han realizado las mesas de trabajo con las Áreas involucradas con el fin de construir en conjunto la nueva ficha técnica, una vez se cuente con este documento se procederá a realizar la actualización del formato del plan de trabajo. Por lo anterior se hace necesario prolongar las actividades y el tiempo de ejecución con el fin de dar cumplimiento a los solicitado por el Comité.
- ✓ Plan de Trabajo de Recaudo Móvil, se aplaza para los años 2021 y 2022 por estar relacionado con el incremento de la cobertura y el ahorro en BEPS. El declarado Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y la crisis provocada por el Covid – 19 en Colombia ha impactado al Programa BEPS en indicadores de ahorro, transaccionalidad, ahorradores y nuevos ahorradores, además de restringir la disponibilidad de las redes de recaudo a nivel nacional por el cierre del comercio y el confinamiento preventivo obligatorio. Los ahorradores BEPS y los viables a ingresar al Programa hacen parte de la población más vulnerable, para quienes el ahorro no es una prioridad en estos momentos en los que prevalece subsistir. Por esta razón, la VPT (Dirección de Prospectiva y Estudios) realizó un análisis acerca de las metas y se estimó en varios escenarios que no será posible cumplir la meta establecida a principio de año.

- ✓ Plan de Trabajo de Trámites Cero Papel – BEPS. FASE I. Radicación del requerimiento funcional. Análisis de Riesgos, Elaboración cronograma de implementación, Elaboración de documento de especificación e Inicio desarrollos tecnológicos FASE II, Elaboración, aprobación y radicación de requerimiento funcional, Análisis de Riesgos.
- ✓ Proyecto de Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP. Durante el último trimestre del año, este proyecto gestionó y aprobó un control de cambios mediante el cual se ajustó el presupuesto del proyecto y se reprogramó el cronograma de trabajo que extiende la fecha fin hasta junio de 2021. En cuanto al avance de las actividades a la fecha de corte de este informe, se realizó la salida a producción del SNP y se logró la puesta en producción del liquidador de reconocimiento versión 7.1. De esta forma se realizó el pago de las nóminas del mes de noviembre y diciembre con el nuevo sistema. La Dirección de Inversiones terminó la gestión de los documentos contractuales y definió los Acuerdos de Nivel de Servicio con las entidades financieras. Se encuentran en gestión algunos incidentes tecnológicos, ajustes de reglas y requerimientos de mejora acorde a las solicitudes efectuadas por la operación.
- ✓ Proyecto de Estudio de posicionamiento, medición de reputación y acciones para la generación de confianza. Este proyecto gestionó y aprobó control de cambios durante el último trimestre del año reprogramando la realización de algunas actividades. Con corte a finales de diciembre se desarrollaron las actividades de definición de alcance del producto masivo de comunicación, al igual que se estructuró y se definieron las especificaciones técnicas del producto y se solicitó el acompañamiento de la Dirección Contractual para los Estudios Previos que estaban incluidos en el proceso de Central de Medios.
- ✓ Implementación promoción beneficios económicos periódicos - Art 198 PND. Este proyecto se encuentra asociado a la implementación del Artículo 198 del PND y su objetivo es implementar la operación asociada a la promoción de los BEPS y a los traslados de recursos por indemnización substitutiva de pensión vejez o devolución de saldos de los afiliados hacia el programa de Beneficios Económicos Periódicos, según lo dispuesto por el artículo del PND mencionado. A pesar que, a la fecha de corte de este informe, aún no se cuenta con el Decreto reglamentario firmado, el proyecto ha avanzado en diferentes actividades de alistamiento según la planeación realizada (planeación efectuada con base en las versiones de proyecto de Decreto vigentes), a continuación, se mencionan los principales avances al 31 de diciembre de 2020. Se realizó la definición del modelo operativo para la implementación, lo cual incluye: realización del análisis de impacto en los procesos actuales, definición y aprobación del flujo operativo general y el flujo de asesoría promoción BEPS, identificación de riesgos operativos, elaboración del contenido de la asesoría, definición de la propuesta de plan de capacitación y del Customer Journey Map, realización del análisis de la población objetivo y consolidación de una propuesta de solución tecnológica para la

implementación. Por otra parte, se adelantó la elaboración de los requerimientos funcionales necesarios para la implementación de la solución tecnológica, se inició la elaboración de las respectivas historias de usuario y se realizó el análisis de arquitectura tecnológica de alto nivel. Se está a la espera de la firma del Decreto, para conocer la versión definitiva del mismo, e identificar las actualizaciones que se requieran realizar a los requerimientos y a las historias de usuario, para con posterioridad dar inicio a la implementación de los desarrollos tecnológicos.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Servicio al Ciudadano, cuenta con los Planes Institucionales de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Plan Estratégico Institucional, a continuación, se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo y proyecto:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Diseño de modelo de Internacionalización	Plan de Trabajo	69%
	Modelo de Atención Incluyente	Plan de Trabajo	94%
	Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad.	Plan de Trabajo	100%
	Migración de canales presenciales a virtuales	Plan de Trabajo	92%
	Posicionamiento, medición de reputación y acciones para la generación de confianza	Proyecto	100%
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP	Proyecto	95%
Plan Estratégico Institucional - PEI	Débito Automático	APLAZADO 2021	
	Cultura de Ahorro	APLAZADO 2021	
	Expedición de Anualidades Vitalicias BEPS	Plan de Trabajo	100%
	Programa de incentivos	Plan de Trabajo	100%
	Optimización de contactabilidad y poblamiento de bases de datos BEPS	Plan de Trabajo	95%
	Recaudo Móvil	APLAZADO 2021	
	Tramites Cero Papel - BEPS	Plan de Trabajo	88%
	Implementación promoción beneficios económicos periódicos - Art 198 PND	Proyecto	94%

**Tabla No. 12 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.**


### 3.3.4 Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Se ejecutó (1) Plan de Trabajo, sus avances se describe a continuación:

Plan de Trabajo de Participación ciudadana y rendición de cuentas. En el último trimestre se realizaron las diferentes actividades asociadas al plan siendo las más relevantes la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la Participación en la audiencia Pública de rendición de cuentas del sector trabajo. Se aclara que el % programado es del 97% dado que en el mes de enero se reportara la actividad

"Divulgación de avances acuerdo de Paz - IV Trim" así mismo no fue posible ejecutar la actividad "Diseñar e implementar espacios de dialogo nacionales y territoriales" dada la emergencia sanitaria

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales, esta política de Participación Ciudadana, cuenta con el Plan Institucional de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Plan de Trabajo	96%

**Tabla No. 13 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.**

### **3.3.5 Política de Defensa Jurídica**

Se ejecutaron (5) Planes de Trabajo, en donde se reportan los avances de tres planes no incluidos en la versión de seguimiento anterior y sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo del Diseño e implementación del laboratorio de monitoreo. Tiene como objetivo contar con una metodología estructurada para el análisis de información sobre tendencias jurídicas e información que pueda ser relevante, del cual se realizó prueba de funcionamiento interno con funcionarios de la OAL.
- ✓ Plan de Trabajo de la definición de planes para la defensa jurídica asertiva de cara a los procesos no misionales que deba atender la entidad. Se definió y elaboro el plan para la defensa jurídica asertiva de cara a los procesos no misionales que deba atender la entidad.
- ✓ Plan de Trabajo de Estandarización del alistamiento de la defensa. Se aprobó el cronograma de trabajo planteado para la Entrega del Proceso de alistamiento de sentencias a la Dirección de Estandarización y Administración de solicitudes.
- ✓ Plan de Trabajo Plataforma de notificación de despachos Judiciales. 1. Se realizó el desarrollar la plataforma y las herramientas conforme las necesidades presentadas por las áreas. 2. Se desarrolló la actividad de articular la verificación y validación del cumplimiento de los requerimientos tecnológicos del desarrollo entregado por SyC, en términos de seguridad informática y de impacto en infraestructura de Colpensiones. 3. Se están realizando las pruebas del portal judicial incluyendo interacción con bizagi y ajustando los incidentes que se presenten, el 07 de octubre de 2020 el proveedor SYC propuso una alternativa para solucionar el incidente de audios y videos, realizar una

prueba en producción la cual consiste en cargar un PDF en bizagi en el cual hay un enlace que redirecciona a una infraestructura de SYNC en la cual se encuentra almacenada los archivos multimedia cargados en el Portal Judicial. Se realizó la prueba de impacto de la consulta de archivos multimedia en la plataforma de Colpensiones siendo el resultado exitoso. Con el fin de requerir la parametrización de bizagi, es necesario contar con un análisis del riesgo de la prueba en ambiente de producción; por lo tanto, las áreas involucradas en la prueba ya realizaron el ejercicio de la identificación de los posibles riesgos involucrados en la prueba y se remitió a la Gerencia de Riesgos para su verificación. Para la segunda semana del mes de enero de 2021 se agendó una sesión con el fin de revisar con la Gerencia de Riesgos el resultado del ejercicio y determinar el siguiente paso.

