

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

SEGUIMIENTO CORTE DICIEMBRE DE 2023  
Oficina de Control Interno.

---

---

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

**INFORME OCI–2024–006**

**12 de enero de 2024**

**Destinatarios:**

Jaime Dussán Calderón - Presidente  
Yina Paola Saavedra Espinosa – Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario  
Giovanna Yayguaje Manrique – Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano  
Wilson Eduardo Pineda Galindo – Gerente de Sistemas Integrados de Gestión  
David Blandón Romaña – Gerente de Tecnologías de la Información  
Ingrid Regina Petro González – Gerente de Prevención del Fraude.  
Julio Cesar Jiménez Garzón – Gerente de Planeación Institucional (A)

**Con copia a:**

Antonio José Coral Triana – Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales  
Paola Palmariny Peñaranda – Vicepresidente de Servicio al Ciudadano  
Luis Alfredo Chaparro Muñoz – Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la información

**Emitido por:**

Jorge Enrique León Orjuela - Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Edwin Alexander Barrera G. – Profesional Master 06-320  
Revisó: Elisa Torres Rodríguez – Profesional Master 08-320  
Aprobó: Jorge Enrique León Orjuela – Jefe de Oficina de Control Interno.

## **Contenido**

### **1. Objetivos.**

---

### **2. Alcance.**

---

### **3. Marco Normativo.**

---

### **4. Procedimientos Realizados.**

---

### **5. Resultado del análisis de la Información.**

---

#### **A. Componentes**

---

#### **B. Seguimiento a la implementación y avances del PAAC**

---

### **6. Conclusión y recomendaciones.**

---

## 1. Objetivos

Presentar los resultados del seguimiento realizado a la estrategia de racionalización de trámites, proyecto y planes de trabajo que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones, en cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo V. “Seguimiento” del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, oficializado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

## 2. Alcance

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) comprende la verificación de su publicación en los tiempos definidos, y del avance de la estrategia, el proyecto y los planes de trabajo que componen el PAAC de Colpensiones de acuerdo con lo descrito en el capítulo IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, con corte a 15 de diciembre de 2023.

## 3. Marco Normativo

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, oficializado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.
- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 2.1.4.1. del Decreto 1081 de 2015

## 4. Procedimientos Realizados

- Evaluación de la información presentada en el monitoreo efectuado por los responsables de la ejecución del PAAC sobre los avances reportados en el seguimiento.
- Análisis de la evidencia presentada como soporte del avance y cumplimiento de las actividades definidas.
- Entrevistas con los responsables de los planes y proyectos que hacen parte de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2023, confirmando el seguimiento de las actividades.

## 5. Resultados del seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación al avance de los planes de trabajo, la estrategia y el proyecto que conforman el PAAC con corte a 15 de diciembre de 2023. A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado. Ver cuadro 1 y gráfico 1.

## A. Componentes.

Los componentes del PAAC en Colpensiones están representados en seis (6) planes de trabajo, un (1) proyecto y una (1) estrategia en ejecución, cuyo porcentaje de avance y cumplimiento al corte evaluado fue reportado como se muestra en el cuadro siguiente:

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)			% Avance (*)	% Cumplimiento (**)
Componente Gestión del Riesgo de Corrupción	Plan de Trabajo	Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción	100%	100%
Componente Racionalización de trámites	Estrategia	Estrategia Racionalización de Trámites	48%	48%
Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Plan de Trabajo	Participación Ciudadana y Rendición de cuentas	100%	100%
Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Plan de Trabajo	Desarrollo y aplicación de curso virtual en lenguaje claro	100%	100%
	Plan de Trabajo	Migración de Trámites a Canales no Presenciales	80%	-
Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Plan de Trabajo	Fortalecimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información	100%	100%
Componente Iniciativas Adicionales	Proyecto	Automatización integral del Control Disciplinario Interno y el macroproceso de gestión de Defensa Judicial	53%	-
	Plan de Trabajo	Explorador del Código	10%	-

