



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

Judith Alejandra Vargas López

Directora Oficina Nacional de Control Interno

Período evaluado: Marzo – Junio de 2013

Fecha de elaboración: 12 de Julio de 2013

Informe N° OCI-2013-036

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 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.

En atención a las necesidades propias de la etapa de estabilización en la que actualmente se encuentra la Entidad, en el mes de Marzo de 2013 se presentó ante la Defensoría del Pueblo un plan de acción que busca 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 estructurales y operativas identificadas por la Organización. La ejecución de este plan de acción se constituye en una actividad altamente prioritaria para la Entidad, razón por la cual es objeto permanente de supervisión y seguimiento por parte de la Administración de la Entidad y de la Oficina Nacional de Control Interno.

Subsistema de Control Estratégico

AVANCES

AMBIENTE DE CONTROL

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

- La Oficina Nacional de Control Interno Disciplinario ha desarrollado una estrategia de comunicación a partir de la Revista Virtual “La Lupa” a través de la cual difunde información relativa a temas disciplinarios y sensibiliza sobre el conocimiento y aplicación de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.

Desarrollo de Talento Humano

- Mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 017 de 2011 se estableció la planta de personal de trabajadores Oficiales de la Entidad. Este documento ha sido sujeto de tres (3) modificaciones que no afectaron la cantidad de cargos aprobada inicialmente y su objetivo principal fue el de fortalecer la gestión de la Empresa en áreas como Tesorería, Ingeniería de Procesos, Tecnología y Jurídica. Las mencionadas modificaciones se llevaron a cabo mediante los Acuerdos de Junta Directiva N° 024, 029 y 038 de 2012.
- Los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos y de los Trabajadores Oficiales fueron definidos mediante las Resoluciones 152 de 2011 y 021 de 2010, respectivamente. Dentro de las actividades de socialización de la documentación propia del Sistema Integrado de Gestión, se observó que estos documentos se encuentran publicados en el normograma institucional divulgado en la página web de la Entidad.



- Se dispuso la publicación del Reglamento Interno de Trabajo en todos los Puntos de Atención al Ciudadano - PAC's, Gerencias Regionales y Sedes del Nivel Central de la Entidad.
- Se concertó el Acuerdo de Gestión para el Gerente Nacional de Cobro, en el cual se definieron los compromisos relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades asociadas al cargo.
- Se diseñó el Programa de Gestión del Conocimiento para la vigencia 2013, en el cual se incluyeron entre otras actividades: Jornadas de Inducción, reinducción y entrenamiento en puestos de trabajo, escuelas de aprendizaje y jornadas de actualización que comprenden programas transversales e Individuales.
- Se estructuró el Plan de Bienestar de la Entidad de acuerdo con el análisis de la información obtenida en la encuesta de necesidades de bienestar laboral y desde las dimensiones del “Ser”, “Hacer”, “Saber Hacer” y “Saber Estar”, el cual se encuentra actualmente en ejecución con el apoyo de las empresas: Cajas sin Fronteras y Compensar.
- Se formuló el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo para la vigencia 2013, el cual contempla todos los aspectos relacionados con Salud Ocupacional bajos tres enfoques: Autocuidado, Comportamiento Seguro y Salud Responsable, el cual busca garantizar la adecuada planeación, implementación y monitoreo del Sistema, administrar los riesgos y disminuir los accidentes y enfermedades laborales.
- Se avanzó en la conformación y puesta en funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral de las ocho (8) Gerencias Regionales de la Entidad.

Estilo de Dirección

- Continúa siendo importante el compromiso y apoyo permanente de la Alta Dirección frente al Sistema Integrado de Gestión, evidenciado mediante la asignación de recursos económicos, tecnológicos y humanos.
- Con el fin de fortalecer el desempeño de los procesos, mejorar la prestación de los servicios institucionales y articular la implementación de los Sistemas de Gestión de la Entidad, se formuló en la presente vigencia el proyecto “Diseño e Implementación de Nuevos Componentes del SIG”, el cual incluye los modelos de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- En cumplimiento de la normatividad vigente y como mecanismos de asesoría y direccionamiento, la Entidad cuenta con doce (12) Comités Institucionales, cinco (5) de los cuales se pretende integrarlos en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6º del Decreto Nº 2482 de 2012, específicamente en lo relacionado con políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- En observancia de lo dispuesto en la Resolución Nº 357 de 2008 expedida por la Contaduría General de la Nación, la Entidad se encuentra adelantando las acciones pertinentes para la adopción y puesta en funcionamiento del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, el cual operará como una instancia asesora del área contable, que analizará y recomendará la adopción de directrices, políticas y procedimientos, dirigidos a la ejecución, control y seguimiento de los procesos contables.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes y Programas