4. Se ajustó el instructivo con comunicaciones. 5. Se inició la estrategia de visualización, sin embargo, la finalización de la misma depende de que la plataforma este en producción.

- ✓ Plan de trabajo para Promover las acciones legales para otorgamiento de plazos de cumplimiento de sentencias. Se ejecutó de acuerdo al plan formulado.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales, esta política de Defensa Jurídica, cuenta con el Plan Institucional de Conciliación y Defensa Jurídica, a continuación, se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan de Conciliación y Defensa Jurídica	Diseño e implementación del laboratorio de monitoreo	Plan de Trabajo	100%
	Definición de planes para la defensa jurídica asertiva de cara a los procesos no misionales que deba atender la entidad.	Plan de Trabajo	100%
	Estandarización del alistamiento de la defensa	Plan de Trabajo	100%
	Plataforma de notificación de despachos judiciales	Plan de Trabajo	100%
	Promover las acciones legales para otorgamiento de plazos de cumplimiento de sentencias	Plan de Trabajo	100%

Tabla No. 14 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

### 3.3.6 Política de Gobierno Digital

Se ejecutaron (7) Proyectos, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Proyecto de Optimización de la herramienta de Gestión de Recursos Empresariales SAP e integraciones con otros sistemas. Se gestionó y aprobó un control de cambios al proyecto durante el último trimestre de 2020, el cual modificó el alcance e incluyó ajustes al presupuesto del proyecto y al respectivo cronograma de trabajo, el cual presenta como nueva fecha para la finalización de actividades del proyecto octubre de 2021. Los principales avances en cada frente de trabajo con

corte a diciembre de 2020 son los siguientes: Success Factors: Se firmó contrato con la Unión Temporal EPIUSE Colpensiones en la primera semana de noviembre y se avanzó en la fase de preparación. Se realizaron los workshops con el equipo funcional y técnico del proyecto, se generó el esqueleto matriz de audiencias, la construcción de agendas de trabajo por módulo, y se efectuaron actividades para la conexión VPN con el módulo EC Payroll, Kick Off. Se elaboró el cronograma de esta iniciativa con EpiUse y se dio la firma de libros de trabajo de Learning, JAM Collaboration, Objetivos y Desempeño, Sucesión y Desarrollo. Se realizó la entrega de 5 libros de empleado central Core y se avanzó en la construcción de los libros de Nómina, Reclutamiento y Empleado Central Tiempos. Se definieron los planes de Gestión del Cambio y Capacitación. Multicash: Se realizó la certificación en ambiente de calidad y la salida a producción de los desarrollos. Horas Extras: Se logró el cierre de todos los incidentes y se estableció la fecha de las pruebas de certificación. Se realizó la revisión del Manual de Usuario. Workflow documentos presupuestales: Se realizó la aprobación de la estimación del ajuste para el control de la disponibilidad presupuestal y se llevó a cabo la revisión del ambiente para ejecución de pruebas. Viáticos: Se realizó entrega de la configuración del último control de cambios del requerimiento y se inició nuevo ciclo de pruebas.

- ✓ Proyecto de Desarrollo de capacidades organizacionales para la gestión del Soporte Documental. Se gestionó y aprobó un control de cambios al proyecto durante el último trimestre de 2020, el cual ajustó la fase de Optimización de Filenet / caso de defensa Judicial, cambio que modifica la fecha de finalización del proyecto para octubre de 2021. Al cierre de diciembre de 2020 se presentan los siguientes avances para el proyecto: Fase de automatización de la gestión de comunicaciones corporativas (Etapa 1): En lo relacionado con la contratación de la herramienta CCM, se lleva a cabo el ciclo de revisión de la documentación de estudios técnicos por las diferentes áreas involucradas y se envía a la Dirección Contractual. La documentación se encuentra en revisión para que una vez aprobada, se efectuó el estudio de mercado. Fase de Optimización de Filenet e implementación del caso de defensa judicial: En relación con el Visor Filenet, se realizaron pruebas en ambiente de integración para la funcionalidad de la búsqueda multi campo y se realizó certificación de las pruebas en ambiente QA de la funcionalidad BZ- Visor en estado deshabilitado. Se llevaron a cabo sesiones técnicas, con la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información, el grupo PETI y con el proveedor Bizagi, con el fin de definir soluciones para el Visor 2.0, donde se plantean 3 alternativas de solución. Se envió la solicitud de viabilidad técnica de las alternativas a Bizagi para su correspondiente cotización. En relación con la actualización tecnológica, se validaron junto con el proveedor IBM, los prerequisites, para el inicio de actividades de actualización QA y reactualización de integración, se realizan sesiones de transferencia de conocimiento y capacitación. Se certificó el ambiente de desarrollo versión 5.5.4. Para el caso de Defensa Judicial se realizaron sesiones con el proveedor IBM de aclaración del documento diseño V1 y del ciclo de validación del modelo documental. Se validaron ajustes de los diagramas (detalle de roles,

actividades y aplicaciones), se aprobaron por parte de las áreas los subprocesos 6 al 11. Se realizó reunión de entendimiento y validación de anexos del subproceso 12 V1. Proyecto de Adopción del protocolo IPV6 en coexistencia con el protocolo IPV4 en Colpensiones. Se coordinaron diferentes actividades que permitieron adelantar la implementación del dual STACK sobre el WAF del portal de Colpensiones. De igual forma, se efectuaron actividades previas para seguir en la implementación de los servicios de SMTP, impresión y DHCP; así como la configuración del nuevo pool de IPV6 de Colpensiones sobre las interfaces del firewall que tenían el anterior pool y se configura el protocolo sobre los router de internet y servidores del Datacenter.

- ✓ Proyecto de Fortalecimiento de la plataforma de Inteligencia de Negocios y analítica. Con corte al cierre de diciembre 2020 con relación a la implementación del trámite de reconocimiento se presentan los siguientes avances: Se cerró el ciclo de transferencia técnica cubriendo los siguientes temas: - Modelo de datos del datamart implementado. - Proceso ETL (fuente de datos, transformación y destino). - Proyecto en Microstrategy (metadata, cubo, reportes y tableros). - Monitoreo de las ETL's para terminaciones fallidas, las respectivas acciones a tomar para asegurar la carga. - Monitoreo del cubo para terminaciones fallidas, las respectivas acciones a tomar para asegurar la información oportuna en la capa de visualización. Finalmente, se finalizaron las pruebas funcionales y las pruebas de vulnerabilidades y se certificaron las pruebas en ambiente QA. Se entregaron los desarrollos de la solución al comité de liberación y se realiza alistamiento para el despliegue y paso a producción.
- ✓ Proyecto de Adopción del protocolo IPV6 en coexistencia con el protocolo IPV4 en Colpensiones. Este proyecto gestionó durante el último trimestre un control de cambios mediante el cual se ajustó el presupuesto del proyecto, incluyendo recursos para la vigencia 2021. En cuanto al avance del proyecto al cierre de diciembre hay que mencionar que se culminaron las actividades de implementación de configuraciones de dual stack sobre los componentes de telefonía IP y enlaces de comunicaciones. Sin embargo, el proyecto presenta retrasos en algunas de las actividades propuestas en el cronograma debido a la ausencia del recurso humano asignado al proyecto por retiro de la entidad, cabe mencionar que el presupuesto solicitado por el proyecto para la vigencia 2021 es para cubrir la necesidad de recurso humano.
- ✓ Proyecto de Implementación del Modelo de Gobierno de TI y fortalecimiento de la gestión de TI. Este proyecto gestionó y aprobó un control de cambios en el último trimestre de 2020 reprogramando algunas actividades y ajustando el presupuesto del proyecto a partir de los resultados del estudio de mercado realizado. En cuanto a los avances a la fecha de corte de este informe, con relación a los avances en la contratación de la herramienta para el fortalecimiento del Service Manager, Ciclo de vida del Software y gestión de proyectos se realizó la invitación a proponentes y se firmó y legalizó el contrato con el proveedor seleccionado y se realiza la

suscripción y legalización del licenciamiento de herramientas. Se inicia validación y verificación de las fechas de implementación de las herramientas adquiridas.

