

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
Judith Alejandra Vargas López Jefe Oficina de Control Interno	Período Evaluado: Noviembre de 2016 a Febrero de 2017
	Fecha de Elaboración: 10 de marzo de 2017
	Informe OCI-2017-006
1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	
AVANCES	

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

Se continuó con la socialización a nivel nacional la existencia de la estrategia ETICO¹, acompañada de los resultados que ha generado en cada región del país con el objeto de construir confianza con los ciudadanos y fortalecer la cultura de la legalidad.

En los lanzamientos de la estrategia ETICO en las 8 regionales, se hicieron ruedas de prensa para llegar con la información a los ciudadanos que no acuden a los puntos de atención. La idea básica es aprovechar los medios de comunicación para la divulgación de la estrategia de tal forma que el mensaje llegue a ciudadanos aun cuando no sean usuarios directos y así contribuyan en la creación de cultura de legalidad y reporte de posibles hechos que se constituyan en fraude o corrupción.

Desarrollo del Talento Humano

Como resultado del Proyecto de Fortalecimiento Institucional adelantado por la entidad desde agosto de 2014, el Gobierno nacional suscribió los decretos 310 y 311 de febrero 24 de 2017, que modifican la planta de personal de la Administradora y el régimen salarial y prestacional de los empleados públicos de la misma. En ese contexto, la Junta Directiva de Colpensiones en sesión del 1º de marzo de 2017, aprobó la expedición de los siguientes acuerdos:

- Acuerdo 106 de 2017 “Por el cual se modifican los Estatutos Internos de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 107 de 2017 “Por el cual se modifica el Reglamento Interno de la Junta Directiva de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 108 de 2017 “Por el cual se modifica la estructura interna de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 109 de 2017 “Por el cual se modifica la planta de personal de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 110 de 2017 “Por el cual se modifica el régimen salarial de los Trabajadores Oficiales de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 111 de 2017 “Por el cual se ajusta la escala salarial de los Trabajadores Oficiales de COLPENSIONES”.
- Acuerdo 112 de 2017 “Por el cual se efectúa una incorporación a la planta de personal de COLPENSIONES”.

¹ Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones – Uso de Instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia: Línea de Transparencia Página Web y Buzón Telefónico

En cuanto al Plan de Formación y Capacitación durante noviembre a diciembre de 2016, se registraron 39 eventos de capacitación con una cobertura de 3.753 participaciones, se destaca el programa realizado para el servicio al ciudadano ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación) con el tema “Sistema General de Pensiones y Doble Asesoría - Nivel Central”, realizada en el mes de noviembre de 2016 y dirigida a funcionarios de Colpensiones con una participación de 1.966 colaboradores, así como el curso virtual Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC con 359 participaciones.

Para la vigencia 2017, se formuló el Programa de Gestión del Conocimiento Colpensiones en el cual busca desarrollar y fortalecer las competencias de los servidores públicos en aras del mejoramiento de los procesos. El programa a ejecutado las capacitaciones de: cobro coactivo administrativo, cumplimiento de sentencias, actualización formulario PQRS, planeación contractual y responsabilidad civil para directivos, durante los meses de enero y febrero 2017 con una cobertura de 660 participaciones.

En relación con el programa de Inducción y reintroducción entre Noviembre 2016 y Febrero de 2017 se realizaron 4 jornadas de inducción con participación de 132 colaboradores que ingresaron a la compañía en temas relacionados con direccionamiento estratégico, régimen de prima media, beneficios económicos periódicos - BEPS, administración y desarrollo del talento humano, uso de servicios informáticos, código de ética y buen gobierno, SARLAFT, Pacto de integridad y transparencia, gestión del riesgo, Sistema de atención al consumidor financiero, gestión por proyectos, gestión documental, y automatización y reglas del negocio.

Frente al Programa de Bienestar se adelantaron actividades para mejorar la calidad de vida de los colaboradores en cada uno de los ejes definidos en el plan de bienestar, como lo son: eje deportivo (torneos y entrenamientos deportivos), eje recreativo y cultural (celebración de fechas especiales, actividades recreativas), eje protección y servicios (zonas de bienestar, redes de apoyo solidario), estrategia vida saludable (actividad física de bajo impacto) y estrategia vestuario, con la entrega de uniformes para los trabajadores de planta del nivel asistencial (50 colaboradores) y personal que se encuentran en los Puntos de Atención Colpensiones, a nivel nacional (366 colaboradores). Para la vigencia 2017, se formuló el Programa Bienestar Laboral 2017 – 2018 “FORTALECEMOS TU BIENESTAR”.

El programa de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, continuó con su ejecución y se adelantaron actividades relacionadas con: seguimiento a evento de riesgo de la Sede Calle 73 que consiste en el análisis e intervención de los riesgos implícitos en el ambiente de trabajo de los servidores y demás colaboradores (33 colaboradores), gestión de exámenes médicos ocupacionales para el personal que ingresa y se retira de la entidad (21 Colaboradores), actualización de la documentación asociada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitaciones en Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST en las Regionales (59 colaboradores), capacitaciones Brigada Integral de Emergencias en envenenamientos y enfermedades de aparición súbita, socialización y ejecución simulacros a nivel regional y campaña "Cuida a tu Compañero", entre otras.

Por otro lado, se definió la estrategia de SST para la vigencia 2017 la cual busca garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades, a través de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la presentación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los grupos de interés, a través de la ejecución de ocho objetivos estratégicos.

En cuanto al proceso de evaluación del desempeño se rediseñó y ajustó el nuevo modelo de evaluación de desempeño y competencias laborales y se parametrizó la plataforma SAVIA (Sistema de Apoyo Virtual Integral de Aprendizaje) con los nuevos lineamientos de evaluación del desempeño para el 2017. Asimismo, se realizó la evaluación del desempeño para el periodo de prueba a los funcionarios que ingresaron a Colpensiones durante los meses de noviembre, diciembre 2016 y enero, febrero 2017 (27 colaboradores), se identifica que 19 colaboradores fueron evaluados, 1 renunció y los restantes se encuentran en proceso de evaluación.