- En lo referente al elemento “Planes y Programas”, se resaltan los siguientes aspectos:
- El proceso de definición y gestión de proyectos e iniciativas empleado como base para la determinación del Plan de Acción de la Entidad para el período 2013.
- El ejercicio de seguimiento y monitoreo permanente llevado a cabo sobre la ejecución del Plan de Acción 2013, evidenciado mediante los informes de seguimiento que trimestralmente son publicados para consulta general en la página web de la Entidad.
- La definición y ejecución del Plan de Acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea.
- La formulación e implementación del plan de participación ciudadana.
- La formulación e implementación del Plan Anticorrupción formulado en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- En el Plan Anticorrupción de la Entidad se plantearon las siguientes estrategias de desarrollo y mejoramiento de las políticas de servicio al cliente: Encuesta de satisfacción del ciudadano, ajuste e implementación del protocolo de servicio al ciudadano, automatización del proceso de radicación de PQR's que ingresan por página WEB y plan de reentrenamiento para los funcionarios que laboran en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC's).
- En aras de propender por el cumplimiento de los compromisos asociados al plan de acción que busca corregir el atraso estructural del régimen de prima media presentado a la Defensoría del Pueblo, la Entidad llevó a cabo la reprogramación de sus metas, la reasignación del recurso humano inicial y la consecución de recurso humano adicional.

Estructura Organizacional

- Mediante Acuerdos N° 001 y 002 de 2009, la Entidad estableció el Reglamento Interno de Junta Directiva y adoptó los Estatutos Internos de Colpensiones. Así mismo, a través del Decreto 4936 de 2011 fue aprobada la estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones. Adicionalmente, mediante los Acuerdos de Junta Directiva N° 015 de 2011 se crearon las Gerencias Nacionales y Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención al Ciudadano PAC's, 016 de 2011 se estableció el régimen salarial de los trabajadores oficiales de Colpensiones y 017 de 2011 se estableció la planta de personal de trabajadores oficiales de la empresa.
- La estructura funcional de la Entidad se dispuso de tal forma que exista una separación estructural y administrativa de las áreas que conforman el Front Office (Vicepresidencias de Atención al Ciudadano, Comercial y de Gestión de Recursos), el Middle Office (Vicepresidencia de Planeación y Riesgos) y el Back Office (Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones, Operaciones y tecnología, y Administrativa).
- Actualmente se está llevando a cabo el análisis para definir la planta de personal y la estructura organizacional que dará soporte a los procesos BEP's, incluyendo el correspondiente ajuste al manual de funciones de la Entidad. Así mismo, se está adelantando la revisión de la estructura general de las Vicepresidencias de Financiamiento e Inversión, Operaciones y Tecnología, Planeación y Riesgos, y Jurídica y Secretaría General, tomando en consideración que se identificaron dificultades en su funcionamiento asociadas al volumen de procesos que desarrollan, razón por la cual se hace necesario analizar sus funciones y estructura, con el fin de contar con la información necesaria para poder llevar a cabo los ajustes respectivos.



ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO

- Se realizó la presentación al Comité de Auditoría sobre Gestión de Riesgos con corte al 31 de marzo de 2013.
- Se llevó a cabo la actualización del perfil de riesgo de la Entidad con corte a marzo 31 de 2013 en atención a la permanente actualización de los mapas de riesgo, monitoreo y seguimiento al comportamiento de riesgo y de controles, identificación de nuevos eventos de riesgo e identificación de controles pertinentes. Ejercicio realizado de manera permanente desde la entrada en operación de la entidad.
- Se realizaron definiciones y ajustes a la clasificación de los eventos de riesgo operativo para garantizar un mejor manejo y mayor entendimiento por parte de los empleados de Colpensiones, teniendo en cuenta la clasificación de riesgos que propone el Comité de Basilea para la administración del riesgo.
- Se llevó a cabo la expedición del instructivo para la revelación contable de los eventos de riesgo. Para lograr una adecuada revelación contable sobre los ingresos y gastos relacionados con los eventos de riesgo operativo materializados, se han establecido las cuentas que se deben utilizar para llevar a cabo el respectivo registro contable de los mismos según lo estipulado en la Resolución 1865 de Octubre 17 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Con el fin de atender los eventos de riesgo relacionados con tecnología, se conformó un equipo interdisciplinario de expertos de Colpensiones y diferentes proveedores de servicios de TI, con el objetivo de identificar la causa raíz de los inconvenientes presentados en la plataforma de escritorios virtuales.
- A la fecha, el Plan de Continuidad del Negocio ha sido objeto de cinco (5) pruebas al DRP (Plan de Recuperación de Desastres) junto con la ejecución de las pruebas de continuidad de los procesos críticos basados en aplicaciones de software. De estas cinco (5), una (1) fue realizada durante el período comprendido entre Marzo y Junio de 2013 (Junio 8 y 9 de 2013). Con base en los resultados arrojados en tales pruebas, se han identificado oportunidades de mejora en distintos frentes de trabajo, como son la inclusión de listas de chequeo para garantizar el alistamiento de los Puntos de Atención al Ciudadano PAC's, la verificación del alojamiento de los servicios y aplicaciones y garantizar la disponibilidad de las aplicaciones para la ventana de tiempo otorgada a las pruebas.