- ✓ Proyecto de Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial. El objetivo de este proyecto es robustecer la gestión del control disciplinario interno y el macroproceso de defensa judicial permitiendo el registro de la trazabilidad de los subprocesos de las áreas involucradas, mejorando la oportunidad en las actuaciones, facilitando el control y supervisión, minimizando reprocesos, suprimiendo procedimientos manuales, facilitando la actualización de datos y mejorando la calidad de la defensa de la Entidad, así como de la información para la toma de decisiones operativas en tiempo real. Al cierre del mes de diciembre los principales avances de este proyecto en cada frente de trabajo son: • Fase 1 Análisis de la necesidad: se dio por finalizada la primera fase, en la cual se realizó el levantamiento de los flujos de los procesos de acciones constitucionales, como también los flujos de procesos judiciales, de igual forma se realizó la exploración de la solución tecnológica, que maneja, actualmente la Procuraduría General de la Nación, para el proceso de control disciplinario interno, al igual que la validación de los levantamientos realizados con administración de solicitudes y estandarización. • Fase 2 Diseño de la arquitectura de la solución tecnológica: se dio por finalizada la esta fase, donde se elaboró la arquitectura de alto nivel para defensa judicial y se realizó la estimación de esfuerzo del desarrollo de la solución por parte de Bizagi. • Fase 3 levantamiento de requerimientos funcionales detallados: Se aprobaron los requerimientos para los subprocesos del 1 al 5, finalización de la revisión de la versión 1, del requerimiento de subprocesos del 6 al 11 y se entregaron las observaciones a IBM. Se dieron por finalizadas las reuniones de comentarios con IBM y los funcionales de los subprocesos del 6 al 11, por parte de IBM se hace entrega del requerimiento para el subproceso 12. • Fase 4 levantamiento de fuentes de información: de las 16 fuentes de información identificadas para los procesos fueron aprobadas 9. • Fase 5 Contratación de solución tecnológica: se realizó el estudio preliminar y cotización de procesos (bizagi, se elaboraron y revisaron los términos de referencia y anexos de la base de datos. La revisión de los términos de referencia y de los anexos, se realizó por parte del líder del programa PETI y por la Gerencia de Defensa Judicial. Fase 6 Implementación de solución tecnológica: se exploraron soluciones de control disciplinario interno de otras entidades públicas (Presidencia de la República, FNA, Alcaldía de Bogotá), de igual forma se realizó la implementación de la solución tecnológica de Control Disciplinario Interno Provisional –SID, se adquirieron Licencias Oracle y se suscribió convenio interadministrativo entre la Secretaría Jurídica Distrital de Bogotá y Colpensiones, para la Instalación del SID de la alcaldía de Bogotá y se realizan pruebas técnicas y funcionales. Se realizó el despliegue en ambiente de producción SID, de igual forma se dio por finalizado con los ajustes técnicos relacionados con las incidencias presentadas durante las pruebas del SID.

- ✓ Proyecto de Implementación de la estrategia digital. Al cierre del año 2020 este proyecto ha logrado fortalecer las plataformas digitales para la prestación de los servicios a los ciudadanos. Se ha implementado la afiliación electrónica fortaleciendo la atención a distancia, actualmente se está apropiando el trámite logrando en el último trimestre la finalización de los desarrollos y se encuentra en la etapa final de pruebas funcionales. Paralelamente en el mes de octubre se lanzó el trámite en línea para el traslado de régimen con su retractor y se inició el proceso para apropiar el trámite por parte de la Entidad, finalizando la elaboración de los requerimientos y avanzando en la estrategia de implementación. Para el fortalecimiento de la atención a distancia de nuestros futuros usuarios del programa BEPS se está optimizando el trámite de vinculación BEPS, para realizarlo de forma electrónica y apropiarlo por parte de la Entidad, se han realizado los requerimientos funcionales y diseños conceptuales y en el último trimestre se ha logrado la estimación y contratación con las fábricas para la implementación. Finalmente se pretende implementar de forma electrónica la radicación del reconocimiento de la pensión vejez tiempos privados, se ha avanzado en la elaboración del requerimiento funcional y el diseño conceptual, se tiene contrato con la mayoría de las fábricas requeridas y en el último trimestre se avanzó en las diferentes etapas para lograr la contratación de la fábrica necesaria para realizar los ajustes a la herramienta del BPM.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Gobierno Digital, cuenta con el Plan Institucional de Estratégico de Tecnologías de la Información y con la relación del Plan Estratégico Institucional, a continuación, se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada proyecto:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Optimización de la herramienta de Gestión de Recursos Empresariales SAP e integraciones con otros sistemas	Proyecto	100%
	Adopción del protocolo IPV6 en coexistencia con el protocolo IPV4 en Colpensiones	Proyecto	79%
	Implementación del Modelo de Gobierno de TI y fortalecimiento de la gestión de TI	Proyecto	100%
	Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial	Proyecto	98%
	Implementación de la estrategia digital	Proyecto	98%
Plan Estratégico Institucional - PEI	Desarrollo de capacidades organizacionales para la gestión del Soporte Documental	Proyecto	99%
	Fortalecimiento de la plataforma de Inteligencia de Negocios y analítica	Proyecto	100%

Tabla No. 15 Avance de Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

### 3.3.7 Política de Seguridad Digital

Se ejecuta (1) Proyecto, sus avances se describe a continuación:

- ✓ Proyecto de Implementación de la Solución de Gestión de Accesos e Identidades en Colpensiones. Este proyecto gestionó y aprobó un control de cambios durante el último trimestre de 2020, el cual realiza ajustes al presupuesto del proyecto. Se presentan los siguientes avances al cierre de diciembre de 2020 en cada frente de trabajo:
  - Accesos: El proyecto integrará con +Accesos las herramientas SNP, Liquidador e Isotools los cuales a la fecha de corte del informe están realizando las pruebas funcionales previas para la salida a producción.
  - SAMESSO (Inicio único de sesión): Se dio por terminada la configuración para pruebas Citrix en ambiente QA y asignación de política DA, para extensión de SAMESSO en Google Chrome. Se dio paso a producción de la integración y estabilización con SAP (PC), y se dio paso a producción, de la integración y estabilización con Isotools (PC). Se continúan con las pruebas de escritorios virtuales en Citrix con SAP, instalado (escritorios remotos), y también, con la etapa de activación de la política para Google Chrome (escritorios remotos)
  - SAMWeb (doble factor de autenticación): se dio continuidad a las pruebas de integración y se realizó monitoreo del paso a producción de la integración con +Accesos. Por parte de Comunicaciones se envió Mailing con pieza gráfica para integración con +Accesos. Se realizó monitoreo de la estabilización de la etapa 2 del lanzamiento en producción con VPN para 500 usuarios.
  - En cuanto a los roles empresariales se continúa con la estabilización de la etapa 4.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Seguridad Digital, cuenta con el Plan Institucional de Estratégico de Tecnologías de la Información, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada proyecto:


Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estrategico de Tecnologías de la Información 	Implementación de la Solución de Gestión de Accesos e Identidades en Colpensiones	Proyecto	97%

Tabla No. 16 Avance de Proyecto. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

### 3.4 DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El seguimiento permanente a los avances y cumplimientos de las metas y objetivos propuestos en el plan institucional, su evaluación permite determinar los logros efectivamente alcanzados. La evaluación se fundamenta en indicadores para monitorear y medir el desempeño de las organizaciones, por lo tanto, se deben enfocar los criterios, directrices y normas que orientan la gestión y en los productos y resultados e impactos que esta genera.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

### 3.4.1 Política de Seguimiento y Evaluación

Se desarrolla el permanente monitoreo de los resultados de la gestión institucional que se realiza a través de los indicadores establecidos en el Plan Estratégico Institucional, clasificados según su perspectiva en Estratégicos, Tácticos, y Operativos, y se contemplan los indicadores contemplados de Gobierno y los que hacen parte del plan sectorial coordinado por el Ministerio de Trabajo.

