

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

Judith Alejandra Vargas López
Directora Oficina Nacional de Control Interno

Período evaluado: Julio –Octubre de 2013
Fecha de elaboración: 12 de Noviembre de 2013
Informe N° OCI-2013-054

ANTECEDENTES

La Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo.

De conformidad con el Artículo 155 de la Ley 1151 de 2007, Colpensiones hace parte del Sistema General de Pensiones y tiene por objeto la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales que las normas legales le asignen y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos (en adelante BEP's) de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la Ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial. De acuerdo con lo reglamentado en los Decretos 2011 y 2013 de 2012, la Entidad inició su operación a partir del 1º de octubre de 2012.

Para la vigencia 2013, la entidad identificó una serie de debilidades estructurales en el régimen de Prima Media que generaron dificultades operativas para el cumplimiento adecuado y oportuno de sus funciones. En el mes de Marzo de 2013 se presentó ante la Defensoría del Pueblo el "*Plan de Acción para Corregir el Atraso Estructural del Régimen de Prima Media*", en el cual se plantearon las estrategias a ejecutar durante el año 2013, en aras de subsanar durante la presente vigencia las debilidades anotadas. Dicho Plan fue presentado igualmente a la Corte Constitucional, en procura de que dicha corporación reconociera las limitaciones estructurales y estableciera mecanismos que permitieran contener la avalancha de decisiones judiciales proferidas por los jueces de tutela.

La H. Corte Constitucional profirió el Auto 110 del 5 de julio de 2013 dentro del expediente acumulado de tutela No. 3287521, mediante el cual, previo el reconocimiento de "... la presencia de un conjunto de obstáculos materiales y administrativos que impiden el cumplimiento de los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico para la resolución de peticiones pensionales y el acatamiento de las órdenes dictadas por los jueces de la República" resolvió que en los casos en que proceda, "... el juez concederá la tutela del derecho de petición o el reconocimiento de la pensión, según el caso, pero dispondrá que Colpensiones tiene hasta el 31 de diciembre de 2013 para cumplir el fallo de acuerdo al orden de prioridad de que trata esta providencia,...". De igual forma y para garantizar la protección del derecho a la igualdad, definió "... tres grupos diversos de prioridad. En el primero ubicó a los sujetos con mayor fragilidad y menor capacidad de soportar la espera en la resolución de sus peticiones pensionales, y el cumplimiento a los fallos de tutela que protegieron sus derechos y en los grupos dos y tres situó progresiva y proporcionalmente, a los sujetos con una mayor capacidad de asumir cargas públicas con respecto al grupo uno...", e impartió entre otras, las siguientes disposiciones para Colpensiones:

- Priorizar los términos de respuesta de acuerdo a la clasificación de grupos de atención,
- Resolver las solicitudes dentro de los 5 días siguientes a la recepción del expediente administrativo,
- Presentar informe de seguimiento al plan de implementación a la Corte Constitucional dentro de los 5 primeros días del mes,
- Adoptar las medidas estructurales necesarias para dar cumplimiento al plan de acción,
- Adoptar las medidas necesarias para superar los inconvenientes en el trámite de las notificaciones de

los actos administrativos y,

- Resolver las solicitudes con expediente administrativo dentro de los 5 días siguientes a la notificación del fallo.

Con posterioridad a dicho Auto y con ocasión de los informes de seguimiento presentados por Colpensiones, la Corte Constitucional ha proferido los Autos 182, 202 y 233 de 2013, los cuales aclaran el alcance del Auto 110 y plantean orientaciones para el cumplimiento de las disposiciones planteadas en dicha providencia.

Bajo este contexto, la gestión de la entidad durante el período evaluado en el presente informe, ha estado orientada fundamentalmente a garantizar el cumplimiento de las citadas decisiones.