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

- Se suscribió la Aceptación de Oferta N° 346 de 2013 con el proveedor Lozano Vila & Asociados Consultores con el objeto de asesorar la realización de las actualizaciones y modificaciones requeridas al Manual SARLAFT y de diseñar e implementar el plan de capacitación para los funcionarios del nivel central de la Entidad.
- Se brindó capacitación externa a los funcionarios que conforman el Área de Cumplimiento de la Entidad, mediante la realización del Diplomado Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Se llevó a cabo el análisis oportuno de las señales de alerta recibidas sobre riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, por parte de los funcionarios del Área de Cumplimiento, para determinar si corresponden o no a operaciones inusuales.



- Se reportaron oportunamente los informes de operaciones sospechosas, tanto positivas como negativas, a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF.
- Se realizaron cruces con listas restrictivas de información, tanto de ciudadanos como de las empresas, previa a la afiliación de los ciudadanos al Régimen de Prima Media así como de la contratación de bienes y servicios con terceros.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM

- Se puso en funcionamiento el Comité de Riesgos e Inversiones, cuyo objetivo es apoyar a la Junta Directiva y a la Presidencia de la Entidad en la gestión de riesgos de mercado, liquidez y contraparte.

DIFICULTADES

- La Entidad cuenta con un avance significativo en términos de la implementación del SIG y las herramientas necesarias para su funcionamiento, no obstante, las condiciones propias de la etapa de estabilización han requerido el redireccionamiento de los esfuerzos de la Organización para resolver el atraso estructural del Régimen de Prima Media, lo cual ha desplazado en prioridad a algunos otros proyectos, entre estos el SIG, en el cual se observaron oportunidades de mejoramiento frente a su implementación e interiorización, especialmente en las Gerencias Regionales y Puntos de Atención al Ciudadano PAC'S
- No se ha ejecutado el procedimiento de revisión del SIG por parte de la dirección, teniendo en cuenta que el período de estabilización de la Entidad ha requerido el redireccionamiento de los esfuerzos hacia proyectos de mayor prioridad.
- Con la expedición del Decreto N° 604 de 2013, mediante el cual se reglamenta el acceso y la operación de los Beneficios Económicos Periódicos –BEP's-, ha sido necesario realizar en su etapa de diseño y preoperación, la articulación y ajustes al marco estratégico de la Entidad, estructura orgánica, planta de personal y mapa de procesos, labor que ha sido adelantada con la misma planta de personal asignada inicialmente a la Administradora, pues el proceso de selección de los servidores asociados al producto BEP's no ha finalizado.
- Se requiere precisar y aplicar las acciones definidas para la operacionalización del Plan de Capacitación del SARO, con el objetivo de asegurar su ejecución y cumplimiento.
- Los requerimientos propios de la etapa de estabilización del negocio no han permitido que las pruebas a los planes de recuperación de desastres (DRP) puedan ejecutarse en intervalos de tiempo más cortos (Entre la 4ª y la 5ª prueba transcurrieron 4 meses). Algunas oportunidades de mejora detectadas en la 4ª prueba no fueron capitalizadas para la siguiente, como se evidenció en aspectos relacionados con el alojamiento de los servicios y aplicaciones.
- Con el fin de atender oportunamente los lineamientos impartidos por el Oficial de Cumplimiento con respecto al SARLAFT, se requiere asegurar un adecuado conocimiento del cliente, mediante la implementación de los procedimientos, responsabilidades y funciones definidas para la administración del producto "Conmutación Pensional"; establecer acciones concretas para ejecutar el plan de capacitación del SARLAFT dirigido a los funcionarios y actualizar semestralmente en el aplicativo VIGIA los riesgos asociados al SARLAFT.



- No se encuentran publicados los planes de Gestión del Conocimiento y de Bienestar y Salud Ocupacional. Si bien ya están conformados los Comités de Convivencia Laboral del Nivel Central y de las Gerencias Regionales de la Entidad, las actuaciones de éstos no se han hecho visibles, no se han divulgado ni promocionado sus actividades.