El estado de avance del desempeño institucional en cumplimiento de los objetivos institucionales, se muestran a continuación con el seguimiento realizado a través de los indicadores y sus resultados de acuerdo a la estructura de despliegue definida en el Plan Estratégico Institucional:

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento del avance y consolidado de los indicadores estratégicos:

Plan Institucional Integrado	Nombre	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional - PEI	Indicadores Institucionales	Indicadores	95,54%

Tabla No. 17 Avance consolidado Indicadores. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios.

### DESPLIEGUE DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador										
Periodo	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
dic 2020	Objetivo institucional	Incrementar recordación de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
Oficina o Vicepresidencia	Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,40%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
(Todos)	Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
	Prom. Cump. % Indicadores	100,000%	100,000%	94,534%	97,158%	75,000%	100,000%	98,387%	100,000%	100,000%
		4	2	3	4	2	1	2	1	1
										20
Nivel estratégico		Nivel táctico				Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos		Cumplimiento de indicadores tácticos				Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Cumpl %	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Cumpl %
Oficina de Relacionamento y Comunicaciones	ORC	Top Of Heart	Top Of Heart	100,00%		GSA	Ciudadanos que abandonaron el turno en Puntos de Atención	Top Of Heart	272,73%	
			Top Of Mind	100,00%		GCO		Satisfacción de ciudadanos asistentes a jornadas institucionales	115,29%	
	DAS	Lealtad general del ciudadano		157,93%		GSA	PQRS clasificadas automáticamente		114,89%	
Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	DAS	Lealtad del Ciudadano en el Contact Center		101,33%		GSA	PQRS Contestadas dentro del término legal		114,45%	
		Nivel de Lealtad (NPS) Canal Portal WEB		220,40%		GAI	Oportunidad institucional en la respuesta CHL Ciudadanos		107,19%	
		Satisfacción general percibida por el ciudadano con respecto a la calidad del servicio		118,20%		GCO	Ciudadanos que asistieron a actividades comerciales de educación financiera RPM		106,51%	
						GSA	Casos radicados correctamente en el Back Office		103,07%	
						GSA	Ciudadanos atendidos en Puntos de Atención antes de 30 minutos		101,89%	
						GAD	Comunicaciones oficiales entregadas de acuerdo a los ANS establecidos		99,00%	
						GDD	Solicitudes de Medicina Laboral resueltas dentro del término legal		99,00%	
						ORC	Impacto en medios de comunicación		98,97%	
						GSA	Satisfacción de los ciudadanos con la respuesta de la PQRS		96,83%	
						GCO	Empleadores impactados con actividades de acompañamiento comercial en RPM		94,39%	
						GSA	Casos creados correctamente en Orientación y Asesoría		93,67%	
							Actos Administrativos Notificados de Prestaciones Económicas		91,65%	
							Solicitudes contestadas dentro del término establecido		85,40%	
						GDD	Solicitudes de novedades de nómina de pensionados resueltas dentro del término legal		76,49%	
							Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas resueltas dentro del término legal		74,99%	

Ilustración No. 4 Despliegue Objetivo Estratégico 1. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador										
Periodo	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
dic 2020	Objetivo institucional	Incrementar rectoración de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
Oficina o Vicepresidencia	Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
(Todos)	Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
	Prom. Cump. % Indicadores	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		4	2	3	4	5	1	2	1	20
Nivel estratégico			Nivel táctico			Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos			Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	
Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media	VOP	Nivel de calidad general en la respuesta al ciudadano	105,78%	DAC	Participación de Desacatos sobre Tuteles Recibidas	112,68%	GOJ	Tuteles Atendidas por Pasiva	120,00%	
		Nivel de oportunidad general en la respuesta al ciudadano	102,18%	DAF	Tuteles asociadas a la Dirección de Procesos Judiciales	121,58%		Proporción de Desacatos sobre Tuteles Recibidas por Pasiva	112,68%	
					Oportunidad de afiliación	102,94%	GAI	Efectividad de Defensa de tuteles	112,00%	
				DHL	Trámites de Régimen atendidos dentro del tiempo establecido por el proceso	106,38%		Casos de Multivinculación resueltos mediante conciliación con las AFP	111,11%	
					Calidad en la atención a solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por ciudadanos	110,50%	GOD	Solicitud de Trámites de Actualización de Datos Básicos atendidos oportunamente	111,11%	
					Correcciones de Historia Laboral recibidas por concepto de tuteles	75,76%	GAI	Solicitudes de Pérdida de Capacidad Laboral resueltas con término legal cumplido	111,00%	
					Promedio de días para la atención de solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por ciudadanos	138,96%	GRI	Oportunidad institucional en la atención de CHL trámites diferentes a ciudadanos	106,43%	
					Solicitudes de corrección de Historia Laboral de reconocimiento atendidas dentro de los términos establecidos	102,03%		Conciliación de las planillas de Recauda PILA con error pendiente de cargue	105,26%	
					Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por los ciudadanos	241,45%	GRI	Nivel de Oportunidad en la Atención - Devolución de Ahorros	105,26%	
					Solicitudes mensuales de corrección de HL conceptos diferentes a trámite ciudadanos, tuteles y solicitudes de corrección de reconocimiento	129,04%		Trámite de novedades ante Aseguradora y Administrador Fiduciario del Fondo de Solidaridad Pensional	105,26%	
					Solicitudes recibidas de corrección manual de HL Reconocimiento	195,44%	GOJ	Faltos de tutela condenatorios, atendidos	104,44%	
				DML	Calidad en los dictámenes de PCL emitidos	0,00%	GOD	Tiempo de atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas	104,17%	
					Solicitudes de Incapacidad Temporal resueltas con término legal cumplido	100,08%	GOJ	Participación de Sanciones sobre Tuteles Recibidas por Pasiva	103,70%	
					Solicitudes de Pérdida de Capacidad Laboral resueltas con término legal cumplido	111,00%	GSA	Trámites BEPS creados correctamente en el back	102,81%	
				DNP	Calidad de las novedades de nómina	99,32%	GAI	Solicitud de Trámites de Afiliación Atendidos (Vinculación Inicial) oportunamente	102,04%	
							GOD	Calidad de los Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	101,74%	
							GAI	Novedades de nómina resueltas con término legal cumplido	100,50%	
							GSA	Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas durante la vigencia	100,27%	
							GOD	Trámites certificados en estandarización	100,17%	
							GAI	Solicitudes de Incapacidad Temporal resueltas con término legal cumplido	100,08%	
							GAI	Capacidad de aplicación en el procesamiento del recauda PILA recibido del operador de información	100,01%	
							GAC	Creación oportuna de las cuentas individuales para los nuevos vinculados	100,00%	