Subsistema de Control Estratégico

AVANCES

AMBIENTE DE CONTROL

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

- En el mes de septiembre de 2013 se presentó a los funcionarios de la empresa la tercera edición de la Revista Virtual “La Lupa”, estrategia de comunicación desarrollada por parte de la Oficina Nacional de Control Interno Disciplinario a través de la cual se difundió información relativa a temas disciplinarios y se sensibiliza sobre el conocimiento y aplicación de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.
- En el período objeto de evaluación se realizaron por parte de la Vicepresidencia de Talento Humano jornadas de inducción las cuales dentro de sus temáticas desarrollaron el módulo denominado Cultura Organizacional - Código de Ética y Buen Gobierno. Estas jornadas fueron realizadas al personal vinculado a la empresa en la modalidad de planta y en la modalidad de trabajadores en misión; dentro del personal vinculado como trabajadores en misión se incluye el recurso vinculado a la empresa para apoyar el cumplimiento de lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en los Autos No.110, No. 182, No. 202 y No. 233 de 2013.

Desarrollo de Talento Humano

- Con ocasión de la expedición de los Autos de la Corte Constitucional, a finales del mes de agosto de 2013 fue necesario reforzar la planta de colaboradores de Colpensiones con 320 trabajadores en misión, los cuales se sumaron a 500 que ya habían sido previamente aprobados por parte de la Junta Directiva para apoyar los procesos misionales. Los 320 se distribuyeron de la siguiente forma: 37 colaboradores para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, 7 para la Gerencia Nacional de Nómina y 276 para la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- Se estructuró un plan de incentivos para los servidores de la entidad, atado a la productividad de las áreas misionales y a los compromisos asociados al cumplimiento de los Autos 110, 182, 202, 233 de la Corte Constitucional.
- La entidad viene desarrollando el programa de Gestión del Conocimiento de la vigencia 2013, el cual consta de seis líneas de acción: programas de actualización; inducción; reinducción; escuelas de aprendizaje; entrenamiento en el cargo y convenios de capacitación. En la primera de ellas, se han realizado 49

actividades y están en proceso de ejecución 8 más con un avance del 93.4%. En la línea de inducción se cuenta con un avance del 80%, en donde se adelantan dos actividades: diseño instruccional y el programa de inducción; en cuanto a reinducción ya se tiene el diseño de los temas y contenidos del proceso, con el fin de desarrollarlo en el mes de noviembre de 2013, éste cubre 7 aspectos: direccionamiento estratégico, responsabilidad social, sistema de atención al consumidor financiero, gobierno en línea y BEP's. En la línea de escuelas de aprendizaje, se presentan avances en dos actividades formador de formadores y diseño instruccional Escuela de Servicio con Calidad en la Operación –ESCALO-.

- Del mismo modo, se viene ejecutando el Plan de Bienestar de la Entidad de acuerdo con el análisis de la información obtenida en la encuesta de necesidades que fueron diligenciadas por los funcionarios al comienzo de la vigencia. Este plan cuenta con dos componentes temáticos: a) Protección y Servicios Sociales (Ejes Recreativo Cultural, Protección y Deportivo) y b) Calidad de Vida laboral (Cultura Organizacional, Fortalecimientos de Equipos de Trabajo y Transformación e Innovación). El plan presenta avances significativos en el primero de los componentes en donde se han adelantado en la línea de recreación y cultura 10 actividades y se encuentran en proceso de planeación otras 11 para ser desarrolladas en lo que resta del año; del mismo modo se han ejecutado 3 actividades en el eje de protección y 7 actividades en el eje deportivo. En el segundo componente del plan de bienestar se han desarrollado 3 actividades sobre temas de “encuentros y sinergia” en varias de las áreas de la entidad, igualmente se encuentra en proceso de planeación un programa de liderazgo transformacional dirigido a 66 personas.
- En Salud Ocupacional, programa de seguridad y salud en el trabajo, en las líneas de medicina preventiva y del trabajo, se han realizado 15 actividades y se vienen adelantado los exámenes médicos de ingreso y periódico para los funciones de la entidad. Frente a la línea de Higiene y seguridad Industrial, se ha realizado 13 actividades y están pendientes de culminar 4 (inspecciones de seguridad a nivel central y regionales, elaboración de matrices de riesgos y peligros, elaboración de planes de emergencia y simulacros).
- Frente al proceso de Gestión del desempeño, se definió una estrategia en donde se conjuga la medición de las competencias institucionales, el desempeño de Colpensiones a nivel global y el desarrollo de la función y conocimiento básico más importante del trabajo de cada colaborador. Para ello, se realizó una campaña de sensibilización a los servidores del nivel central y de las regionales; se socializó el modelo de gestión del desempeño a todas las áreas, se coordinó la selección de la función específica y del conocimiento básico esencial por parte de los directivos de la entidad, así como la identificación del compromiso y de los indicadores asociados a la función y conocimiento por parte de los Servidores. El 81% de los servidores ya identificaron el compromiso e indicadores asociados a la Función y Conocimiento específico de su trabajo.

