

PLAN DE ACCIÓN 2014

VERSIÓN 2

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES

Colpensiones

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1 COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL	4
1.1 Contexto	4
1.2 Metodología de planeación y programación presupuestal	7
1.3 Seguimiento al plan de acción	8
2 ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
2.1 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA.....	9
2.2 POLÍTICA ANTITRÁMITES COLPENSIONES.....	24
2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	25
2.4 POLÍTICAS GENERALES PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....	37
3 OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	53
4 SUPUESTOS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	53
5 PROYECTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS BEPS	54
6 AJUSTES A PROYECTOS E INICIATIVAS.....	55
6.1 Gestión Misional y de Gobierno	55
6.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano	62
6.3 Gestión de Talento Humano	67
6.4 Eficiencia Administrativa	71
6.5 Gestión Financiera	75
7 PLAN DE ACCIÓN DE COLPENSIONES (SEGUNDA VERSIÓN)	79
7.1 Gestión Misional y de Gobierno	79
7.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano	84
7.3 Gestión de Talento Humano	88
7.4 Eficiencia Administrativa	92
7.5 Gestión Financiera	96

PRESENTACIÓN

Dentro de la cadena de valor de Colpensiones se encuentra el Macroproceso denominado Direccionamiento Empresarial, el cual está compuesto por varios procesos, entre los cuales se encuentra el proceso de Gestión Estratégica que tiene como objetivo establecer, actualizar y divulgar la orientación estratégica de la empresa que le permita cumplir con los principios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad financiera para generar la rentabilidad social esperada.

Dentro del proceso de gestión estratégica se encuentra el procedimiento de Gestión de Planes de Acción, el cual tiene como producto principal el Plan de Acción de la vigencia. La formulación del Plan de Acción de la empresa constituye uno de los ejercicios de planeación más importantes del año toda vez que permite concretizar a través de proyectos e iniciativas la planeación estratégica de Colpensiones.

Para la elaboración de este plan se actualizó la metodología denominada “Planeación y Programación Presupuestal”, la cual tiene como objetivo formular el plan de acción, el plan de compras o adquisiciones y el presupuesto para el año 2014 de forma integral articulando los instrumentos del sistema de planeación, el sistema contractual y el sistema presupuestal de la empresa. Garantizando de esta forma la alineación de los proyectos o iniciativas de las diferentes áreas con el direccionamiento estratégico, la asignación racional del gasto, las políticas de desarrollo administrativo y la programación efectiva del presupuesto.

Es necesario señalar, que la elaboración del plan de acción se realizó con la participación activa de los servidores públicos de la empresa quienes formularon sus proyectos e iniciativas para el Régimen de Prima Media y para los Beneficios Económicos Periódicos BEPS, teniendo en cuenta las metas para el presente año, las condiciones actuales de la empresa y las restricciones presupuestales.

Esta segunda versión del plan de acción busca, en primer lugar, retroalimentar la ejecución de la planeación durante el primer trimestre razón por la cual se ajustaron algunos proyectos e iniciativas con base en los seguimientos mensuales realizados y en segundo lugar, fortalecer las políticas del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en aras de garantizar el desarrollo de la estrategia anticorrupción de Colpensiones.

Por último, es necesario señalar que durante el año 2013 Colpensiones no pudo avanzar hacia la etapa de consolidación de la empresa, ya que todos sus esfuerzos se centraron en la atención de la creciente represa del ISS y se prevé que la empresa solamente podrá estabilizar su operación durante el primer semestre del año 2014, término en el cual se podrá terminar la atención de la represa y eliminar el atraso.

1 COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL

1.1 Contexto

El Direccionamiento Estratégico de Colpensiones, comprende la definición, revisión, ajuste y actualización de la planeación estratégica, la planeación táctica y la planeación funcional de la empresa, enmarcadas dentro de los componentes del Sistema de Planeación Institucional.

Adicionalmente, se realizan 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 efectuar los ajustes requeridos de manera oportuna y eficaz.

A continuación se muestran los componentes del direccionamiento estratégico de Colpensiones.



Figura 1. Componentes del Direccionamiento Empresarial

El Sistema de Planeación Institucional está compuesto por la planeación estratégica de la organización la cual contiene instrumentos como el Plan Estratégico que encierra la misión, la visión, los valores, focos estratégicos y políticas. Así mismo, otros instrumentos que componen este nivel de planeación son el Mapa Estratégico que orienta a la organización con los objetivos estratégicos y las cinco perspectivas sobre las cuales se enmarcan los mismos.

Por su parte, la planeación táctica es la interpretación de las decisiones estratégicas en planes concretos del nivel de áreas, donde el Plan de Acción constituye un Instrumento de programación y control de la ejecución anual de los proyectos e iniciativas que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y los objetivos del plan estratégico de la empresa.

La planeación funcional permite la asignación de los recursos necesarios para lograr lo planeado, brinda la organización de las personas en pro de las metas y proporciona los instrumentos de evaluación de la gestión, es decir, los indicadores con sus correspondientes metas.

A continuación se presenta de manera sucinta el marco estratégico de la empresa:

Direccionamiento Estratégico Colpensiones
Quién es mi cliente
Los clientes de Colpensiones son los afiliados, beneficiarios, aportantes, terceros, pensionados, vinculados y en general todos los ciudadanos.
Propuesta de promesa de valor
Orientación estratégica
Misión: Gestionamos integralmente las prestaciones del régimen de prima media y los beneficios económicos periódicos legalmente establecidos, a lo largo del ciclo de vida de nuestros clientes, en condiciones sostenibles, eficientes y trabajando por una mejor calidad de vida de los colombianos, generando la mayor rentabilidad social.
Focos estratégicos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar y optimizar la operación 2. Mitigar los riesgos 3. Garantizar la continuidad 4. Servicio centrado en el ciudadano 5. Calidad de la información y gobierno de datos 6. Cultura organizacional

Direccionamiento Estratégico Colpensiones		
<p>Valores: Manifestados en una forma de ser: como personas y como empresa somos íntegros y nos debemos a nuestra palabra y compromisos.</p> <p>Nuestros valores institucionales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad 2. Integridad 3. Respeto 4. Transparencia 5. Equidad 		
Políticas:		
<p>Visibilidad: Contrastar la información del afiliado y del aportante; es decir, todo aporte debe tener una conciliación. Por lo anterior se entiende que cada mes se les puede informar con rigor al afiliado y al aportante qué información se procesó, de manera que se de confianza sobre la aplicación de los recursos.</p>	<p>Centrado en el afiliado: Colpensiones tiene como fundamento de su objeto social al afiliado, lo cual se verá reflejado en la definición de objetivos, productos, servicios, procesos, proyectos, datos, sistemas de información e infraestructura tecnológica.</p>	<p>Predictivo: Colpensiones basará sus procesos en una visión prospectiva basada en la naturaleza del sistema pensional, el cual es predecible en su comportamiento y proyecciones, buscando generar la mayor rentabilidad social.</p>
Portafolio		
Productos		
<p>Prestaciones Económicas: Reconocimiento y pago de Pensión de vejez, pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes, indemnización sustitutiva, auxilio funerario.</p> <p>Administración de información: Historia Laboral.</p> <p>Servicio Social Complementario Beneficios Económicos Periódicos BEPS: Beneficio Periódico para la Vejez.</p>		
Servicios		
Producto		
Prestaciones Económicas	Preafiliación	
Administración Información	Consulta y actualización de Historia Laboral	
Servicio Social Complementario BEPS	Microbeneficios: Microseguros	
Servicios Transversales		
Edupensión Información y orientación Asesoría especializada a aportantes y empresas Consultas		

1.2 Metodología de planeación y programación presupuestal

Para garantizar la integración de los componentes del sistema de planeación institucional con el sistema presupuestal y el sistema contractual de la empresa se elaboró una metodología denominada “Planeación y Programación Presupuestal” actualizada anualmente teniendo en cuenta las lecciones aprendidas del año anterior, la cual tiene como objetivo formular el plan de acción, el plan de adquisiciones y el presupuesto para articular de forma integral estos instrumentos de planeación de la empresa.

Durante el mes de septiembre de cada vigencia se inicia el ciclo presupuestal dentro del cual se formula el presupuesto, el plan de acción y el plan de compras o adquisiciones, así mismo las dependencias inician la formalización de sus proyectos, iniciativas, gastos administrativos y gastos operativos que representan lo que la empresa va ejecutar en el futuro para lograr las metas tanto para el Régimen de Prima media como para los Beneficios Económicos Periódicos. Este conjunto de instrumentos establece los bienes y servicios a adquirir, el valor de los mismos para estimar el presupuesto necesario, de tal manera que se tenga por parte de los servidores públicos de la empresa una visión integral de los recursos con que cuenta al momento de planear, ejecutar y controlar cada unas de sus actividades.

Para formular el plan de acción de la vigencia los líderes de cada área tuvieron en cuenta no sólo la metodología establecida sino también las estrategias formuladas para la etapa de estabilización¹ por la cual a traviesa la empresa ya que este momento todo el esfuerzo se orienta a solucionar la represa y reducir el atraso.

Así mismo, se tuvo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la formulación del plan toda vez que se encuentran incluidas en el mismo las cinco políticas de desarrollo administrativo que corresponden a: a) Gestión misional y de gobierno, b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano, c) Gestión del Talento Humano, d) Eficiencia administrativa y e) Gestión financiera, conforme a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 con sus respectivas subpolíticas.

Es necesario señalar, que en el plan de acción versión 2 se incluyen las políticas de cada componente del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el mapa de riesgos presentado a la Junta Directiva en el mes de enero de 2014 y los proyectos e iniciativas que conforman la estrategia anticorrupción en aras de profundizar los 4 componentes que la conforman: identificación de riesgos de corrupción, estrategia antitrámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

¹ Período de tiempo en el cual la empresa tiene como prioridad resolver la Represa-ISS y poner al día las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante Colpensiones.

A continuación se presenta un resumen gráfico de la metodología expuesta anteriormente:

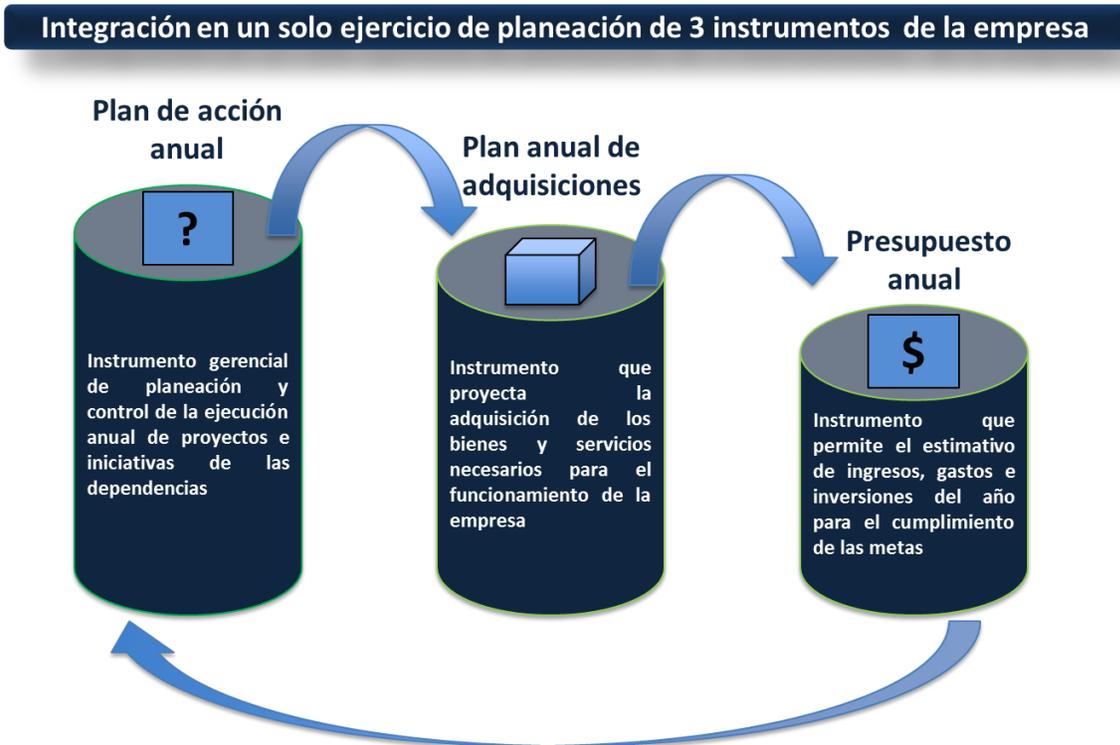


Figura 2. Metodología de planeación y programación presupuestal

1.3 Seguimiento al plan de acción

Para garantizar el proceso de retroalimentación de la planeación, la empresa publica en la página web institucional un informe de seguimiento trimestral al plan de acción con el que se presenta a los ciudadanos el avance de nuestra gestión y al mismo tiempo, le permite a la organización verificar el cumplimiento de las actividades de los proyectos o iniciativas para llevar a cabo, de ser necesario, acciones correctivas o preventivas que le permitan cumplir con las metas planteadas a cada uno de los responsables.

2 ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

Con el objetivo de establecer un marco conceptual y metodológico para la comprensión y guía de las actuaciones de los servidores de COLPENSIONES en la prestación de los servicios que les han sido asignados como Administradores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y de los Beneficios Económicos Periódicos, durante el 2012 se elaboraron los lineamientos de la política de transparencia de COLPENSIONES.

En el desarrollo de los lineamientos participó la Presidencia, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Oficina de Control Interno. En la formulación del mapa de riesgos participaron todas las Vicepresidencias, la Oficina de Ingeniería de Procesos de la empresa y en particular la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos a través de la Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos.

La política se centra en la noción de transparencia como un valor central que debe guiar la actuación y relacionamiento de los servidores de COLPENSIONES y sus grupos de interés para que haga parte de la cultura corporativa organizacional de la entidad.

Política

COLPENSIONES promoverá la actitud de cero tolerancia ante actos de corrupción y actuará de manera sistemática en la prevención y en el fortalecimiento y mejoramiento continuo de condiciones y mecanismos encaminados a garantizar la transparencia y la probidad en la toma de decisiones, en el manejo de los recursos y en el ejercicio del control social en la empresa.

✓ **Ámbito de aplicación**

La política se aplicará en todos los procesos en los que se presenten factores de riesgo de corrupción, están obligados a su cumplimiento los servidores de Colpensiones, los grupos y personas que tengan relación con la empresa.

Objetivos

- Implementar mecanismos ágiles y oportunos para aplicar las normas vigentes para el desempeño ético en el ejercicio de sus funciones de los servidores de la empresa.
- Garantizar canales de comunicación de doble vía con grupos de interés.
- Asegurar los recursos que permitan el sostenimiento, eficiencia y transparencia.

Principios

- La Junta Directiva, los servidores, colaboradores, los proveedores y los afiliados al Régimen de Prima Media respetarán con estricto apego la normatividad vigente, así como las políticas y buenas prácticas establecidas por Colpensiones.
- COLPENSIONES prohíbe la realización de transacciones por intereses políticos, burocráticos o económicos.
- Bajo ninguna circunstancia los funcionarios y servidores de la empresa podrán recibir o solicitar pago, regalo, dádiva o promesa para tomar, agilizar u omitir decisiones que afecten trámites, procedimientos o procesos que desarrolla la empresa.
- Ningún servidor de COLPENSIONES, sin distingo de cargo, área o funciones, podrá realizar gestiones, averiguaciones o trámites por fuera de los canales dispuestos por la empresa para el efecto, a favor de sus familiares o de terceros.
- Todos los servidores tienen la obligación de reportar inmediatamente cualquier acto de corrupción que afecte los procedimientos o procesos de la empresa a través de la herramienta denominada “VIGIA”.
- COLPENSIONES proporcionará a los grupos de interés la información necesaria para que puedan contribuir positivamente al cumplimiento del objeto social acceder a la información necesaria para la comprensión de las políticas, estrategias, prácticas, resultados e impactos generados con la actuación de la empresa, y promover activamente su intervención a través de canales de comunicación institucionales establecidos.

✓ **Conceptos básicos**

En la aplicación de la política de transparencia se parte de los siguientes conceptos:

Transparencia:

- Actuación en los procesos de decisión, planeación, ejecución y evaluación conforme a reglas claras e información de conocimiento público.
- Documentación de todas las actuaciones de la empresa, con el fin de permitir el ejercicio del derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca expresamente la ley.
- Garantía de rendición de cuentas a grupos de interés.
- Disposición de información comprensible, relevante, oportuna y confiable.
- Existencia de controles para la vigilancia de las reglas y las actuaciones.

Corrupción: es un comportamiento que implica un abuso del ejercicio de la función pública para lograr un aprovechamiento indebido de bienes o fondos, que pertenecen a una institución o a terceros, con el fin de obtener un beneficio particular, valiéndose del poder, los recursos o la información.

Cuando se indica que se logra un aprovechamiento de bienes o fondos, se encuentra la pérdida patrimonial de los recursos de la entidad y la pérdida patrimonial del tercero (usuario o ciudadano) que es objeto del abuso de la función, bien porque ofrece o porque le es exigido.

Riesgo de corrupción: posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta.

Mapa de riesgos: herramienta para identificar ordenada y sistemáticamente los factores que pueden dar origen a hechos de corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

✓ **Estrategias**

Este año COLPENSIONES a través de la iniciativa desarrollada por la Oficina de Control Interno Disciplinario “PACTO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA” fomentará una cultura preventiva, de tal manera que los servidores tengan conciencia frente al cumplimiento y desarrollo de sus funciones, desempeñándolas de manera transparente y sensibilizándolos ante posibles situaciones de corrupción que se puedan presentar.

El PACTO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA va dirigido a todos los servidores y colaboradores de Colpensiones a nivel nacional, de manera personalizada, de tal modo que en cada uno de ellos primen los valores institucionales y exista una cultura organizacional estratégica que permita a los servidores de Colpensiones el auto control de sus actuaciones frente a posibles riesgos, eventos o hechos de corrupción y su denuncia.

Finalmente, el resultado de este proceso de prevención y concientización, será que los servidores de Colpensiones cuenten con un conocimiento de dichas conductas y a las cuales podrían verse sujetos; ello desde la perspectiva del derecho disciplinario, procurando así por un buen servicio, pero sobre todo por la reputación e imagen de la entidad.

Objetivos específicos

Identificar el conjunto de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas de corrupción por parte de los servidores.

Concientizar a los servidores de Colpensiones sobre los hechos de corrupción y/o faltas disciplinarias en los que podrían incurrir en el ejercicio diario de sus funciones, y generar en ellos la idea que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable.

Incentivar a los servidores de la entidad para que den a conocer los hechos de corrupción de los que eventualmente puedan tener conocimiento, en el ejercicio diario de sus funciones.

Contribuir a que los servidores adopten un buen y adecuado ejercicio de sus funciones, en aras de prestar un mejor servicio y a mantener una buena reputación e imagen de la entidad.

Operatividad de la estrategia

Los funcionarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario acudirán a todos y cada uno de los PAC (Puntos de Atención) de Colpensiones ubicados a nivel nacional, así como a las dependencias ubicadas en el nivel central, ilustrando a los servidores a través de una presentación sobre los hechos de corrupción y/o faltas disciplinarias en los que podrían incurrir en el ejercicio diario de sus funciones, generando en ellos una conciencia frente a la prestación de un buen servicio y la necesidad de reprochar y dar a conocer los actos de corrupción, en aras de preservar la buena imagen y reputación de la entidad por medio de la prestación de un buen servicio.

Cabe señalar que en cada uno de los espacios, habrá un momento en el cual los servidores asistentes podrán exponer sus dudas, inquietudes y sugerencias frente al tema; así como la socialización de situaciones y vivencias en el ejercicio de sus funciones, que permitan aterrizar el tema y generar conceptos.

Como símbolo del compromiso adquirido con Colpensiones y en señal de aceptación del reto de construir un país justo y honesto; los funcionarios sensibilizados suscriben EL PACTO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA, el cual tiene como propósito, que cada uno de los servidores respalden y cooperen con las buenas prácticas éticas, morales y laborales, el fortalecimiento de la transparencia, la equidad y probidad en nuestra sociedad; para lo cual se asumirán las siguientes obligaciones:

1. **Respetar** con estricto apego la normatividad vigente, así como las políticas y las buenas prácticas establecidas por la entidad.
2. **Informar** oportunamente todo aquello de lo que tenga conocimiento y que pueda constituirse en un hecho de corrupción.
3. **Abstenerse** de incurrir en conductas indebidas que contraríen las leyes, los Códigos de Ética y Buen Gobierno y los principios de la entidad.
4. **No anteponer** los intereses propios sobre los intereses generales.
5. **No aceptar** ninguna clase de soborno y/o dádiva, u otros favores ofrecidos o concedidos, de manera directa o a través de terceros, para obtener un beneficio particular.
6. **Dirigir** sus esfuerzos para lograr el cumplimiento de la misión de COLPENSIONES, teniendo en cuenta que el servicio que prestamos como Administradora del Régimen de Prima

Media con Prestación Definida, es el reconocimiento de un derecho y no la liberalidad del Estado.

Para la implementación de la política de transparencia se desarrollarán adicionalmente las siguientes estrategias

- Minimizar las posibilidades de incurrir en actos no transparentes en las áreas priorizadas

Los procesos que presentan un mayor nivel de riesgo de corrupción son los asociados a los macroprocesos misionales de: gestión de afiliados, beneficiarios, empleadores y terceros; gestión de reconocimiento y pago; gestión de servicio al ciudadano; en cuanto a los macroprocesos de apoyo se encuentran los siguientes procesos: gestión de operaciones y tecnología, y gestión jurídica.