Subsistema de Control de Gestión

AVANCES

ACTIVIDADES DE CONTROL

Procedimientos

- Durante el primer semestre del año 2013 se han implementado once (11) procedimientos en el aplicativo BPM Bizagi, que se suman a los 136 implementados durante el año 2012, reforzando actividades del proceso de Reconocimiento (8 procedimientos), Gestión de Defensa Judicial (2 procedimientos) y Afiliación (1 procedimiento).

Indicadores

- La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos realiza el seguimiento mensual de los indicadores de proceso, solicitando a los líderes de cada área el resultado de las mediciones periódicas. Cuando la medición de los indicadores se encuentra por debajo de la meta establecida, se hace necesario que se indiquen las razones que justifiquen esta situación y se defina el plan de ajuste requerido. A la fecha de emisión de este informe, no se observaron indicadores cuya medición haya alcanzado un valor inferior al 25% durante dos (2) períodos consecutivos.
- Los indicadores estratégicos son generados por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos con base en la información de cifras de productividad entregadas por las diferentes áreas. Los procesos de los que se reportan indicadores son: Financiero, Afiliación, Reconocimiento, Nómina, Historia Laboral, Defensa Judicial, PQR's, Correspondencia, Gestión en Oficinas, Transaccionalidad en la Web y Call Center.
- Ha sido necesario replantear metas o reformular los indicadores de proceso para lo cual se han efectuado reuniones con el fin de analizar cada caso. Inicialmente esta situación de ajustes se presentó con la Gerencia de Tesorería e Inversiones y recientemente se han efectuados solicitudes de cambio por parte de la Gerencia de Talento Humano, se encuentra pendiente presentar esta solicitud de gestión de cambio al comité del SIG, quien determina la viabilidad de los cambios.

INFORMACIÓN

Información Primaria

- En cumplimiento de la normatividad vigente y en aras de ofrecer atención a los usuarios, se han establecido diferentes mecanismos de protección y canales de atención al ciudadano, entre los que se encuentran el Manual de Atención al Consumidor Financiero, el Manual de Trámites de PQR's, la designación del Defensor del Consumidor Financiero, 75 puntos de atención a nivel nacional (61 PAC's, 8 Gerencias Regionales y 6 SuperCades) y canales como Línea 018000 41 0909, página web www.colpensiones.gov.co, chat exclusivo para Colombianos en el Exterior, entre otros.



Información Secundaria

- Como desarrollo del elemento Información Secundaria, la Entidad cuenta con un Comité Editorial, creado mediante Resolución N° 041 de 2012, como instancia encargada de la revisión y aprobación de los contenidos a publicar tanto en la página web como en los medios de comunicación internos y externos de la entidad. En concordancia con las responsabilidades del citado Comité se dispuso la creación de un buzón (comiteeditorial@colpensiones.gov.co) administrado por el proceso de Comunicaciones como mecanismo para canalizar las solicitudes de revisión y aprobación de documentos dirigidos a público interno y/o externo, así como la solicitud de inclusión, eliminación, modificación y actualización de información para el Portal Institucional. Así mismo se definió la Política Editorial mediante la cual se fijan, entre otros aspectos, las pautas frente al manejo de la información para los clientes internos y externos de la Entidad.
- Para la adecuada organización de los archivos físicos de la entidad, se coordinó a través de un servicio tercerizado la administración, almacenamiento, transporte, custodia y consulta del archivo documental entregado por el ISS en Liquidación y el generado por Colpensiones en desarrollo de su operación.

Sistemas de Información

- Respecto a temas relacionados con Infraestructura tecnológica, actualmente se están ejecutando pruebas de concepto con Hewlett Packard e IBM para mejorar el rendimiento de los servidores. Para optimizar los tiempos de respuesta de las bases de datos, se encuentra en fase de análisis un proyecto de desarrollo con la fábrica de software.

Los procesos de virtualización se encuentran desarrollados en un 100%. Actualmente se está planteando hacer un seguimiento y generar estadísticas de uso con el fin de determinar si están siendo usados todos los aplicativos verificando con los líderes de los procesos.