Estilo de Dirección

- La Entidad ha continuado con la realización de los comités instaurados como elementos fundamentales de asesoría y direccionamiento para la alta dirección, en cumplimiento de la normatividad vigente. Mediante la resolución Número 238 del 26 de julio de 2013 se creó el Comité de Desarrollo Administrativo de la Entidad como un órgano colegiado para orientar y discutir la aplicación de los requerimientos referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que recoge los comités de: Archivo, Sistema Integrado de Gestión, Gobierno en línea y

Antitrámites, Eficiencia Administrativa y Política de cero papel y comité editorial. Lo anterior, atendiendo lo establecido en el Artículo 6º del Decreto N° 2482 de 2012.

De igual manera, en el período evaluado la alta dirección ha venido realizando seguimiento detallado y sistemático al cumplimiento de los Autos de la H. Corte Constitucional.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes y Programas

- La entidad cuenta con los siguientes documentos de planeación:
 - ✓ Plan de Acción 2013. El Plan de Acción de Colpensiones presenta la relación de proyectos e iniciativas en ejecución durante el año 2013, en sus dos versiones. Este plan es objeto de seguimiento mensual por parte de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y se consolida y presenta un informe de gestión.
 - ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual tiene como objetivo aplicar una estrategia que permita mejorar la gestión de la organización orientada a fortalecer la relación con el ciudadano.
 - ✓ Plan Estratégico del Sector Trabajo Plan estratégico sectorial 2013-2014.
 - ✓ Plan de Participación Ciudadana Versión 2 – Modelo de Participación Ciudadana
- De otra parte la entidad ha publicado en la página de la entidad de manera oportuna los Autos 110, 182, 202 y 233 de 2013 de la Corte Constitucional así como los informes mensuales, en los cuales se señalan las estrategias diseñadas para dar cumplimiento a las determinaciones contenidas en los mismos:
 - ✓ Primer Informe Auto 110 de 2013 (Agosto 5 de 2013)
 - ✓ Segundo Informe Auto 110 de 2013 (Septiembre 4 de 2013)
 - ✓ Tercer Informe Auto 110 de 2013 (Octubre 5 de 2013)
 - ✓ Cuarto Informe Auto 110 de 2013 (Noviembre 5 de 2013)
- Se destaca la interacción entre las diferentes instancias, y dependencias (Junta Directiva, Nivel Directivo, demás servidores) para reaccionar frente a los compromisos derivados de los Autos de la Corte Constitucional lo que a permitido definir los ajustes a la planeación, establecer las estrategias y avanzar en su implementación.
- De acuerdo con La Ley 1151 de 2007 y el Decreto 4121 la Entidad tiene la obligación de administrar el esquema de los Beneficios Económicos Periódicos BEP's, para lo cual viene adelantando la definición de estrategias gerenciales, financieras, tecnológicas, administrativas y operativas con miras su puesta en operación. En desarrollo de la planeación del Programa, se definieron 19 proyectos, los cuales han venido siendo monitoreados y controlados mediante la implementación de indicadores. Así mismo se conformaron mesas de trabajo integradas por: Colpensiones, Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Trabajo y la Dirección Nacional de Planeación, con el objetivo de revisar periódicamente los aspectos estructurales necesarios para el funcionamiento del programa.