El modelo de operación de COLPENSIONES tiene integrados los controles para garantizar transparencia, eficiencia y efectividad en las actuaciones de las áreas misionales y de apoyo de la empresa. La toma de decisiones con reglas de negocio estandarizadas, la visibilización del estado y contar con métricas claves para seguimiento, es fundamental para la prevención de la ocurrencia de actos no transparentes en las áreas priorizadas; estas tres condiciones: reglas de negocio, visibilidad y objetividad son proporcionadas por BizAgi. Al contar con la herramienta es posible reaccionar, responder y gestionar amenazas de forma proactiva.

- Implementar los controles para prevenir los riesgos de corrupción identificados

Colpensiones ha venido avanzando en la implementación de políticas, procedimientos y prácticas que permitirán en el corto y mediano plazo reducir a un nivel bajo la probabilidad de materialización de dichos eventos de riesgo. Entre estos controles se encuentran:

- Atención distribuida, decisión centralizada, validación en el Back Office
- Procesos automatizados, autocontrolados y con reglas de negocio unificadas
- Esquema de operación: Front, Middle y Back Office
- Gestión de usuarios y privilegios – Directorio activo

Los controles están integrados al modelo de operación de la empresa y en consecuencia todos los servidores son responsables de su aplicación y de asegurar su cumplimiento.

La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos a través de la Gerencia de Gestión de Riesgos realiza seguimiento mensual a los eventos de corrupción registrados en la herramienta que apoya la administración del riesgo en Colpensiones. En este sentido se analiza el proceso afectado y la posible causa originadora del evento de riesgo.

Al cierre de cada trimestre, en la medida en que los eventos no estén contemplados en la matriz de riesgos de corrupción, se procede a su respectiva actualización, obteniendo así un nuevo perfil.

Adicionalmente, dentro de la actividad de revisión y actualización anual de los mapas de riesgo general, que se lleva a cabo con los líderes de los procesos, es posible que la matriz de riesgos de corrupción se afecte, modificando el perfil de riesgos.

- **Garantizar canales de comunicación de doble vía con grupos de interés**

Los siguientes son los canales de comunicación que tiene COLPENSIONES a disposición de sus grupos de interés:

- Página Web www.colpensiones.gov.co: información actualizada de la empresa (marco estratégico, equipo de trabajo, normatividad, contratación, entre otros), portafolio de productos, programas y proyectos en ejecución, informes de gestión; información para afiliados (afiliación, preafiliación, aportes, historia laboral, actualización de datos, Colombianos en el Exterior); información para empleadores y contribuyentes; información para pensionados; e información para ahorradores.
- Gerencia Nacional de Atención al Afiliado: le corresponde recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través del Sistema de Atención al Ciudadano, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, Gerencias Regionales y Oficinas Seccionales y puntos COLPENSIONES: les corresponde adelantar la gestión integral del servicio al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y sugerencias; fortalecer y consolidar una cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano; fomentar la educación y formación en derechos, beneficios y servicios que presta la empresa y en un marco de protección de los derechos del ciudadano y el cliente.
- Defensoría del consumidor financiero: le corresponde atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de COLPENSIONES; conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de COLPENSIONES de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- Protocolos de atención al ciudadano: contienen los procedimientos para la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual para crear y fortalecer una cultura de servicio amable, efectiva y oportuna.

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: http://www.colpensiones.gov.co/p_q_r.aspx

Asegurar los recursos que permitan el sostenimiento, eficiencia y transparencia.

COLPENSIONES, asegurará el sostenimiento, eficiencia y transparencia en todas las actuaciones de la empresa a través de:

Mecanismos inherentes del modelo de operación

Son mecanismos inherentes del modelo de operación:

- **Código de buen gobierno:** establece el marco de actuación, la estructura de gobierno y las prácticas que orientan las decisiones y las acciones entre quienes intervienen en el proceso de puesta en marcha y el funcionamiento de la Entidad. Los principios y valores sobre los cuales se funda el Código son la transparencia, la confianza, la responsabilidad, la fluidez y veracidad de la información, la comunicación efectiva con los diferentes grupos de interés y la clara definición de la estructura de gobierno de COLPENSIONES, para lograr la integridad ética de la entidad, el adecuado manejo de sus asuntos, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés, el fortalecimiento de relaciones honestas, constructivas e idóneas y el conocimiento público de su gestión.
- **Código de ética:** constituye un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional de todas las personas involucradas con la Entidad, independientemente de su cargo, el cual está estructurado sobre el respeto a la vida, a la libertad de las personas, al cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, a la observancia de los derechos humanos y a la prevalencia del interés general sobre el interés particular en todos los campos de la vida y en particular en el campo de la seguridad social en pensiones.
- **Selección de personal** mediante selección por méritos: selección del personal a través de un proceso de objetivo y público adelantado por un externo contratado para ello.
- **Contrato individual de trabajo** de servidores de COLPENSIONES: la cláusula novena de los contratos de trabajo de los servidores de COLPENSIONES incorpora las disposiciones vigentes de la legislación colombiana que regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores oficiales, así como las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Ética.
- **Supervisión continua:** a seguimiento diario a las actividades, tareas y procedimientos de los procesos a través de BizAgi.
- **Sistema integrado de gestión:** integrado por el Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión (herramienta de gestión sistemática y transparente

que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios), el Sistema de Control Interno, y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, salud ocupacional, sistema de gestión ambiental y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- **Modelo de administración de riesgo operativo:** aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar el riesgo operativo y de continuidad del negocio en Colpensiones.
- **Verificaciones:** la Oficina Nacional de Control Interno realiza evaluaciones a las áreas de la empresa para verificar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles.
- **Informe sobre el riesgo de corrupción y la efectividad de los controles:** El Director Nacional de la Oficina de Control Interno, con el apoyo del Comité de Riesgos y Seguridad de la Información, elaborará un informe anual que presentará ante el Comité de Presidencia (Comité de Auditoría), que contenga los aspectos más relevantes sobre la efectividad de los mecanismos, instrumentos y estrategias de prevención de la corrupción implementadas.

Difusión y capacitación

Se realizarán acciones de difusión de la política en todos los niveles de COLPENSIONES. Así mismo, se realizarán acciones de sensibilización y capacitación, las cuales comprenden:

- Gerentes de áreas priorizadas: instrumentos para identificar riesgos de corrupción en los procesos asignados a su cargo e instrumentos de monitoreo y control de procesos.
- Inducción a nuevos servidores: inclusión de capacitaciones en temas de ética y cumplimiento.
- Trabajadores Oficiales: Firma del Pacto de Transparencia.

Roles y responsabilidades sobre el cumplimiento de la política de transparencia

Son responsables del cumplimiento de la política de transparencia:

- 1) Vicepresidentes, Directores de Oficina y Gerentes Nacionales: les corresponde demostrar su compromiso con la política, crear y fomentar una cultura ética y de cumplimiento, y asegurar la implementación de controles que mitiguen los riesgos de corrupción.
- 2) Servidores y funcionarios de COLPENSIONES: conocer y aplicar la política de transparencia; ejecutar los controles de riesgo identificados en los procesos a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento, reportar acciones o incidentes relacionados con prácticas o actividades que vayan en contravía de la transparencia.
- 3) Oficina Nacional de Control Interno: incluir en su plan de auditoría la evaluación del cumplimiento de la política de transparencia y el monitoreo de los controles identificados.

Mapa de riesgos de corrupción

Dentro del direccionamiento estratégico para Colpensiones, en desarrollo de sus operaciones y como entidad sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se establece como misión “Gestionar integralmente las prestaciones y beneficios económicos legalmente establecidos a lo largo del ciclo de vida de nuestros clientes, en condiciones sostenibles, eficientes y trabajando por una mejor calidad de vida de los colombianos generando la mayor rentabilidad social”. Para lograr su cumplimiento se han definido los siguientes focos estratégicos:

- Controlar la operación: controlar los procesos y la información, así como la manera en que se desarrollan.
- Gestionar los riesgos: mitigar los riesgos y disminuir los problemas propios de la operación de la empresa.
- Garantizar la continuidad del negocio: garantizar al cliente la normal prestación de los servicios con calidad, mitigando los efectos de la materialización de riesgos en los procesos críticos de la empresa.
- Garantizar el enfoque al ciudadano, orientando todos sus procesos a la prestación de servicios que identifiquen y satisfagan completamente las necesidades de los afiliados, aportantes, pensionados, beneficiarios y la ciudadanía en general.
- Calidad de información y gobierno de datos: garantizar que la información se depura constantemente y se gobierna su calidad.
- Cultura organizacional: una empresa nueva a la que llegan individuos con diversas experiencias y expectativas requiere centrar parte de sus esfuerzos en formar, fortalecer y fomentar en las personas una cultura centrada en el compromiso, en el cumplimiento de los objetivos de la empresa con actuaciones oportunas centradas en la ética y la transparencia.

En este sentido, con el fin de promover una cultura basada en la administración de los riesgos y habida cuenta de la importancia que para Colpensiones representa la mitigación y control de los mismos, se elaboró y aprobó mediante Acuerdo 21 de 2012 el Manual de Administración de Riesgo Operativo.

Éste documento establece el marco de políticas que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO y define los procesos que permiten la identificación, medición, control y monitoreo de manera eficiente y eficaz de los riesgos operacionales a los que se ve expuesta Colpensiones en desarrollo de su objeto social, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia de la organización al riesgo.

Con la aplicación de la metodología que establece el Manual de Administración de Riesgo Operativo se identificaron los riesgos de cada proceso así como las causas asociadas, se valoraron los riesgos y se definieron los respectivos controles, estas actividades se desarrollaron con los líderes y ejecutores de cada uno de los procesos.

De esta manera, se levantaron 47 mapas de riesgos, los cuales se encuentran cargados en el software VIGIA, implementado en la Gerencia de Gestión de Riesgos para este tema. Paralelamente a este proceso se adelantó con las diferentes áreas de la empresa, la identificación de los riesgos asociados a corrupción de acuerdo con la lista de eventos de riesgos definida en conjunto con la Presidencia y Vicepresidencia de Planeación y Riesgos (ver siguiente tabla).

Tabla 1 Eventos de riesgos de corrupción

Riesgos de Corrupción	Factor
Blanqueo de capitales	Aspectos externos corrupción
Extorsión, soborno y/o comisiones ocultas	Aspectos externos corrupción
Fraude externo	Aspectos externos corrupción
Inserción de código malicioso en los aplicativos por parte de la fábrica de software	Aspectos externos corrupción
Que los postulantes a la prestación de un servicio o entrega de un bien se encuentren en las listas restrictivas.	Aspectos externos corrupción
Decisiones erradas en la ordenación del gasto	Discrecionalidad
Favorecimiento en la adjudicación de contratos	Discrecionalidad
Presiones políticas, regionales y de agremiaciones	Discrecionalidad
Acceso a información no autorizada	Información - recurso humano
Alteración de información en los aplicativos	Información - recurso humano
Manipulación de la información contable y financiera	Información - recurso humano
Pérdida o alteración de la información almacenada	Información - recurso humano
Uso y/o divulgación de información privilegiada	Información - recurso humano
Vulneración de sistemas de identificación y/o seguridad	Información - recurso humano
Decisiones orientadas en beneficio de los sujetos que hacen parte del proceso disciplinario	Procesos corrupción
No cumplir con el plan anual de auditoría	Procesos corrupción
Uso fraudulento de bienes y/o servicios - fraude interno	Recurso humano corrupción
Uso indebido de facultades y poderes	Recurso humano corrupción
Deficiencias en el manejo de documentos	Recurso humano - procesos corrupción
Demora u omisión intencional en la entrega de información a entes de control	Recurso humano - procesos corrupción
Desfalco y malversación	Recurso humano - procesos corrupción
Jineteo de fondos	Recurso humano - procesos corrupción
Fraude interno	Recurso humano - procesos corrupción
Posibilidad de girar menores o mayores valores	Recurso humano - procesos corrupción

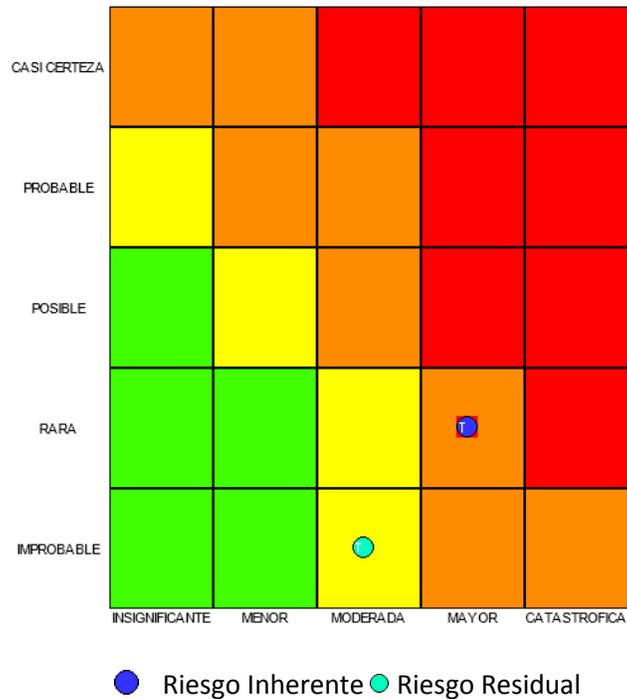
De esta manera, se identificaron riesgos de corrupción en los siguientes 37 procesos de Colpensiones los cuales fueron documentados en VIGIA, éstos son:

1. Gestión de Comunicación Institucional
2. Evaluación Independiente
3. Control Interno Disciplinario
4. Oficial de Cumplimiento
5. Gestión de Procesos

6. Gestión de Ingresos y Egresos
7. Gestión de Recaudo
8. Gestión de Cobro Coactivo
9. Gestión de Inversiones y Liquidez Temporal
10. Gestión de Operación Bancaria
11. Gestión de Cuentas y Portales Bancarios
12. Actualizaciones
13. Gestión de Red de Oficinas y Canales Alternos
14. Gestión de Requerimientos
15. Afiliación
16. Gestión Comercial y Mercadeo
17. Gestión de Empleadores y Contribuyentes
18. Reconocimiento
19. Gestión de Nómina
20. SQA
21. Gestión de Cambios
22. Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes
23. Gestión Documental
24. Gestión de Operaciones
25. Gestión de Aplicaciones
26. Gestión de Disponibilidad
27. Gestión Actuarial
28. Gestión del Riesgo y Continuidad del Negocio
29. Gestión de Talento Humano
30. Gestión Presupuestal
31. Gestión Contable
32. Gestión de Tesorería de la Administradora
33. Administración de Bienes y Servicios
34. Gestión Contractual
35. Gestión de Secretaría General
36. Gestión de Defensa Judicial
37. Doctrina

Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de corrupción se concluye:

- 1) **Perfil de Riesgo:** El perfil de riesgo de corrupción para Colpensiones es el siguiente:



El perfil de riesgo de Colpensiones, una vez aplicados los controles se encuentra en nivel moderado. Lo anterior, teniendo en cuenta la madurez de los controles establecidos para las causas identificadas en el tema de corrupción.

Con base en la política de administración del riesgo, la siguiente tarea será determinar cuáles serán las opciones (evitar, reducir, transferir y/o aceptar) para tratar y manejar los riesgos que se encuentran en nivel extremo y alto.

CASI CERTEZA					
PROBABLE			Causas(RA): 1 %(RA): 0.13% VR.: \$0(x1000)		
POSIBLE	Causas(RA): 2 %(RA): 0.26% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 1 %(RR): 0.13		Causas(RA): 4 %(RA): 0.53% VR.: \$0(x1000)	Causas(RA): 18 %(RA): 2.37% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 2 %(RR): 0.26	
RARA	Causas(RA): 1 %(RA): 0.13% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 2 %(RR): 0.26	Causas(RR): 4 %(RR): 0.53	Causas(RA): 8 %(RA): 1.05% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 4 %(RR): 0.53	Causas(RA): 30 %(RA): 3.95% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 9 %(RR): 1.16	
IMPROBABLE	Causas(RA): 2 %(RA): 0.26% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 22 %(RR): 2.90	Causas(RR): 10 %(RR): 1.32	Causas(RA): 1 %(RA): 0.13% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 9 %(RR): 1.19	Causas(RA): 17 %(RA): 2.24% VR.: \$0(x1000) Causas(RR): 21 %(RR): 2.77	
	INSIGNIFICANTE	MEJOR	MODERADA	MAYOR	CATASTROFICA

2) **Concentración del riesgo:** Se identificaron 84 causas asociadas a corrupción, de las cuales el 83.3% se encuentran en niveles extremo y alto de acuerdo con el análisis de probabilidad e impacto antes de controles, después de controles la exposición es del 38.1%.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
NIVEL	INHERENTE		RESIDUAL	
	Causas	%	Causas	%
BAJA	5	6.0%	39	46.4%
MODERADA	9	10.7%	13	15.5%
ALTA	52	61.9%	30	35.7%
EXTREMA	18	21.4%	2	2.4%
	84	100,0%	84	100,0%

Los procesos que presentan un mayor nivel de riesgo en el tema de corrupción son los asociados a los macroprocesos misionales de: gestión de afiliados, vinculados, beneficiarios, empleadores y terceros; gestión de recursos financieros; y gestión integral de datos e información; en cuanto a los macroprocesos de apoyo se encuentran gestión de operaciones y gestión jurídica; y procesos asociados al macroproceso de direccionamiento empresarial.

3) **Factores de riesgo:** El análisis por factores de riesgo muestra que los factores de riesgo más críticos o los que más se identificaron en los 37 procesos son los asociados a aspectos externos, recurso humano e información. Algunos de los riesgos identificados son:

- Extorsión, soborno y/o comisiones ocultas
- Uso y/o divulgación de información privilegiada
- Favorecimiento en la adjudicación de contratos
- Pérdida o alteración de información almacenada
- Uso indebido de facultades y poderes
- Fraude externo

4) Aplicación de los controles: En el análisis de los controles definidos para los diferentes riesgos de corrupción se encontró que Colpensiones ha venido avanzando en la implementación de políticas, procedimientos y prácticas que permitirán en el corto y mediano plazo reducir a un nivel bajo la probabilidad de materialización de dichos eventos de riesgo. Entre estos controles se encuentran:

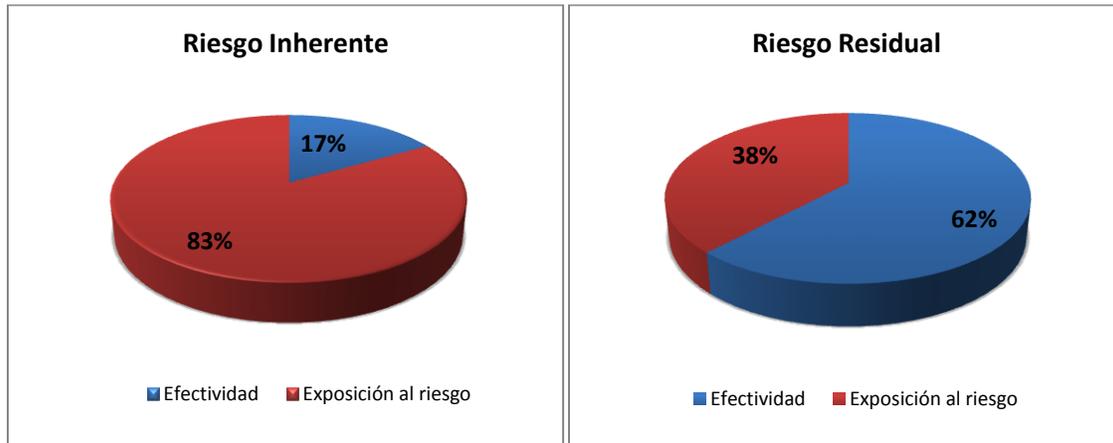
- ✓ Atención distribuida, decisión centralizada, validación en el Back Office
- ✓ Procesos automatizados, autocontrolados y con reglas de negocio unificadas
- ✓ Esquema de operación: Front, Middle y Back Office
- ✓ Gestión de usuarios y privilegios – Directorio activo
- ✓ Definición de proyectos asociados a la seguridad en base de datos, transferencia segura de archivos y prevención de fuga de información.

Adicionalmente, se puede concluir que la exposición al riesgo de corrupción pasa del 83% al 38% dada la efectividad de los controles que se están implementando. Tal como se presenta en las siguientes gráficas.

RIESGOS INHERENTES	CANTIDAD	%
EXTREMO	70	83%
ALTO		
MODERADO	14	17%
BAJO		
TOTAL	84	100%

RIESGOS CONTROLADOS	CANTIDAD	%
EXTREMO	32	38%
ALTO		
MODERADO	52	62%
BAJO		
TOTAL	51	100%

EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES



Un mayor detalle de la información documentada en la administración del riesgo de corrupción podrá ser verificada en la herramienta VIGIA, la cual es administrada por la Gerencia de Gestión de Riesgos de Colpensiones.

2.2 POLÍTICA ANTITRÁMITES COLPENSIONES

Colpensiones desarrolla la estrategia antitrámites a través de la Oficina de Ingeniería de Procesos, OIP, que tiene como objetivo fundamental atender los requerimientos de los líderes de las áreas y adoptar estrategias y mecanismos dirigidos a rediseñar, implementar, estandarizar, simplificar, eliminar, optimizar y automatizar los procesos, procedimientos, las actividades o las funciones de la empresa, sea directamente o a través de externalización de procesos, a fin de contribuir a la eficiencia en la adecuada prestación de los servicios a los ciudadanos.