Dentro del contrato con la fábrica de software se tienen múltiples desarrollos de servicios web. Algunos de los requerimientos se han eliminado por solicitud de Colpensiones debido al alto impacto que produciría en los datos sensibles de la Entidad o porque los procesos se podían orquestar, o estaban inmersos en otros desarrollo o en otros casos el alcance no se pudo determinar con el área usuaria. Otros requerimientos se tienen en diferentes etapas desde la estimación, desarrollo, pruebas internas y pruebas de integración. Durante el período evaluado en este informe entraron a producción cuatro (4) proyectos:

- a) Control de cambios validaciones Historia Laboral.
 - b) Control de cambios caracteres especiales en aportante y afiliado.
 - c) Control de cambios obligaciones para liquidación automática.
 - d) Control de cambios consultar estado de deudas en la Historia Laboral unificada.
- Se han desarrollado diferentes funcionalidades en el software de reconocimiento de pensiones con el fin de procesar automáticamente los tiempos privados e indemnización sustitutiva.
 - Respecto al software de nómina de pensionados, se automatizó el proceso de registro de las novedades en el sistema de nómina de pensionados de Colpensiones (Datos básicos, devolución de reintegros a causantes activos, traslado EPS, préstamos, etc.)
 - Durante el segundo trimestre de 2013, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología ha adelantado actividades relacionadas con la contratación de bodegas de datos, para lo cual se efectuaron pruebas de concepto con diferentes proveedores. El propósito de este proyecto es optimizar los tiempos de consulta y generación de informes que permitan soportar la toma de decisiones tanto operativas como estratégicas.



Se estima que para el último trimestre del año la solución se encuentre implementada.

- Se han llevado a cabo los siguientes desarrollos de software: Ajustes al SP Liquida que muestra las semanas consistentes, correlación de novedades empleando las tablas generadas en Trillium y las tarjetas de reseña y depuración de pagos con tipos de documento errados.
- La Entidad ha afianzado los mecanismos que permiten a los afiliados, empleadores y pensionados actualizar su información a través de la página web y/o en los diferentes Puntos de Atención al Ciudadano PAC'S.
- Con el propósito de fortalecer y mejorar el manejo del Normograma, se contrataron los servicios de una empresa especializada para *"...el mantenimiento del Normograma en la página Web de COLPENSIONES a través de la elaboración y actualización permanente de compilaciones y publicación normativa, jurisprudencia y doctrina relacionada con la labor misional y administrativa de la entidad."*

COMUNICACIÓN PÚBLICA

Comunicación Informativa

- Se han desarrollado planes y programas de educación e información dirigidos a los consumidores financieros, los cuales han sido socializados a través de la página web de Colpensiones y mediante charlas realizadas con empleadores, pre-pensionados, pensionados y afiliados a nivel nacional.
- Durante la vigencia 2012 y el primer semestre de 2013 se han planeado y ejecutado campañas de divulgación y capacitación para usuarios externos, tales como: Mi Pensión, Campaña PILA, Títulos Pensionales, Preguntas Frecuentes, Empleadores, Pre-pensionados, Régimen Subsidiado, entre otras, teniendo como objetivo fundamental el de brindar información a los consumidores financieros en desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

Durante el período comprendido entre los meses de marzo y junio de 2013, la implementación de la estrategia Gobierno en Línea (GEL) presentó los siguientes avances:

- La implantación de la Cultura organizacional GEL. Adelantada con la Gerencia del Desarrollo del Talento Humano con el fin de que todos los funcionarios de COLPENSIONES conozcan de la estrategia GEL.
- Inclusión de los criterios GEL que aplicarán al nuevo Portal Informativo de BEP's.
- Inclusión del esquema de monitoreo y evaluación de la implementación del sistema GEL.

Para página web se han trabajado los siguientes temas:

- Mejoramiento en la tipificación de PQR's para hacer una efectiva clasificación de las mismas, de igual manera actualmente se está almacenando la información en unos archivos que permiten hacer cruces de información y que se planean sirvan para la automatización a través del BPM Bizagi
- Publicación quincenal de las notificaciones de reconocimiento. Actualmente se hacen a través de archivos PDF con los listados de notificaciones que son cargados cada quince (15) días y en los que los usuarios pueden consultar
- Se han efectuado actualizaciones del portal con el fin de llevar al usuario la información de último momento al igual que para el cumplimiento de las políticas fijadas por el Gobierno en Línea
- Actualmente se encuentra en pruebas la implementación de un aplicativo Web que se espera salga a producción en el mes de junio de 2013 con el cual los usuarios podrán consultar si tienen notificación de acto administrativo mediante su número de documento de identidad. En una segunda etapa se plantea en conjunto con la Vicepresidencia de Servicio a Ciudadano que con las autenticaciones que se requieran, el



usuario tenga la posibilidad de descargar el acto administrativo.

- En el Proyecto de Estrategia Digital se han incorporado los elementos de usabilidad, inclusión del lenguaje de intercambio de información de los formularios web y criterios transversales del componente Transacción en Línea para los primeros cinco (5) formularios web:
 - a) Solicitudes de reconocimiento para pensión de vejez tiempos privados
 - b) Solicitudes de reconocimiento para pensión especial de vejez, personas que se pensionan de forma anticipada por hijo inválido.
 - c) Solicitudes de reconocimiento para Indemnización sustitutiva.
 - d) Solicitudes de reconocimiento para pensión de invalidez.
 - e) Solicitudes de corrección de historia laboral.