Estructura Organizacional

- En el período evaluado se adelanta el trámite de creación de dos gerencias: Una Gerencia de PQRS en la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, que tiene como propósito mejorar el trámite, nivel de respuesta y el seguimiento a la atención de las PQRS; una Gerencia de Gestión Documental en la Vicepresidencia de Gestión Administrativa, con el objetivo de concentrar en una sola dependencia las responsabilidades sobre la gestión documental de la entidad y fortalecer este tema en la entidad.
- Con respecto a la estructura necesaria para la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos, en julio de 2013 fue aprobada por la Junta Directiva la estructura organizacional y la planta de personal que dará soporte a los procesos BEP's y se adelanta el trámite en las instancias competentes. Actualmente el desarrollo de los proyectos se adelanta con seis funcionarios de la planta de personal y se han vinculado siete trabajadores en misión.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**

- En Septiembre de 2013 se presentó al Comité de Riesgo Operativo y Seguridad de la Información el nuevo Perfil de Riesgo de la Entidad. Para lo anterior, se actualizaron los mapas de riesgo respecto del monitoreo y seguimiento al comportamiento de riesgo y de controles, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo e identificación de los controles definidos para la mitigación de las causas.
- Dentro de la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo se realizó una encuesta a los funcionarios de la Entidad con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para así continuar fortaleciendo el sistema e impulsar la cultura de prevención de riesgo.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

- Se realizó la segunda medición de eventos de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, lo que permitió la actualización de la Matriz de Riesgos, incluyendo los eventos relacionados con los Beneficios Económicos Periódicos BEP's. De igual manera, se llevó a cabo la actualización del Manual SARLAFT de la empresa y se realizó una capacitación virtual sobre el tema dirigido a todos los funcionarios, en cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito entre el Oficial de Cumplimiento y la Oficina de Control Interno.
- Se creó el proceso denominado Gestión de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo el cual hace parte integrante del Sistema Integrado de Gestión y se reportaron oportunamente los informes de operaciones sospechosas, tanto positivas como negativas, a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF.
- Se llevó a cabo la presentación a la Junta Directiva de la empresa del Informe del SARLAFT correspondiente al tercer trimestre, por parte del Oficial de Cumplimiento y del Informe de evaluación anual por parte de la Oficina de Control Interno.

DIFICULTADES

- La entidad atraviesa una compleja coyuntura debido al alto volumen de la represa del ISS, por lo cual ha direccionado sus esfuerzos y recursos en el cumplimiento de las providencias de la H. Corte Constitucional (Autos 182, 202 y 233 de 2013).
- Las acciones pendientes de realizar frente al Sistema de Gestión de Calidad (Auditorías Internas, Revisión por la Dirección, entre otras), así como implementación de los modelos complementarios al Sistema Integrado de Gestión correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental y al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional fueron aplazados para la vigencia 2014.
- Dadas las dificultades en la definición del Modelo Operativo para la implementación de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS, mediante Decreto 1872 del 30 de agosto de 2013 se hizo necesario ampliar el plazo para iniciar la operación establecida en el Decreto 604 de abril de 2013.

Subsistema de Control de Gestión
AVANCES
ACTIVIDADES DE CONTROL
Indicadores

- Respecto a los *indicadores estratégicos* se están presentando semanalmente y se enfocan al cumplimiento de metas planteadas en los Autos de la Corte Constitucional reflejando las cifras relacionadas con los avances mes a mes en la gestión de trámites de reconocimiento, corrección de historia laboral, tutelas y cumplimiento de sentencias. Con relación a los *indicadores de proceso*, se está trabajando con el proveedor del software VIGIA SCORED CARD con el fin de cargar los datos históricos en el aplicativo definido para tal fin. Adicionalmente, se están desarrollando procesos que permitan hacer clasificaciones que permitirán visualizar la gestión a diferentes niveles y efectuar una ponderación de los indicadores de cada proceso con el fin de dar más precisión a la medición.

INFORMACIÓN
Información Primaria

- En el período evaluado Colpensiones continúa con el proceso de recepción de expedientes con solicitudes de reconocimiento pendientes por resolver del ISS en Liquidación.
- La entidad cuenta con diferentes canales de atención, (75 puntos de atención a nivel nacional, Línea 018000 41 0909, página web www.colpensiones.gov.co, chat exclusivo para Colombianos en el Exterior); a través de los cuales se atienden las solicitudes de los ciudadanos y se recoge información relevante de los usuarios y partes interesadas.
- La entidad a través de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y con la participación de las diferentes áreas responsables, definió el Plan Operativo de PQR, el cual ha permitido identificar con mayor precisión las debilidades que afectan la gestión de las PQRs en la entidad, como punto de referencia para la

definición de las mejoras a que haya lugar y atender el acumulado pendiente que tiene la entidad en esta materia.