Se diseñó e implementó el modelo de operación por procesos, el cual está orientado a atender a nuestros afiliados y pensionados; integrando transversalmente a todas las dependencias, pues los procesos misionales que apoyan la operación de Colpensiones se incorporan en una sola herramienta de gestión integrada a las aplicaciones, que controla y monitorea permanentemente el cumplimiento de los compromisos con los ciudadanos.

Como continuidad de la política, la prioridad fundamental para el año 2014, consiste en continuar con la etapa de estabilización de la operación, a través del mejoramiento permanente de los procesos misionales, y la retroalimentación que en su ejecución ha permitido evidenciar que presentan algún truncamiento en el normal desarrollo de los mismos, para lo cual se trabajará la integración faltante a través del desarrollo e implementación de microprocesos, y finalización de la automatización de todos los procesos y aplicaciones requeridos para todas las etapas de la cobranza la cual cumple con todo lo requerido para la automatización de los mismos como se indica en el numeral siguiente.

Implementación del Modelo de Operación por Procesos de Colpensiones

- Realizar el diseño detallado de los procesos de toda la organización bajo la metodología BPMN.
- Comprende la integración de los procesos a través del desarrollo de las etapas de :
 - Modelamiento
 - Modelo de datos
 - Establecimiento de formas
 - Definición de las reglas del negocio aplicadas a cada proceso
 - Integración de recursos
 - Integración con sistemas internos y externos, encadenamiento de subprocesos

2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la perspectiva de promover y ejecutar políticas públicas inspiradas en la cultura del buen gobierno, las entidades del Estado han avanzado significativamente en la apertura, promoción y definición de estrategias que promuevan la transparencia, la confianza pública, la participación, la eficiencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

La Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, es una entidad nueva, moderna, creada por el Gobierno Nacional para escribir un nuevo capítulo en la historia de la protección social de los trabajadores colombianos, razón por la cual la interacción con los ciudadanos, el intercambio de información permanente y la promoción de espacios de diálogo adquieren especial relevancia.

En el último trimestre de 2013 Colpensiones decidió reorientar su estrategia de comunicación hacia un enfoque más abierto a los ciudadanos, de manera que estos puedan saber y tengan derecho a saber si se están o no administrando adecuadamente los aportes que semana a semana y mes a mes realizan millones de trabajadores que han puesto su futuro en manos de nuestra Entidad.

En 2014, este modelo de integración entre el derecho de la ciudadanía a tener acceso a la información y la obligación de Colpensiones de rendir cuentas de su gestión se enmarcará en una estrategia de participación ciudadana que ponga al alcance de las personas en forma amplia y oportuna la información pública que posee, haciendo uso de los instrumentos de interactividad en red que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Dicha estrategia parte de la necesidad de Colpensiones de adaptarse a una dinámica que resuelva en forma prioritaria las metas definidas en el Plan de Acción de la Corte Constitucional, sin dejar de lado la obligación de promover, educar, formar e informar a sus ciudadanos. Y en este contexto la iniciativa de rendición de cuentas y participación ciudadana que se formula en este documento refleja la convergencia de responsabilidades y roles de los actores internos y externos que deben sumarse para que se cumplan los objetivos propuestos.

Para promover este control social a la labor de Colpensiones se hace necesario fortalecer las herramientas de comunicación e información en doble vía, los canales de atención y servicio ciudadanos, los espacios de diálogo presencial y virtual entre la Entidad y sus usuarios y los programas de capacitación y asesoría que multipliquen la confianza de los empleadores, trabajadores y ciudadanos en general en la gestión financiera y operativa de la Entidad.

Finalmente este plan permitirá demostrar que la modernización del sistema pensional colombiano, no solo está basada en la cantidad de solicitudes atendidas sino en la calidad de las decisiones que en adelante ser adopten para cada ciudadano que ha labrado su futuro con constancia y dedicación.

Colpensiones reconoce en la participación ciudadana la mejor aliada para que el nuevo modelo de protección para la vejez que se viene implementando responda a los principios y estándares de un buen gobierno corporativo, garanticen una gestión pródiga y transparente, cuente con procesos ordenados y reglados, con una clara distribución interna de responsabilidades, con un código de ética y con buenas prácticas de gestión y servicio público.

Aspectos Normativos de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Para construir y fortalecer una cultura democrática, COLPENSIONES encuentra en la participación ciudadana la mejor herramienta para incidir efectivamente en las decisiones que tienen que ver con la administración de los recursos públicos, la superación de las inequidades sociales, la rentabilidad social y la sostenibilidad de su operación.

Para ello, se hace necesario articular y poner a disposición de los ciudadanos las instancias y formas de participación definidos en la Constitución y la legislación colombiana para tal fin, apoyados en la utilización eficiente y masiva de herramientas tecnológicas que acerquen la entidad a sus usuarios y les permita, a través de ellas, ejercer sus derechos.

Estos derechos cobijan todas las formas de comunicación en doble vía, considerando que los ciudadanos deben ser informados y al mismo tiempo expresar sus opiniones. Desde la Constitución Política de Colombia se establece el concepto de “Democracia Participativa” como una forma de salvaguardar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a hacer parte de las decisiones de la agenda de Gobierno y de la construcción de políticas públicas.

De igual forma, dentro de los fines esenciales del Estado, la Constitución establece los de “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”.

El Artículo 270 de la misma Carta Política Artículo 270 fija que *“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”*.

Una de las herramientas más fuertes otorgadas a los ciudadanos por la Constitución de 1991 es el Derecho de Petición, consagrado en el Artículo 23, y por medio del cual *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Por otra parte, en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 Prosperidad para Todos, se dice que la participación ciudadana “se entiende como la condición y el requisito necesario para el ejercicio de una ciudadanía activa, en virtud de la cual los individuos se involucran en asuntos que son relevantes para sus comunidades”.

A estos marcos normativos fundamentales se suman otras instancias de participación ciudadana que la legislación colombiana ha previsto y que se resumen así:

- **Veedurías Ciudadanas: Ley 850 de 2003**

A través de las cuales los ciudadanos ejercen el derecho a la participación y fiscalización de la gestión pública, en ámbitos como planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos; el empleo de los recursos públicos, el logro de objetivos propuestos en términos de eficiencia, eficacia y celeridad.

- **Audiencias Públicas: Ley 489 de 1998.**

Mecanismo mediante el cual, los ciudadanos son convocados por las entidades estatales de manera pública, abierta, masiva, amplia y oportuna para expresar su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos, atender y acoger las quejas de la comunidad, rendir cuentas en términos presupuestales y de gestión, o toma de decisiones sobre un asunto de interés colectivo.

- **Rendiciones de Cuentas:**

Escenarios para que las entidades en forma permanente presenten informes y hagan balances de logros y resultados ante la comunidad, mediante un proceso abierto y participativo de convocatoria de todos los actores y sectores involucrados.

Estrategia

Con el objetivo de avanzar en la consolidación de COLPENSIONES como una Entidad nueva, moderna, transparente, confiable y eficiente, durante 2014 la estrategia se basará en un modelo de participación soportado por tres pilares fundamentales así:

- 1) **INFORMACIÓN:** Rendición de cuentas permanente sobre resultados y avances de la gestión institucional.



Figura 3. Pilares de la estrategia de información

2) INTERACCIÓN: Espacios de diálogo presencial y virtual para el intercambio de información, orientación, capacitación y educación.



Figura 4. Pilares de la estrategia de interacción

3) RETROALIMENTACIÓN: Medición de satisfacción en el servicio, valoración de percepción y reputación y solución de problemas.

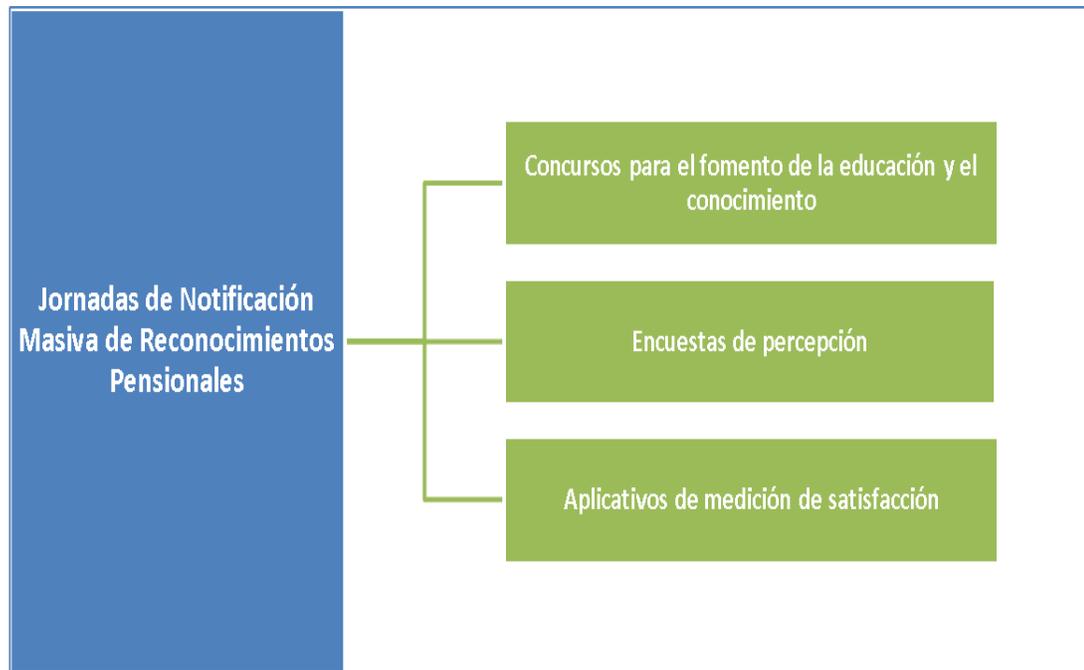


Figura 5. Pilares de la estrategia de retroalimentación

Integración de herramientas y escenarios institucionales de Rendición de Cuentas y Participación.

A continuación se presentan las herramientas y formas de participación ciudadana con que cuenta COLPENSIONES, teniendo en cuenta su alcance y usabilidad.

Portal Web: Esta página se encuentra en proceso de rediseño

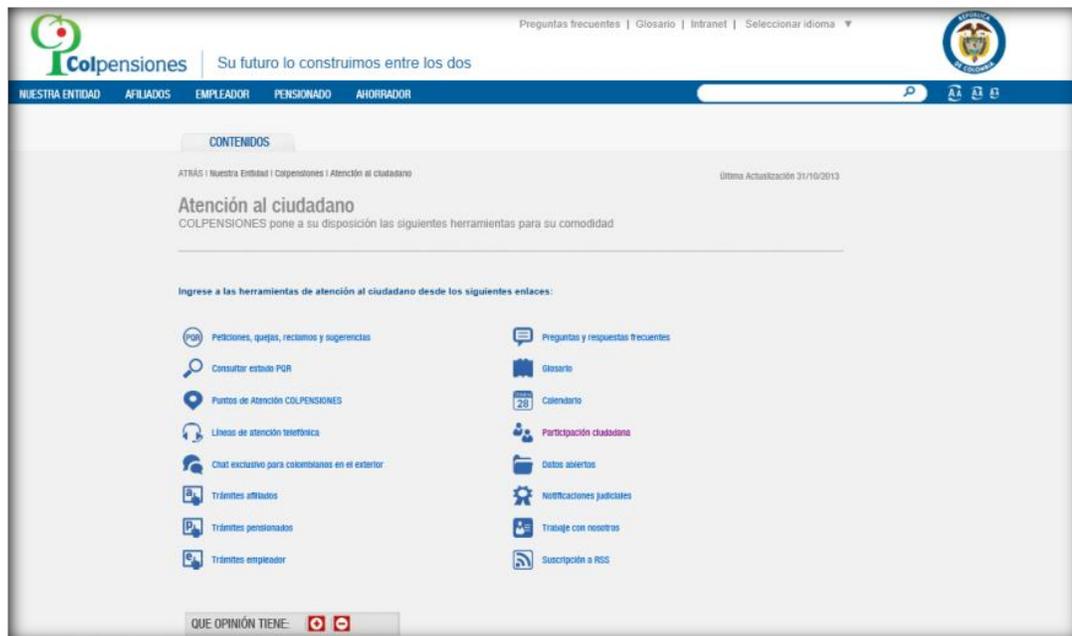
Ofrece espacios de comunicación e información para que los ciudadanos conozcan la labor de COLPENSIONES y participen dejando sus comentarios, haciendo sus preguntas, compartiendo sus inquietudes y comentarios así:

Home



Contiene secciones transaccionales, noticiosas e informativas, con elementos gráficos de interés para los ciudadanos y secciones en permanente actualización de documentos e informes de gestión a través de los cuales se rinde cuentas a la ciudadanía.

Atención al Ciudadano

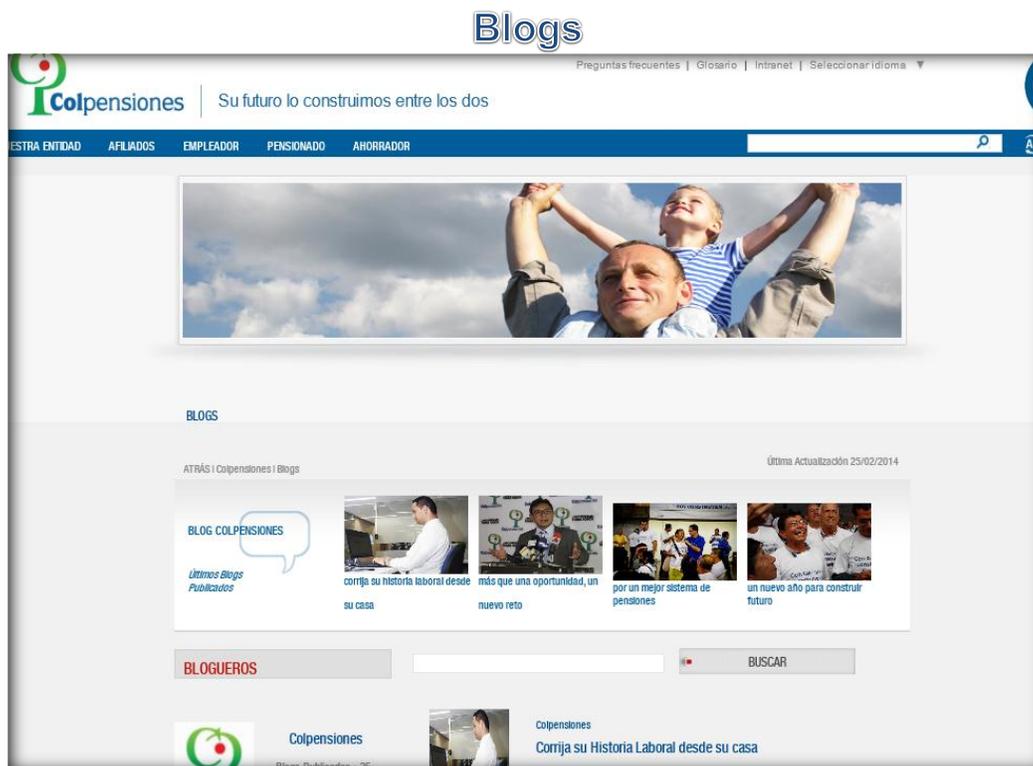


A través de este enlace los ciudadanos pueden:

- Hacer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en línea y consultar el estado de las mismas
- Identificar la dirección física de las Oficinas y Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC) y números telefónicos de contacto en todo el país
- Chatear desde cualquier lugar del mundo con los asesores virtuales del programa Colombianos en el Exterior
- Conocer datos abiertos de interés
- Realizar consultas y obtener respuestas a preguntas comunes en materia pensional



Contiene preguntas que permiten al ciudadano interactuar con la Entidad.



Con temas especializados y de actualidad para que los ciudadanos expongan sus comentarios y opiniones.

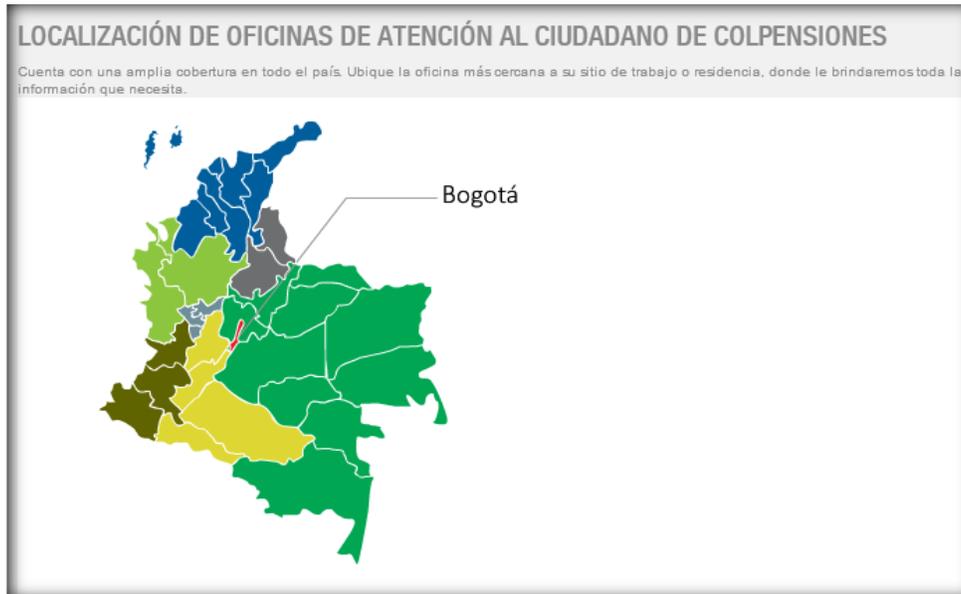
Redes sociales (fase 1)

Colpensiones emprendió un proceso de diagnóstico y monitoreo de redes sociales en la perspectiva de activar sus propios canales de comunicación digital en doble vía a través de Facebook y Twitter.

La implementación de las redes sociales de Colpensiones se constituirá en el eje transversal de la participación ciudadana y la rendición de cuentas mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En paralelo al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Corte Constitucional se vienen monitoreando las tendencias temáticas, y una vez se analicen que las condiciones son favorables para la apertura de dichos canales se hará la correspondiente divulgación y socialización de esta herramienta.

Red de Puntos de Atención



Colpensiones cuenta con una completa red de oficinas y Centros de Atención distribuidos en 49 ciudades y municipios del país. Su localización, horarios y datos de interés general se encuentran disponibles en el portal www.colpensiones.gov.co.

Los Puntos de Atención Colpensiones (PAC), constituyen un espacio para que los ciudadanos, además de radicar trámites, puedan recibir asesoría e información por parte de los agentes de servicio de la Entidad, sin costo alguno y sin necesidad de recurrir a intermediarios.

Uno de los aspectos importantes a optimizar es el uso de las pantallas y afiches electrónicos de los PAC, convirtiéndolos en elementos de comunicación, información y educación.

Jornadas de notificación masiva

Jornadas de notificación masiva de reconocimientos pensionales, conversatorios académicos, charlas de pre-pensionados, charlas empresariales, ferias de servicios.

Desde el último trimestre de 2013, y con el fin de facilitar el proceso de notificación a los ciudadanos a quienes les ha sido resuelta su solicitud, Colpensiones programa, organiza y realiza jornadas colectivas de notificación de reconocimientos pensionales en diferentes ciudades y municipios del país.

El enfoque de estas jornadas trasciende el simple acto de notificar al ciudadano del acto administrativo que resuelve su solicitud para convertirse en espacios donde se informa, escucha, educa y asesora a los ciudadanos. Algunos de ellos comparten con Colpensiones sus experiencias y emociones, las cuales se documentan y compilan para estructurar un banco de testimonios que en un futuro serán replicados a través de las redes sociales institucionales.



De otra parte y de acuerdo con la programación de la Vicepresidencia Comercial continuarán las jornadas y encuentros con diferentes segmentos y audiencias, con el fin de ofrecer asesoría y capacitación en Régimen de Prima y en Beneficios Económicos Periódicos, sistemas administrados por Colpensiones como parte del nuevo de protección para la vejez del Gobierno Nacional.

Dichas jornadas que mes a mes convocan cientos de ciudadanos, son espacios de especial importancia para el diálogo ciudadano y el intercambio de opiniones y experiencias que permita a la Entidad identificar mejoras en su modelo de servicio, atención y gestión.

A lo anterior se suman los conversatorios con el sector académico que desde enero de 2014 viene organizando la Entidad en diferentes ciudades del País, para que el Presidente de la Entidad y demás voceros establezcan un diálogo abierto y útil entre estudiantes, profesores y Colpensiones. Este segmento es de especial importancia para la Entidad, como quiera que la estrategia comunicativa busca impactar positivamente a las futuras generaciones de trabajadores para que entiendan la importancia de construir una historia laboral con perseverancia y disciplina.



Medios de Comunicación (Difusión amplia y permanente de la información generada por la Entidad para los ciudadanos)

Los medios de información, sean estos internos o externos, del nivel nacional, regional y local, así como aquellos asociados a las tecnologías de la información y las comunicaciones son una herramienta fundamental para la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Por ello, Colpensiones fortalecerá la estrategia de relacionamiento con los medios de comunicación y líderes de opinión en diferentes lugares del país, con el fin de lograr un efecto multiplicador de información, no solo de los resultados y avances de gestión, sino de las campañas e iniciativas de formación y educación pensional de la Entidad.