Por otra parte se están efectuando desarrollos del sistema de autenticación de usuarios en la página web y de la zona transaccional de Colpensiones.

DIFICULTADES

- Se ha venido ejecutando el proceso de recepción de información entregada por ISS en Liquidación, el cual continúa generando dificultades para el trámite oportuno de las solicitudes presentadas por los usuarios, tanto de aquellas que fueron radicadas en el, como de las que han sido presentadas directamente en Colpensiones pero cuyo trámite requiere de información remitida por dicha Entidad. Esta situación ha afectado el cumplimiento de las metas organizacionales y ha generado consecuencias graves para la gestión y la imagen organizacional. Los principales impactos se evidencian en los temas relativos a defensa judicial, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de sentencias y tutelas, así como lo concerniente al trámite de PQR's.

La situación a 30 de Junio de 2013, se resume de la siguiente manera:

- Expedientes digitalizados en trámite de reconocimiento en el ISS en Liquidación, se han recibido un total de 91.125 de cerca de 230.000.
- Con relación a los actos administrativos pendientes de notificación por parte del ISS en Liquidación, de un total de 22.431 se han notificado 21.236, quedando pendientes 1.195.
- Sentencias judiciales: Desde el 20 de Diciembre de 2012 hasta el 28 de Junio de 2013, se han recibido 5.774 sentencias (de más de 20.000), a las cuales Colpensiones debe dar cumplimiento.
- Procesos judiciales: La información recibida del ISS en Liquidación relacionada con el tema, con corte al 21 de Junio de 2013, se resume en 62.355 procesos activos, 4.078 procesos archivados, 3.669 procesos en búsqueda o no encontrados, 4 procesos con error de código, 9 procesos con código corregido y 110 procesos que no corresponden al Régimen del Prima Media, los cuales asume Colpensiones.
- Solicitudes de expedientes para cumplimiento de tutelas: Se han hecho 36.494 requerimientos de las cuales se han entregado 14.166.
- Con relación a las solicitudes prioritarias de documentos para gestión se presenta el siguiente cuadro:

TIPO	INVENTARIO 20-May-2013	ENTREGADO 30-May-2013	ENTREGADO 30-Jun-2013	PLAZO DE ENTREGA
Expedientes de Bonos	9.113	4.232 (*)		30-Jun-2013
Pruebas	115.882			15-Jul-2013
Auxilios Funerarios	4.732		1.435	17-Jun-2013
Afiliaciones	714.036			31-Jul-2013
Investigaciones Administrativas Pensión	128			15-Jun-2013
Investigaciones Administrativas A filiación (Archivo)	201			15-Jun-2013
Nuevos Estudios (Cédulas Únicas)	1.458			(**)
Resoluciones Ejecutoriadas	719.754			31-Jul-2013

(*) Pendiente información del área fuente que no existe en los expedientes para poder continuar el trámite.

(**) Soluciones diferentes a entrega de expedientes pensionales. Con el procesamiento de pruebas se atenderían algunas de estas solicitudes, otras se ubican dentro del expediente.

- Debido a los grandes volúmenes de información, se encuentra en desarrollo la implementación de mecanismos automáticos que faciliten la estructuración de informes consolidados a partir de diferentes fuentes de información. Esta situación representa para las diferentes áreas, retrasos en la obtención y procesamiento de los datos necesarios para generar diferentes reportes estadísticos, de gestión y la toma de decisiones. Aún no se ha implementado el componente del aplicativo Vigía que permite ejecutar el Balanced Score Card para el seguimiento y control de los indicadores de proceso, sin embargo se ha contado con la colaboración del proveedor para el aprendizaje de su manejo y administración.
- Se presentan debilidades en la articulación de los diferentes actores para la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Durante el período evaluado se presentaron eventos de indisponibilidad del aplicativo liquidador de reconocimiento, BPM (Bizagi) y el servicio de escritorios virtuales, afectando así el normal desarrollo de las operaciones, en los cuales se activaron los planes de contingencia definidos.
- Respecto a la calidad de la masivas en producción para corrección de información relacionada con la historia laboral, se han elaborado tres (3) procesos automáticos que permiten hacer correcciones han ido ejecutando en la medida de la disponibilidad de recursos de hardware por ventanas de tiempo reducidas con el fin de no afectar la operación.