Ilustración No. 5 Despliegue Objetivo Estratégico 2. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador										
Periodo	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
dic 2020	Objetivo institucional	Incrementar rectoración de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
Oficina o Vicepresidencia	Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
(Todos)	Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
	Prom. Cump. % Indicadores	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		4	2	3	4	5	1	2	1	20
Nivel estratégico			Nivel táctico			Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos			Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	
Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media	VOP	Nivel de calidad general en la respuesta al ciudadano	105,78%	DNP	Solicitudes de Incapacidad Temporal resueltas con término legal cumplido	100,08%	GUU	Calidad de los Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	100,00%	
		Nivel de oportunidad general en la respuesta al ciudadano	102,18%		Solicitudes de Pérdida de Capacidad Laboral resueltas con término legal cumplido	111,00%	GAI	Novedades de nómina resueltas con término legal cumplido	100,50%	
					Calidad de las novedades de nómina	99,32%	GSA	Solicitudes de corrección de historia laboral atendidas durante la vigencia	100,27%	
					Novedades de nómina resueltas con término legal cumplido	100,50%	GOD	Trámites certificados en estandarización	100,17%	
				DPE	Calidad de los Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	101,74%	GAI	Solicitudes de Incapacidad Temporal resueltas con término legal cumplido	100,08%	
					Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas resueltas con término legal cumplido	98,31%	GAI	Capacidad de aplicación en el procesamiento del recauda PILA recibido del operador de información	100,01%	
					Tiempo de atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas	104,17%	GAC	Creación oportuna de las cuentas individuales para los nuevos vinculados	100,00%	
					Trámites de Reconocimiento radicados en PAC decididos por la Línea de Decisión Automática	95,15%	GOD	Oportunidad de acreditación de los aportes realizados por los vinculados	100,00%	
				GRI	Anualidades vitales anuladas por error operativo	105,26%		Oportunidad en la atención a los trámites radicados por los ciudadanos	100,00%	
					Oportunidad en el otorgamiento de las anualidades vitales	96,00%	OAL	Actos administrativos de prestaciones incluidas en nómina	100,00%	
					Peticiones, Quejas, Reclamos y Supercargas atendidas en término por la Gerencia de Redes e Incentivos	102,04%	GOD	Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo	100,00%	
					Porcentaje de asignación de Cupos del Programa Colombia Mayor a beneficiarios de Anualidades Vitales BEPS	102,04%	GOD	Oportunidad en la atención de solicitudes de asesoría jurídica	100,00%	
					Tiempo de Atención del Trámite de Anualidad Vitalicia	107,69%	GOD	Calidad de las novedades de nómina	99,32%	
				OAL	Valor promedio Anualidad Vitalicia	132,19%		Solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas resueltas con término legal cumplido	99,31%	
					Participación en la Normatividad afín a la protección de la vejez	100,00%	GOJ	Costas gestionadas	97,00%	
							GOD	Trámites de Reconocimiento radicados en PAC decididos por la Línea de Decisión Automática	95,15%	
							GOJ	Oportunidad de gestión de Requerimientos Judiciales	94,74%	
							GAI	Reiteraciones en las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos	86,40%	
							GOJ	Efectividad de la Defensa en Procesos Judiciales por pasiva	83,33%	
							GSA	Trámites BEPS creados correctamente en el front	75,44%	
							GOJ	Recuperación de dineros embargados	63,16%	
							GOJ	Trámites devueltos por inconsistencias en estandarización	61,54%	

Ilustración No. 6 Despliegue Objetivo Estratégico 2. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador										
Periodo	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
dic 2020	Objetivo institucional	Incrementar rectoración de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
Oficina o Vicepresidencia	Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
(Todos)	Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
	Prom. Cump. % Indicadores	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		4	2	3	4	5	1	2	1	20
Nivel estratégico			Nivel táctico			Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos			Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	Área	Periodo Indicador	dic-20 Cump. %	
Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	DCA	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS	83,60%	DCA	Personas con Microseguros BEPS	100,00%	GCO	Vinculados BEPS que realizan y/o reciben aportes de terceros para ahorro o anualidad vitalicia	179,86%	
		Ahorros Acumulados	103,23%		Vinculados BEPS beneficiados con aportes de terceros para anualidad vitalicia	202,25%		Vinculados Rurales BEPS con ahorro	136,67%	
	VCS	Nivel de oportunidad general en la respuesta al ciudadano	105,91%		Vinculados Rurales BEPS - Programa Desarrollo Enfoque Territorial (PDET)	110,99%		Nuevos ahorradores BEPS Naranja	131,47%	
				VCS	Relación Vinculados - Ahorradores	97,45%		Nuevos ahorradores BEPS por gestión del territorio	115,71%	
							GRI	Gestores culturales con anualidad vitalicia BEPS otorgada	115,56%	
								Oportunidad en la entrega de incentivos	105,26%	

Ilustración No. 7 Despliegue Objetivo Estratégico 3. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador											
Periodo		Objetivo institucional									
dic 2020		No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Oficina o Vicepresidencia		Objetivo institucional	Incrementar recordación de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
(Todos)		Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
		Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
		Prom. Cump. %	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		Indicadores	4	2	3	4	2	1	2	1	1
Nivel estratégico			Nivel táctico				Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos				Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Cumpl %
		Indicador				Cumpl %					
Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	DCA	Conversión de afiliados a RPM inactivos	DPP		Participación de la estrategia institucional en el presupuesto anual	111,67%	GFI		Control de límites y cupos de liquidez		105,26%
			GFI		Ingresos recuperados derivados del cobro del riesgo operativo	40,60%			Cumplimiento y Calidad de los entregables relevantes diario de la Gestión de Inversiones		102,52%
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	VGC	Margen neto	GRS		Cartera recuperada derivada del riesgo operativo y fraude	51,43%	GPI		Cumplimiento de actividades de los proyectos en ejecución según lo planeado		101,24%
			OAL		Casos atendidos en término en la defensa judicial de los procesos no morales	100,00%	GFI		Gestión Operativa de los portafolios de Inversión		95,90%
		Margen operativo antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones			Nivel de implementación del Laboratorio de monitoreo de tendencias jurídicas en los temas relacionados con Colpensiones	100,00%					
		Utilidad Neta (Miles de Millones)	VGC		Monitoreo ejecución presupuestal de gastos Administradora RPAT	101,10%					
					Monitoreo ingreso por comisión de administración	102,09%					



Ilustración No. 8 Despliegue Objetivo Estratégico 4. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador											
Periodo		Objetivo institucional									
dic 2020		No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Oficina o Vicepresidencia		Objetivo institucional	Incrementar recordación de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
(Todos)		Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
		Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
		Prom. Cump. %	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		Indicadores	4	2	3	4	2	1	2	1	1
Nivel estratégico			Nivel táctico				Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos				Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Cumpl %
		Indicador				Cumpl %					
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	DIN	Rendimiento del ahorro BEPS por encima del IPC	DCP		Avance de la gestión de pago de obligaciones históricas previsionales	229,13%	GFI		Cartera cobrable recuperada por gestión cobro de procesos concursales		198,75%
			DEB		Decisiones judiciales entregadas para cumplimiento	103,18%			Cartera cobrable recuperada por gestión cobro coactivo		140,00%
Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media	GFI	Gestión de Cartera Total	DPE		Sentencias Judiciales cumplidas	445,54%	GAD		Nivel de Cumplimiento en la Ejecución de Pagos por Concepto de Otros Egresos		106,83%
			GFI		Cartera Cobrable Recuperada	30,86%			Identificación de débitos por embargos		105,26%
			VCP		Cartera de Difícil Recauda Recuperada	60,12%			Identificación de partidas conciliadas libro Bancos		102,94%
					Normalización de la Deuda	95,38%	GDD		Cuentas por pagar contabilizadas y pagadas		100,00%
							GDD		Sentencias cumplidas de prestaciones incluidas en nómina		100,00%
							GFI		Identificación del Recauda de BEPS		99,90%
							GDD		Sentencias Judiciales cumplidas		99,71%
							GFI		Identificación acumulado del Recauda de aportes		87,58%
									Cartera cobrable recuperada por gestión de cobro persuasivo		10,00%

Ilustración No. 9 Despliegue Objetivo Estratégico 5. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador											
Periodo		Objetivo institucional									
dic 2020		No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Oficina o Vicepresidencia		Objetivo institucional	Incrementar recordación de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar
(Todos)		Cump. % PEI	9,30%	11,63%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%
		Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%
		Prom. Cump. %	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,00%	100,00%
		Indicadores	4	2	3	4	2	1	2	1	1
Nivel estratégico			Nivel táctico				Nivel Operativo				
Cumplimiento de indicadores estratégicos			Cumplimiento de indicadores tácticos				Cumplimiento de indicadores OP				
Vicepresidencia	Área	Periodo	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Área	Periodo	Indicador	dic-20	Cumpl %
		Indicador				Cumpl %					
Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información	GTI	Índice de transformación Digital	DAS		Afiliaciones cubiertas electrónicamente	570,00%	GTI		Casos resueltos de incidentes que no cumplen con la solución requerida por el usuario (CRI)		145,65%
					Ciudadanos que consultaron Estado de Trámite en Puntos de Atención	86,41%	GAI		Problemas solucionados definitivamente en los periodos de tiempo definidos		108,34%
					Solicitudes de copia de Historia Laboral a través de la Página Web	121,43%	GTI		Oportunidad en la atención de la solicitud de tratamiento y depuración de la información		105,08%
					Solicitudes de corrección de Historia Laboral a través de la Página Web	138,00%	GAI		Solicitudes solucionadas con oportunidad de los servicios productivos (SS)		102,83%
					Solicitudes migradas a canales no presenciales	117,38%	GAI		Solicitudes de depuración de datos atendidos		101,91%
					Tiempo de atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones procesadas por la línea de decisión automática	120,00%			Incidentes solucionados con oportunidad de los servicios productivos (IS)		101,45%
					Nivel de implementación del modelo operativo de TI	100,00%			Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Beps		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Aplicación de Nómina de Reconocimiento		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Bepes		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Financiamiento e inversiones		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Historia Laboral		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Portal Institucional		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - SAP		100,10%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - BIZADI		99,94%
									Disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida para soportar los procesos de negocio - NDI - Liquidador de reconocimiento		99,92%
									Ciudadanos que consultaron Estado de Trámite en Puntos de Atención		99,19%