Se adelantó la evaluación y seguimiento al acuerdo de gestión 2016 suscrito entre la Gerente Nacional de Cobro y el Vicepresidente de Financiamiento e inversiones, sin embargo, a la fecha de corte (febrero 2017), aún no se ha suscrito el respectivo acuerdo de gestión para la vigencia 2017.

Con relación al manual de funciones vigente, se terminó la asignación de funciones de todas las dependencias y servidores públicos. Frente a los manuales de funciones de empleados públicos y trabajadores oficiales resultantes de la modificación de la planta de personal en virtud de los decretos 310 y 311 de 2017, se encuentran en trámite de firmas. En cuanto a la iniciativa “Virtualización Manual de Funciones”, para enero y febrero de 2017 se mantiene el avance reportado del 80% a 31-dic-2016, pues se encuentran pendientes algunos ajustes, luego de realizar pruebas de calidad e identificar fallas del aplicativo en el mes de diciembre de 2016.

Se presentaron avances en la estrategia de Educación Formal con la puesta en marcha de dos convocatorias, una en Especialización en Gerencia de Servicio con un alcance para 30 funcionarios y otra en la modalidad o programa de Educación Formal de Pregrado y Posgrado a elección del servidor público, que respondan al objeto misional, objetivos estratégicos y al desarrollo organizacional de Colpensiones con cobertura de 11 colaboradores.

En relación con la estrategia de Promoción Interna en el último bimestre del año 2016, se concluyeron dos convocatorias para cubrir dos vacantes del nivel profesional. Igualmente, en el 2017, se han realizado tres convocatorias para la provisión de igual número de cargos del nivel profesional, las cuáles se encuentran actualmente en curso.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

En el periodo de evaluación se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración y publicación en página web del informe de gestión 2016.
- Elaboración y publicación del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en página Web de la Entidad con corte a 31 de diciembre de 2016, de los proyectos e iniciativas que conforman el PAAC.
- Formulación y publicación del plan de acción, el plan de compras y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

Proyectos e Iniciativas Plan de Acción 2016

Durante la vigencia 2016 las diferentes áreas de la empresa gestionaron 21 proyectos y 37² iniciativas. Esta labor se realizó con el apoyo y acompañamiento de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, la cual efectuó seguimiento mensual al plan de acción, para garantizar su ejecución y logro de objetivos. Para lo anterior se realizaron las siguientes medidas:

- Reunión de la Alta Dirección para socializar los proyectos e iniciativas 2016 y garantizar su articulación.
- Actualización de la metodología de Planeación y programación presupuestal que permitió articular la formulación del plan de acción, el plan de compras y el presupuesto.
- Seguimiento mensual a los proyectos e iniciativas que permitieron formular acciones para superar obstáculos.
- Socialización de los logros trimestrales del plan de acción en la página web a través de informes dirigidos a la ciudadanía.

Proyectos que forman parte del proceso de Fortalecimiento Institucional³

Para la Reorganización Institucional se fijó un plan de trabajo que contiene etapas y proyectos. En este mismo sentido, se planteó una ruta crítica compuesta por 23 proyectos, de los cuales se priorizaron 8. La ruta crítica fue formalizada ante el CIDAD (Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, donde se definieron tres grupos de procesos a mejorar, la cual fue reformulada a 31 de diciembre de 2016.

A continuación se presenta la organización de los grupos de proyectos, para la implementación de la Reorganización Institucional en el 2017:

Proyectos Priorizados:

- Estandarización
- Modelo de Atención, Orientación y Asesoría
- Historia Laboral
- Nómina de Pensionados
- Administración de Solicitudes
- Cartera
- Gestión de Procesos Ordinarios
- Mejoramiento BEPS

Los 8 proyectos priorizados tienen seguimiento semanal. Para la primera semana de marzo este grupo presentaba un 88% de avance, con fechas de vencimiento que van desde el mes de mayo hasta el mes de diciembre del 2017.

Ruta Crítica y no Priorizados

- Financiera
- Inversiones

² El Plan de Acción 2016 se formuló con 39 iniciativas, sin embargo dos de ellas se cerraron antes de iniciar. A saber: "Encuesta de satisfacción del servicio ofrecido por la VOT 2016" e "Información oportuna y confiable de ciudadanos no sisbenizados que pueden ingresar al programa BEPS"

³ Fuente: Informe de Gestión 2016

- Medicina Laboral
- Determinación del derecho
- Mejoramiento Gestión de Ingresos y Gestión de Otros Egresos
- Gestión del Mercadeo, Serv. Extendidos, Serv. Bienestar
- Gestión de Comercialización
- Gestión de las Cuentas Individuales BEPS
- Gestión del Otorgamiento BEPS
- Gestión de la Entrega de Beneficios BEPS
- Acciones Constitucionales

Los 11 proyectos de este segundo grupo, tienen seguimiento quincenal. Para la primera semana de marzo estos proyectos presentan un 99% de avance.

No Priorizados – No Ruta Crítica

- Monitoreo y Control Operativo
- Gestión del Cambio
- Regionalización
- Evaluación Integral
- Gestión Contractual
- Gestión Documental
- Implementación y entrega del Servicio TI
- Gestión de Conmutaciones Pensionales
- Inteligencia de Negocios e Innovación
- Planeación Estratégica
- Calidad de la Información

Los 11 proyectos de este segundo grupo, tienen seguimiento mensual. Para la primera semana de marzo estos proyectos presentan un 87% de avance.