- Se presentan debilidades en la gestión y trámite de la correspondencia recibida a través del BPM Bizagi.
- El componente Democracia en Línea tiene el porcentaje más bajo en la calificación GEL con un 15,63% (anterior al formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG) y teniendo en cuenta que la participación ciudadana y la rendición de cuentas es un proceso constante y continuo en la ejecución anual de COLPENSIONES, se han abordado reuniones con la Vicepresidencia Comercial y Comunicaciones. Como parte de estas reuniones se han establecido actividades encaminadas a garantizar el cumplimiento de este componente.
- No se ha concluido la formulación y aprobación de las tablas de retención documental.
- Al cotejar los indicadores definidos en las caracterizaciones contra los que se tienen en el cuadro de control que maneja la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos para su seguimiento, se observó que en 28 procesos los indicadores no eran los mismos o no tenían el mismo nivel de detalle.
- Tomando en consideración los pocos meses de operación de la Entidad, a la fecha no se han realizado actividades tendientes a medir la satisfacción del usuario. Se tiene previsto adelantar una primera actividad de medición durante el mes de agosto de 2013.
- Al analizar la documentación general del SIG correspondiente a los 45 procesos de la Entidad, se observaron debilidades en la actualización de los formatos y procedimientos disponibles para consulta, así como la ausencia de manuales de procedimientos.
- Aunque en la página web de la Entidad es posible encontrar información identificada como “Normograma”, se observó que es muy amplia en cuanto a los procesos misionales sin embargo, hace falta información de los diferentes procesos de apoyo.

Subsistema de Control de evaluación

AVANCES

AUTOEVALUACIÓN

Autoevaluación de la Gestión

Las diferentes dependencias de la Entidad realizan actividades permanentes de autoevaluación tendientes a verificar el grado de cumplimiento de las metas y compromisos asociados al plan de acción que busca corregir el atraso estructural del régimen de prima media, presentado a la Defensoría del Pueblo. Los resultados de esta evaluación son socializados y analizados semanalmente por el personal directivo de la Organización.

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 la realización y entrega oportuna de los respectivos informes de Ley, las actividades programadas para el primer semestre de 2013 y la ejecución de actividades adicionales a las planeadas, haciendo énfasis en el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media y el plan de mejoramiento de PQR's.



Igualmente con el fin de optimizar el proceso de evaluación independiente se ha avanzado en la automatización del mismo; para ello, se ha realizado acompañamiento y supervisión a las pruebas técnicas realizadas por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología como requisito para la firma del contrato de adquisición del software de auditoría.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento Institucional y Por Procesos

- Durante el primer semestre de 2013 se han formulado cinco (5) planes de mejoramiento producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina Nacional de Control Interno, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, la Entidad formuló el Plan de acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, sobre los cuales se están adelantando los respectivos seguimientos.

Plan de Mejoramiento Individual

- Teniendo como base el Modelo de Gestión por Competencias Laborales cuyo fundamento es el SER, SABER y HACER y bajo el marco de los valores institucionales y las competencias comportamentales y funcionales, se definió la metodología para desarrollar los Planes de Desarrollo Individual, la cual se prevé ejecutar a durante el año 2014, una vez realizado el proceso de evaluación del desempeño.
- El manual que da cuenta de los lineamientos sobre el plan de desarrollo individual se encuentra publicado en el aplicativo Google Docs como único mecanismo oficialmente dispuesto para el manejo y control de la documentación del SIG.

DIFICULTADES

- Si bien se cuenta con el respectivo procedimiento y herramientas para llevar a cabo la autoevaluación de la gestión y control, no se evidencia la continuidad en el desarrollo de la misma ni el análisis de la información para efectos de detectar debilidades y garantizar la toma de decisiones que permitan lograr mayores niveles de eficiencia y efectividad en la gestión.
- En las diferentes áreas de la Organización se observó la adopción permanente de acciones que propenden por el mejoramiento continuo de la gestión al interior de los procesos, no obstante, se verificó que en muchos casos éstas actividades no están siendo documentadas, razón por la cual no se cuenta con registros que evidencien la evolución del sistema integral de gestión de la Entidad.
- Se encuentra pendiente la socialización y desarrollo del esquema de seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento por procesos e institucional.
- Se encuentra pendiente llevar a cabo la formulación de los planes de desarrollo individual.

RECOMENDACIONES:

- Gestionar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de entrega de información suscritos con el ISS en Liquidación, de tal manera que la operación de la Entidad no continúe siendo afectada por la ausencia de la información necesaria para la toma de decisiones, la prestación del servicio y la defensa judicial de la empresa.