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

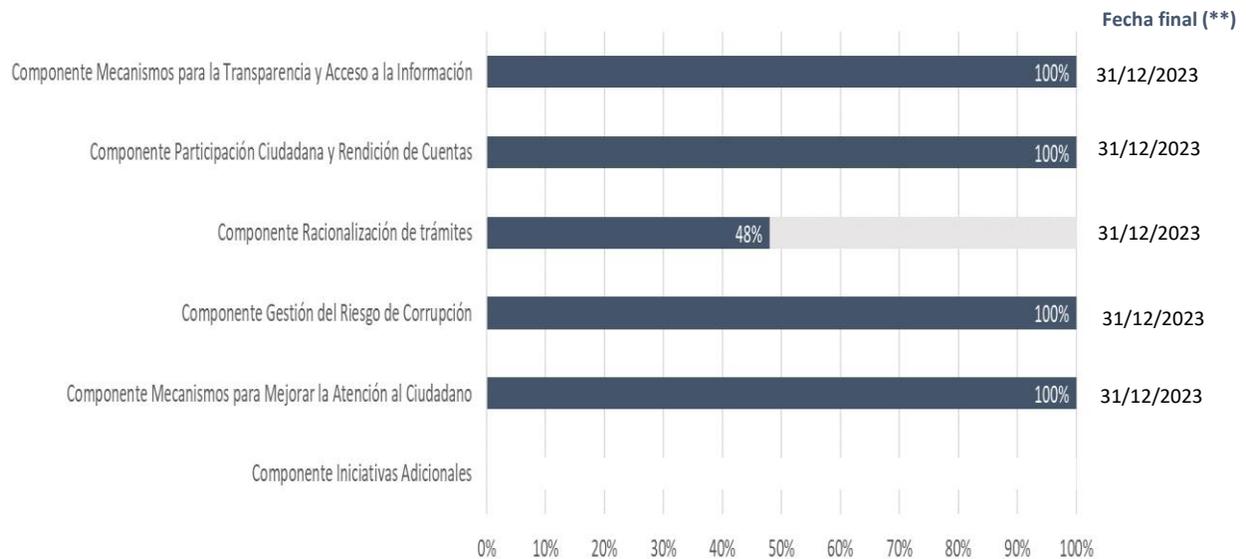
(\*\*) % **Cumplimiento**: Indicador que resulta de la división entre el avance real y el avance esperado reportado por el líder del plan de trabajo.

	Porcentaje de avance con cumplimiento pleno de las actividades programadas.
	Porcentaje de avance con cumplimiento inferior de las actividades programadas.
	Sin porcentaje de avance reportado al corte, planes y proyectos en proceso de cierre sin culminar las actividades previstas, mediante gestión con la Dirección de Planeación y Proyectos.

## B. Seguimiento a la implementación y a los avances del PAAC.

Con respecto a los avances y cambios verificados durante el seguimiento, con los líderes de los planes de trabajo, proyecto y estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, y los soportes a la fecha de corte del seguimiento se destaca lo siguiente:

**Gráfico 1. % Promedio de Avance por Componente del PAAC (\*)**



(\*) **El Porcentaje (%) Promedio de Avance:** Corresponde al avance real en promedio Vs el % de cumplimiento, de los planes de trabajo o del plan de trabajo y proyecto que conforman el componente a la fecha de seguimiento, de acuerdo con las actividades cumplidas, descritas en formato de plan de trabajo u hoja de vida, en el caso del proyecto.

(\*\*) Corresponde a la fecha definida para culminar las actividades definidas en los planes o proyectos asociados al componente del PAAC.

- *Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*

Asociado a la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción dentro del Plan de Acción de la entidad, este componente se desarrolló mediante el plan de trabajo de *Fortalecimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información*, que como se observa en el cuadro 1, con corte a 15 de diciembre de 2023 presentó un avance real del 100% y un nivel de cumplimiento del 100%.

- *Componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas*

El componente se desarrolla mediante el plan de trabajo de *Participación Ciudadana y rendición de Cuentas*, y como se muestra en el gráfico 1, con corte a 15 de diciembre de 2023 presentó un avance real del 100% y un nivel de cumplimiento del 100%.

- *Componente Gestión del Riesgo de Corrupción*

Asociado a la política de integridad en el Plan de Acción de la entidad, este componente se desarrolló mediante el plan de trabajo de *Fortalecimiento en la gestión de prevención de fraude y corrupción*, y con corte a 15 de diciembre de 2023 presentó un avance real del 100% y un nivel de cumplimiento del 100% de las actividades previstas.