Ilustración No. 10 Despliegue Objetivo Estratégico 6. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

<div><div>Tablero de indicadores. Gerencia de Planeación - Detalle PEI por indicador</div></div>											<div><div>El futuro es de todos</div><div>Sistema de Gobierno</div></div>	<div>Inicio</div>
Periodo		Objetivo institucional										
dic 2020	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	
	Objetivo institucional	Incrementar recordación de marca	Fortalecer política pública de protección vejez	Incrementar cobertura y ahorro en BEPS	Sostenibilidad financiera	Optimizar gestión financiera	Transformación digital	Mejores prácticas gestión	Transformación de cultura	Mejor lugar para trabajar	Total	
Oficina o Vicepresidencia	Cump.% PEI	9,30%	8,79%	8,79%	11,30%	10,46%	13,95%	9,15%	9,30%	11,63%	95,94%	
(Todos)	Ponderación	9,30%	11,63%	9,30%	11,63%	13,95%	13,95%	9,30%	9,30%	11,63%	99,99%	
	Prom. Cump. % Indicadores	100,00%	100,00%	94,534%	97,158%	75,000%	100,00%	98,387%	100,000%	100,000%	95,950%	
		4	2	3	4	2	1	2	1	1	20	

Nivel estratégico				Nivel táctico				Nivel Operativo			
Cumplimiento de indicadores estratégicos				Cumplimiento de indicadores tácticos				Cumplimiento de indicadores OP			
Vicepresidencia		Área	Periodo	Área	Periodo	Área	Periodo	Indicador		dic-20	Cump %
			Indicador		Indicador		Indicador			dic-20	Cump %
Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información	OSI	Nivel de Integración de los sistemas de gestión	96,77%	GRS	Nivel de Exposición al Riesgo Alto y Medio Alto	GRS	Indicador	Informes de supervisión para terminación entregados en el periodo establecido		111,11%	111,11%
					Nivel de implementación de proyectos tecnológicos para la gestión del riesgo			Procedimientos de contratación incluidos en el periodo establecido		111,11%	111,11%
					Proporción de Controles Efectivos			Eventos de posibles conflictos de interés gestionados oportunamente		111,11%	111,11%
Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	GRS	Nivel de exposición al riesgo por proceso de la entidad	107,30%	OSI	Nivel de implementación Modelo de Gobierno Corporativo	GRS	Indicador	Procesamiento técnico archivístico de los documentos recibidos en el archivo central		100,72%	100,72%
					Nivel de implementación Modelo de Gobierno Corporativo			Señales de alerta gestionadas para la identificación de desviaciones.		100,00%	100,00%
					Nivel de implementación Sistema de Gestión de Calidad			Verificación inicial gestionadas oportunamente		94,30%	94,30%
					Nivel de implementación Sistema de Gestión de Calidad						
					OCI Actividades de análisis de datos incluidas en el Plan Anual de Evaluación					100,00%	100,00%
					Nivel de implementación de las mejores prácticas internacionales de auditoría					95,24%	95,24%

Plan	Indicador	2020 Meta	Avance septiembre	% Avance	2021 Meta	2022 Meta
PND	Personas con ahorros a través del programa de Beneficios Económicos Periódicos	646.102	666.990	103%	920.141	1.200.000
	Jornadas de orientación y vinculación realizadas para la comunidad Rrom	11	7	63,6%	NA	NA
Plan Sectorial	Personas con ahorros a través del programa de Beneficios Económicos Periódicos***	646.102	666.990	103%	920.141	1.200.000
	Índice de desempeño Institucional *	84	NA	NA	86	90
Plan Marco de Implementación Acuerdo de Paz	Personas vinculadas a BEPS en zonas rurales	385.631	351.413	91%	450.631	515.631
	Personas vinculadas a BEPS en zonas rurales de municipios PDET	53.319	59.130	111%	61.119	68.919
CONPES	Porcentaje de Microempresarios o emprendedores que ahorran en BEPS **	30%	55,26%	184%	40%	50%

Tabla No. 18 Avances Indicadores de Planes Nacionales. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

### 3.5 DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información<sup>4</sup>.

En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

#### 3.5.1 Política de Gestión Documental

Se ejecutaron (5) Planes de Trabajo, sus avances se describen a continuación:

Esta política busca mayor eficiencia administrativa en la función archivística: gestión documental; la defensa de los derechos (de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado); la promoción de la transparencia y acceso a la información pública; la seguridad de la información y

<sup>4 y 5</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

atención de contingencias; la participación de la ciudadanía en la gestión y a través del control social; el gobierno electrónico; así como la protección del patrimonio documental del país<sup>5</sup>.

- ✓ Plan de Trabajo de Actualización Plan Institucional de Archivos (PINAR) y Programa de Gestión Documental (PGD). Se logró la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD del PINAR vigencia 2021 - 2023 y PGD vigencia 2021 - 2024. Revisión del Acta No. GPI - 13 del 01 de diciembre de 2020 del CIGD. Elaboración y ajustes al acto administrativo mediante el cual se actualizan el PINAR y el PGD, para publicación en el sitio web oficial de la entidad.
- ✓ Plan de Trabajo de Centralización de archivos. Se realizó el seguimiento a la ejecución de los planes de intervención, Avance de aprobación de fichas FOID Versión1 y versión2, y se realizaron las sesiones de capacitación áreas priorizadas y eje cafetero.
- ✓ Plan de Trabajo Implementar el subprograma de normalización de formatos y formularios físicos y electrónicos. Lineamientos generales para la normalización de formatos y formularios: publicación en Isotools, - Lineamientos para la implementación de procesos de inmaterialización y desmaterialización de documentos de archivo: publicación en Isotools, - Articulación con el modelo de metadatos de la Entidad y cierre de todas las actividades previstas en el plan operativo 2020.
- ✓ Plan de Trabajo de Implementación del subprograma de gestión de documentos electrónicos. Calificar el derecho de Acceso a la Información pública por clasificación o reserva sobre los documentos de archivo (series y subseries) de la Entidad, conforme a los establecido en la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015. - Aprobación y publicación en Isotools de los Lineamientos para la estructura de almacenamiento en el Gestor de Contenido Empresarial (ECM) y Cierre de todas las actividades previstas en el plan operativo 2020.
- ✓ Plan de Trabajo de Implementación del Sistema Integrado de Conservación – SIC. Conforme al cronograma se finalizó el diseño de los siguientes programas: -Capacitación y sensibilización. - Inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas. - Saneamiento ambiental: desinfección, desratización y desinsectación. - Monitoreo y control de condiciones ambientales. - Almacenamiento y re-almacenamiento. - Prevención de emergencias y atención de desastres.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Gestión Documental,

cuenta con el Plan Institucional de Archivos PINAR, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Institucional de Archivos PINAR	Actualización Plan Institucional de Archivos (PINAR) y Programa de Gestión Documental (PGD)	Plan de Trabajo	100%
	Centralización de archivos	Plan de Trabajo	100%
	Implementar el subprograma de normalización de formatos y formularios físicos y electrónicos	Plan de Trabajo	100%
	Implementar el subprograma de gestión de documentos electrónicos	Plan de Trabajo	100%
	Implementar el Sistema Integrado de Conservación - SIC	Plan de Trabajo	100%

Tabla No. 19 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

### 3.5.2 Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción

Se ejecuta (4) Planes de Trabajo y (1) Proyecto, sus avances se describe a continuación:

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información. Dentro de esta política se ejecutó el plan de trabajo orientada al fortalecimiento del cumplimiento de la Ley de transparencia y decretos reglamentarios.