Modelo de Operación por Procesos

Los avances con respecto al mejoramiento y nuevas funcionalidades de procesos actuales a través del BPM Bizagi, se presenta a continuación:

Mejoras procesos en producción

Nombre del Trámite	Nº Implementaciones realizadas
Afiliaciones y Traslados de Regimen	1
Cierre de oficina	3
Cumplimiento de sentencias	19
Tutelas sanciones y desacatos	1
Gestión de novedades de Nomina	1
Gestión Documental	1
Gestión de Requerimientos	2
Medicina Laboral – Incapacidad	4
Medicina Laboral - Determinación del subsidio por Incapacidades	1

Nombre del Trámite	Nº Implementaciones realizadas
Módulo de radicación - Medicina Laboral incapacidad. Recepción de Documentos Adicionales	2
Módulo de radicación -Notificación Sin digitalizar	1
Módulo de Reportes	2
Petición, quejas, reclamos y sugerencias RPM	1
Reconocimiento	3
Total General	42

Fuente: Oficina Ingeniería de Procesos

Nuevas funcionalidades BPM Bizagi

Nombre del Trámite	Nº Implementaciones realizadas
Control Interno Disciplinario	1
Cumplimiento de sentencias - Apoderado Colpensiones	1
Gestión de novedades de Nomina	1
Medicina Laboral	1
Reconocimiento	1
Total General	5

Fuente: Oficina Ingeniería de Procesos

Estructura Organizacional

Como resultado de las actividades desarrolladas en el proceso de Fortalecimiento Institucional, las aprobaciones de la Junta Directiva, los avales de los Ministerios de Trabajo, Hacienda y Crédito Público y del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Gobierno nacional suscribió el decreto 309 de 2017, que modifica la estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES.

Este proceso de fortalecimiento inició en agosto de 2014 a partir, principalmente, de lo solicitado en el Auto 113 de 2014, donde la H. Corte pidió constatar las falencias del ISS con las correcciones efectuadas por Colpensiones para superarlas, señalar las que persistían y efectuar recomendaciones para la protección de los usuarios. En respuesta a esta solicitud, la Administradora informó a la H. Corte Constitucional la necesidad de plantear una reestructuración organizacional para evitar la repetición de una situación de atraso frente al incumplimiento de los derechos de los ciudadanos.⁴

⁴ Informe de Gestión Vigencia 2016

Indicadores de Gestión

La entidad ha presentando avances en el desarrollo, medición y reporte de los indicadores de gestión, como se ha venido citando en informes anteriores, se definieron una serie de categorías de indicadores que corresponden a: indicadores de objetivos estratégicos, indicadores estrategia de seguimiento, indicadores de procesos AS IS, indicadores de procesos TO BE, indicadores de proyectos e iniciativas del plan de acción.

Durante el período se registran las siguientes actividades relacionadas con el fortalecimiento de los indicadores de gestión:

Se completó el levantamiento de la línea base para los indicadores de objetivos estratégicos definidos y se elaboró la hoja de vida inicial, incluyendo la propuesta de meta y rango de control para su posterior validación y aprobación.

Sobre los indicadores estrategia de seguimiento, a 31 de diciembre de 2016, contaba con 29 indicadores asociados a 7 objetos de seguimiento: diez indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas, cuatro de sentencias judiciales, dos de tutelas, cinco de historias laborales, dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), tres de financiamiento y tres de medicina laboral. Los resultados de estos indicadores han sido reportados periódicamente a la H. Corte Constitucional a través de los informes mensuales y trimestrales en cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en los diferentes Autos proferidos, y en la Sentencia T-774 de 2015.⁵ Del mismo modo los resultados de la medición a 31 de diciembre de 2016 se publicaron en el Informe de gestión en página web de la Entidad.

Frente a la implementación del sistema de indicadores – Colpensiones Veraz – en el portal de internet de la entidad y actualización mensual de resultados:

- Se desarrolló la versión pública de la aplicación tecnológica Colpensiones Veraz, soporte de la Estrategia de Seguimiento, para consulta de la ciudadanía.
- El Sistema permanente de indicadores se encuentra disponible en la página web de la entidad.: <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En el período evaluado se realizaron las siguientes actividades por cada uno de los sistemas de administración de riesgos de la empresa:

SARO - Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

- De acuerdo con la actualización de las matrices de riesgo de los diferentes procesos, se obtuvo como resultado para Colpensiones a 31 de diciembre de 2017 un perfil de riesgo residual Bajo.
- En el perfil de riesgo de Colpensiones se identificaron 1.127 causas de riesgo asociados a los 61 procesos establecidos en el mapa de procesos de la Entidad. La concentración de causas en los niveles extremo y alto pasó del 8% en diciembre de 2015 al 2% en diciembre de 2016.

⁵ Informe de Gestión Vigencia 2016

- En cumplimiento de la normatividad vigente establecida en el Estatuto Anticorrupción, Colpensiones identifica y administra los riesgos de corrupción bajo la metodología de riesgo operativo, en este entendido y de acuerdo con los resultados obtenidos al corte de diciembre de 2016, el perfil de riesgo residual se cataloga como “Moderado”.
- En el perfil de riesgo de corrupción de Colpensiones se identificaron 222 causas de riesgos asociados a 52 procesos.
- Se efectuó la actualización de riesgos de acuerdo con la actualización del flujo de las actividades definidas y el diseño y documentación de los controles.
- Se realizó la validación y actualización de las matrices de riesgo operativo por procesos acorde con el mapa de procesos vigente.
- Se adelantó el análisis de impacto al negocio ante escenarios de falla que puedan ocasionar una interrupción del servicio (contingencia).
- Se hizo seguimiento a los eventos de riesgo registrados en la herramienta establecida por la Entidad.
- Seguimiento a los eventos de riesgo que ocasionaron afectación en los estados financieros de la Entidad, informando al área contable para su respectivo registro y revelación en las cuentas contables definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para este tipo de eventos.