- *Componente Racionalización de Trámites*

Para la vigencia 2023 se proyectó la racionalización de 16 trámites que conforman el bloque 2 (los trámites de prioridad intermedia), de acuerdo con los Bloques definidos en el Decreto 088 de 2022<sup>1</sup> para la digitalización de todos los trámites de la entidad.

**Cuadro 2. Bloque 2, de acuerdo con Decreto 88 de 2022 – Digitalización de Trámites propuesta en Colpensiones.**

Trámite	Bloque	Plazo	Estado Racionalización
<i>Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el RPM</i>	2	28-02-2023	Trámite en producción
<i>Gestión de novedades de nómina – Escolaridad</i>	2	28-02-2023	Trámite en producción. (Pendiente validar documentación y actualización SUIT)
<i>Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior</i>	2	28-02-2023	Suspensión de desarrollos
<i>Gestión de novedades de nómina - Traslado EPS y devolución aportes</i>	2	28-02-2023	En estudio de mercado y proceso contractual
<i>Destinación de recursos del servicio social complementario (BEPS)</i>	2	28-02-2023	En validación de nuevas incidencias
<i>Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media</i>	2	31-12-2023	Trámite en producción
<i>Actualización de datos del empleador</i>	2	31-12-2023	Trámite en producción
<i>Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de BEPS</i>	2	31-12-2023	En un 95%, se proyecta finalización en abr-2024
<i>Gestión de novedades de nómina - Cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación</i>	2	31-12-2023	Trámite en producción (Salida gradual desde 14/11/23)
<i>Reconocimiento de auxilio funerario en el RPM</i>	2	31-12-2023	Trámite viabilizado, pendiente de desarrollo
<i>Control de Supervivencia Pensionados Residentes en el Exterior</i>	2	31-12-2023	Suspensión de desarrollos
<i>Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión y/o beneficiario incremento</i>	2	31-12-2023	En estudio de mercado y proceso contractual
<i>Actualización de datos del afiliado</i>	2	31-12-2023	El 30-nov-2023 se solicita el paso a producción
<i>Gestión de novedades de nómina – Modificar datos básicos y de identificación</i>	2	31-12-2023	En viabilidad técnica
<i>Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media</i>	2	31-12-2023	Suspensión de desarrollos
<i>Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el régimen de prima media</i>	2	31-12-2023	Trámite viabilizado, pendiente de desarrollo

<sup>1</sup> Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Como se observa en el cuadro anterior, de los 16 trámites seis están en producción a 31-12-2023 y los 10 restantes no han finalizado por retrasos en los procesos contractuales con fábricas de software y suspensión de desarrollos principalmente, que llevaron a que la estrategia de racionalización de trámites, con corte a 15 de diciembre de 2023, haya presentado un avance real del 48% y un nivel de cumplimiento del mismo porcentaje.

Con el propósito de dar cumplimiento a las instrucciones y plazos establecidos por el decreto 088 de 2022 (marzo de 2025) para la digitalización y automatización de trámites, la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión reportó que presentará en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de enero de 2024 y someterá a su aprobación, unas propuestas que contemplan la redefinición de la estrategia en el año 2024.

- *Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*

Este componente se desarrolla mediante los planes *Desarrollo y aplicación de curso virtual en lenguaje claro* y *Migración de Trámites a Canales no Presenciales*. Con corte a 15 de diciembre de 2023 el plan de trabajo de Desarrollo y aplicación de curso virtual en lenguaje claro presentó un avance real del 100% y un nivel de cumplimiento del 100%, mientras que el plan de trabajo de Migración de Trámites a Canales no Presenciales y Desarrollo, para el mismo periodo presentó un avance real del 80% y no del 100% como estaba proyectado, por la alta dependencia de desarrollos tecnológicos que no se realizaron, según información suministrada por el líder del plan de trabajo, por esta razón procedió a solicitar a la Dirección de Planeación y Proyectos el cierre del plan de trabajo sin culminar la totalidad de las actividades previstas.