Actores y roles

Desde su entrada en operación Colpensiones ha identificado en su estrategia participativa diferentes Grupos de Interés o Audiencias así.

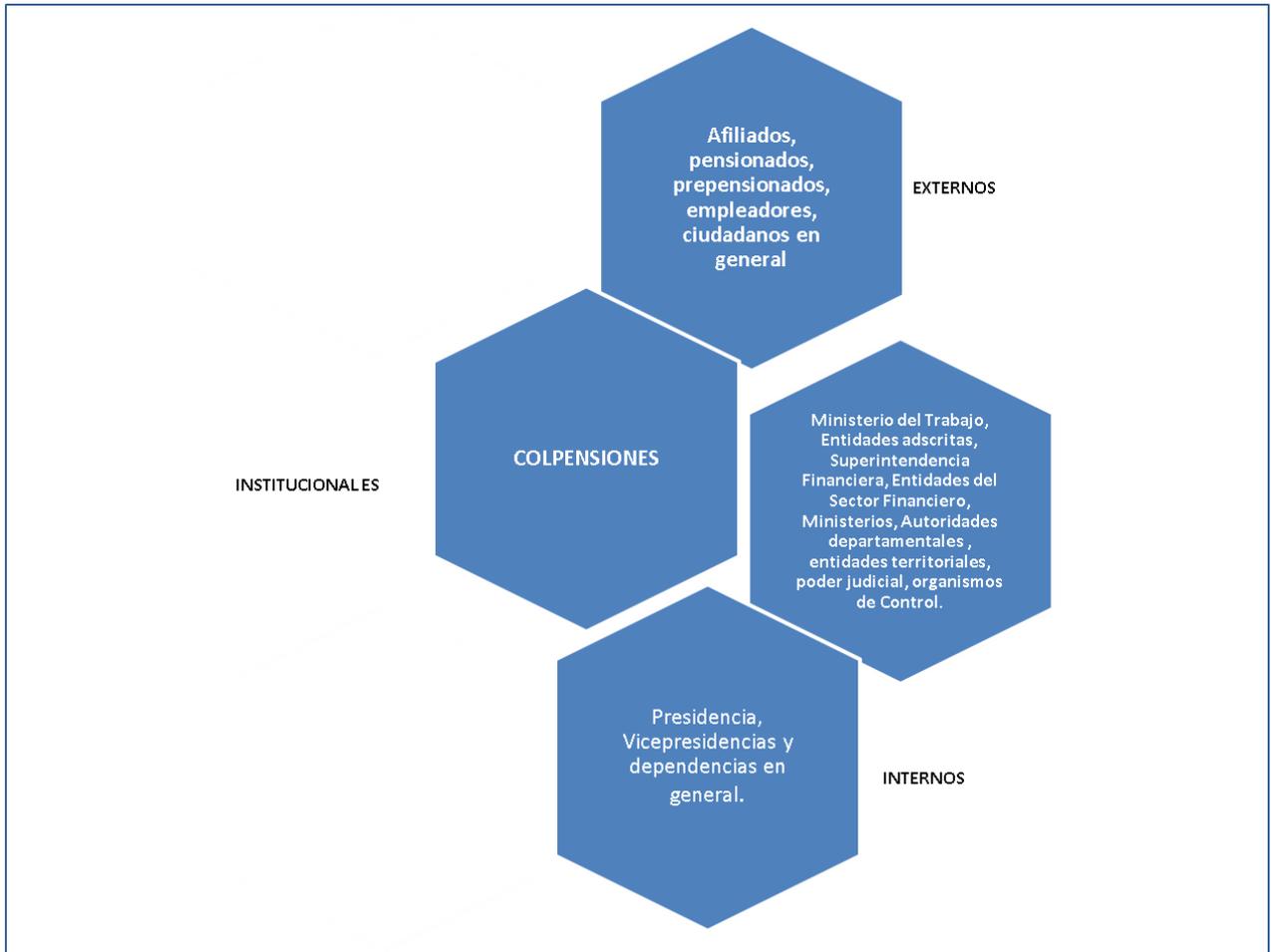


Figure 6. Relación de actores y roles

2.4 POLÍTICAS GENERALES PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Tienen como fin impulsar la cultura de servicio al ciudadano, establecer las responsabilidades en materia de atención y protección al ciudadano. COLPENSIONES en desarrollo del Sistema de Atención al Ciudadano –SAC ha adoptado las siguientes políticas en procura de la debida atención y protección del ciudadano:

1. Emplear la debida diligencia en el suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los ciudadanos, a fin de que éstos reciban la información y atención oportuna y respetuosa en el desarrollo de todas las relaciones que se establezcan con COLPENSIONES. En desarrollo de esta política, se ha establecido que todos los ciudadanos que requieran información de COLPENSIONES, la prestación de un servicio o el diligenciamiento de un trámite, en todo caso, obtendrán oportunamente una respuesta definitiva por parte de la Entidad o un compromiso de respuesta.
2. Informar de manera clara, oportuna, suficiente y cierta las condiciones de las operaciones y de los servicios ofrecidos por la Entidad, de tal forma que sea posible que los ciudadanos conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.
3. Velar por la satisfacción de los ciudadanos, con excelencia en los servicios prestados por la entidad, contribuir a la calidad de vida de éstos y sus familias con servicios oportunos que correspondan a los derechos que los mismos tienen, y construir relaciones de confianza y transparencia.
4. Contar con una herramienta que contribuya a la optimización, automatización y gestión de los procesos del Régimen de Prima Media con prestación definida y con la tecnología necesaria para soportar la operación de procesos y brindar un servicio eficiente y oportuno.
5. Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos y, tras la identificación de las causas generadores de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas.
6. Propiciar un ambiente de atención y respeto por los ciudadanos, mediante la aplicación de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno y la implementación del protocolo de servicio al ciudadano, procurando que la atención se brinde con amabilidad y respeto por parte de nuestro equipo humano.
7. Contar con campañas de educación financiera que permitan a los ciudadanos adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

8. Contar con actividades pedagógicas y de capacitación que impulsen la cultura de protección al ciudadano en los servidores de la Entidad y en especial en las personas encargadas de brindar atención a los ciudadanos, a efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

9. Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los ciudadanos, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más ciudadanos, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los ciudadanos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Derechos y deberes de los consumidores financieros

Los consumidores financieros tienen derechos y deberes que se derivan de las relaciones con la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

Principales derechos

- Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, de las diferentes modalidades de pensión.
- Seleccionar el régimen y trasladarse voluntariamente tanto de régimen como de administradora, de acuerdo con las normas aplicables en la materia.
- Acceder a las herramientas financieras que COLPENSIONES decida ofrecer, con el objeto de permitir al ciudadano conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de COLPENSIONES.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante COLPENSIONES, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio y ser notificado en debida forma y tiempo oportuno, bajo los parámetros legales de las decisiones que así lo requieran.

- Tener oportunidad de controvertir las decisiones de la Administradora a través de los recursos de Ley.
- Solicitar justificadamente la revisión o reliquidación de las prestaciones cuando haya lugar, allegando los soportes pertinentes.
- Los demás derechos que se establezcan en la Constitución y la Ley.
- **Principales deberes**
 - Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones y de las diferentes modalidades de pensión.
 - Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de capacitación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones así como los derechos y obligaciones que les corresponden.
 - Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de régimen.
 - Leer y revisar los términos y condiciones del formato de afiliación, así como diligenciar y firmar el mismo y cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones.
 - Mantener actualizada la información que requiera COLPENSIONES de conformidad con la normatividad aplicable y aportar la documentación en debida forma.
 - Informarse sobre los órganos y medios que COLPENSIONES ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
 - Propender por el uso de los mecanismos que COLPENSIONES ponga a disposición de los ciudadanos para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.
 - Pagar oportunamente los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.
 - Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones fijados por el COLPENSIONES como administradora del Régimen de Prima Media con prestación definida.
 - Suministrar información veraz, clara, completa y oportuna a COLPENSIONES para el trámite de las diferentes prestaciones y en los eventos en que la Entidad se lo solicite para el debido cumplimiento de sus deberes. Así mismo, actualizar los datos que así lo requieran.

- **Infraestructura**

COLPENSIONES cuenta con los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y con el equipo humano necesario para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, de acuerdo con el tamaño de la Entidad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

Infraestructura Física

La Entidad cuenta con su sede principal en la ciudad de Bogotá, a nivel nacional se encuentra distribuida en 8 Regionales (Bogotá, Centro, Antioquia, Sur, Caribe, Occidente, Santanderes y Eje Cafetero), las cuales permiten atender de manera personalizada a los Afiliados, Pensionados, Empleadores y Ciudadanos en general, a través de sus 76 puntos de atención COLPENSIONES distribuidos en todo el País de acuerdo a la densidad poblacional y las necesidades de cada región. Actualmente COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en 28 de los 32 Departamentos de Colombia.

En Bogotá, COLPENSIONES tiene 6 de sus 12 puntos de atención en los Supercades de la ciudad, definidos como supermercados de servicios, donde se integran un mayor número entidades públicas del orden distrital y municipal, empresas de servicios públicos domiciliarios y entidades privadas para asegurar un servicio integral, de fácil acceso y más oportuno a la ciudadanía.

Para el 2014 se planea la adecuación física de 6 oficinas las cuales requieren mejorar los espacios de salas de espera, puestos de trabajo y redistribución de áreas al servicio para los Ciudadanos. Adicionalmente para algunas de las ciudades que desde la entrada en Operación de COLPENSIONES han tenido una alta afluencia de Ciudadanos y trámites, se abrirán 5 nuevos Puntos de Atención al Ciudadano, lo anterior partiendo de una capacidad instalada que en su momento fue diseñada de acuerdo a la expectativa de atención del Régimen de Prima Media, sin contar con el significativo rezago de la anterior administradora que a la fecha generan que la capacidad instalada sea insuficiente para la demanda de Ciudadanos que nos visitan.

- **Contact Center:** Es un centro de atención multicanal que permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los afiliados, pensionados, empleadores e interesados en el Régimen de Prima Media; atendiendo los requerimientos mediante la recepción de llamadas, desarrollo de campañas outbound, atención de audio líneas, atención del chat y correo electrónico del Programa Colombianos en el Exterior, permitiendo así la ampliación de la cobertura no presencial.

Para el año 2014 se busca poder validar la identidad de los ciudadanos para así realizar trámites a través de este medio, tales como: solicitud de certificaciones y envío de historias laborales.

- **Página Web:** Es una herramienta en internet que permite ampliar la cobertura de contacto no presencial para atención de afiliados y pensionados; a través de la cual se pueden consultar y realizar transacciones tales como actualización de datos y generación de certificaciones y obtener información sobre el Régimen de Prima Media que administra Colpensiones. Igualmente a través de este canal los usuarios pueden presentar las PQRS.

En la Zona Transaccional se implementó la consulta de 6 certificaciones en línea: Afiliación, Pensión, No pensión, Devengados y Deducidos, EPS e Indemnización. Posteriormente se implementó el Nuevo Home, el trámite en línea de actualización de datos del afiliado y para el 2014 se pondrá a disposición de los ciudadanos el trámite de Corrección de Historia Laboral.

Estos desarrollos han permitido optimizar los canales de atención para los ciudadanos, ya que estos ahora pueden adelantar trámites en línea y hacer uso de los servicios ofrecidos a través del portal de COLPENSIONES.

Adicionalmente para este año se tiene el proyecto de “Estrategia Digital” que busca disponer los trámites y servicios en Línea continúa en ejecución para los ciudadanos. Así mismo, se implementó el Portal BEPS para la divulgación e información del programa.

Equipo Humano

Se inició la reestructuración de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra actualmente en curso. Dentro del proceso de reestructuración se creó la Gerencia de PQRS con el fin de centralizar la administración de las peticiones, quejas y reclamos y realizar un seguimiento detallado a la respuesta oportuna de las solicitudes.

Sobre el particular debe decirse que el decreto 2727 de 2013 asignó a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano las funciones de *“efectuar el monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, establecer los lineamientos para la gestión y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se radiquen en Colpensiones por cualquiera de los medios destinados a este propósito, establecer los lineamientos para la radicación, direccionamiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los usuarios internos y externos, realizar el reparto y seguimiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias recibidas y las respuestas generadas por las dependencias competentes.”*, entre otras.

Ahora bien, el decreto 2728 de 2013 mediante el cual se modificó la planta de personal de Colpensiones, aprobó la ampliación de la planta en 149 trabajadores oficiales, de los cuales 27 estarán a cargo de la administración de las peticiones, quejas y reclamos (PQRS), el seguimiento a las mismas, la calidad y la fijación de políticas.

Infraestructura Técnica

Colpensiones cuenta con una plataforma tecnológica que se soporta en los siguientes componentes: Servicios de Procesamiento, Sistemas de Información y Red de Comunicaciones.

Se dispuso de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento necesaria para soportar la ejecución de los diferentes procesos de negocio mediante el crecimiento y fortalecimiento de la granja de servidores y los sistemas de almacenamiento que soportan los sistemas de información Bizagi, Reconocimiento, Gestor Documental, Fabrica de Software y Web Services. Del mismo modo, se implementaron en un centro de datos secundario particiones de procesamiento adicionales con el fin de ejecutar los procesos de corrección de Historia Laboral con capacidades que mejoraron sustancialmente la velocidad de procesamiento con la que se contaba en la entidad.

Se fortalecieron los servicios de procesamiento mediante la implementación de un balanceador de cargas por hardware lo cual permitió la adición de capacidades de procesamiento adicionales y mejorar los tiempos de respuesta de los servicios de bizagi² y web services³.

Se adelantó el proceso de renovación de los servicios del centro de datos fortaleciendo los requerimientos técnicos con el fin de contar con infraestructuras de procesamiento y almacenamiento de alto desempeño, escalables, con crecimiento dinámico en línea así como el fortalecimiento de los servicios de monitoreo y la replicación total de la plataforma de producción al centro de datos alterno manteniendo idéntica configuración de capacidad en los dos centros de datos.

Se garantizó la renovación de las licencias de software para los servicios de correo electrónico garantizando la provisión de 2060 buzones de correo electrónico. Del mismo modo, se garantizó la renovación de las licencias de software de productos Microsoft.

Se garantizó la ejecución de los procesos del Orquestador de Operaciones del centro de datos mediante la implementación y/o mantenimiento de 171 flujos automáticos que soportan diferentes procesos de negocio.

Servicios de procesamiento

² Bizagi: Herramienta BPM “Business Process Management” orientada a la Administración y automatización de Procesos Misionales de la Entidad que permite el control y seguimiento de cada uno de ellos en tiempos de ejecución y resultados.

³ Soluciones de software orientadas a permitir la integración y comunicación entre uno o varios aplicativos.

Para el año 2014 se tiene previsto, dentro del proceso de implementación de los nuevos servicios de centros de datos, actividades tendientes a mejorar la capacidad, seguridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Estas actividades comprenden:

1. La provisión de infraestructura de procesamiento y almacenamiento de alto desempeño con capacidad para realizar crecimiento dinámico en línea.
2. Fortalecimiento de los servicios de monitoreo orientado a servicios.
3. Fortalecimiento de los recursos y perfiles del personal que administra la solución de centros de datos.
4. Replicación total de la plataforma de producción al centro de datos alterno manteniendo una configuración igual a la del centro de datos principal.
5. Implementación de los servidores en segmentos de red seguros de conformidad con el diseño establecido.
6. Creación de granjas de servidores mediante la implementación de balanceadores de carga para los servicios faltantes.
7. Implementación del servidor de archivos en una granja de servidores físicos.
8. Mejoramiento de los procesos de gestión de infraestructura. Procedimientos, documentación, e indicadores.

Sistemas de Información

Para cubrir las necesidades que en materia de sistemas de información se presenten, COLPENSIONES ha implementado una estrategia gradual focalizada en las siguientes categorías:

- Reprogramación de portales del ISS (aportante y afiliados) para COLPENSIONES.
- Servicios Web para BPM.
- Malla de validación PILA.
- Calidad de datos. Requerimientos de proyectos de depuración y validación de datos.
- Portal de aplicaciones.
- Adquisición de aplicativos existentes en el mercado necesario para los procesos de la entidad. Por ejemplo, La adquisición de una herramienta de Inteligencia de Negocios y de una herramienta de software para la gestión de BEPS – Beneficios Económicos Periódicos” mediante la modalidad de Outsourcing.

Actualmente se adelanta por medio de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, la definición e implementación de los Roles Empresariales para Colpensiones, como un mecanismo para estandarizar y controlar la asignación de privilegios dentro del proceso de Administración de Usuarios. Esta actividad se encuentra en periodo de oficialización y divulgación de los Roles ya

aprobados por las áreas. Colpensiones orientará sus esfuerzos a implementar el procedimiento de gestión de usuarios y privilegios alineado a la asignación de los accesos a través de las matrices de Roles Empresariales y los conflictos de segregación. Las “Matrices de Roles Empresariales” son aprobadas por cada uno de los Directivos de la Organización y permiten alinear las políticas relacionadas con el control de acceso.

Red de Comunicaciones

Se ha implementado una red de comunicaciones para interconectar las diferentes oficinas del nivel central, las remotas e Internet a través de la red IP/MPLS de ETB de forma robusta, redundante y flexible, que está en capacidad de soportar los servicios de datos, video y voz sobre IP sobre una misma plataforma multiservicio.

El Data Center principal definido por COLPENSIONES es el punto principal de la red de datos y simultáneamente se permite la comunicación entre oficinas sin necesidad de depender del punto principal. Esta topología multipunto permite incorporar soluciones de Data Center como Centro de Cómputo Principal o de contingencia ya que permite a COLPENSIONES redireccionar su operación a un Centro de Cómputo Alterno. En ese caso, la sede principal de COLPENSIONES se comporta como una sede remota más de la red de datos.

Las actividades de mayor relevancia para el 2014 a las cuales se dará continuidad desde el 2013 son:

- Aseguramiento de equipos de enrutamiento administrados por el proveedor ETB: Dada sensibilidad de la información que maneja COLPENSIONES, se inició el análisis, desarrollo y aplicación de las mejores prácticas de seguridad sobre los equipos de enrutamiento de COLPENSIONES sobre las 72 sedes y equipos de terceros, se proyecta finalizar esta actividad para el 1er trimestre de 2014.
- Configuración de Calidad de Servicios (QoS) para el servicio de Voz sobre IP (VoIP): Se realizó en conjunto con el proveedor de enlaces de comunicaciones ETB, la configuración en las sedes principales de la opción de calidad de servicio (QoS), para el servicio de voz sobre IP (VoIP), garantizando así los recursos de transmisión necesarios para el buen funcionamiento de la telefonía. Se tiene programado finalizar esta para el 1er trimestre de 2014.

Para al año 2014 las actividades propuestas son:

- Dar continuidad a los servicios de comunicaciones, con los parámetros de mejora continua apoyados en las actividades de mantenimiento, optimización y mejoramiento de la infraestructura instalada.

- Continuar en la mejora continua sobre los temas de seguridad de la información sobre los equipos y soluciones que soportan la infraestructura de comunicaciones de COLPENSIONES.

Capacitación

Una política de COLPENSIONES relacionada con el desarrollo del talento humano es orientar y promover las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos de tal manera que su desempeño desde el ingreso y su permanencia se fundamenten en el mérito y en el cumplimiento de los principios de la función administrativa y del servicio al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones ha desarrollado un modelo de Gestión del Conocimiento dirigido a los servidores y colaboradores, con el fin de contar con un equipo humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad, para brindar atención a los ciudadanos y satisfacer las necesidades de éstos.

Para lograr esto, se parte de la gestión del conocimiento y la información al interior de la organización, entendiendo que la correcta administración del aprendizaje conlleva a identificar, capturar, aprender, transmitir y poner al servicio de todos, la información y conocimientos necesarios para mejorar procesos, agilizar la solución de problemas e incrementar la productividad.

Estructura del Modelo de Gestión del Conocimiento

El Programa de Gestión del Conocimiento busca desarrollar actividades de formación y capacitación para los servidores de la empresa, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y el fortalecimiento de competencias laborales con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva en el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y el eficaz desempeño del cargo. Tiene las siguientes líneas de acción:

- **Inducción**
El programa de inducción, tiene por objeto iniciar al servidor en su integración a la cultura organizacional, al sistema de valores de la empresa, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca del direccionamiento estratégico y crear sentido de pertenencia hacia COLPENSIONES.
- **Reinducción**
El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del servidor público a la cultura, direccionamiento estratégico y a los cambios organizacionales, fortaleciendo su sentido de pertenencia y alineándolo con los objetivos de COLPENSIONES.
- **Entrenamiento en el cargo**

El programa de entrenamiento en el cargo está encaminado a la preparación que se le imparte al servidor público en el ejercicio práctico de las funciones que tendrá que desarrollar en el cargo para el cual fue contratado, una vez inicia sus actividades.

Desde el momento de la vinculación a la organización

- **Escuelas de Aprendizaje**

Las Escuelas de Aprendizaje tienen como finalidad organizar y planificar contenidos temáticos que permitan a los servidores la apropiación de temas específicos que respondan a la misión y visión de la organización.