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

- Se generaron y reportaron 24 señales de alerta.
- Se realizó la revisión del perfil en el mes de octubre, encontrando que se mantienen los resultados presentados en la medición anterior. (Riesgo inherente: Probabilidad improbable, Impacto moderado – Riesgo Residual: probabilidad improbable, impacto menor)
- No se adoptaron mecanismos, instrumentos o medidas al no evidenciar fallas para corregir dentro del SARLAFT.
- Presentación periódica a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF del “Reporte de Operaciones Sospechosas”

SARM - Sistema de Riesgos de Mercado:

- La Gerencia de Gestión de Riesgos generó y reportó 12 alertas preventivas de VeR para el portafolio de RPM y 7 alertas para el portafolio de la Administradora, lo cual permitió una toma de decisiones oportunas a fin de no exceder los límites aprobados por Junta Directiva.
- Se elaboró y puso en marcha el régimen de inversiones para el portafolio de la Administradora y los portafolios segmentados de Beps, aprobado el 14 de julio de 2016 por la Junta Directiva de Colpensiones.
- Durante el periodo de evaluación se cumplieron los límites de riesgo de mercado aprobados por la Junta Directiva.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se encuentra pendiente de aprobación de la Junta Directiva el nuevo proyecto del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno.

- Si bien se realizan modificaciones al plan de capacitación de la entidad, estas no se dejan documentadas.
- No se guarda evidencia de la presentación de resultados al Presidente, sobre la evaluación de desempeño al personal de la entidad.
- Continúa el atraso de la iniciativa “Virtualización Manual de Funciones” la cual presenta un avance del 80% a 28-feb-2017, a pesar de que la fecha final estaba programada para el 31-ene-2017.
- Se encuentra en proceso la definición de los indicadores de efectividad, en el marco de la definición de los procesos TOBE del Fortalecimiento Institucional.

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Se aplicó la metodología de autoevaluación para el segundo semestre de 2016, en donde se obtuvo un promedio de calificación de 3,61, que corresponde a la realización del ejercicio por parte de 47 procesos. Se evaluaron los componentes: gestión de riesgos operativos y de los controles asociados, cumplimiento de reglas de negocio y procedimientos, seguimiento de planes de acción y proyectos, evaluación de indicadores de proceso, tratamiento de quejas, reclamos y de satisfacción del cliente, y por último la formulación, estado y seguimiento de los planes de Mejoramiento suscritos.

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

- En el periodo evaluado, la Oficina de Control Interno continuó la ejecución del Plan Anual de Auditoría a través de la realización de actividades de auditoría basadas en riesgos (auditorías a 20 procesos de la entidad a 31-12-2016) conforme a los estándares definidos en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
- Ejecución del proyecto de Mejoramiento del Proceso de Evaluación Integral, en virtud del Fortalecimiento Institucional que ejecuta la entidad
- Presentación del Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno de la vigencia 2016
- Preparación y aprobación del Plan Anual de Evaluación 2017, actividad que incluyó reuniones con la Alta Dirección para conocer sus expectativas sobre actividades de auditoría.
- Presentación de los siguientes informes de Ley:
 - ✓ Consolidación y transmisión de la Cuenta Fiscal con destino a la CGR y de los planes de mejoramiento CGR con corte a diciembre de 2016
 - ✓ Evaluación del Sistema de Control Interno Contable con destino a al CGN
 - ✓ Informe ejecutivo del Sistema de Control Interno con destino al DAFP

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- En el mes de diciembre de 2016 se realizaron mesas de trabajo para el seguimiento de los planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República, como resultado de este

trabajo, de las 116 acciones formuladas en el plan vigente, 70 es decir el 60% se encuentran cumplidas y 46 están en ejecución -40%-, resaltando que las acciones abiertas se encuentran en términos, con vencimiento en 2017.

- En el mes de enero de la presente vigencia, se efectuó la consolidación y transmisión a través del SIRECI, de los planes de mejoramiento a la Contraloría con corte a 31-dic-2016.
- Mensualmente se está haciendo el seguimiento y se está actualizando el avance de los planes de mejoramiento de la CGR.
- De otra parte, se está implementando el software ISOTOOLS como una herramienta tecnológica que permita gestionar la planeación estratégica, así como la administración y gestión del Sistema Integrado de Gestión y la Gestión de Riesgos de Colpensiones; esta herramienta cuenta con un módulo de planes de mejoramiento, el cual se encuentra en implementación. Con la puesta en funcionamiento de dicho módulo se pretende gestionar de manera integral los acciones de mejora que surjan de las diferentes fuentes: auditorías internas y externas, eventos de riesgos, autoevaluación, revisión de indicadores, entre otros.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información Interna

Se presentan avances en el levantamiento de las Tablas de Retención Documental – TRD en desarrollo del proyecto de Fortalecimiento Institucional para los siguientes procesos (TO BE):

- Determinación del Derecho
- Gestión de Ingresos
- Gestión de Acciones Constitucionales
- Evaluación Integral

Transferencias Documentales

Se han aplicado procesos de transferencia documental primaria de las siguientes áreas:

Dependencia	Proceso	Serie documental	Cantidad	Unidad	Registros
Gerencia Gestión de Talento Humano	Transferencia	Selección_de_personal	2	Tula	1.827
Gerencia de Reconocimiento	Transferencia	Expedientes_pensionales	100	Caja	2.014
Gerencia de Aportes y Recaudo	Transferencia	Procesos_de_cobro	5	Caja	554
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	Transferencia	Actos_administrativos	3	Caja	29
Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS	Transferencia	Solicitudes_de_vinculación_a_beps	1	Caja	704
Gerencia de Gestión del Talento Humano	Transferencia	Historias_laborales	3	Caja	30
Gerencia de Reconocimiento	Transferencia	Expedientes_pensionales	201	Caja	4.021

Dependencia	Proceso	Serie documental	Cantidad	Unidad	Registros
Gerencia Económica	Transferencia	Gestión_de_pagos	42	Caja	521
Gerencia de Doctrina	Transferencia	Informes	3	Caja	40
Gerencia de Doctrina	Transferencia	Peticiones,_quejas,_reclamos_y_sugerencias	2	Caja	
Gerencia de Desarrollo Talento Humano	Transferencia	Programas	3	Caja	51
Gerencia de Desarrollo Talento Humano	Transferencia	Fomento_gestion_del_desempeño	8	Caja	114
Total			373		9.905

Fuente: Gerencia de Gestión Documental

De igual manera se elaboró el cronograma de transferencias documentales para la vigencia 2017, el cual inicia en marzo.