- ✓ Plan de Trabajo de Convenios con entidades para intercambio de información. 30:12:2020: Se realizó reunión con funcionarios de **Migración Colombia** para solicitarles la entrega periódica de las Bases de datos de PEP y CE las cuales van a ser entregadas mediante mecanismo seguro de intercambio de información (FTP) 30-12-2020: Se realizaron mesas de trabajo con DNP, Cartera, DIA, BEPS, DAF y GFI para la renovación del convenio, se preparó oficio el cual fue remitido a la UGPP para la renovación del convenio dejando consignado en el oficio la propuesta del nuevo anexo técnico. 30/12/2020 Se prepara toda la documentación soporte para solicitarle a la Registraduría Nacional del Estado Civil la firma de un nuevo convenio en el cual le permitan a la entidad. Esta solicitud la estamos realizando buscando la suscripción de un nuevo convenio interadministrativo el cual busca que la **Registraduría**, le permitirá a COLPENSIONES, el acceso a la información no sujeta a reserva legal y los datos reservados de fecha de nacimiento, género, información de registro civil de defunción, nacimiento y matrimonio, contenidos en las bases de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) y la base de datos del Sistema de Información de Registro Civil (SIRC). Lo anterior, acorde con reuniones sostenidas con el Grupo de acceso a la información y protección de datos personales de la Registraduría, en el marco del convenio de cooperación No 012 del 2016 firmado con la RNEC del cual buscamos ampliar el objeto. 30/12/2020 Para este mes se hace

necesario mover la fecha fin del plan para el próximo 31 de mayo de 2021 la cual afecta el plan de trabajo con **CONFECÁMARAS** debido a que de acuerdo con confirmación del proyecto PETI de Nómina de Pensionados (SNP) en su capítulo del desarrollo del Portal de Administrador de Terceros - PAT, el cual busca poner en producción el Web Service con Confecámaras (Software ya desarrollado por parte de TI), para consultas en línea de las Empresas Operadoras de Libranza, el proyecto se aplaza para salir a producción hasta el próximo 4 de mayo de 2021, por tal razón se modificó la fecha fin del plan de trabajo. Los líderes técnicos del proyecto del SNP envían copia del control de cambios No 4 radicado para el desarrollo de nuevas funcionalidades. La confirmación de los líderes técnicos del proyecto del SNP hacen que sea necesario mover la fecha fin del plan de trabajo para finales del mes de mayo de 2021.

- ✓ Plan de Trabajo de Fortalecimiento ley de transparencia y acceso a la información. Se completa la actividad pendiente de Datasets, publicando los 2 datasets pendientes. Se avanza en actividad 5. En lo relacionado con numeral A. Preparar temas de capacitación con instructor (5,56%) y B. Realizar la logística de capacitación (5,56%), Queda pendiente C. Realizar capacitación (5, 56%). Se realiza y se finaliza
- ✓ Plan de Trabajo de Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción. Se utilizaron diferentes canales para la divulgación y socialización del Código de Ética y su respectivo Instructivo, que contienen las políticas y procedimiento para gestionar los asuntos de ética, (Conflictos de Interés, Regalos y Beneficios, Protección Reputacional), Dentro de la estrategia de Isonautas, se participó en las diferentes actividades, bitácoras y reuniones, se generaron los "Tips con Valor" para reforzar los valores corporativos y canales de denuncia y acompañamiento. Se realizaron reuniones con el Gerente de Prevención del Fraude, con el Vicepresidente de SRE y con todas las regionales, donde se aclararon conceptos de líneas de denuncia, línea de acompañamiento al colaborador, valores, conflictos de interés, regalos y beneficios, protección reputacional y se atendieron las solicitudes particulares de cada regional. Adicionalmente, se participó en las inducciones corporativas organizadas por TH donde se desarrollaron los temas de prevención del fraude y corrupción. Además, se envió un correo de prevención del fraude a los colombianos en el exterior y se realizó una actividad especial para la celebración del día contra la corrupción que consistió en un video institucional, una actividad con las mascotas de los colaboradores denominado "huellas de transparencia" y publicaciones en redes sociales dirigidas a la ciudadanía en general. Adicionalmente, se renovó el Pacto de Integridad y Transparencia y se capacitaron a los terceros contratistas (Gestar) en temas de prevención del Fraude y comportamientos éticos. Por Último, se diseñó una actividad de monitoreo y retroalimentación diligenciado por los colaboradores de la entidad, lo que permitió conocer la efectividad de las actividades realizadas. Todas las actividades mencionadas se realizaron con el objetivo de fortalecer un ambiente de control que permita la prevención de hechos de fraude y corrupción.

- ✓ Plan de Trabajo para Adopción de mejores prácticas para la gestión del riesgo y prevención del fraude.
  - Análisis de 12 estándares nacionales e internacionales y adopción de 11 nuevas prácticas para la gestión de riesgos.
  - Evaluación y clasificación de los Activos de información en 45 procesos y valoración de sus riesgos.
  - Evaluación y análisis de las actividades esenciales del negocio para 45 procesos, determinando 23 procesos como críticos a nivel de continuidad del negocio.
  - Identificación, análisis y valoración de 630 Riesgos para 45 procesos, abarcando 6 tipologías de permitiendo la identificación nuevos riesgos que requieren tratamiento
  - Gestión de 900 eventos de riesgo registrados conforme a la metodología establecida incluyendo los eventos de riesgos que generan y no generan pérdida económica. Seguimiento al comportamiento de 22 variables de mercado, para anticipar la posible materialización de un riesgo de mercado, liquidez o contraparte sobre los portafolios administrados. Valoración y seguimiento mensual de la exposición a los riesgos de mercado, liquidez y contraparte de los portafolios administrados a través de 12 métricas que aportan información relevante para la toma decisiones sobre los mismos.
  - Reporte de 5 alertas vinculadas al consumo de cupos y concentración de recursos por conglomerado financiero.
  - 21 alertas preventivas de valor en riesgo sobre los portafolios administrados.
- ✓ Proyecto Prevención y Detección de Fraude y Corrupción. Al cierre de diciembre de 2020 el proyecto ha culminado todas las actividades planeadas presentando un cumplimiento de actividades del 100% y se encuentra en proceso de cierre. Las principales actividades gestionadas durante el último trimestre para lograr la finalización de las actividades fueron: Se finalizó la integración de los cuatros procesos y se han integrado 103 activos de los 230 que tiene actualmente el servicio de monitoreo y la respectiva documentación del proceso fue aprobada. Se realizó la instalación de los agentes restantes cumpliendo así con el número de servidores proyectados, de igual forma, se dio la liberación para aprobación de los RL de instalación de agente de monitoreo, en los controladores de dominio de Colpensiones, logrando así desplegar el agente en los servidores faltantes del RL. Se recibieron los documentos de la fase IV de la integración del SOC y se agendó reunión para transferencia de conocimiento para los integrantes de infraestructura.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción, cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y con la relación del Plan Estratégico Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo y proyecto:

Plan Institucional Integrado	Nombre	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ●	Fortalecimiento ley de transparencia y acceso a la información	Plan de Trabajo	100%
	Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción.	Plan de Trabajo	100%
	Proyecto Prevención y Detección de Fraude y Corrupción.	Proyecto	100%
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información ●	Adopción de mejores prácticas para la gestión del riesgo y prevención del fraude	Plan de Trabajo	93%
Plan Estratégico Institucional - PEI ●	Convenios con entidades para intercambio de información	Plan de Trabajo	95%

Tabla No. 20 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

## INTEGRACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo estipulado en el Anexo del Decreto 124 de 2016, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano formulado, contempla instrumentos como mecanismos contra la corrupción y para mejorar la Atención al Ciudadano, se incluyeron Planes de Trabajo y un Proyecto fueron clasificados por Dimensión y Política los cuales se describen con su avance en cada uno de los apartes del informe.

Teniendo en cuenta la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano tiene el siguiente nivel de cumplimiento de los planes de trabajo y proyectos:

Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ●	Racionalización de Trámites	Plan de Trabajo	100%
	Diseño de modelo de Internacionalización	Plan de Trabajo	69%
	Modelo de Atención Incluyente	Plan de Trabajo	94%
	Formularios de PQRS dispuestos en los canales virtuales de la Entidad.	Plan de Trabajo	100%
	Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Plan de Trabajo	96%
	Fortalecimiento ley de transparencia y acceso a la información	Plan de Trabajo	100%
	Explorador del código	Plan de Trabajo	100%
	Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción.	Plan de Trabajo	100%
	Tableros de control por factores de riesgo - KRI	Plan de Trabajo	90%
	Migración de canales presenciales a virtuales	Plan de Trabajo	92%
	Proyecto Prevención y Detección de Fraude y Corrupción.	Proyecto	100%
	Posicionamiento, medición de reputación y acciones para la generación de confianza	Proyecto	100%

Tabla No. 21 Planes y Proyectos del PAAC. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos

### 3.6 DIMENSIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Esta dimensión es transversal a la demás, que dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas prácticas de gestión<sup>6</sup>.