Las Escuelas de Aprendizaje son las siguientes:

- Escuela Formador de Formadores: La Escuela Formador de Formadores es una estrategia para gestionar procesos de enseñanza – aprendizaje al interior de COLPENSIONES, de tal forma que le permita a los servidores públicos desempeñar el rol de facilitadores internos en las actividades de capacitación y formación para la correcta transmisión y multiplicación del conocimiento dentro de la organización.
- Escuela del Servicio con Calidad en la Operación (ESCALO): La escuela tiene como objetivo lograr la transmisión del conocimiento en temas propios de COLPENSIONES, tales como, Régimen de Prima Media, Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, Servicio al Ciudadano, Gestión del Riesgo y Sistema Integrado de Gestión. Está dirigida a todos los servidores públicos vinculados a la entidad y sirve como instrumento para alcanzar la misión y visión de COLPENSIONES.

- **Programas de actualización**

Es el conjunto de acciones de capacitación y formación que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, se ejecutarán para responder a las necesidades que fueron identificadas por una o más áreas y en su mayoría corresponden a temáticas tendientes a actualizar los conocimientos necesarios para desarrollar funciones afines en un grupo amplio de servidores públicos.

De igual manera, la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano junto con el área de Talento Humano, realiza la reinducción y capacitación para las personas que asumen el cargo de agentes de servicio, facilitadores y jefes de punto, de esta manera se afianzan y se actualizan los conocimientos tanto en procesos como en la normatividad legal.

Capacitación Continua

La información del SAC se mantendrá disponible para diversos requerimientos a través de la página de Internet de la Entidad.

DIVULGACIÓN EXTERNA	
MEDIO	Página Web
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Anual
TIPO DE INFORMACIÓN	Información SAC
RESPONSABLE	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Tabla 2 Divulgación externa

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, en concurso con la Vicepresidencia de Talento Humano realizarán el diseño, la programación y la coordinación de los planes anuales de capacitación sobre el SAC, dirigidos a todas las áreas y servidores.

El programa de capacitación del SAC se realizará de la siguiente manera:

1. Semestralmente se actualizará en el plan de capacitación del SAC.
2. Anualmente se realizará la capacitación para todos los servidores de la Entidad.
3. Cuando sea requerido por la Vicepresidencia de Talento Humano, se procederá a capacitar a nuevos servidores.

	CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN	CAPACITACION CONTINUA
ALCANCE	Nuevos servidores	Todos los servidores
HERRAMIENTAS A UTILIZAR	Presentación SAC / ESCALO	Presentación SAC / ESCALO
FRECUENCIA	Por requerimiento de VP Talento Humano	Semestral (virtual) Anual (presencial)

Tabla 3 Capacitación de inducción

- **Educación Financiera**

La Vicepresidencia Comercial es la encargada de diseñar las actividades pedagógicas de educación financiera dirigidas a los ciudadanos, las cuales estarán enfocadas en brindar información sobre productos y servicios que ofrece COLPENSIONES, obligaciones y mecanismos de protección de los derechos de los ciudadanos.

Así mismo, el portal WEB dispone de la biblioteca "RPM", a través de la cual los ciudadanos podrán ampliar sus conocimientos acerca del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, sus beneficios y requisitos como herramienta para la toma de decisiones informadas.

Para el 2014 se tiene previsto crear un programa de educación virtual para los Pre-pensionados, en donde tendrán la oportunidad de conocer e interactuar con temas tales como Historia Laboral, requisitos y documentos necesarios para el trámite de su pensión, normatividad y temas de calidad de vida para su próxima etapa como Pensionados.

- **Información Al Ciudadano**

COLPENSIONES cuenta con una estrategia de Comunicación Institucional, mediante la cual se busca brindar información y orientación a los ciudadanos a través de mecanismos eficientes, oportunos y con estándares de calidad.

La Comunicación Institucional hace parte del Direccionamiento Empresarial en la Cadena de Valor de la Entidad, para crear confianza en el relacionamiento con los ciudadanos, aumentar la visibilidad y la transparencia de la gestión institucional y contribuir al propósito empresarial de generar rentabilidad social, en la medida en que integra elementos informativos que permiten a los ciudadanos contar con elementos de juicio claros y suficientes para elegir la manera en que quieren construir su Futuro con COLPENSIONES.

A través de diferentes canales, el ciudadano puede obtener información amplia y clara relacionada con los productos y servicios ofrecidos para su afiliación, cotización y obtención del reconocimiento pensional. El Suministro de Información constituye uno de los niveles de protección a los ciudadanos puesto que asegura una adecuada toma de decisiones.

Los lineamientos de la Comunicación Institucional están definidos en la Política Editorial de COLPENSIONES, disponible en la Página de Internet de la Entidad.

De otra parte, la Vicepresidencia Comercial define los mecanismos para suministrar información adecuada a los ciudadanos, sobre los diferentes productos y servicios brindados por COLPENSIONES, así como las tarifas asociadas a los mismos, de acuerdo con los términos previstos en la ley, y de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, coordinará la publicación en la página WEB de COLPENSIONES, del texto de los contratos estandarizados que se llegaran a utilizar en COLPENSIONES para productos y servicios masivos. La información se actualizará cada vez que se realicen modificaciones a los mencionados textos.

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, COLPENSIONES informará a los consumidores financieros, como mínimo:

a. Las características de los productos o servicios que se prestan y los costos asociados a los mismos.

- b. Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- c. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- d. La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

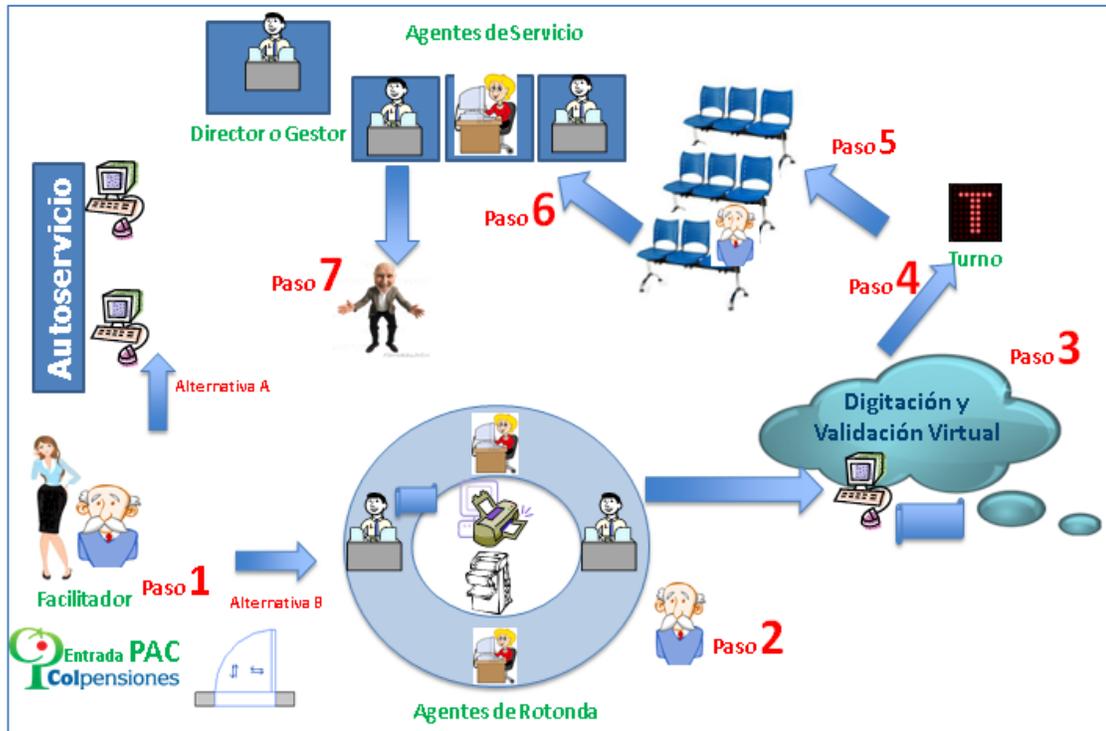
- **Protocolo para el buen servicio en los puntos de atención y canales alternos**

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano a través de este documento pretende organizar de una manera uniforme aspectos para que la prestación del servicio en cada uno de los Puntos de Atención Colpensiones (PAC), CADES y canales alternos (Página Web y Contact Center) satisfaga de una manera amable y eficaz las necesidades y expectativas del ciudadano que se acerca a obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, formular un reclamo y/o proponer una sugerencia, de la mejor manera posible por medio de una respuesta o una carta de compromiso.

Con las herramientas señaladas, se propone brindar un servicio de calidad que requiere el compromiso de cada uno de los funcionarios de COLPENSIONES, estableciendo como objetivo común generar una cultura de servicio aplicando los Códigos de Ética y del Buen Gobierno, contribuyendo a la calidad de vida de los ciudadanos y sus familias con la oportunidad que corresponda a los derechos que los mismos tienen, construyendo relaciones de confianza y transparencia.

- **Modelo De Servicio**

Con el objetivo de garantizar una efectiva prestación del servicio a nuestros ciudadanos para satisfacer sus necesidades relacionadas con el Régimen de Prima Media, COLPENSIONES dispuso en los Puntos de Atención de Colpensiones un “Modelo de Servicio”, teniendo en cuenta la demanda de Ciudadanos que se esperaba recibir conforme a la estructura de procesos planteada en Colpensiones. Por lo anterior se planteó el modelo que se presenta en la siguiente gráfica, a fin de que el ciudadano pudiese realizar sus trámites en el menor tiempo posible, de forma tal que obtuviese por parte de la Entidad un compromiso o la respuesta inmediata a sus requerimientos.



- PASO 1.** El Ciudadano ingresa al Punto de Atención Colpensiones (PAC); donde un facilitador le ofrece dos opciones, según el caso: a.) Utilizar los pedestales de autoservicio y/o afiches electrónicos ó b.) Dirigirse a la Rotonda para la presentación y radicación de sus documentos, verificando previamente que estén completos con los formularios diligenciados.
- PASO 2.** En la Rotonda, el Ciudadano radica su solicitud, allegando los documentos de soporte que le fueron indicados con los formularios correspondientes completamente diligenciados.
- PASO 3.** Los documentos son digitalizados y enviados al Back Office.
- PASO 4.** Al ciudadano se le asigna un turno de espera.
- PASO 5.** El Ciudadano aguarda la validación de la información, en la sala de espera.
- PASO 6.** Los Agentes de Servicio, una vez han validado los documentos y obtenido respuesta en línea, llaman al ciudadano para hacerle entrega de la respuesta inmediata a su requerimiento o, en caso contrario de una comunicación con una fecha de compromiso de respuesta.
- PASO 7.** Fin del proceso de servicio en el PAC

El procedimiento de atención en los Puntos de Atención Colpensiones (PAC) cuenta con la siguiente estructura:

1. **Facilitador:** Es la persona que orienta y guía al ciudadano respecto a los trámites que puede realizar en Colpensiones y los requisitos documentales para la radicación de la solicitud que se requiera.
2. **Agentes de Rotonda:** Es un punto físico dentro del Punto de Atención Colpensiones (PAC) que cuenta con un escáner que permite al Agente de Rotonda, radicar y digitalizar la

documentación presentada por el ciudadano. En este punto se radican, digitalizan, clasifican y se direccionan los trámites de acuerdo a las áreas competentes.

3. **Agentes de Servicio:** Son las personas encargadas de entregar la respuesta o compromiso de respuesta al Ciudadano conforme al resultado de las validaciones realizadas por el Back Office, y de orientar al Ciudadano respecto a las acciones que debe realizar en lo sucesivo para hacer efectivo el trámite solicitado ante Colpensiones.
4. **Director del Punto de Atención Colpensiones (PAC) o Gestor de Servicio (en Supercades-PAC):** Es el responsable de la operación del punto de Atención Colpensiones, orienta a los Agentes de Servicio y a los Agentes de Rotonda cuando existen necesidades de profundización conceptual o normativa al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, así mismo realiza la apertura y cierre de la oficina.
5. **Zona de Autoservicio:** Conformada por los medios tecnológicos dispuestos a los ciudadanos para trámites rápidos o consultas de información. Entre ellos Colpensiones ha puesto a su disposición los siguientes: Pedestal, Audio línea y Afiches electrónicos.

- **Proceso de Atención en el Punto de Atención de Colpensiones**

- a) Organización de la fila de los ciudadanos antes de su apertura: Unos minutos antes de la apertura de la oficina y si las condiciones lo ameritan, los facilitadores salen a abordar a los ciudadanos a fin de dar organización a los ciudadanos para que su ingreso sea rápido y sean orientados adecuadamente dentro de la oficina para dirigirse al funcionario que va a atender su trámite.
- b) Apertura de la oficina: Las personas ingresan y deben ser acomodadas en las sillas, donde se les da la bienvenida y se les explica el modelo de servicio para la atención de su trámite.
- c) Radicación de documentos: Las personas con los documentos revisados deben pasar a la rotonda de manera controlada, con el fin que sean radicados los trámites teniendo especial cuidado en que correspondan al mismo. Aquí se debe tener presente no solo la selección del trámite, sino la escogencia del subtrámite, la cual determina los documentos que se exigirán al Ciudadano.

Una vez radicado el trámite, debe indicársele al Ciudadano el número del radicado y el tiempo de espera, para que pase a la sala, si así lo desea; de lo contrario podrá marcharse y recibir respuesta a través de correspondencia.

- d) Atención Agente de Servicio: El Agente de Servicio debe tener con frecuencia la supervisión del Director(a) de Oficina, para lograr la correcta y oportuna evacuación de los trámites. Las peticiones que los ciudadanos realizan, en su gran mayoría, pueden ser resueltas directamente por los Agentes de Servicio como respuesta inmediata, al contar con la información y el conocimiento para ello.

- e) Cierre de oficina: El Director(a) de Oficina o Gestor de Supercade debe garantizar el correcto cierre en el sistema para cada uno de los Agentes de Rotonda y Agentes de Servicio, es decir el cierre y transferencia a las áreas competentes de todos los casos radicados durante el día por los Ciudadanos, generando la validación del contenido y cierre de la tula, para continuar con el debido trámite de archivo de los documentos recibidos durante la jornada.

3 OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción fue formulado con los siguientes objetivos:

- Culminar el proceso de estabilización de la empresa que permita resolver los casos pendientes de la Represa-ISS.
- Poner al día las solicitudes presentadas a Colpensiones que se encuentran en proceso de respuesta.
- Continuar con la implementación de los procesos automatizados de la empresa para mejorar tiempos de respuesta y control de la gestión.
- Desarrollar iniciativas que le permitan mejorar los procesos misionales del Régimen de Prima Media.
- Desarrollar los proyectos necesarios que garanticen la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos, BEPS.
- Continuar con los proyectos orientados a garantizar la seguridad de la información que administra la empresa enmarcados dentro del Direccionamiento Estratégico de tecnologías de Información.
- Avanzar en el modelo de participación ciudadana para Colpensiones que permita una participación activa de los grupos de interés de la empresa.
- Garantizar la continuidad de la ejecución de los proyectos que continúan de la vigencia anterior.

4 SUPUESTOS DEL PLAN DE ACCIÓN

Así mismo, para la formulación del plan se tuvieron en cuenta los siguientes supuestos:

- El Plan de Acción esta alineado al marco Estratégico de la empresa, es decir, en torno a la misión, visión y objetivos, valores y focos estratégicos de la empresa.
- La empresa se centrará en el corazón del negocio dejando que operadores especializados, soportados en TIC's, asuman las tareas secundarias o de apoyo, lo que fortalecerá el acceso a la información, la atención de los requerimientos y la relación de largo plazo con los afiliados y aportantes.
- El esquema de relacionamiento con las entidades de gobierno, los órganos de control y en general con la sociedad se centrará en la constitución de mesas técnicas que busquen construir soluciones innovadoras, que ataquen los problemas que afectan la gestión de Colpensiones, con lo que se espera mejorar los procesos para dar respuestas efectivas y oportunas a los requerimientos de los ciudadanos.
- Ampliación a julio del año 2014 para la ejecución del Plan para corregir el atraso del Régimen de Prima Media.
- El plan de acción esta articulado con el plan de adquisiciones y el presupuesto anual de la empresa.

5 PROYECTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS BEPS

Los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS son un nuevo mecanismo autónomo, creado por la Constitución Nacional a través del Acto Legislativo 01 de 2005, que tiene como población objetivo aquellas personas de bajos recursos que por su nivel de ingresos no cumplen los requisitos para obtener una pensión. Los participantes en el esquema de BEPS al final de su vida laboral obtendrán un Beneficio Económico Periódico en su vejez con base en su esfuerzo de ahorro y un subsidio monetario otorgado por el Estado para mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores más vulnerables.⁴

Los proyectos formulados para la entrada en operación de BEPS por parte de Colpensiones buscan generar acciones coordinadas y de manera ordenada en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 604 del 1 de abril de 2013 y su modificadorio el Decreto 2983 del 20 de diciembre de 2013, se orientan a temas como el diseño en el manejo de incentivos, mecanismos para el financiamiento del sistema, el manejo de las PQRS, la implementación del sistema tecnológico que soporte sus operaciones, el manejo y gestión de la red de BEPS, la puesta en funcionamiento de la página web de los BEPS, entre otros, todo lo anterior para garantizar una eficiente operación de este servicios social complementario.

⁴ Documento CONPES Social 156 de 2012 - Diseño e implementación de los beneficios económicos periódicos (BEPS)

6 AJUSTES A PROYECTOS E INICIATIVAS

6.1 Gestión Misional y de Gobierno

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Investigación Gremios BEPS	Conocer la intención de los diferentes gremios a nivel nacional de patrocinar y apoyar el programa BEPS en cuanto a (aportes, logística, divulgación, educación, entre otros)	Realizar una investigación a fin de identificar grupos/gremios potenciales para patrocinio y apoyo al programa BEPS.	No. Gremios-grupos Investigados/No. gremios-grupos planeados	Gustavo Garcia	02/05/2014	31/07/2014

La Gerencia de Investigación y Desarrollo reformuló la iniciativa teniendo en cuenta que luego de varias discusiones sobre los objetivos de la investigación, se definió que el alcance de la iniciativa contempla únicamente la investigación para gremios y no una evaluación de impacto como habían recomendado al inicio de la vigencia organismos como el BID – Banco Interamericano de Desarrollo-, DNP – Departamento Nacional de Planeación- y el Ministerio de Trabajo a Colpensiones. De acuerdo con lo anterior, se ajustó la ficha técnica de la iniciativa en cuanto a objetivo, metas, fechas y líder para garantizar su adecuada ejecución.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Educación en Ahorro - Beps	Crear un programa de educación en ahorro, que permita dar a conocer los beneficios de pertenecer a Beps y genere impacto en los adultos en construir una cultura de ahorro y planeación ante la vejez.	Implementación de 2 estrategias una virtual y una presencial, necesarias para fomentar la cultura del ahorro en la población sujeta de pertenecer al programa Beps	Entregables Completos/Entregables Planeados Nº Estrategias Ejecutadas/ Nº Estrategias Planeadas	Gustavo Garcia	2/01/2014	31/12/2014

La Gerencia de Investigación y Desarrollo realizó una redistribución de planes operativos para que las cargas laborales queden distribuidas equitativamente, razón por la cual desde el mes de marzo el nuevo responsable de esta iniciativa será Gustavo Adolfo García. Adicionalmente se modificó la meta pasando de 3 estrategias a 2 debido a que se enfocó en las dos estrategias de más alto impacto, las cuales corresponden a la estrategia de educación virtual y educación presencial.