En cuanto a la entrega de series documentales del PAR-ISS, durante el periodo evaluado, se observa que se realizó la entrega a Colpensiones de 525 cajas que contienen series documentales relacionadas con formularios de afiliación, planillas de reporte de novedades, resoluciones, tarjetas de reseña, expedientes de prestaciones económicas, entre otros.

Eliminaciones Documentales

Se realizó la eliminación de 43.141 documentos de apoyo durante el periodo que se relacionan a continuación:

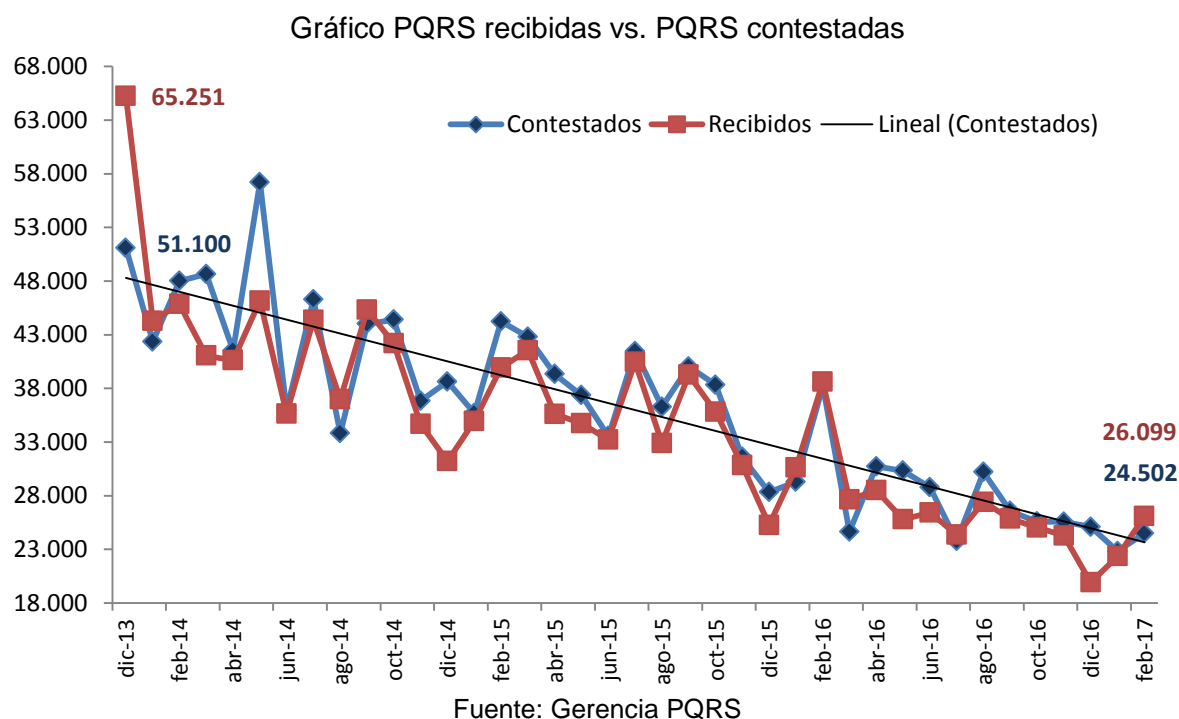
Dependencia	Folios	Item
Oficina Ibague	1.322	Documento tapa tula de cierre de oficina, guías de envío correspondencia, remisión insumos Thomas.
Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS	12.873	Formatos de solicitud de vinculación y actualización de datos BEPS, entre otros.
Regional Centro	2.199	Tapa tulas y guías de envío Thomas 2015.
Regional Occidente	284	Guías de envío 2015.
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	16.121	Guías de envío 2014 - 2015.
Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC	3.852	Documentos de apoyo, correspondencia enviada devuelta que ya se encuentra radicada en bizagi.
Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC	4.931	Copias de guías de envío de enero 1 a 31 de diciembre /2016.
Oficina Cali Norte	716	Copias de guías de envío de enero a diciembre /2015.
Regional Caribe	843	Copias de guías de Thomas y certificados de trabajadores en misión .
Total	43.141	

A la fecha no se ha realizado aplicación de Términos de Disposición Final (Eliminación) por no cumplimiento de términos fijados en la Tabla de Retención Documental

Información Externa

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante el periodo evaluado, Colpensiones recibió un total de 92.676 PQRS, y gestionó 97.994, reportando como solicitudes pendientes un total acumulado de 11.289 con corte a 28 de febrero de 2017. En el último año, el promedio mensual de PQRS recibidas y contestadas por Colpensiones es de 25.311 y 26.552 respectivamente. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, las solicitudes recibidas en la Entidad han disminuido 60% desde diciembre de 2013 hasta febrero de 2017 cuando se ubicó en 26.099 los casos recibidos.



Las PQRS pendientes por atender disminuyeron en un 26,3% a pesar de presentar un leve incremento en el mes de febrero, tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Fecha	Pendientes
Noviembre 2016	15.325
Diciembre 2016	10.152
Enero 2017	9.693
Febrero 2017	11.289

Total PQRS Pendientes del 01 de noviembre de 2016 a 28 de febrero de 2017

Fuente: Gerencia PQRS

La disminución de los casos pendientes obedece al desarrollo de estrategias para avanzar en la atención de las PQRS; las dependencias que han aportado a dicha disminución son: VP. de Beneficios y Prestaciones, VP. Jurídica y Secretaría General, Vicepresidencia Administrativa, a través de la Gerencia de Gestión Documental, VP. Operaciones y

Tecnología por medio de la Gerencia de Operaciones, VP. Servicio al Ciudadano y VP. Finanzas e Inversiones. Es de señalar que en el proceso de gestión de PQRS las áreas atienden simultáneamente las PQRS radicadas en el periodo, como las PQRS que se encuentran pendientes.