- El 12 de agosto de 2013, se puso a disposición de los ciudadanos la zona transaccional en la página web, en la cual los ciudadanos pueden efectuar la descarga en línea de 6 certificaciones: Afiliación, pensión, no pensión, devengados y deducidos, indemnización sustitutiva y EPS. Desde la entrada en funcionamiento de la zona hasta el momento se han registrado 108.688 emisiones de certificados distribuidos así: 51.576 de afiliación, 16.066 de No pensión, 25.405 de pensión, 12.379 de Deducidos y Devengados, 721 de Indemnización sustitutiva y 2.541 de EPS.

Información Secundaria

En lo referente a la Gestión Documental, se culminó con las etapas de análisis e interpretación de la información, valoración y selección documental lo que permitió la formulación y aprobación de las Tablas de Retención Documental de la empresa, por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Sistemas de Información

- Como estrategia para el cumplimiento de los autos, se definió en materia de infraestructura tecnológica ampliar la capacidad de procesamiento de la corrección de historia laboral mediante la suscripción de un contrato con IBM, en el cual se corren procesos masivos que realizan la corrección automática de Nombres, de relación laboral, de pagos vencidos independientes y de Imputación. Así mismo se ejecutan procesos masivos a través de los cuales se identifican las inconsistencias y se actualiza la Historia Laboral respectivamente. De igual manera se puso en producción la Reliquidación Automática de Pensión de Vejez tiempos privados.
- La entidad a través de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, contrató la prestación de servicios de una bodega de datos, con el fin de obtener acceso eficiente a datos operativos y producir información estadística y analítica. La suscripción de este contrato se llevó a cabo el 30 de septiembre de 2013, tiene un plazo de 38 meses a partir del 24 de octubre, fecha en la que suscribió el acta de inicio.
- Se llevó a cabo una evaluación de seguridad informática (Ethical Hacking) que incluyó la realización de pruebas sobre la infraestructura tecnológica de Colpensiones para identificar potenciales amenazas y vulnerabilidades; se incluyó la evaluación de controles para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información relacionada con los procesos de reconocimiento de pensiones y Bizagi (Business Process Management de la entidad).
- Durante de período evaluado, se dio inicio al proyecto SOC (Security Operation Center), cuyo objetivo es el monitoreo continuo de algunos activos de información de la Entidad para identificar debilidades en la seguridad de la información, permitiendo la identificación de posibles desviaciones de los controles respecto a la seguridad de la información.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

Comunicación Informativa

- El 15 de octubre de 2013, se actualizó el diseño de la página web de la entidad haciéndola más amigable para los usuarios, facilitando el acceso a secciones principales y con una mayor exposición de las secciones de gran relevancia como son: Historia Laboral, Certificados, Formularios, Notificaciones de Reconocimiento y Noticias.
- Con respecto a la Estrategia de Gobierno En Línea, se cuenta con el portal en otro idioma, link de Atención al Ciudadano con el cumplimiento al 100% de los estándares de Gobierno en Línea. El equipo *acompañamiento del lenguaje común de intercambio de información programa gobierno en línea*, notificó a Colpensiones el cumplimiento de NIVEL 1 del dominio semántico - Lenguaje Común de Intercambio de Información, del marco de interoperabilidad por ejecutar satisfactoriamente las etapas de Recepción Validación y Conceptualización al estandarizar bajo los lineamientos de GEL los campos que serán utilizados para Interconectar el sistema de la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de COLPENSIONES con el fin de obtener información relevante para el estudio de las obligaciones pensionales que realiza la entidad, igualmente se notificó el cumplimiento de Nivel 2 al cumplir las mismas etapas en la utilización del Lenguaje común de intercambio de información en los formularios electrónicos: Solicitud de prestaciones económicas-vejez, Solicitud de prestaciones económicas-Indemnización sustitutiva, Cuenta Pago, Formato información EPS, Formulario de solicitud de corrección de historia laboral y en las Campañas de CERO-PAPEL.
- El 23 de octubre de 2013 se inició formalmente la Estrategia de Notificación Masiva, planteada para aumentar las notificaciones de los actos administrativos que deciden prestaciones pensionales. De acuerdo con el plan establecido, estas jornadas se extenderán hasta finalizar el año 2013.
- Se publicó la convocatoria para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Trabajo, en la que participará la entidad, programada para el 22 de noviembre de 2013.