Formulación:

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
						Fecha de Inicio	Fecha final
Gestión Misional	Integración de los procesos de medicina laboral con Bizagi y otros aplicativos de apoyo y desarrollo de las funcionalidades en Bizagi	Integrar los diferentes sistemas que atienden procesos de medicina laboral realizando los desarrollos necesarios para ello	Integrar los diferentes aplicativos que atienden el proceso de medicina laboral	No. especificaciones automatizadas /No. total especificaciones definidas	Hermes Rodolfo Suarez Vega	10/02/2014	15/11/2014

El líder de la iniciativa redefinirá la misma de acuerdo a las directrices que se reciban de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones; no obstante las alternativas del líder para iniciar la ejecución de esta iniciativa se encuentran enfocadas a tres aspectos: 1) Retomar el módulo de medicina laboral (PCL-REVISION DE PENSIONES e IT) en BIZAGI para complementar y mejorar lo desarrollado a lo inherente a las actividades de Medicina laboral; 2) Rediseñar o replantear la Iniciativa de integración BIZAGI-SAMI-SABAS con otro operador ò 3) aplazar la Iniciativa y continuar con la forma manual que se ejecuta el pago de IT – incapacidades laborales-.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Diagnóstico e inclusión de mejoras a la aplicación de nómina de pensionados	Diagnósticar y mejorar la aplicación de nómina de pensionados para responder a los cambios normativos actuales.	Diagnóstico de la aplicación de nómina de pensionados para medir su adaptabilidad para incluirle mejoras; Tener Probadas y Aprobadas las mejoras desarrolladas (19 DEF Actuales, Planilla PILA, el manejo de la Pensión Familiar y mejora a las novedades Descuentos de Cajas de Compensación y control de embargos).	Diagnóstico elaborado Número de DEFs Aprobados / Número de DEFs a Aprobar x 100 Número de Ajustes (Cambios) desarrollados y Aprobados / Número de Ajustes (Cambios) Aprobados x 100	Doris Patarroyo	1/04/2014	31/12/2014

La líder de la iniciativa solicitó redefinir la ficha técnica para revisar el alcance ya que inicialmente estaba orientada únicamente a la evaluación del aplicativo de nómina de pensionados y posteriormente por la obligatoriedad de cumplir requerimientos normativos de urgente aplicación se incluyó el desarrollo de tres funcionalidades que corresponden a: manejo de pensión familiar, ajustes para el manejo de información de embargos de pensionados y la aplicación de descuentos complementarios de cajas de compensación autorizados por los pensionados.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Capacitación de Cambios de los Manuales de Reconocimiento Defensa Judicial	Suministrar a los abogados externos las herramientas jurídicas necesarias actualizar las estrategias de defensa judicial, con fundamento en los criterios jurídicos básicos para el reconocimiento de las diferenes prestaciones económicas y servicios complementarios	Dictar 8 capacitaciones a todos los abogados externos vinculados a las regionales en las cuales se encuentra dividida Colpensiones en el país.	No. de capacitaciones realizadas/No. de capacitaciones programadas	Germán Ponce	1/01/2014	30/11/2014

El líder de la iniciativa realizó una reformulación de la ficha técnica que permitiera responder a las contingencias que ha generado la expedición de los diferentes Autos de la Corte Constitucional y en especial a partir del Auto No. 110 de 2013 el cual se refiere a la importancia de mejorar la calidad de los actos administrativos, razón por la cual se implementó un Plan de Calidad y con este se evidenció la necesidad de unificar las Circulares 01 de 2012 y 04 de 2013 en un solo Manual denominado Manual de Reconocimiento o del Sustanciador, el cual contiene los criterios jurídicos de reconocimiento de prestaciones económicas, también se actualizó el Manual de Defensa Judicial, el cual contiene las estrategias de defensa dependiendo del tema que sea objeto de proceso judicial, todo lo anterior para ser dictado en la capacitación. Así las cosas, se ajustó el nombre, objetivo, la meta, el indicador y la fecha final la cual se adelantó un mes a la fecha final inicial propuesta.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Robotización de procesos	Robotizar los procesos manuales que actualmente se manejan en la Gerencia Nacional de Aportes y recaudo en los temas de Situado Fiscal, Devolucion de Aportes, Distribución y Registro contable del Recaudo.	Implementar una herramienta que permita robotizar los procesos manuales que actualmente se trabajan en la Gerencia, como son Devolucion de Aportes, Situado Fiscal, Distribución y Registro contable del Recaudo, permitiendo optimizar los tiempos y la generacion oportuna de informes o archivos.	No de Procesos Robotizados /No de Procesos a Robotizar	Jhon Leonardo Chavarro Forero	06/03/2014	28/11/2014

El líder de la iniciativa solicitó la redefinición del plan de trabajo de la iniciativa toda vez que en la primera ficha técnica, la primera actividad era desarrollar un estudio de mercado, se ajustó esta situación dado que se consideró que previo al estudio es necesario adelantar las actividades de definición detallada de los procesos y levantamiento de las especificaciones funcionales, con ello el estudio de mercado sería más acertado. Así las cosas, se modificó la fecha final de la iniciativa pasando del 31 de agosto a 28 de noviembre de 2014.

La Gerencia Nacional de Aportes tiene enfocado sus esfuerzos en adelantar el proceso de normalización, depuración y cobro de aportes, ejecución del proceso No. IPP 023 de 2013 con un tiempo de duración de 6 meses prioridad de ejecución en el primer semestre de 2014, aspecto que es de suma importancia dentro del proceso de cobro que impacta en la generación de ingresos por concepto de recuperación de cartera. Por lo tanto la disponibilidad del recurso humano para adelantar el proyecto de Robotización será limitada, lo que impacta los cronogramas de ejecución. De esta forma, se replanteó desarrollar de manera mucho más detallada el proceso, buscando integrar y optimizar la operatividad de los procesos, mitigar el riesgo de ingreso manual de la información y minimizar los tiempos de respuestas a los afiliados y aportantes.

Finalmente se integró a esta iniciativa la participación de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología la cual estructurará una contratación para atender las necesidades de Robotización de las diferentes áreas de la entidad para garantizar coordinación de este tipo de contratación entre las áreas.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa		
							Fecha de Inicio	Fecha final	
P	Gestión Misional	Administración de Incentivos	Implementar el esquema de Gestión de Incentivos BEPS, con los componentes de traslados del SGP a BEPS, convenio con aseguradora y trámite de otorgamiento.	Implementar el esquema de Gestión de Incentivos BEPS, con los componentes de traslados del SGP a BEPS, convenio con aseguradora y trámite de otorgamiento.	No. realizadas/No. programadas	Actividades Actividades	Alexandra Hernandez- Fabián Aponte Montagut	08/01/2014	24/10/2014

El líder de este proyecto solicitó a través del mecanismo de Control de Cambios incluir ocho (8) actividades asociadas y alineadas con el proyecto "Apoyo Tecnológico", cuya primera etapa incluye el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para BEPS. En este sentido, cada proyecto del Programa BEPS debe integrarse al Sistema de Gestión, cuyo eje central se convierte en clave para el intercambio de información del Programa. Con base en el ajuste en mención la nueva fecha de fin planeada para el proyecto es: 24/10/2014.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Gestión Misional	Gestión de la Red	Definir, implementar y realizar el seguimiento y monitoreo a las redes de vinculación, recaudo y otorgamiento desplegadas a nivel nacional, garantizando el acceso al programa, el recaudo de los aportes de los vinculados y la recepción de las solicitudes de otorgamiento correspondientes al programa de Beneficios Economicos Periodicos -BEPS, sobre un modelo de operación seguro y de bajo costo.	Definir, implementar y realizar el seguimiento y monitoreo a las redes de vinculación, recaudo y otorgamiento desplegadas a nivel nacional, garantizando el acceso al programa, el recaudo de los aportes de los vinculados y la recepción de las solicitudes de otorgamiento	Total Puntos de Vinculación (física e itinerante) y otorgamiento / Total de Puntos Planeados para la RED de Vinculación y Otorgamiento Total Puntos de Recaudo / Total de Puntos Planeados para la RED de Recaudo	Victor Villamil- Monica Patricia Pereira	08/01/2014	24/10/2014

El plan de trabajo previsto para este proyecto ha sufrido una desviación importante, dada las definiciones cambiantes en relación con el modelo a adoptar en la contratación de las redes de Vinculación y Recaudo. El principal logro del proyecto antes de finalizar el primer trimestre fue la aprobación de las reglas de participación para la contratación de la red de vinculación, lo cual permitió iniciar la publicación de la convocatoria pública durante los primeros días del mes de abril. Con base en esta última definición, el líder del proyecto presentó control de cambios a fin de alinear las actividades con su realidad y con el proyecto "Apoyo Tecnológico", cuya primera etapa incluye el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para BEPS. La aplicación del control de cambios modificó la fecha de fin del proyecto para el 24 de Octubre /14.

6.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Pacto de integridad y transparencia	Crear una cultura preventiva al interior de la entidad para que los servidores tengan conciencia frente al cumplimiento y desarrollo de sus funciones de manera transparente, e informen los hechos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.	Realizar ocho (8) sesiones de concientización e Incentivarlos para informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento	No. Sesiones realizadas / No. sesiones programadas Firmas del pacto realizadas / firmas del pacto programadas	Laura Natalie Serrano Pinzon / Lina Maria Lopez Rincon	2/01/2014	31/12/2014

El líder de esta iniciativa solicitó el cambio del nombre de la misma, que en adelante se llamará PACTO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA, este cambio obedece a que si bien el fin último de la misma es crear una cultura preventiva en todos y cada uno de sus funcionarios; también lo es que en aras de hacer énfasis en los principios de integridad y transparencia se ha fomentado la firma de un pacto denominado Pacto de Integridad y Transparencia.

Este pacto se ha constituido en un acto protocolario y simbólico, que con el apoyo y presencia en cada uno de los actos por parte del Presidente de la entidad ha generado muy buena aceptación entre los funcionarios, ya que es la forma en la que se sienten comprometidos a decir no a la corrupción, a rechazarla en todas sus presentaciones pero sobre todo a coadyuvar en la construcción de una sociedad más justa y equitativa, en la del interés público esté sobre el interés particular.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Medir la satisfacción del ciudadano con los servicios y trámites que brinda Colpensiones en los Puntos y demás canales de atención a través de la realización de la Encuesta de Servicio	Documento con el estudio final de la Encuesta de Satisfacción	Actividades realizadas/No. total de actividades a realizar	Gustavo Garcia	1/04/2014	21/11/2014

Por directriz de la vicepresidencia de Servicio al Ciudadano la aplicación de la encuesta de satisfacción de servicio, estará a cargo de la Gerencia de Investigación y Desarrollo; por lo que el líder actual solicita hacer el cambio de líder de iniciativa, siendo Gustavo García el nuevo responsable. Durante el mes de marzo se llevó a cabo una reunión en la que se hizo entrega de esta iniciativa a la Gerencia de Investigación y Desarrollo, adicionalmente se revisó el estudio realizado en el 2013, los resultados obtenidos y la ficha técnica a ejecutar para el buen desarrollo de esta iniciativa en el 2014.

Con el fin de realizar de manera objetiva esta encuesta se decide que esta iniciativa sea liderada y desarrollada por un área cuya competencia e imparcialidad frente al proceso y los resultados a medir, permita obtener un análisis objetivo. Es necesario señalar que la encuesta de servicio se debe realizar de acuerdo a parámetros impartidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Actualización y seguimiento a los riesgos de corrupción de la empresa	Actualizar trimestralmente los avances en materia de Gestión de Riesgo de corrupción para el 2014	Revelar trimestralmente el perfil de Riesgos de Infidelidad	Numero de eventos de corrupción analizados / Número de eventos registrados	Diana Patricia Valderrama	2/01/2014	31/12/2014

El líder de esta iniciativa solicitó cambiar el indicador inicialmente establecido por el siguiente indicador: Número de eventos de corrupción analizados / Número de eventos registrados, con los resultados de este indicador se prevé revisar y actualizar los mapas de riesgos, en el evento que aplique, y se estimara un nuevo perfil de riesgo. Lo anterior, reflejará la dinámica de la materialización de los eventos asociados a corrupción.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Centro Alterno de Operación	Se requiere Implementar el Centro Alterno de Operación con base en los requerimientos mínimos funcionales para operar bajo un escenario de contingencia.	Implementar el Centro Alterno de Operación	No. realizadas/No. programadas Actividades Actividades	Diana Patricia Valderrama	03/04/2014	31/12/2014

Este proyecto en un principio estaba programado para comenzar el 03/02/201 y finalizar el 31/10/2014. Sin embargo, las fechas del proyecto se modificaron con base en nuevas informaciones acerca de la disponibilidad del recurso humano compartido entre las vicepresidencias de Planeación y Riesgos (VPR) y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología (VOT), dado que se están ejecutando proyectos prioritarios y este proyecto será llevado a cabo sin contratar nuevo recurso humano. Por lo tanto, las fechas de inicio y fin del proyecto han sido reprogramadas del 03/04/2014 al 31/12/2014.

Adicionalmente se cambió el líder ya que el proyecto esta relacionado con el tema de plan de contingencia del cual es responsable la Gerencia de Riesgos de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos en este sentido el responsable directo es el correspondiente gerente.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Estrategia digital BEPS	Diseñar, desarrollar e implementar un portal para el programa BEPS	Diseñar, desarrollar e implementar un portal para el programa BEPS	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Tatiana Milena Ramirez	15/01/2014	14/04/2014

Las actividades incluidas en la Fase I de este proyecto fueron programadas para realizar el diseño, desarrollo y puesta en producción del Portal Beps en la zona informativa el cual al 31 de Mar/14 se cumplió al 100% con la salida en producción en la URL: www.beps.gov.co, sin embargo, las actividades asociadas con la Fase II no contaron con mayor avance debido a las dependencias externas de la zona transaccional a las que están dirigidas, cuya disponibilidad dada por el Sistema de Gestión, sólo podrá ser efectiva hacia febrero de 2015.

En el anterior sentido, la líder del proyecto realizó la gestión interna con las Vicepresidencias Comercial y de Beneficios Económicos Periódicos, a fin de contar con la aprobación para la eliminación de la Fase II del proyecto. Una vez obtenida la aprobación se solicitó el respectivo control de cambios y se dio inicio al proceso de cierre del proyecto con fecha 14 de abril/14. Así las cosas, se modificó la fecha final del proyecto la cual originariamente correspondía al 4 de octubre de 2014.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Servicio al Ciudadano - GEL	Modelo de Atención y PQRS BEPS	Definir el modelo de atención Beps e implementar los canales que den respuesta a dichas necesidades; partiendo de la definición del tipo de cliente y de los requerimientos de información y servicios por parte de las áreas.	Definir el modelo de atención Beps e implementar los canales que den respuesta a dichas necesidades; partiendo de la definición del tipo de cliente y de los requerimientos de información y servicios por parte de las áreas.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Karen Patricia Chinchilla Baquero	19/03/2013	23/06/2014

Una vez analizado el estado de avance del proyecto y la dependencia de aprobaciones externas sobre el desarrollo previsto para la máscara de radicación de PQR's Beps en Bizagi, el líder de este proyecto revisó el plan de trabajo asociado y evidenció la imposibilidad de culminar las actividades propuestas en el tiempo previsto, por lo anterior presentó un control de cambios en el que se incluyeron diez (10) nuevas actividades relacionadas con la etapa de diseño, desarrollo y aprobación del proceso de elaboración de la máscara y extendió la fecha de fin del proyecto para el 23 de Jun/14.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Servicio al Ciudadano - GEL	Portal del aportante	Mejorar el canal de comunicación con los aportantes, apoyados en internet como herramienta de divulgación y permanente contacto. Desarrollar las funcionalidades con que se cuenta actualmente.	Cumplimiento del cronograma al 100%.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Gustavo Garcia	14/01/2013	31/05/2014

El 20 de enero de 2014 se realizó un Control de cambios con el fin de ajustar las fechas del Cronograma de actividades dado que la contratación se realizaría por convocatoria pública lo cual extiende los plazos programados. Así, la fecha de finalización del proyecto estaba programada para el 30/12/2014. Sin embargo, la VCO (Vicepresidencia Comercial), la VOT (Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología) y la VFI (Vicepresidencia de Financiamiento e inversiones) acordaron cerrar el proyecto, dado el alto impacto de las precedencias encontradas, las cuales están relacionadas a las Aplicaciones que permiten el funcionamiento del portal y que son administrados por SYC – Sistema y computadores-: Autenticación, Referenciación de pagos, Conciliación y aplicación de pagos, PSE, Deudas, Convalidados, Bonos, Cálculos actuariales, Novedades y correcciones y Medios magnéticos. Adicionalmente, faltan procesos en Bizagi y la bodega de Datos está en Desarrollo al igual que las aplicaciones de Cromasoft. Como precedencia más relevante para la continuidad del proyecto se encuentre el andamiaje que hay para el funcionamiento de portal del aportante, los módulos de referenciación de pagos, procesos de conciliación y PMU el cual permite el monitoreo de las transacciones realizadas a través del portal, entre otros, y que únicamente son de conocimiento de SYC. Estos inconvenientes no permiten dar continuidad al cronograma y al cumplimiento de los objetivos planteados por lo cual se cerró el proyecto con fecha del 31/05/2014.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Servicio al Ciudadano - GEL	Tramites en Línea Empleadores	Desarrollar y poner en producción a través de la zona transaccional del Portal del Aportante de Colpensiones los formularios electrónicos definidos por la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones y que tengan relación a los trámites ofrecidos por Colpensiones a los aportantes a la finalización del año 2014.	Desarrollar y poner en producción a través de la zona transaccional del Portal del Aportante de Colpensiones los formularios electrónicos definidos por la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones y que tengan relación a los trámites ofrecidos por Colpensiones a los aportantes a la finalización del año 2014.	No. de formularios puestos en producción/No. de formularios definidos	Gustavo Garcia	03/03/2014	31/03/2014

El líder ajustó la hoja de vida del proyecto, con base en este ejercicio se ajustaron las fechas, este no inició el 01/03/2014 sino el 03/03/2014 con fecha final el 31/12/2014. Sin embargo, teniendo en cuenta la dependencia con el Proyecto Portal del aportante, no fue posible dar continuidad al cronograma y al cumplimiento de los objetivos planteados. De esta manera, la VCO (Vicepresidencia Comercial), la VOT (Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología) y la VF I (Vicepresidencia de Financiamiento e inversiones) acordaron cerrar el proyecto con fecha al 31/03/2014 dado el alto impacto de las precedencias encontradas.

6.3 Gestión de Talento Humano

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Bienestar e Incentivos	Fidelización del talento humano	Formular e implementar en una primera fase el programa de Fidelización del Talento Humano de Colpensiones.	100% Formulación y aprobación del Programa de Fidelización del Talento Humano Colpensiones 100% Implementación actividades aprobadas 2014 (Primera Fase)	No. Actividades ejecutadas y entregadas a tiempo y con calidad, con la programación establecida/ No. Actividades programadas * 100 No. Actividades implementadas dentro del programa de Fidelización / No. Actividades aprobadas dentro del programa de fidelización * 100	Diego Otálora/Alexandra Pineda Ortiz	24/01/2014	24/07/2014

A esta iniciativa se le cambiaron los líderes debido a la renuncia de uno de ellos y la vinculación de nuevo personal para apoyar el desarrollo de esta importante iniciativa. En este sentido se presentó una modificación interna del cronograma toda vez que el contrato celebrado con la Consultora Alexandra Pineda, cuyo fin principal es el diseño e implementación en una primera fase del programa de fidelización del talento humano, finaliza en el mes de julio del presente año razón por la cual se tuvo que ajustar el cronograma que inicialmente se extendía hasta el mes de diciembre para que se alinearé a la obligación contractual.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Bienestar e Incentivos	Seguridad y Salud en el Trabajo con Enfoque en Servicio	Reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo de los servidores públicos de Colpensiones	100 % Actividades de medicina preventiva y del trabajo, e higiene y seguridad industrial ejecutadas.	(Nº de servidores participantes / Nº de servidores invitados)x 100	Angélica Cifuentes Cabarcas	01/02/2014	31/12/2014

El líder de la iniciativa ajustó el indicador ya que inicialmente estaba planteado medir el avance sobre el total de funcionarios de la empresa, lo cual no refleja la cobertura real de las actividades de bienestar e incentivos, así el denominador del indicador corresponde a los servidores invitados a las diferentes actividades y no al total de servidores de este modo se puede medir efectivamente la cobertura, ya que el público objetivo de las actividades que se programan puede variar y no todos los servidores de Colpensiones se deben invitar a todas las actividades.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan Estratégico de Recursos Humanos	Gestión del Desempeño con Enfoque en Servicio	Medir y fortalecer las competencias laborales de los servidores de Colpensiones de acuerdo con los proyectos, planes y programas de la presente vigencia	90% servidores públicos con medición de competencias. 100% trabajadores oficiales con evaluación de periodo de prueba. 80% de ejecución de los planes de desarrollo individual solicitados.	No. de Servidores Evaluados en Medición de Competencias/No. de servidores de Colpensiones *100 No. De servidores evaluados en periodo de prueba / No. De servidores sujetos de evaluación de periodo de prueba * 100 No. De planes de desarrollo individual implementados/No. de planes de desarrollo individual solicitados *100	Diego Otálora	1/01/2014	31/12/2014

El líder de la iniciativa ajustó el indicador correspondiente a la medición del período de prueba ya que inicialmente estaba planteado medir el avance sobre el total de servidores de la empresa, lo cual no refleja la cobertura a quienes se les aplica el período de prueba, así el denominador del indicador corresponde a los servidores sujetos de evaluación de período de prueba y no al total de servidores de este modo se puede medir efectivamente la cobertura.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Capacitación	Gestión del Conocimiento con Enfoque en Servicio	Lograr la alineación de los servidores públicos y terceros con la visión 2014 de COLPENSIONES a través de la identificación, captación y transmisión del conocimiento para obtener un aprendizaje organizacional significativo y el desarrollo de competencias laborales y capacidades específicas en ellos.	100% de las actividades de Gestión del Conocimiento con enfoque en servicio ejecutadas	No. De servidores públicos y terceros asistentes en actividades de gestión del conocimiento/No. De servidores públicos y terceros programados en actividades de gestión del conocimiento	Claudia Castro	01/01/2014	31/12/2014

El líder eliminó el indicador relacionado con los operadores de redes de servicio toda vez que ya esta incluido en el indicador de servidores públicos y terceros porque ya se tienen en cuenta las redes de servicio cuando se habla de terceros, así las cosas no es necesario dos indicadores para medir lo mismo, razón por la cual la iniciativa solo contará con un indicador.