#### 3.6.1 Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación

Se ejecutaron (2) Planes de Trabajo, sus avances se describen a continuación:

Esta política determina un esquema de adaptación diferenciado para las entidades públicas, con el cual, pueden aprender de sí mismas y de su entorno de manera colaborativa, pedagógica y analítica, haciendo que se orienten continuamente a la generación de mejores productos y/o servicios para los ciudadanos.

- ✓ Plan de Trabajo de Participación efectiva en la normatividad atinente a la protección a la vejez. Se participó en la definición de normatividad de Bonos pensionales, cálculos actuariales y pago de aportes decreto 558, también en la participación en dos (2) decretos con el Ministerios de salud y Ministerio de Hacienda, respectivamente.
- ✓ Plan de Trabajo del Diseño de mecanismos que mejoren el entendimiento de la política pública de cara a la creación e interpretación normativa. Se elaboró el plan respectivo con los mecanismos para mejorar el entendimiento de la política pública de cara a la creación e interpretación normativa.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales, esta política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, cuenta con el Plan de relación al Plan Estratégico Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:


Plan Institucional Integrado	Nombre del Plan de Trabajo	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional - PEI 	Participación efectiva en la normatividad atinente a la protección a la vejez.	Plan de Trabajo	100%
	Diseño de mecanismos que mejoren el entendimiento de la política pública de cara a la creación e interpretación normativa.	Plan de Trabajo	100%

Tabla No. 22 Avance de Planes de Trabajo. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

<sup>6</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

### 3.7 DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO

El desarrollo de esta dimensión impacta las demás dimensiones de MIPG, y tiene en cuenta los lineamientos de la política de Control Interno. Con esta dimensión, y la implementación de la política que la integra, igualmente se logra cumplir el objetivo de MIPG *“Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”*<sup>7</sup>.

El Control Interno se desarrolla bajo el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018).

#### **3.7.1 Política de Control Interno (Mejoramiento Continuo y MECI)**

Se ejecutaron (6) Planes de Trabajo, sus avances se describen a continuación:

- ✓ Plan de Trabajo de Estructuración de Auditorías de tipo transaccional con alcance a los procesos que componen el ciclo misional de la Entidad. 1. Se publicó en ISOTools el "Instructivo Metodología para la identificación de auditorías de tipo transaccional" registrado con el código ECG-EVI-INS-004. 2. Se concluyó la contratación de GIT Ltda. para "Adquirir el software y licencias respectivas que permita la migración de la herramienta ACL versión Professional a la versión Enterprise, junto con las capacitaciones necesarias y los servicios de consultoría con el fin de desarrollar las pruebas analíticas de datos a los procesos organizacionales que demande la Oficina de Control Interno." a través del contrato de prestación de servicios No. 167 del 31 de diciembre de 2020.
- ✓ Plan de Trabajo de Alineación y adaptación de los procesos de auditoría interna con base en las mejores prácticas internacionales de auditoría. 1. Ejecución de acciones del plan de mejoramiento establecido para cerrar las brechas identificadas, en la evaluación interna a la actividad de auditoría de la entidad. 2. Capacitación del equipo de la Oficina de Control Interno en el “Programa de preparación para el examen como Auditor interno Certificado (CIA) - Parte 1”, realizado los días noviembre 4 - diciembre 12, 2020 con una intensidad de 60 horas académicas.
- ✓ Plan de Trabajo de Fortalecimiento de la Cultura y revisión de la Gestión del Riesgo. • Los 57 Gestores Integrales sobre los cuales se desarrollaron habilidades de gestión riesgos. • Sensibilización sobre la importancia y beneficios de una adecuada gestión de riesgos a 2.850 colaboradores de la entidad, a través de 15 publicaciones. • Formación y sensibilización de 71 Gestores relacionada con el reporte y gestión de eventos de riesgo. • 5 Encuentros virtuales con las Direcciones Regionales. • Sensibilización sobre la exposición a riesgos de ciberseguridad y cómo

<sup>7</sup> Manual Operativo MIPG – Función Pública 2019

prevenirlos, dirigida a 3.443 colaboradores y terceros, a través de 8 boletines de Alertanet.

- Capacitación virtual en Gestión Integral de Riesgos dirigida a 99 Terceros Contratistas.
- Evaluación sobre los temas objeto de capacitación y sensibilización en Gestión Integral de Riesgos, dirigida a 2.825 colaboradores.
- Fortalecimiento de conocimientos sobre el Plan de Continuidad y su rol dentro del mismo a 16 líderes y 320 colaboradores del equipo de continuidad.
- Evaluación de riesgos y su ambiente de control a 14 proveedores esenciales.

Actualización del mapa estratégico de riesgos identificando, analizando y valorando, 10 riesgos estratégicos internos y 13 riesgos emergentes.

- ✓ Plan de Trabajo para Fortalecer la continuidad del negocio y resiliencia operacional.
  - Se realizó la implementación de la estrategia de trabajo en casa para cerca de 2.443 colaboradores en sus oficinas centrales a través de la modalidad de trabajo en casa.
  - Análisis del impacto sobre el negocio a 45 procesos, identificando 23 procesos esenciales con sus respectivas actividades críticas.
  - Identificación y valoración de 35 nuevos riesgos de continuidad del negocio, sobre 23 procesos esenciales para mantener la operación, con sus respectivas medidas de control.
  - Desarrollo de 4 pruebas de continuidad durante el año, abordando escenarios tales como ataques cibernéticos, desastres naturales, indisponibilidad de la plataforma tecnológica y manejo de crisis, identificando oportunidades de mejora que le permiten a la entidad estar preparada ante la materialización de alguno de dichos escenarios.
- ✓ Plan de Trabajo de Tableros de control por factores de riesgo – KRI.
  - identificación y seguimiento a 70 indicadores de gestión asociados a los riesgos de los procesos se abordaron 3 factores de riesgo que permitieron identificar 10 indicadores clave de riesgo que buscan generar alertas tempranas para anticiparse a los riesgos operativos y tecnológicos.
- ✓ Plan de Trabajo para Automatización de las herramientas de riesgos a través del sistema integrado de Colpensiones (ISOTOOLS).
  - Se logró la definición y desarrollos iniciales de la nueva solución de riesgos en ISOTOOLS, Pendientes las pruebas y cargue de la información de las nuevas matrices. De igual forma pendiente la implementación del modelo de eventos, de MAY y BIA.

Con la articulación entre las Dimensiones y Políticas del MIPG, y estas a su vez, con la integración de los Planes institucionales en virtud del Decreto 612 de 2018, esta política de Control Interno, cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan Interno de Auditoría y con la relación del Plan Estratégico Institucional, que continuación se presenta su estado de avance, así como el nivel de cumplimiento de cada plan de trabajo:

Plan Institucional Integrado	Nombre	Tipo	% de Cumplimiento
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ●	Tableros de control por factores de riesgo - KRI	Plan de Trabajo	90%
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información ●	Fortalecimiento de la Cultura y revisión de la Gestión del Riesgo	Plan de Trabajo	82%
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información ●	Fortalecer la continuidad del negocio y resiliencia operacional	Plan de Trabajo	85%
Plan Anual de Auditorías ●	Estructuración de auditorías de tipo transaccional con alcance a los procesos que componen el ciclo misional de la Entidad.	Plan de Trabajo	100%
	Alineación y adaptación de los procesos de auditoría interna con base en las mejores prácticas internacionales de auditoría, teniendo como marco de referencia el expedido por el IIA	Plan de Trabajo	85%
Plan Estratégico Institucional - PEI ●	Automatización de las herramientas de riesgos a través del sistema integrado de Colpensiones (ISOTOOLS)	Plan de Trabajo	72%

**Tabla No. 23 Avance de Planes de Trabajo y Proyectos. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.**