DIFICULTADES

En cuanto al elemento de Información Primaria, existe aún incertidumbre en el número de expedientes insolutos de ISS que la Liquidadora está organizando para que Colpensiones priorice y resuelva. Por tal razón, en el cuarto informe presentado por Colpensiones a la H. Corte Constitucional el 5 de noviembre de 2013 se señala: *"en el informe de cumplimiento del 5 de septiembre, Colpensiones informó a la H. Corte Constitucional sobre el crecimiento sistemático de los expedientes entregados por el ISS en L., del grado de incertidumbre respecto al número total de expedientes faltantes por entregar por parte del ISS en Liquidación, y de la dificultad de Colpensiones para atender, al 31 de diciembre, las solicitudes, si el número de expedientes entregados superaba los 308.000. Esta situación se reiteró en el informe del 5 de octubre, donde se señaló que al 30 de septiembre, Colpensiones ya había superado esos 308.000 mil expedientes llegando ya, para esa fecha, a un total de 313.664 solicitudes de pensión entregadas por el ISS en L. De este universo se tenía un total de 189.894 solicitudes pendientes por tramitar. Esto significa que, en un poco más de dos meses y medio (entre Julio 12, momento en que la H Corte profirió el Auto 110, y septiembre 30), el universo de solicitudes sobre el cual se basó la H. Corte para proferir el Auto 110 creció 45,2%, y, aunque Colpensiones está dedicado a resolver la repesa del ISS, las solicitudes de la congestión pendientes crecieron en ese el mismo periodo en un 92%*

(Cuadro 1).

Cuadro 1. La evolución hasta la fecha del estado de congestión (represa) del ISS, asumida por Colpensiones

Entrega de Expedientes	Solicitudes totales	Incremento Respecto al Inventario Inicial	Solicitudes pendientes de reconocimiento	Incremento Respecto al inventario inicial
Inventario tomado por el Auto 110	216.000		98.967	
Agosto 31	268.251	24,19%	140.739	42,21%
Septiembre 04	308.419	42,79%	180.905	82,79%
Septiembre 30	313.664	45,2%	189.894	91,88%

Ahora bien, tal y como fue informado en el documento denominado Plan Operativo entregado por el ISS en L. a la H Corte Constitucional, la cifra de expedientes en inventario de la Liquidadora aumenta en 26.086 durante el mes de octubre. El Universo total es de 345.367 expedientes, y puede crecer aún más, de acuerdo al informe del ISS en Liquidación. Sin embargo, hasta el momento Colpensiones no ha recibido (ni, por consiguiente, clasificado por grupos prioritarios) este incremento. Por eso, este informe se basa en el dato constante en 313.664 (Ver Cuadro 2) con respecto a Septiembre. Esta situación puede ser atribuible al cambio del operador que realizó el ISS en L., que ha generado un retraso en el proceso de alistamiento, digitalización y entrega (Ver Cuadro 2) ”.

Cuadro 2. Inventarios de expedientes entre el ISS en L. y Colpensiones

Fecha	Inventario ISS en L	Entregados Colpensiones
Septiembre	319.281	313.664
Octubre	345.367	313.664

En cuanto a la documentación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, al analizar la documentación general del SIG correspondiente a los 47 procesos que hacen parte de la estructura operacional de la Entidad, se observaron las siguientes situaciones:

- 11 procesos (23%) se encuentran caracterizados en formatos desactualizados.
- 6 procesos (13%) no cuentan con manual de procedimientos.
- 2 procesos (4%) carecen de indicadores de desempeño en sus caracterizaciones.
- El Manual del Sistema Integral de Gestión se encuentra desactualizado
- Se tiene dificultad en la consolidación de las cifras de indicadores de proceso debido a que para algunos procesos no entregan las cifras dentro del fechas pactadas en el cronograma se espera que esta situación se vea reducida con la implementación del aplicativo que demande el cumplimiento de las fechas.