6.4 Eficiencia Administrativa

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión de la Calidad - GEL	Coordinación para la implementación de los modelos referenciales que conforman el SIG	Coordinar con las áreas responsables las actividades orientadas a culminar la implementación de los modelos referenciales que conforman el SIG de COLPENSIONES	Implementación del 80% de los modelos referenciales correspondientes a Gestión de calidad y MECI 1000:2008, 70% del modelo de gestión de seguridad de la información, 40% del modelo de gestión de seguridad y salud en el trabajo y 30% de los modelos de gestión ambiental y modelo integrado de planeación y gestión. La meta promedio de implementación de los modelos corresponde al 55%.	No. de requisitos de los modelos referenciales que conforman el SIG aplicables a Colpensiones implementados * 100) / No. total de requisitos de los modelos referenciales que conforman el SIG aplicables a Colpensiones	Carlos Orlando Vargas	2/01/2014	31/12/2014

Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2014 la empresa esta orientada a finalizar la etapa de estabilización que permita poner al día las solicitudes de reconocimiento, PQRS y de defensa judicial, entre otras, recibidas del ISS y radicadas en Colpensiones, esta iniciativa se suprime ya que en las condiciones actuales la empresa continúa con un atraso en dichas solicitudes y en consecuencia la culminación de la implementación del sistema integrado de gestión aún no es viable bajo este escenario.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Gestión de Tecnologías de Información	Operación BEPS	Garantizar la salida a producción del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, integrando procesos operacionales de inversiones, recaudo y operaciones con diferentes herramientas tecnológicas para la correcta administración y gestión de los recursos.	Garantizar la salida a producción del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, integrando procesos operacionales de inversiones, recaudo y operaciones con diferentes herramientas tecnológicas para la correcta administración y gestión de los recursos.	(# requerimientos implementados * 100)/# requerimientos especificados	Johanna Guerrero	08/01/2014	21/07/2014

El líder de este proyecto solicitó a través del mecanismo de Control de Cambios incluir diez (10) actividades asociadas y alineadas con el proyecto "Apoyo Tecnológico", cuyo primer componente incluye el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para Beps. En este sentido, cada proyecto del Programa Beps debe integrarse al Sistema de Gestión, cuyo eje central se convierte en clave para el intercambio de información del Programa. Adicionalmente, se solicitó la reprogramación de cuatro (4) actividades del proyecto, con la aplicación de los ajustes solicitados el proyecto modificó la fecha de fin planeada a 21/07/14.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Racionalización de trámites - GEL	Certificación de Web Services con el estándar de IO - GEL	Certificar los servicios web de intercambio de información interna, entre las diferentes bases de datos y aplicaciones que soportan la operación diaria de Colpensiones, con el estándar de LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN estipulados por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	Certificar con el estándar de Lenguaje Común de Intercambio de GEL del MinTIC, Nivel 1 de 13 servicios web y 27 operaciones	No de WS CertificadosN1 / No. De WS CertificadosN1 Planeados* 100	Nelsy Leonor Angarita Fajardo	01/06/2014	31/12/2014

En cumplimiento de las normativas legales y estándares de la política Gel – Gobierno en línea- emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y comunicaciones para entidades públicas, esta iniciativa se incluye en este plan con el objetivo de implementar la interoperabilidad e intercambio de información entre entidades para apoyar, agilizar y asegurar la toma de decisiones en la resolución de trámites radicados y solicitados por el ciudadano. Es necesario señalar que estas certificaciones se harán hasta el nivel 1.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Racionalización de trámites - GEL	Certificación Nivel 3 de Web Services con el estándar de IO - GEL para Interoperabilidad	Certificar los servicios web de intercambio de información que expone Colpensiones para Asofondos y Confecamaras con el estandar de LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN estipulados por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, Para dar cumplimiento a la Estrategia GEL en el componente de Transformación e Interoperabilidad	WS Confecamaras y WS Asofondos, Certificados con el estandar de Lenguaje Común de Intercambio de GEL del MinTIC Nivel 3.	No de WS CertificadosN3 / No. De WS CertificadosN3 Planeados* 100	Nelsy Leonor Angarita Fajardo	12/05/2014	15/06/2014

En cumplimiento de las normativas legales y estándares de la política Gel – Gobierno en línea- emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y comunicaciones para entidades públicas, esta iniciativa se incluye en este plan con el objetivo de implementar la interoperabilidad e intercambio de información entre entidades para apoyar, agilizar y asegurar la toma de decisiones en la resolución de trámites radicados y solicitados por el ciudadano. Es necesario señalar que estas certificaciones se harán hasta el nivel 3.

6.5 Gestión Financiera

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Diseño del Sistema de Administración Riesgo de Liquidez	Diseñar el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez dentro de Colpensiones.	Elaboración y Aprobación del Manual, Modelo y Proceso.	No. de entregables realizados/ No. de entregables programados	Diana Patricia Valderrama	2/01/2014	30/06/2014

El líder solicitó cambio de la fecha final de la iniciativa como consecuencia de la evaluación efectuada en el mes de enero de la misma ya que se determinó que la actividad denominada “reunión con las áreas” se debe cambiar por la actividad denominada “análisis y evaluación de parámetros incluidos en el modelo de proyección de presupuesto”, razón por la cual se rediseñó el plan de trabajo de la ficha técnica de la iniciativa con sus respectivas actividades y esto ocasionó el cambio en la fecha final inicialmente planteada.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Gestión Financiera	Financiamiento para BEPS	Crear el procedimiento que describa la metodología para el Financiamiento del proyecto BEPS, en cuanto a los recursos necesarios para el pago de los incentivos, primas de seguros, gastos de administración y emisión de títulos.	1. Estructurar el modelo de Flujo de Caja con el fin de registrar el movimiento diario de ingresos y egresos de recursos. 2. Establecer protocolo con el Ministerio de Trabajo con el procedimiento para la solicitud mensual de recursos. 3. Diseñar el procedimiento para la emisión mensual de los Títulos de Deuda para la financiación del 20% del incentivo periodico para el pago	No. realizadas/No. programadas	Actividades Wilson Fabian Benitez	15/01/2014	30/07/2014

El líder de este proyecto solicitó a través del mecanismo de Control de Cambios excluir: tres (3) actividades que serán ejecutadas por la VP Beps asociadas al tema del Flujo de Caja, una (1) actividad que ya no tiene aplicación dentro del proyecto y que tienen que ver con la emisión de títulos y la reprogramación de la actividad relacionada con el contrato con el proveedor que dará manejo a los títulos requeridos por el Programa Beps. Adicionalmente, se solicitó la inclusión de tres (3) actividades precedentes de la anteriormente señalada. Con base en el ajuste solicitado la nueva fecha de fin planeada para el proyecto es: 30/07/2014.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables cuentas del Debido Cobrar	Control y Seguimiento al proceso de Depuración y conciliación de las cuentas del Debido cobrar entregadas por el ISS en Liquidación, por concepto de aportes pensionales	Conciliación al 100% de las cuentas tanto en los Estados Financieros como en el aplicativo SAP acordes a la gestión que este realizando Colpensiones en relación con los procesos de depuración	Número de saldos conciliados / Cifra total de saldos en conciliación	Jhon Leonardo Chavarro Forero	01/03/2014	31/05/2014

Como resultado de la evaluación de los estados financieros de la Administradora y de los Fondos de Reservas de Vejez, Invalidez y Sobrevivientes del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida administrados por Colpensiones con corte al 31 de diciembre de 2012 realizado por la Superintendencia Financiera, la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones formuló esta iniciativa, como parte de un plan de trabajo solicitado por esa entidad para realizar la depuración de las cifras registradas tanto en la Administradora como en los Fondos de Reservas Pensionales.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables cuentas contingentes de cobro coactivo	Realizar el retiro de las cifras registradas en cuentas contingentes respecto a cobro coactivo en los estados financieros de colpensiones.	El resultado final es el retiro del 100% de los valores registrados en las cuentas contingentes de cobro coactivo de los estados financieros de colpensiones que según competencia pertenecen al ISS en liquidación.	Saldo inicial cuentas contingentes cobro coactivo - Saldo final cuentas contingentes coactivo/valor saldo inicial cuentas contingentes coactivo	Angela Maria Artunduaga	01/03/2014	30/06/2014

Como resultado de la evaluación de los estados financieros de la Administradora y de los Fondos de Reservas de Vejez, Invalidez y Sobrevivientes del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida administrados por Colpensiones con corte al 31 de diciembre de 2012 realizado por la Superintendencia Financiera, la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones formuló esta iniciativa, como parte de un plan de trabajo solicitado por esta entidad, para realizar la depuración de las cifras registradas tanto en la Administradora como en los Fondos de Reservas Pensionales.

Formulación:

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables Daciones en Pago	Realizar validación de los valores registrados en los estados financieros de colpensiones contra la información del ISS en liquidación de los once expedientes de bienes recibidos en dación de pago .	El resultado final es el valor real correspondiente a pensión que se debe reflejar en los estados financieros de Colpensiones de los bienes recibidos en dación de pago por el ISS en liquidación y debe ser soportado por los once expedientes.	Numero expedientes validados/Total de expedientes	Angela Maria Artunduaga	01/03/2014	31/05/2014

Como resultado de la evaluación de los estados financieros de la Administradora y de los Fondos de Reservas de Vejez, Invalidez y Sobrevivientes del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida administrados por Colpensiones con corte al 31 de diciembre de 2012 realizado por la



Superintendencia Financiera , la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones formuló esta iniciativa, como parte de un plan de trabajo solicitado por esta entidad, para realizar la depuración de las cifras registradas tanto en la Administradora como en los Fondos de Reservas Pensionales.

7 PLAN DE ACCIÓN DE COLPENSIONES (SEGUNDA VERSIÓN)

A continuación presentamos el Plan de Acción de Colpensiones aprobado por la Presidencia para la vigencia del año 2014, segunda versión, el cual se organizó de acuerdo a las políticas de desarrollo administrativo, así:

7.1 Gestión Misional y de Gobierno

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Investigación Gremios BEPS	Conocer la intención de los diferentes gremios a nivel nacional de patrocinar y apoyar el programa BEPS en cuanto a (aportes, logística, divulgación, educación, entre otros)	Realizar una investigación a fin de identificar grupos/gremios potenciales para patrocinio y apoyo al programa BEPS.	No. Gremios-grupos Investigados/No. gremios-grupos planeados	Gustavo Garcia	02/05/2014	31/07/2014
I	Gestión Misional	Educación Pensional - RPM	Crear un programa de educación en pensión que permita generar en los colombianos, una cultura de ahorro, planeación, proyección y diferenciación entre los regímenes pensionales, ante el hecho de tener un futuro seguro en la vejez.	Implementar 2 estrategias una virtual y una presencial con el fin de informar y educar sobre pensiones a los Colombianos.	Entregables Completos/Entregables Planeados Nº Estrategias Ejecutadas/ Nº Estrategias Planeadas	Paola Escobar	1/04/2014	12/12/2014
I	Gestión Misional	Educación en Ahorro - Beps	Crear un programa de educación en ahorro, que permita dar a conocer los beneficios de pertenecer a Beps y genere impacto en los adultos en construir una cultura de ahorro y planeación ante la vejez.	Implementación de 2 estrategias una virtual y una presencial, necesarias para fomentar la cultura del ahorro en la población sujeta de pertenecer al programa Beps	Entregables Completos/Entregables Planeados Nº Estrategias Ejecutadas/ Nº Estrategias Planeadas	Gustavo Garcia	2/01/2014	31/12/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Integración de los procesos de medicina laboral con Bizagi y otros aplicativos de apoyo y desarrollo de las funcionalidades en Bizagi	Integrar los diferentes sistemas que atienden procesos de medicina laboral realizando los desarrollos necesarios para ello	Integrar los diferentes aplicativos que atienden el proceso de medicina laboral	No. especificaciones automatizadas /No. total especificaciones definidas	Hermes Rodolfo Suarez Vega	10/02/2014	15/11/2014
I	Gestión Misional	Redefinir procesos en Bizagi para conectividad con otros subprocesos de reconocimiento	Redefinir los procesos de reconocimiento de prestaciones en el bizagi para lograr la conectividad con otras áreas o entidades que a su vez interactúan con reconocimiento	Desarrollar las conectividades con otras áreas, resultantes de la redefinición de los procesos de reconocimiento de prestaciones en el bizagi	No. conectividades automatizadas / No. total conectividades definidas	Andrea Marcela Rincón Caicedo	20/01/2014	15/11/2014
I	Gestión Misional	Diagnóstico e inclusión de mejoras a la aplicación de nómina de pensionados	Diagnósticar y mejorar la aplicación de nómina de pensionados para responder a los cambios normativos actuales.	Diagnóstico de la aplicación de nómina de pensionados para medir su adaptabilidad para incluirle mejoras; Tener Probadas y Aprobadas las mejoras desarrolladas (19 DEF Actuales, Planilla PILA, el manejo de la Pensión Familiar y mejora a las novedades Descuentos de Cajas de Compensación y control de embargos).	Diagnóstico elaborado Número de DEFs Aprobados /Número de DEFs a Aprobar x 100 Número de Ajustes (Cambios) desarrollados y Aprogadas / Número de Ajustes (Cambios) Aprobados x 100	Doris Patarroyo	1/04/2014	31/12/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Capacitación de los Manuales de Reconocimiento y Defensa Judicial	Suministrar a los abogados externos las herramientas jurídicas necesarias para actualizar las estrategias de defensa judicial, con fundamento en los criterios jurídicos básicos para el reconocimiento de las diferentes prestaciones económicas y servicios complementarios	Dictar 8 capacitaciones a todos los abogados externos vinculados a las regionales en las cuales se encuentra dividida Colpensiones en el país.	No. de capacitaciones realizadas/No. de capacitaciones programadas	Germán Ponce	1/01/2014	30/11/2014
I	Gestión Misional	Plan de fidelización Pre-pensionados	Diseñar un Plan de Fidelización que mejore el vínculo que los Pre-Pensionados tienen con la marca y que mejore la percepción de la imagen, calidad y servicio que este segmento de la población tiene de Colpensiones.	Optimizar la relación entre usuarios y Colpensiones Aumentar la contactabilidad de los afiliados. Diseñar y desarrollar valores agregados para este segmento de la población.	No. de personas atendidas/No. de personas citadas No. de charlas o capacitaciones realizadas/No. de charlas o capacitaciones programadas Ciudadanos asistentes al programa durante 2014- ciudadanos asistentes al programa durante 2013) / ciudadanos asistentes al programa durante el 2014 No. de personas satisfechas con el programa / No. de personas citadas	Victoria Bolívar - Diego García	1/05/2014	31/12/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Misional	Robotización de procesos	Robotizar los procesos manuales que actualmente se manejan en la Gerencia Nacional de Aportes y recaudo en los temas de Situado Fiscal, Devolucion de Aportes, Distribución y Registro contable del Recaudo.	Implementar una herramienta que permita robotizar los procesos manuales que actualmente se trabajan en la Gerencia, como son Devolucion de Aportes, Situado Fiscal, Distribución y Registro contable del Recaudo, permitiendo optimizar los tiempos y la generacion oportuna de informes o archivos.	No de Procesos Robotizados /No de Procesos a Robotizar	Jhon Leonardo Chavarro Forero	06/03/2014	28/11/2014
I	Gestión Misional	Diseño de un sistema para la administración del proceso de cuotas partes por cobrar y pagar	Construir un Sistema, que automatice los procesos y procedimientos asociados a la administración de las cuotas partes pensionales por cobrar y pagar, que con ocasión del decreto 2013 de 2012 le corresponde administrar a COLPENSIONES.	1) Diseñar y construir una herramienta informática (Sistema, Aplicación y/o Software) para administrar las cuotas partes por cobrar y pagar. 2) Establecer interfaces con los diferentes sistemas y bases de datos de COLPENSIONES que sirven como insumo para los procesos de cuotas partes por cobrar y pagar.	No. De Entregables Completados/No. De Entregables Planeados Valor Pagado/Valor Presupuestado	Olga Lucia Sarmiento Mayorga	03/01/2014	03/09/2014
I	Gestión Misional	Desarrollo para la creación en bizagi del liquidador automático de los recursos de apelación	Garantizar la respuesta de los recursos de apelación presentados como subsidiarios de reposición	Implementar una herramienta de automatización que efectúe el traslado de los recursos de apelación del bizagi al liquidador de prestaciones económicas	No. especificaciones automatizadas /No. total especificaciones definidas	Marcela Vizcaino Jara	22/01/2014	15/11/2014
P	Gestión Misional	Recepción y Optimización del Proceso de Nómina de Pensionados	Recibir y garantizar el funcionamiento del proceso de nómina de pensionados actualmente en funcionamiento en el ISS e iniciar actividades para optimización y control automático de procesos que requieren intervención manual o de correr procesos automáticos separados que completan la generación de la nómina.	Automatización del proceso de nómina de pensionados	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Erney A. Jiménez	8/09/2011	05/05/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Gestión Misional	Nuevo Proyecto Depuración de BBDD Versión 2	Depurar la información disponible en las bases de datos misionales, mediante la utilización de una herramienta tecnológica	% de depuración de errores propuestos para corrección	1. Cumplimiento de actividades propuestas en los tiempos definidos 2. No. de tipo de errores gestionados/ No. tipo de errores propuestos en Iteración	Maria Teresa Ortega Nieto	01/10/2012	04/09/2014
P	Gestión Misional	Administración de Incentivos	Implementar el esquema de Gestión de Incentivos BEPS, con los componentes de traslados del SGP a BEPS, convenio con aseguradora y trámite de otorgamiento.	Implementar el esquema de Gestión de Incentivos BEPS, con los componentes de traslados del SGP a BEPS, convenio con aseguradora y trámite de otorgamiento.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Alexandra Hernandez- Fabián Aponte Montagut	08/01/2014	24/10/2014
P	Gestión Misional	Gestión de la Red	Definir, implementar y realizar el seguimiento y monitoreo a las redes de vinculación, recaudo y otorgamiento desplegadas a nivel nacional, garantizando el acceso al programa, el recaudo de los aportes de los vinculados y la recepción de las solicitudes de otorgamiento correspondientes al programa de Beneficios Economicos Periodicos -BEPS, sobre un modelo de operación seguro y de bajo costo.	Definir, implementar y realizar el seguimiento y monitoreo a las redes de vinculación, recaudo y otorgamiento desplegadas a nivel nacional, garantizando el acceso al programa, el recaudo de los aportes de los vinculados y la recepción de las solicitudes de otorgamiento	Total Puntos de Vinculación (física e itinerante) y otorgamiento / Total de Puntos Planeados para la RED de Vinculación y Otorgamiento Total Puntos de Recaudo / Total de Puntos Planeados para la RED de Recaudo	Victor Villamil- Monica Patricia Pereira	08/01/2014	24/10/2014

7.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Visitas de Aseguramiento de Servicio	Garantizar la calidad en la prestación de servicio a través del seguimiento y evaluación, con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Cubrimiento del 100% de las oficinas a nivel nacional sobre la cantidad de oficinas existente.	Número de PAC's auditados /Número total de PAC's	Rosa Mercedes Niño	3/03/2014	31/12/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Pacto de integridad y transparencia	Crear una cultura preventiva al interior de la entidad para que los servidores tengan conciencia frente al cumplimiento y desarrollo de sus funciones de manera transparente, e informen los hechos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.	Realizar ocho (8) sesiones de concientización e Incentivarlos para informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento	No. Sesiones realizadas / No. sesiones programadas Firmas del pacto realizadas / firmas del pacto programadas	Laura Natalie Serrano Pinzon / Lina Maria Lopez Rincon	2/01/2014	31/12/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Revista Disciplinaria Virtual LA LUPA	Fomentar una cultura institucional disciplinaria y continuar fortaleciendo la prevención de la comisión de faltas disciplinarias y de corrupción, a través de esta herramienta virtual	Efectuar seis ediciones de la Revista Disciplinaria Virtual en el año 2014.	No. de ediciones programadas/No. de ediciones publicadas	Lina Mayerli Macana Díaz / Luz Dianne Diaz Gomez	2/01/2014	31/12/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y del Código de Ética	Verificar el conocimiento y cumplimiento de los códigos de Buen Gobierno y de Ética por parte de los funcionarios de la empresa.	Diseñar e implementar un instrumento de verificación de las prácticas de Gobierno Corporativo. Elaborar y presentar un informe sobre el estado de conocimiento y cumplimiento de las directrices impartidas por los Códigos de Buen Gobierno y de Ética por parte de los funcionarios.	Instrumento de evaluación diseñado e implementado/instrumento de evaluación planeado Informe de verificación presentado/Informe planeado	Judith Alejandra Vargas López	1/02/2014	30/08/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fomento del Autocontrol	Fomentar la cultura del control en la organización, a través de diferentes mecanismos de comunicación y aprendizaje	1. Implementar una estrategia de comunicación al interior de Colpensiones que permita a la Oficina llegar a todos los funcionarios, apoyando la generación de una cultura de control. 2. Implementar estrategias de capacitación en coordinación con la VPTH en el marco de las escuelas de formación de Colpensiones	Actividades de comunicación y capacitación implementadas / Actividades de comunicación y capacitación planeadas	Judith Alejandra Vargas López.	4/02/2013	30/03/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Encuentro de Servicio	Generar un espacio que permita fortalecer las habilidades y destrezas en servicio, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del mismo y la productividad en las oficinas.	Evento exitoso en un 100%, en términos de organización, logística, cubrimiento y expectativa.	Número de asistentes satisfechos/Asistentes al evento	Rosa Mercedes Niño	2/01/2014	31/07/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Medir la satisfacción del ciudadano con los servicios y trámites que brinda Colpensiones en los Puntos y demás canales de atención a través de la realización de la Encuesta de Servicio	Documento con el estudio final de la Encuesta de Satisfacción	Actividades realizadas/No. total de actividades a realizar	Yolima Ramirez	3/03/2014	31/10/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan de Reentrenamiento en Puntos de Atención de Colpensiones	Reforzar conocimientos de los funcionarios que brindan atención a los ciudadanos en temáticas relevantes para la correcta prestación del servicio y radicación de trámites en la Entidad	Cubrimiento del 100% de los Puntos de Atención a nivel nacional.	Número de PAC's capacitados /Número total de PAC's	Rosa Mercedes Niño	2/01/2014	31/10/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Rendición de cuentas y participación ciudadana	Estructurar y desarrollar un plan de participación de los grupos de interés de Colpensiones	Ejecutar las Actividades del plan de Participación ciudadana de Colpensiones.	No. de Actividades Realizadas /No. de actividades planeadas	Jaime Hernando Triana Ciodaro	2/01/2014	31/12/2014
I	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Actualización y seguimiento a los riesgos de corrupción de la empresa	Actualizar trimestralmente los avances en materia de Gestión de Riesgo de corrupción para el 2014	Revelar trimestralmente el perfil de Riesgos de Infidelidad	Numero de eventos de corrupción analizados / Número de eventos registrados	Diana Patricia Valderrama	2/01/2014	31/12/2014
I	Servicio al Ciudadano - GEL	Estudio y Consultoría para el análisis del proceso de gestión de PQRS y el Modelo de Servicio de Colpensiones	Evaluar el desarrollo de la gestión realizada sobre el manejo de las PQRS y del Modelo de Servicio	Informe que contenga el diagnóstico de la gestión del proceso de PQRS y el Modelo de Servicio	Actividadesrealizadas/No. total de actividades a realizar	Rosa Mercedes Niño	15/05/2014	28/11/2014
P	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Centro Alterno de Operación	Se requiere Implementar el Centro Alterno de Operación con base en los requerimientos mínimos funcionales para operar bajo un escenario de contingencia.	Implementar el Centro Alterno de Operación	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Diana Patricia Valderrama	03/04/2014	31/12/2014
P	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Estrategia digital BEPS	Diseñar, desarrollar e implementar un portal para el programa BEPS	Diseñar, desarrollar e implementar un portal para el programa BEPS	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Tatiana Milena Ramirez	15/01/2014	14/04/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Servicio al Ciudadano - GEL	Modelo de Atención y PQRS BEPS	Definir el modelo de atención Beps e implementar los canales que den respuesta a dichas necesidades; partiendo de la definición del tipo de cliente y de los requerimientos de información y servicios por parte de las áreas.	Definir el modelo de atención Beps e implementar los canales que den respuesta a dichas necesidades; partiendo de la definición del tipo de cliente y de los requerimientos de información y servicios por parte de las áreas.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Karen Patricia Chinchilla Baquero	19/03/2013	23/06/2014
P	Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Estrategia Digital 2.0	1. Proveer a los grupos de COLPENSIONES, un canal de comunicación directa que les permita lograr la interacción con la entidad para sus servicios y trámites en línea 2. Migrar transacciones y trámites realizados en los PAC a este canal, disminuyendo costos para la entidad. 3. Ofrecer trámites en línea a los ciudadanos	Cumplimiento del cronograma al 100%.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Tatiana Ramírez	06/11/2012	08/07/2014
P	Servicio al Ciudadano	Ampliación y Mejoramiento Red de Oficinas Colpensiones	Adecuar seis (06) oficinas y realizar la apertura de (05) puntos de atención al ciudadano a nivel nacional mediante intervenciones físicas para garantizar espacios adecuados en la atención de los ciudadanos.	Adecuar seis (06) oficinas y realizar la apertura de (05) puntos de atención al ciudadano a nivel nacional	No. Oficinas Adecuadas/ No Oficinas proyectadas No. Oficinas Abiertas/ No Oficinas proyectadas	Miriam del Socorro Bustamante Salazar	13/01/2014	19/11/2014