- *Componente Iniciativas Adicionales*

En cuanto al proyecto *“Automatización integral del Control Disciplinario Interno y el macroproceso de gestión de Defensa Judicial”* la líder del proyecto informó que debido a la imposibilidad de contratar e implementar la Solución Tecnológica necesaria para el desarrollo del proyecto, debido a las barreras experimentadas durante la etapa contractual relacionado por una parte con los diferentes cambios que impactaron la estructuración de los documentos para los estudios de mercado y por otra, por la no disponibilidad de cupos presupuestales en vigencias futuras; en reunión con el gestor del proyecto, el patrocinador del proyecto, la Gerencia de Defensa Judicial, la Dirección de Relacionamiento TI con el Negocio y la Gerencia de Tecnologías de la Información, se decidió realizar el cierre del proyecto con la aprobación del patrocinador del proyecto (Vicepresidente VOP), dando inicio a las gestiones de la formulación de la 2da fase del proyecto, y como primera tarea se procedió a publicar en SECOP la oferta de Implementación Tecnológica con # referencia COLPENSIONES-EM-186-2023.

Con relación al plan de trabajo denominado *Explorador del Código*, presentó una situación similar, dado que mediante correo electrónico del día 06-dic-2023, enviado por la Oficina de Control Disciplinario Interno a la Dirección de Planeación y Proyectos, se solicitó cerrar el plan de trabajo Explorador del Código 2023-2024, sin culminar las actividades previstas, por motivos contractuales y su reformulación con expectativa de ejecución 2024-2025".

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

## 6. Conclusión y recomendaciones.

De acuerdo con el seguimiento realizado, la Estrategia de Racionalización de Trámites, el proyecto *Automatización integral del Control Disciplinario Interno y el macroproceso de gestión de Defensa Judicial* y los planes de trabajo *Migración de trámites a canales no presenciales* y *Explorador del Código* no alcanzaron el 100% de cumplimiento proyectado a 31-dic-2023.

Sobre la *Estrategia de Racionalización de Trámites*, pasaron a producción solo 6 de los 16 trámites que se esperaban digitalizar en el año 2023 y que conforman el bloque 2 de trámites con prioridad intermedia, según lo establecido en el decreto 88 de 2022. Por lo cual, es importante revisar la estrategia y definir las acciones necesarias para garantizar que se implemente la propuesta de racionalización de trámites en el tiempo esperado y de manera adecuada para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, y que asegure el cumplimiento de los lineamientos, condiciones y plazos para la digitalización de trámites tal como lo establece el Decreto 088 de 2022 en el cual se definió que a febrero de este año 2024 debe cumplirse con el 60% de trámites (Bloque 1+2) y a marzo de 2025 con el 100% de los trámites (Bloque 1+2+3). Asimismo, garantizar que en la planeación institucional se articulen acciones con la estrategia de racionalización de trámites que permitan su cumplimiento.

En cuanto al proyecto de *“Automatización integral del Control Disciplinario Interno y el macroproceso de gestión de Defensa Judicial”*, dado que definieron su cierre sin culminar las actividades previstas en el mismo, es importante que en el proceso en el que se encuentran para la formulación y desarrollo de una segunda fase, se estructuren y articulen acciones acordes a la nueva planeación estratégica institucional y de manera que se garantice la implementación de la solución tecnológica necesaria y requerida para la ejecución del proyecto.

Además de los anteriores, los planes de trabajo *“Migración de trámites a canales no presenciales”* y *“Explorador del Código”* también deberán cerrarse sin culminar las actividades, por Barreras con desarrollos tecnológicos y aspectos contractuales, respectivamente

De acuerdo con lo anterior, se recomienda fortalecer los controles institucionales que permiten dar cuenta de la gestión de la entidad en cada una de las actividades enmarcadas en la lucha contra la corrupción que garantizan el cumplimiento de los objetivos que persigue el PAAC.

Asimismo, es importante recordar que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, es un instrumento de tipo preventivo el cual define estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento, y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, de manera que los planes y proyectos que lo integren buscan importantes objetivos alineados a la misión de la entidad.

Según lo establecido en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”*, se procede a publicar en página web de Colpensiones en el formato establecido por el DAFP, el seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites, proyecto y planes de trabajo que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad, con corte a 15 de diciembre de 2023.