- Indisponibilidad de aplicativos de software que soportan procesos misionales y de apoyo importantes para el normal desarrollo de las operaciones. Específicamente durante el período evaluado, los aplicativos Bizagi (BPM), el sistema de Reconocimiento de pensiones (el “liquidador”) y de Corrección de Historia Laboral no ha tenido disponibilidad permanente.

Subsistema de Control de evaluación

AVANCES

AUTOEVALUACIÓN

Autoevaluación de la Gestión

- Se realizó la segunda autoevaluación institucional con corte a junio de 2013, en donde se verificó por parte de los responsables de cada área, los avances y oportunidades de mejora en materias tales como: gestión de los Riesgos; cumplimiento de reglas de negocio; seguimiento a los planes de acción y proyectos; monitoreo de indicadores; evaluación de características de los servicios y tratamiento de no conformes; mecanismos de escucha al usuario (PQRS y satisfacción del cliente); estado de planes de mejoramiento vigentes.
- Como un avance significativo se presenta el hecho que la primera autoevaluación efectuada en el mes de diciembre de 2012, arrojó un resultado promedio en los 9 temas calificados de 2.97, mientras que la autoevaluación realizada con corte al mes de junio de 2013 fue de 3.41; adicionalmente, a partir de la evaluación del tercer trimestre de la presente vigencia la autoevaluación se realizará de manera trimestral.

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Auditoría Interna

- En desarrollo del Plan Anual de Auditorías 2013 de la Oficina Nacional de Control Interno aprobado por el Comité de Auditoría de la Entidad, se ha llevado a cabo su realización sobre temas programados para el segundo semestre de 2013, la realización y entrega oportuna de los informes de ley, así la ejecución de actividades adicionales a las planeadas, se hace énfasis en el seguimiento al cumplimiento de las actividades y compromisos adquiridos en los autos proferidos por Corte Constitucional.
- Igualmente se concluyó con la implementación del software de auditoría “AutoAudit” el cual permitirá optimizar el proceso de evaluación independiente. Para lo anterior se realizó la capacitación a los funcionarios de la Oficina de Control Interno con el objetivo de nivelar y estandarizar las prácticas de auditoría y tener un solo modelo que integre la evaluación de riesgos y controles y permita relacionar los planes de mejoramiento resultantes de las evaluaciones con las áreas auditadas.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento Institucional y Por Procesos

- En el período evaluado, se suscribió el plan de mejoramiento producto de la Auditoría Gubernamental

vigencia 2012 de la Contraloría General de la República.

- En el mes de julio de 2013, se capacitó sobre las diferentes actividades y responsabilidades del proceso “gestión de planes de mejoramiento” a los auditores de la Oficina de Control Interno. Igualmente, se hizo durante el mes el mismo mes y parte de agosto, el seguimiento respectivo por parte de la Oficina de Control Interno con el objeto de compilar los planes de mejoramiento que estaban pendientes de formulación, hacer seguimiento a los que estaban formalmente establecidos y verificar la gestión adelantada por la entidad sobre el tema.
- Producto del seguimiento realizado por la oficina a la gestión de planes de mejoramiento del primer semestre de 2013, se pudo evidenciar que la entidad contaba con corte a junio de 2013, con 21 informes que requerían acciones de mejoramiento; de éstos se formularon planes para 15 de ellos, es decir se ha dado cobertura con acciones de mejora en un 71,4% de los casos. Del mismo modo, producto de los diferentes mecanismos de evaluación, se tienen 180 hallazgos u observaciones, 63 formulados por los entes de control externos y 117 producto de las auditorías hechas por la Oficina de Control Interno y del proceso de autoevaluación adelantado por la entidad; de los 180 hallazgos detectados, se tienen 136 a los cuales se les ha adelantado formalmente plan de mejoramiento (75,56%); igualmente, de las 136 acciones de mejora formuladas, se presentan 91 abiertas (66,91%) y 45 cerradas (33,09%). Finalmente, de las 54 observaciones hechas por los entes de control externo que cuentan con plan de mejora, 43 casos están abiertos (79,63%) y en 11 las acciones se encuentran cerradas (20,37%).
- Como parte de la implementación del software Autoaudit, se adelantaron las capacitaciones en el módulo de planes de mejoramiento a los auditores de la Oficina de Control Interno, los Gerentes Nacionales y los responsables de los procesos de la entidad.