- Continuar con el esquema de supervisión permanente de las metas acordadas en el Plan de Acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media, revisando la eficacia de las medidas para el cumplimiento de los indicadores.
- Considerando la etapa de estabilización de la empresa, culminar la implementación del Sistema Integrado de Gestión, revisando periódicamente su desempeño con el objetivo de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y proyectar las actividades de socialización y comunicación del SIG, con énfasis en los Puntos de Atención al Ciudadano PAC'S y Gerencias Regionales.
- Culminar las actividades tendientes a la implementación de la bodega de datos de manera que se facilite la generación de la información gerencial necesaria para la toma de decisiones. Asimismo, continuar con el proceso de implementación de la herramienta tecnológica que permitirá hacer más fácil el seguimiento a los indicadores. Verificar que las medidas de ajuste planteadas por los dueños de los procesos para lograr las metas fijadas en el indicador se estén llevando a cabo. Revisar los indicadores consignados en la caracterización con el fin de efectuar los ajustes y actualizaciones que se requieran para que sean conformes a los que se tienen en el cuadro consolidado de control.
- Fortalecer las actividades tendientes al cumplimiento del procedimiento de Autoevaluación, con el fin de detectar oportunamente las desviaciones presentadas y monitorear y controlar el desarrollo de cada uno de los procesos para garantizar la aplicación de los mecanismos de autoevaluación y mejora del desempeño institucional, documentando las acciones de mejoramiento ejecutadas en las áreas de manera que se facilite el seguimiento y la trazabilidad de las mismas.
- De igual manera, adelantar las acciones conducentes a la actualización y oportuna publicación en el aplicativo Google Docs, de los documentos modificados, creados y/o eliminados, con el fin de evitar el uso de documentos obsoletos.
- Continuar las acciones para la identificación de las causas que originan la indisponibilidad de los aplicativos y/o servicios virtuales. Se debe seguir liderando equipos de trabajo interdisciplinarios que focalicen sus esfuerzos en solucionar los inconvenientes presentados. Así como asegurar la existencia de la infraestructura robustecida para que puedan ejecutarse los procesos de manera ágil y oportuna, de tal manera que no afecte la operación del día a día.
- Es de suma importancia que se unan esfuerzos para terminar conforme a los cronogramas los desarrollos que vienen efectuando la fábrica de software y TRILLIUM con relación al tema de la depuración masiva de Corrección de Historia Laboral.
- Definir y precisar los cronogramas para la aplicación de las actividades de capacitación definidas para la ejecución del Plan de capacitación sobre el SARO, así como realizar seguimiento a su ejecución para cumplir con la normatividad de la Superintendencia Financiera.
- Respecto de las pruebas del DRP, se recomienda que a futuro se subsane cada situación identificada en las pruebas anteriores y medir el éxito de las mismas con base en los objetivos establecidos, asegurando que todos los proveedores, contratistas y terceros tengan las respectivas cláusulas contractuales que garanticen su participación efectiva.



- Con respecto al SARLAFT, establecer el cronograma de las actividades de capacitación e iniciar su ejecución con el propósito de que se afiance el conocimiento de los servidores sobre el SARLAFT y se asuman más fácilmente sus responsabilidades en la implementación del mismo. Igualmente, realizar la identificación y actualización de riesgos, de acuerdo con la metodología establecida en el Manual SARLAFT, así como las actividades citadas en el Instructivo impartido para conocimiento del cliente sobre el producto “Conmutación Pensional”.
- Con relación al trámite de PQRS, se recomienda revisar la calidad de las respuestas emitidas, así como el cierre definitivo de las mismas. De igual manera, revisar la definición de fechas de compromiso de respuesta que actualmente son entregados en los PAC’S. Hacer una revisión integral sobre la evolución y aspectos relevantes de la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Verificar permanentemente y coordinar las acciones por parte de las Vicepresidencias para gestionar de manera oportuna los requerimientos que llegan a través de correspondencia a las diferentes dependencias de la Entidad.
- Concluir la formulación y aprobación de las Tablas de Retención Documental.
- Establecer un cronograma de ejecución de las actividades tendientes a mejorar los resultados obtenidos en el componente “Democracia en Línea” de GEL para fortalecer la participación ciudadana.
- Con respecto al desarrollo del talento humano, continuar con celeridad el proceso de definición de la planta de personal necesaria para la operación de los Beneficios Económicos Periódicos –BEP’s-, así como su correspondiente selección y vinculación; adelantar las gestiones necesarias para llevar a cabo la formulación de los planes de desarrollo individual y socializar los Planes de Gestión del Conocimiento y de Bienestar y Salud Ocupacional así como la existencia, actividades y propósito de los Comités de Convivencia Laboral, tanto a nivel Central como Regional.
- En lo referente al Normograma de la Entidad se recomienda llevar a cabo el permanente monitoreo y actualización de las disposiciones que sirven de fundamento a la actividad institucional, así mismo, para garantizar la completitud.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ

Directora Oficina Nacional de Control Interno