Por otro lado, Colpensiones en atención de la normatividad vigente suscribió la resolución 0753 de noviembre de 2017, mediante la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

Frente a la calidad de las respuestas, durante el periodo evaluado los puntos de atención asociados a las ocho (8) regionales revisaron las respuestas de 28.854 PQRS emitidas por los agentes de servicio, revisión efectuada de manera previa a la entrega de la comunicación al ciudadano.

La siguiente tabla muestra la cantidad de PQRS evaluadas por mes en cada una de las regionales.

Regional	Nº de PQRS evaluadas			
	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Ene-Feb 2017	Total PQRS Revisadas
Reg. Antioquia	675	515	1.319	2.509
Reg. Bogotá	1.394	1.121	2.411	4.926
Reg. Caribe	1.079	994	2.067	4.140
Reg. Centro	1.070	762	2.178	4.010
Reg. Eje Cafetero	576	521	952	2.049
Reg. Occidente	1.090	874	2.167	4.131
Reg. Santanderes	452	456	1.097	2.005
Reg. Sur	689	651	1.390	2.730
GNPRS	427	478	1.449	2.354
Total	7.452	6.372	15.030	28.854

Cantidad de PQRS evaluadas de noviembre 2016 a febrero de 2017, Fuente: Gerencia PQRS

Avance en la presentación de peticiones verbales

Dando cumplimiento a lo estipulado por el Decreto 1166 de 2016⁶, el cual reglamenta lo relacionado con las peticiones verbales, se procedió con la construcción e implementación de mecanismos para facilitar la recepción, radicación y constancia de tales solicitudes.

En ese sentido, desde noviembre de 2016 se definió un plan de trabajo en conjunto con la Oficina de Doctrina, la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Nacional de Red y Canales Alternos de la entidad, para generar los lineamientos, instructivos, capacitaciones y formatos, a partir del Proceso de PQRS. El plan permitió la construcción del modelo a seguir para la recepción de las peticiones verbales a través de dos canales de

⁶ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

atención: el Contact Center y las ocho (8) Oficinas Regionales a nivel nacional, las cuales reportaron hasta el 28-feb-2017 un total de 16 PQRS verbales recibidas.

Depuración saldos ISS a 31 de diciembre de 2016

En relación con el avance de conciliación de los saldos contables recibidos del ISS a 28 de septiembre de 2012 y de conformidad con la información presentada en Junta Directiva, los saldos pendientes por depurar que se encuentran en proceso de conciliación, a 31 de diciembre de 2016, son:

Cuentas contables en proceso de conciliación

Tema	Vr. Conciliado (millones de pesos)	Vr. por Conciliar (millones de pesos)	Porcentaje por conciliar
Disponible	\$486.248	\$4.785	1%
Embargos Judiciales	\$1.398.033	\$140.529	9%
Cotizaciones de afiliados	\$73.411	\$3.491	5%
Procesos Judiciales a favor de los fondos	\$2.355	\$32	1%

Fuente: Presentación Junta Directiva, Acta 107 7-feb-2017

Comunicación Interna y Externa

En el siguiente cuadro se muestra el número de acciones de comunicación realizadas en el periodo evaluado:

Acciones 2016 y 2017	Nov 2016	Dic 2016	Ene 2017	Feb 2017	Total
Comunicaciones Externas	410	258	297	233	1.198
Comunicaciones Internas	27	10	8	4	49
Total	437	268	305	237	1.247

El 15 de diciembre de 2016 se realizó el “Foro Colpensiones Avanza 2016” y además se publicó un especial web en el portal institucional de Colpensiones: <https://www.colpensiones.gov.co/colpensionesavanza/index.html>

Se realizó convocatoria mediante página Web, redes sociales y comercial promocional en canal institucional RTVC, emitido 8 días antes del evento, con el objetivo de llegar a los siguientes grupos de interés: Ciudadanía en general, Usuarios, Pensionados, Pre pensionados, Vinculados a BEPS, Colaboradores, Órganos de Control, Academia, Gremios y Aliados.

Los resultados de la convocatoria y participación ciudadana en el evento, se presentan a continuación:

- Presencial: asistieron 120 personas entre pensionados, asociaciones de pensionados, proveedores, vinculados BEPS y aliados.

- Redes sociales: se habilitó el hashtag #ColpensionesAvanza dejando como resultado 51 trinos haciendo uso de dicho numeral. Esos 51 trinos tuvieron: 364 re tweets, 322 likes y 7 comentarios. Para el caso de Facebook se hicieron 5 publicaciones que fueron compartidas 53 veces, dando como resultado 62 interacciones e impactando a 11.461 personas.
- Líneas telefónicas: se habilitaron las siguientes líneas telefónicas para dar respuesta a las inquietudes de los colombianos a nivel nacional: Bogotá: 4890909 - Medellín 2836090 – Resto del país: 01 8000 410909. Durante el tiempo que duró el foro se recibieron siete llamadas

Encuesta de percepción de la calidad en el servicio Vigencia 2016.

Se suscribió el contrato 091 de 2016 con Ipsos Napoleón Franco S.A.S con el objeto de "Realizar un (1) estudio con el fin de determinar la percepción de calidad en el servicio de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES para los segmentos: afiliados, pensionados y empleadores".