Plan de Mejoramiento Individual

- Se diseñó la metodología y se organizaron reuniones con los directivos del nivel central y de las regionales con el fin de hacer la socialización sobre los Planes de Desarrollo (Vicepresidencias: Administrativa y sus Gerencias, Talento Humano y sus Gerencias, Planeación y Riesgos y sus Gerencias, Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos, Gerencia Nacional de Mercadeo y Oficina Nacional de Control Disciplinario Interno); del mismo modo se adelantaron talleres dirigidos a los servidores, se formalizaron los planes de desarrollo individual para 186 funcionarios y está en proceso el seguimiento y cierre de los mismos.

DIFICULTADES

- No todos los procesos adelantaron la actividad de autoevaluación que se realizó con corte al mes de junio de 2013, de los 46 procesos con los que cuenta la entidad, se efectuó en 33 de ellos.

RECOMENDACIONES:

- En lo que hace referencia al cumplimiento de los Autos de la Corte Constitucional y su impacto en la planeación de la entidad, identificar aquellas medidas tomadas inicialmente con carácter provisional, que puedan ser mantenidas una vez cumplidos los compromisos derivados de dichas providencias, de manera

tal que sean tenidas en cuenta en el proceso de planeación para la vigencia 2014.

- Actualizar el acto administrativo por el cual se designan los responsables de los procesos conforme a la creación y modificación de los existentes.
- Continuar con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, asegurándose de que la documentación asociada al mismo se encuentre siempre actualizada y disponible para consulta por parte de los funcionarios pertinentes.
- Culminar la definición de compromisos de la gestión de desempeño de los funcionarios, así como la consolidación de registros del proceso de formación en el puesto de trabajo.
- Incluir la totalidad de funcionarios y abogados externos en los planes de capacitación de Riesgo Operativo, teniendo en cuenta que las personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la Entidad constituyen un Factor de Riesgo Interno de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Avanzar en las definiciones necesarias para la puesta en operación de los Beneficios Económicos Periódicos.
- Monitorear permanentemente el desempeño de la infraestructura tecnológica para detectar las causas de la indisponibilidad de la plataforma, realizar seguimiento a los planes de acción y diseñar estrategias concretas junto con los proveedores de tecnología para estabilizar el ambiente productivo y garantizar el normal desarrollo de las operaciones de Colpensiones.
- Implementar acciones sobre los resultados de la evaluación de seguridad realizada (Ethical Hacking) para el sostenimiento de un entorno tecnológico seguro.
- Fortalecer las campañas de sensibilización a los funcionarios en relación a la seguridad de la información, con el fin de desarrollar conocimiento y comportamientos orientados a dar un manejo seguro a la información. De igual forma, es importante optimizar los procedimientos de monitoreo permanente sobre el cumplimiento de las políticas de seguridad y la eficacia de los controles de seguridad existentes.
- Con respecto al proyecto Implementación del Sistema de Gestión Documental fortalecer las actividades de supervisión, con el propósito de que se entreguen por parte de los proveedores los desarrollos pendientes de entrega y enfocar esfuerzos en las actividades de pruebas funcionales para que se realicen en el menor tiempo posible.
- Si bien de cuenta con datos relacionados con los diferentes canales de atención, lo mismo que estadísticas relacionadas con la gestión de PQRs, derivar de su revisión y análisis información relevante para la toma de decisiones.
- Culminar los desarrollos pendientes que inciden en la entrada en producción del Gestor Documental.
- Generar la cultura de evaluación, seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento individual de manera que contribuyan al desarrollo de los servidores de Colpensiones y al mejoramiento de la gestión

institucional.

- Revisar el contenido del "Normograma" para garantizar que en la misma se atiendan las recomendaciones que sobre el particular establece la Guía de implementación del MECI, de manera tal que dicho instrumento permita *"tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios."*



JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Directora Oficina Nacional de Control Interno