7.3 Gestión de Talento Humano

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Digitalización de las historias laborales de servidores y exservidores públicos de la empresa	Realizar el proceso de digitalización de las historias laborales de servidores y exservidores públicos de la empresa, con el fin de gestionar el acceso y la consulta electrónica de las mismas por la Vicepresidencia del Talento Humano de manera oportuna y confiable.	100% de las historias laborales de servidores y exservidores públicos escaneadas e indexadas.	Requerimientos adelantados en SAP para el desarrollo del módulo gestión documental/Requerimientos solicitados en SAP para el desarrollo del módulo gestión documental No. de historias laborales escaneadas e indexadas /No total de historias laborales *100	María Cristina Ruiz	15/01/2014	15/11/2014
I	Bienestar e Incentivos	Fidelización del talento humano	Formular e implementar en una primera fase el programa de Fidelización del Talento Humano de Colpensiones.	100% Formulación y aprobación del Programa de Fidelización del Talento Humano Colpensiones 100% Implementación actividades aprobadas 2014 (Primera Fase)	No. Actividades ejecutadas y entregadas a tiempo y con calidad, con la programación establecida/ No. Actividades programadas * 100 No. Actividades implementadas dentro del programa de Fidelización / No. Actividades aprobadas dentro del programa de fidelización * 100	Diego Otálora/Alexandra Pineda Ortiz	01/01/2014	24/07/2014
I	Bienestar e Incentivos	Seguridad y Salud en el Trabajo con Enfoque en Servicio	Reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo de los servidores públicos de Colpensiones	100 % Actividades de medicina preventiva y del trabajo, e higiene y seguridad industrial ejecutadas.	Nº de servidores participantes / Nº de servidores invitados)x 100	Angélica Cifuentes Cabarcas	01/02/2014	31/12/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Bienestar e Incentivos	Bienestar Laboral con Enfoque en Servicio	Atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES acorde con sus expectativas y con los objetivos corporativos, contribuyendo al logro de su crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes junto a sus familias de una cultura de servicio integral, de compromiso y de sentido de pertenencia hacia la Empresa.	100% de las actividades del Plan de Bienestar Laboral con Enfoque en Servicio ejecutadas	No. Servidores participantes en las actividades / No. Servidores invitados a la actividades *100	Ricardo Aguirre Cárdenas	1/01/2014	31/12/2014
I	Plan Estratégico de Recursos Humanos	Gestión del Desempeño con Enfoque en Servicio	Medir y fortalecer las competencias laborales de los servidores de Colpensiones de acuerdo con los proyectos, planes y programas de la presente vigencia	90% servidores públicos con medición de competencias. 100% trabajadores oficiales con evaluación de periodo de prueba. 80% de ejecución de los planes de desarrollo individual solicitados.	No. de Servidores Evaluados en Medición de Competencias/No. de servidores de Colpensiones *100 No. De servidores evaluados en periodo de prueba / No. De servidores sujetos de evaluación de periodo de prueba * 100 No. De planes de desarrollo individual implementados/No. de planes de desarrollo individual solicitados *100	Diego Otálora	1/01/2014	31/12/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Capacitación	Gestión del Conocimiento con Enfoque en Servicio	Lograr la alineación de los servidores públicos y terceros con la visión 2014 de COLPENSIONES a través de la identificación, captación y transmisión del conocimiento para obtener un aprendizaje organizacional significativo y el desarrollo de competencias laborales y capacidades específicas en ellos.	100% de las actividades de Gestión del Conocimiento con enfoque en servicio ejecutadas	No. De servidores públicos y terceros asistentes en actividades de gestión del conocimiento/No. De servidores públicos y terceros programados en actividades de gestión del conocimiento	Claudia Castro	01/01/2014	31/12/2014
I	Capacitación	Formular y aprobar el modelo propio de evaluación del desempeño en cada una de las entidades, que permita precisar las metas individuales en función de las metas de las áreas y de la organización al logro de las mismas.	Fomentar la productividad y el crecimiento individual de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, estimulando su desarrollo personal y profesional, para optimizar la contribución de cada individuo al logro de la eficiencia, eficacia y efectividad en el servicio prestado.	Modelo de Gestión del Desempeño en un enfoque por competencias implementado	Nº de fases cumplidas/Nº de fases requeridas para su implementación)x100%	Claudia Castro y Diego Otálora	01/01/2013	31/01/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
P	Capacitación	Implementación de BEPS desde la perspectiva de Gestión del conocimiento	<p>Afianzar el conocimiento y desempeño de los servidores públicos de COLPENSIONES en la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, a través de los procesos de inducción, reinducción y transmisión del conocimiento que contribuyan a alcanzar las metas organizacionales y el enfoque orientado al cliente.</p> <p>Así mismo, garantizar que los operadores de las redes de servicio cuenten con los conocimientos necesarios sobre el modelo BEPS a través de los procesos de capacitación, evaluación y certificación .</p>	<p>Afianzar el conocimiento y desempeño de los servidores públicos de COLPENSIONES en la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, a través de los procesos de inducción, reinducción y transmisión del conocimiento que contribuyan a alcanzar las metas organizacionales y el enfoque orientado al cliente.</p> <p>Así mismo, garantizar que los operadores de las redes de servicio cuenten con los conocimientos necesarios sobre el modelo BEPS a través de los procesos de capacitación, evaluación y certificación .</p>	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Claudia Castro / Alejandro Espinosa	28/02/2013	10/09/2014

7.4 Eficiencia Administrativa

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Racionalización de trámites - GEL	Gestión de Procesos a través de la Herramienta de BPMN.	Atender todos los requerimientos de mejoras y nuevos desarrollos solicitados por los responsables de los procesos de RPM, y la automatización de la gestión de los demás procesos.	Automatizar 10 procesos en Bizagi Mejorar continua a los procesos que se encuentra en producción de acuerdo a los requerimientos mensuales solicitados por los dueños de los procesos.	No.de procesos nuevos puestas en producción/ No. de procesos proyectadas X 100 No. de mejoras puestas en producción/ No. de mejoras proyectadas X 100	Angela Tobar González	1/01/2014	30/12/2014
I	Modelo Estandar de Control Interno	Fomento de la Cultura del Autocontrol -Sda fase-	Establecer estrategias que permitan comprender y apropiar los conceptos sobre el autocontrol en los funcionarios de la empresa.	Propiciar acciones que permita reflexionar, comprender y apropiar los conceptos relacionados con el Autocontrol	No. de acciones de fomento realizadas/ No. de acciones de fomento programadas	Judith Alejandra Vargas López	1/04/2014	31/12/2014
I	Racionalización de trámites - GEL	Certificación de Web Services con el estándar de IO - GEL	Certificar los servicios web de intercambio de información que expone Colpensiones para Asofondos y Confecamaras con el estándar de LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN estipulados por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.	WS Confecamaras y WS Asofondos, Certificados con el estándar de Lenguaje Común de Intercambio de GEL del MinTIC.	No de WS a CertificarN1 / No. De WS CertificadosN1 * 100 No de WS a CertificarN2 / No. De WS CertificadosN2 * 100	Nelsy Leonor Angarita Fajardo	13/01/2014	07/05/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Racionalización de trámites - GEL	Certificación de Web Services con el estándar de IO - GEL	Certificar los servicios web de intercambio de información interna, entre las diferentes bases de datos y aplicaciones que soportan la operación diaria de Colpensiones, con el estándar de LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN estipulados por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.	Certificar con el estándar de Lenguaje Común de Intercambio de GEL del MinTIC, Nivel 1 de 13 servicios web y 27 operaciones	No de WS CertificadosN1 / No. De WS CertificadosN1 Planeados* 100	Nelsy Leonor Angarita Fajardo	01/06/2014	31/12/2014
I	Racionalización de trámites - GEL	Certificación Nivel 3 de Web Services con el estándar de IO - GEL para Interoperabilidad	Certificar los servicios web de intercambio de información que expone Colpensiones para Asofondos y Confecamaras con el estándar de LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN estipulados por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, Para dar cumplimiento a la Estrategia GEL en el componente de Transformación e Interoperabilidad	WS Confecamaras y WS Asofondos, Certificados con el estándar de Lenguaje Común de Intercambio de GEL del MinTIC Nivel 3.	No de WS CertificadosN3 / No. De WS CertificadosN3 Planeados* 100	Nelsy Leonor Angarita Fajardo	12/05/2014	15/06/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Modernización Institucional	Rediseño institucional	Realizar la revisión, el diagnóstico y el estudio técnico a las dependencias de la estructura organizacional y planta de personal de Colpensiones que no han sido objeto de la misma.	El diagnóstico y el estudio técnico de la estructura organizacional y planta de personal de las dependencias que no han sido objeto de revisión y la consolidación y articulación con los estudios ya realizados.	Nº de actividades cumplidas/Nº de actividades previstas	Vladimir Zamora	01/04/2014	31/10/2014
I	Gestión de Tecnologías de Información - GEL	Publicación Abiertos	Datos Identificar y publicar información que pueda ser útil para el uso de otras entidades o personas	Publicar el inventario de datos abiertos	No. Actividades realizadas / No. Actividades programadas	Alejandro Alvarez Alonso	01/01/2014	31/08/2014
I	Gestión de la Calidad	Sistema Estadísticas Colpensiones	de Diseñar y realizar el montaje de un sistema de estadísticas compuesto por información de tipo demográfico, financiero y de administración del negocio que facilite la gestión de la organización y la toma de decisiones	Diseño y montaje del sistema de estadísticas de Colpensiones.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas No. de boletines estadísticos publicados a tiempo/No. Total de boletines estadísticos propuestos a publicar	Jhon Sepulveda	1/01/2013	01/06/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Eficiencia administrativa y cero papel - GEL	Mejoramiento de las prácticas en el consumo eficiente de papel	Mejorar las practicas de los servidores públicos que trabajan en Colpensiones, para el uso eficiente del papel.	Implementar una campaña enfocada al uso eficiente del papel y su reciclaje Definir un proceso de reciclaje, que sirva de soporte para mantener un orden y registro sobre lo ejecutado alrededor del papel consumido. Elaborar un diagnóstico de los procesos que utilizan el papel y que tienen opción de disminuir el consumo	Campaña realizada Capacitación realizada Proceso definido Diagnóstico de los procesos con uso de papel	Jose Guillermo Mejía	2/01/2014	31/12/2014
P	Gestión de Tecnologías de Información - GEL	Implementación del Gobierno de la Información, seguridad y calidad	Mejorar los niveles de calidad y de seguridad de la información de la entidad para la realización de las operaciones y la prestación del servicio al ciudadano	Implementar el Gobierno de la Información Seguridad y Calidad	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Mario Fernando Moreno	1/02/2013	29/05/2014
P	Gestión de Tecnologías de Información	Operación BEPS	Garantizar la salida a producción del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, integrando procesos operacionales de inversiones, recaudo y operaciones con diferentes herramientas tecnológicas para la correcta administración y gestión de los recursos.	Garantizar la salida a producción del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, integrando procesos operacionales de inversiones, recaudo y operaciones con diferentes herramientas tecnológicas para la correcta administración y gestión de los recursos.	(# requerimientos implementados * 100)/# requerimientos especificados	Johanna Guerrero	08/01/2014	21/07/2014
P	Gestión de Tecnologías de Información	Apoyo Tecnológico BEPS	Contar con el sistema de gestión de BEPS (sw) y los componentes de integración e interoperabilidad (hw y comunicaciones) entre los diferentes actores que componen el sistema (autorizador transaccional y redes de servicios). Soportar tecnológicamente las necesidades de los diferentes proyectos formulados para BEPs, en su etapa inicial de analisis, diseño y puesta en producción.	Contar con el sistema de gestión de BEPS (sw) y los componentes de integración e interoperabilidad (hw y comunicaciones) entre los diferentes actores que componen el sistema (autorizador transaccional y redes de servicios). Soportar tecnológicamente las necesidades de los diferentes proyectos formulados para BEPs, en su etapa inicial de analisis, diseño y puesta en producción.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Liliana Serrano Forero-Martha Lucia Martinez Ortega	08/01/2014	13/04/2015

7.5 Gestión Financiera

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Diseño del Sistema de Administración Riesgo de Liquidez	Diseñar el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez dentro de Colpensiones.	Elaboración y Aprobación del Manual, Modelo y Proceso.	No. de entregables realizados/ No. de entregables programados	Diana Patricia Valderrama	2/01/2014	30/06/2014
I	Gestión Financiera	Modelo demográfico de proyección de los afiliados y pensionados al Régimen de Prima media con Prestación Definida.	Contar con un modelo que permita estimar las características de la población futura en el RPM de afiliados y pensionados, de tal manera que las proyecciones sean oportunas, confiables y veraces y que sustente y faciliten la elaboración de los presupuestos anuales para cada uno de los fondos del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.	Disponer de un modelo demográfico de proyección de afiliados y pensionados.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Guillermo León	01/06/2013	31/12/2014
I	Gestión Financiera	Aplicativo de Cálculos Actuariales	Contar con un aplicativo para la determinación del pasivo pensional del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, mediante estimaciones actuariales oportunas, confiables y veraces que permitan tomar decisiones frente al negocio.	Disponer de un software para elaborar cálculos actuariales, habiendo hecho previamente las pruebas de validación.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas No de módulos validados/ No. total de módulos	Guillermo León	15/04/2013	31/03/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Programación y Ejecución Presupuestal	Capacitación en planeación presupuestal	Capacitar a los servidores públicos en la metodología de planeación y programación presupuestal de la empresa	Realizar una capacitación a los servidores públicos designados por área para la planeación y programación presupuestal de la empresa	No. De participantes con evaluación satisfactoria /No. Total de participantes	Juan Kennedy Sierra	1/07/2014	31/08/2014
I	Programación y Ejecución Presupuestal	Parametrización de la herramienta HP QTP para la actualización de la Deuda y la contabilización en SAP del Proceso de Devolución de Aportes	Parametrizar la herramienta HP QTP para la actualización de la Deuda y la contabilización en SAP del Proceso de Devolución de Aportes	Parametrizar la herramienta HP QTP para dos(2) funcionalidades: Actualización de la Deuda y la contabilización en SAP del Proceso de Devolución de Aportes ley 549 y Cálculos Públicos y Privados	No.de parametrizaciones realizadas/ No. de parametrizaciones programadas * 100%	Edilma Mendivil Barceló	01/02/2014	31/03/2014
I	Gestión Financiera	Contratación del software del proceso de gestión de cobro	Contar con una herramienta que permita ejercer mayor control a las acciones de cobro, con el fin de mejorar la gestión y el recaudo de cartera.	100% del software de gestión de cobro implementado	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas No. de fases ejecutadas para la implementación del software * 100 /No. de fases definidas para la implementación del software	Angela Maria Artunduaga	08/02/2013	30/04/2014
I	Gestión Financiera	Contratación de las firmas para la depuración de las deudas, fiscalización y cobro	Realizar de manera eficiente la depuración, la fiscalización y recaudo de la cartera por concepto de aportes al Sistema de Pensiones a favor de Colpensiones	Registros de deuda presunta depurados al 15%	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas Valor cartera depurada recuperada/cartera entregada*100	Jhon Leonardo Chavarro y German Plazas	01/07/2013	31/01/2013

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Pasos secuenciales para la efectividad de la identificación del recaudo PILA mensual	Mejorar la Identificación del Recaudo PILA de Forma Oportuna, para la conciliación e Imputación.	1. Implementación del sistema de Gestión de Glosas para aumentar y mejorar la identificación del recaudo. 2. Mejoramiento del proceso de Identificación del Recaudo, Aplicativo de Consulta y Cumplimiento de Obligaciones.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas No. de Planillas con Glosas gestionadas en el mes/Total de Planillas con Glosas Generadas en el Mes. No. de Requerimientos Elaborados/No. Total de Requerimientos esperados.	Jhon Leonardo Chavarro y Fernando Belalcazar	01/01/2013	31/03/2014
P	Gestión Financiera	Financiamiento para BEPS	Crear el procedimiento que describa la metodología para el Financiamiento del proyecto BEPS, en cuanto a los recursos necesarios para el pago de los incentivos, primas de seguros, gastos de administración y emisión de títulos.	Establecer protocolo con el Ministerio de Trabajo con el procedimiento para la solicitud mensual de recursos. Diseñar el procedimiento para la emisión mensual de los Títulos de Deuda para la financiación del 20% del incentivo periodico para el pago de los BEPS.	No. Actividades realizadas/No. Actividades programadas	Olga Lucia Sarmiento- Wilson Fabian Benitez	15/01/2014	30/07/2014
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables cuentas del Debido Cobrar	Control y Seguimiento al proceso de Depuración y conciliación de las cuentas del Debido cobrar entregadas por el ISS en Liquidación, por concepto de aportes pensionales	Conciliación al 100% de las cuentas tanto en los Estados Financieros como en el aplicativo SAP acordes a la gestion que este realizando Colpensiones en relacion con los procesos de depuración	Número de saldos conciliados / Cifra total de saldos en conciliación	Jhon Leonardo Chavarro Forero	01/03/2014	31/05/2014

Proyecto (P), Iniciativa (I)	Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General y Justificación del Proyecto o Iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Duración del Proyecto o Iniciativa	
							Fecha de Inicio	Fecha final
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables cuentas contingentes de cobro coactivo	Realizar el retiro de las cifras registradas en cuentas contingentes respecto a cobro coactivo en los estados financieros de colpensiones.	El resultado final es el retiro del 100% de los valores registrados en las cuentas contingentes de cobro coactivo de los estados financieros de colpensiones que según competencia pertenecen al ISS en liquidación.	Saldo inicial cuentas contingentes cobro coactivo - Saldo final cuentas contingentes coactivo/valor saldo inicial cuentas contingentes coactivo	Angela Maria Artunduaga	01/03/2014	30/06/2014
I	Gestión Financiera	Conciliación saldos contables Daciones en Pago	Realizar validación de los valores registrados en los estados financieros de colpensiones contra la información del ISS en liquidación de los once expedientes de bienes recibidos en dación de pago .	El resultado final es el valor real correspondiente a pensión que se debe reflejar en los estados financieros de Colpensiones de los bienes recibidos en dación de pago por el ISS en liquidación y debe ser soportado por los once expedientes.	Numero expedientes validados/Total expedientes de	Angela Maria Artunduaga	01/03/2014	31/05/2014