Las actividades realizadas entre el 26-sept. y el 25-oct. de 2016 fueron las siguientes:

- Entrega por parte de la agencia de la propuesta de muestreo por segmento, canal, tema institucional de servicio, regional y ciudad.
- Entrega de los cuestionarios de cada segmento poblacional (Afiliados, Pensionados y Empleadores).
- Aprobación de las Gerencias de Servicio, Atención al Afiliado, Comercial, Reconocimiento, PQRS, Aportes y Recaudo y Nómina de Pensionados sobre los cuestionarios entregados por la agencia de investigación y los cuales serán usados en el trabajo de campo.
- Capacitación al personal de IPSOS en RPM por parte de Colpensiones, para el desarrollo del trabajo de campo.
- Entrenamiento a encuestadores con respecto a los cuestionarios finalizados para la aplicación de la encuesta.
- Realización de una prueba piloto para la evaluación de los cuestionarios.
- Entrega de informe detallado del piloto de aplicación de cuestionarios por parte de la Agencia de investigación.

La información sobre el trabajo de campo se relaciona a continuación:

- ✓ N° de encuestadores: 89 encuestadores, 3 supervisores y 1 coordinador
- ✓ Fecha de ejecución: Afiliados y pensionados: del 26-oct. al 02-dic. de 2016
Empleadores: del 02-nov. al 07-dic. de 2016
- ✓ Método de recolección: Entrevistas telefónicas

La socialización de los resultados con la presidencia de la entidad y con el equipo directivo está programada para realizarse antes del día 31 de marzo de 2016.

Mesa de Trabajo Socialización Protocolo de Actuación COLPENSIONES

En cumplimiento de la Orden Décimo Octava de la Sentencia T-774 de 2015, el día 9 de febrero de 2017 la entidad realizó la Mesa de Trabajo *Socialización Protocolo de Actuación de Colpensiones* con la participación de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otras, con el propósito de ofrecer medios para establecer información de doble vía con grupos de interés de la entidad.

Los temas presentados en la mesa de trabajo, se relacionan a continuación:

- Acciones implementadas para el cumplimiento de la orden tercera, contenida en el numeral décimo segundo de la Sentencia T-774 de 2015 de la Corte Constitucional – Cumplimiento de sentencias ordinarias y contencioso administrativas proferidas en contra de la Entidad.
- Acciones implementadas para el cumplimiento de la orden cuarta – Atención prioritaria de enfermedades catastróficas o similares.
- Acciones implementadas para el cumplimiento de la orden quinta – Formulación de indicadores sobre derechos fundamentales.
- Acciones para el cumplimiento de la orden sexta – Creación de un informe relacionado con el estado de derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones.
- Avances en el cumplimiento de la orden séptima – Divulgación de información relevante.

Sistemas de Información

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, sigue avanzando en la definición del Plan Estratégico de las Tecnologías de Información. Durante el período del informe, se avanzó en la elaboración de los siguientes entregables:

- *Fase 0 - Inicio del proyecto (Finalizada):*
 - Acta de Constitución del Proyecto.
 - Plan de Transferencia de conocimiento.
 - Metodología para el desarrollo del trabajo del proyecto.
- *Fase 1 - Plan de Adopción (Finalizada):*
 - Diagnóstico de las brechas respecto al cumplimiento de los lineamientos del marco de referencia.
 - Definición del esquema y grupo de gobierno del marco de referencia.
 - Definición del proceso del marco de referencia, Plan Detallado del Proyecto.
- *Fase 2 -Descubrimiento, Estrategia adopción (finalizada)*
 - Listado de Entregables y/o Artefactos que se desarrollarán para cada uno de los dominios según lo recomendado en las guías del marco de referencia y lo establecido en TOGAF 9.1
 - Documento de Estrategia
 - Estudio de Prefactibilidad del programa de proyectos para la implementación del nuevo sistema misional

- Transferencia de conocimiento en Archimate
- Repositorio de Arquitectura Empresarial Actualizado con los artefactos de la Fase 2.

Durante el período del informe, se avanzó en la elaboración de los siguientes entregables, los cuales se encuentran pendiente de entrega definitiva y aprobación:

- *Fase 3 - Ejercicio de Aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura de TI del Estado Colombiano.*
 - Etapa 1 - Ejercicio de arquitectura: Documento de Definición de la Arquitectura: Arquitectura actual (AS-IS), Arquitectura objetivo (TO-BE), Brecha, Principios y Estándares para los dominios de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Seguridad.
 - Etapa 2 - PETI: PETI, Mapa de Ruta del PETI y portafolio de proyectos del PETI y factores críticos de éxito.
 - Etapa 3 – Recomendaciones al Gobierno de TI de Colpensiones: Cumplimiento y Alineación, Esquema de Gobierno de TI y lineamientos para la gestión integral de Proyectos de TI y para la Gestión de la Operación de TI.
 - Etapa 4 - Dominio de Uso y Apropiación: Estrategia para el Uso y Apropiación de TI y lineamientos para la Gestión del cambio de TI y para la Medición de resultados.
- *Fase 4 – Términos Técnicos y Estudio de Mercado:* Términos Técnicos y Estudios de Mercado, Proyección de presupuesto para los proyectos del programa de proyectos, Proyección de tiempos para los proyectos del programa de proyectos y Metodología para la estimación de tiempo, recursos y presupuesto de los proyectos que no pertenecen a los proyectos priorizados por Colpensiones.

Entre los entregables de este proyecto, se destaca el estudio de prefactibilidad del programa de proyectos para la implementación del nuevo sistema misional y un ejercicio de la aplicación del marco de referencia de Arquitectura de TI de Estado Colombiano para el componente de Nómina de Pensionados, incluyendo la definición de los términos técnicos, estudio de mercado, proyección de presupuesto y tiempos estimados para el desarrollo del proyecto.

Desarrollo de Software

En relación al desarrollo, soporte, mantenimiento de software, tanto para áreas misionales como de apoyo, la Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información, realizó las siguientes actividades durante el período:

- Se atendieron 345 requerimientos de diferentes áreas de la Empresa, catalogadas como “Soporte y mantenimiento de aplicaciones que apoyan la operación diaria de Colpensiones”, las cuales requieren menos de 64 horas de esfuerzo para su atención.
- Dentro de los proyectos en curso se encuentra en desarrollo el Sistema integrado de recaudo y pagos – SIF, de las Gerencias Aportes y Recaudo e Ingresos y Egresos.

Respecto a los requerimientos generados por Fortalecimiento Institucional, están en curso los siguientes proyectos:

- *Gestión Medicina Laboral*

- *Gestión Gerencia de Talento Humano*
 - Nueva Estructura Organizacional
 - Manual de Funciones Dinámico
- *Gestión Gerencia Económica*
 - NIIF
 - Modificar las estructuras de centros de Costos, Centros de Beneficio y Centros Gestores
- *Estandarización*
 - Servicios WEB Nomina Beneficios (Consulta datos y actualización de datos de ubicación)
 - Servicio WEB Migración Colombia
 - Servicio WEB Registraduría
 - Servicio WEB Algoritmo de Comparación de nombres
 - Nuevo Modelo de Corrección de Historia laboral

Infraestructura Tecnológica

En el componente de infraestructura tecnológica, se desarrollan permanentemente planes de mejoramiento continuo, para mantener la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI. Las actividades que se realizaron durante el periodo del informe comprenden, entre otras:

- Centro de Datos y Servicios de Colaboración: Se gestionó el subproceso de Gestión de Capacidad para que los servicios y/o aplicaciones utilizadas tuvieran los recursos de infraestructura requeridos por la Empresa, trabajando con las diferentes áreas para lograr la optimización de recursos.
- Bases de Datos: Se finalizó el plan de migración de bases de datos SQL Server 2008 a SQL Server 2012 para ambientes no productivos y se elaboró el minutograma para la implementación en Producción. Se continuó con la ejecución de planes orientados a la optimización del uso de los recursos asignados a la plataforma y depuración del almacenamiento ocupado por las bases de datos Sybase y SQL Server.
- Servicios Informáticos: Se restringió el envío de documentos digitalizados desde los dispositivos multifuncionales a correos diferentes del dominio Colpensiones, con el fin de evitar fuga de información.
- Para la infraestructura tecnológica BEPS, se realizó el acompañamiento respectivo con el fin de implementar las comunicaciones con el nuevo Back office de BEPS y las nuevas redes de recaudo Matrix y Super Giros.

Seguridad Informática

Respecto a la Gestión de Riesgos de Tecnología Informática, se realizaron las siguientes actividades:

- Aseguramiento de la plataforma tecnológica: Se aplicaron totalmente las plantillas de configuración segura para los sistemas operativos y bases de datos.
- Roles en el Sistema SAP: Se está reestructurando los roles de SAP, con base en el principio del menor privilegio y segregación de funciones.

Avance en la implementación del aplicativo para la Administración del Sistema Integrado de Gestión - ISOTOOLS

A la fecha se han ejecutado las fases de diagnóstico, parametrización, migración de los módulos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información, Planeación Estratégica, MECI, Gestión de Contactos y Comunicación Interna. Se encuentran en pruebas los desarrollos de las aplicaciones relacionadas con la gestión de proyectos e iniciativas, la integración del módulo de RR HH con SAP, así mismo la matriz de riesgos se encuentra pendiente de entrega.

Manejo de la Correspondencia

En relación con el manejo organizado de la correspondencia, Colpensiones continúa el desarrollo de actividades para el procesamiento de la gestión administrativa y operativa de las comunicaciones oficiales recibidas y emitidas, que para el periodo evaluado ingresaron al procedimiento de comunicaciones oficiales 67.532 comunicaciones, los cuales se detallan a continuación.

Mes	Cant Rad Corresp.
nov-16	16.287
dic-16	19.759
ene-17	17.155
feb-17	14.331
Total general	67.532

Fuente: Gerencia Gestión Documental

Resultado del proceso de atención de las comunicaciones se obtiene al mes de febrero de 2017 un total de 29.966 comunicaciones acumuladas para trámite desde la entrada a operación de Colpensiones, a continuación se detalla el avance durante el periodo evaluado de los trámites de correspondencia en estado abierto.

MES	Trámite estado Abierto
nov-16	48.991
dic-16	38.585
ene-17	31.868
feb-17	29.966

Fuente: Gerencia Gestión Documental

Se presenta una disminución de los trámites en estado abierto del 38.8% en relación a lo establecido en el mes de Noviembre de 2016.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se guarda evidencia formal de las reuniones primarias de los gerentes con sus equipos de trabajo.
- La publicación de los contratos y aceptaciones de oferta en página web de la entidad no se realizan a corte mensual.

- A pesar de presentarse una disminución de los trámites en estado abierto, aún continúa un considerable número de trámites que no han avanzado en el proceso de correspondencia y gestión de PQRS.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Adelantar la actualización de los códigos, en atención a lo definido en el marco estratégico de la entidad.
- Documentar las modificaciones que se realicen a la ejecución del plan de capacitación de la entidad.
- Atender lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” y la “Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión”.
- Adelantado el proceso de evaluación del desempeño, presentar los resultados al Presidente de Colpensiones y dejarlo documentado.
- Adelantar acciones por parte de los responsables de la iniciativa “Virtualización Manual de funciones, a fin de garantizar el cumplimiento de las actividades y tiempos definidos en el cronograma establecido para la iniciativa.
- Diseñar e implementar indicadores que permitan medir la efectividad de los procesos de la entidad.
- Con el propósito de demostrar que la comunicación de la organización se caracteriza por permitir el flujo de información en doble vía, se debe documentar y guardar soporte de las reuniones primarias de los gerentes con sus equipos de trabajo.
- De conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, mantener actualizada en la página web los contratos y aceptaciones de oferta suscritos por la entidad.
- Fortalecer las estrategias definidas para atender los trámites recibidos por los procesos de Correspondencia y PQRS, a fin de disminuir el número de casos que se encuentran vencidos sin respuesta.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ

Jefe Oficina de Control Interno