

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL DE 2017)

Entidad: COLPENSIONESAño: 2017Fecha de Seguimiento: del 4 al 11 de mayo de 2017

| Componente / Política Colpensiones  | Iniciativa /Proyecto Colpensiones  | Actividades programadas según Ficha Técnica de la Iniciativa y Plan de Acción  | Actividades cumplidas, según Matriz de seguimiento Plan de Acción y seguimiento OCI  | Avance |         | % Cumpl. | Observaciones  |
|---|--|--|--|--------|---------|----------|--|
|   |  |  |  | Real   | Esperad |          |  |
| Gestión del Riesgo de Corrupción / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano                 | Gestión del Riesgo de Corrupción   | 1. Política de Administración de Riesgos<br>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción<br>3. Consulta y Divulgación<br>4. Monitoreo y Revisión  | 1. Revisión y actualización de la Política de Integridad y Gestión del Riesgo de Corrupción, publicada en página Web, Plan de Acción 2017, numeral 3.2. Política de Integridad<br>2. Del universo de procesos de la nueva cadena de valor (44 procesos) se han documentado y aprobado las matrices de 28, es decir un avance del 64%.<br>3. Aplicación Encuesta Virtual del Plan Anticorrupción y análisis de sus resultados.<br>4. Se identifican y reportan eventos de riesgo asociados a posibles fraudes al correo: investigacionescumplimiento@colpensiones.gov.co.   | 57%    | 57%     | 100%     | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real del proyecto, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según hoja de vida.  |
| Racionalización de Trámites / Política antitrámites Colpensiones  | Estrategia Racionalización de Trámites   | 1. Actualización de Datos del Afiliado: Optimización de los procesos o procedimientos internos   | Se generaron los diseños y especificaciones funcionales requeridos para lograr la racionalización. La documentación generada fue entregada al proveedor de desarrollo..  | 49%    | 49%     | 100%     | La acción de racionalización está avanzando conforme al tiempo presupuestado.  |
|   |  | 2. Actualización de Datos del Afiliado: Reducción de tiempo de duración del trámite  | Se generó la documentación de especificaciones funcionales para lograr la actualización automática en bases de datos. Se aplicaron los desarrollos y el servicio web de actualización se encuentra en ambiente de pruebas.   | 49%    | 49%     | 100%     | La acción de racionalización está avanzando conforme al tiempo presupuestado.  |
|   |  | 3. Reconocimiento Auxilio Funerario en el Régimen de Prima Media: Reducción de tiempo de duración del trámite  | Se realizaron los análisis requeridos para determinar las mejoras internas y validaciones a ser aplicadas, que permitan desde el nuevo modulo de Orientación y Asesoría obtener una respuesta inicial de viabilidad a la continuidad de éste trámite.  | 49%    | 49%     | 100%     | La acción de racionalización está avanzando conforme al tiempo presupuestado.  |
| Rendición de Cuentas / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano                             | Rendición de cuentas y Participación Ciudadana   | 1. Definición y aprobación, de la Política y el Plan de Trabajo / Estructuración del Plan de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas / Publicación y socialización del Plan de Trabajo.<br>2. Aplicación del Plan - Reporte de actividades realizadas de acuerdo a las necesidades y con base en los Subcomponentes. | 1. Presentación en Comité Operativo de Comunicaciones de la estrategia de comunicaciones 2017 y publicación de la Política de Rendición de Cuentasen página Web de Colpensiones, incluida en Plan de Acción 2017.<br>2. Actividades desarrolladas por subcomponente:<br>Entre enero y abril de 2017 se desarrollaron 1.334 acciones de comunicación externa y 82 acciones de comunicación interna, para un total de 1.416 acciones.  | 36%    | 36%     | 100%     | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte. Sin embargo, se destaca que en el primer cuatrimestre del año, no se han desarrollado acciones asociadas al subcomponente 3 de la iniciativa, es decir a los incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas. |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano | 1. Estrategia de educación en ahorro y pensión   | 1. Fase: Diagnóstico<br>2. Fase: Contratación y/o Suscripción de Convenio para desarrollo de la estrategia de educación<br>3. Fase: Diseño, desarrollo e implementación de la Consultoría<br>4. Fase: Potenciación y Fortalecimiento herramientas educativas actuales  | 1. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 30-abr-2016.<br>2. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 31-ago-2016.<br>3. Se entregaron los documentos que incluye Estrategia General y Estrategia por segmento / Grupo Poblacional.<br>4. En el fortalecimiento de herramientas educativas se realizaron las actividades programadas por segmento: - Jóvenes / Adultos / Adultos a 11 años de la edad de pensión / Empleadores / Colombianos en el Exterior/ BEPS.   | 99%    | 99%     | 100%     | Para alcanzar el cierre y ejecución al 100% del proyecto, solo falta firma del acta de cierre y entrega final del proyecto, planeada para el día 5 de mayo de 2017.  |
|   | 2. Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones   | 1. Adecuación Super PAC - Medellín<br>2. Adecuación Oficina Jurídica Medellín<br>3. Diseño y elaboración de plataformas para las rotondas de radicación a nivel nacional   | 1.Fin de ejecución de obra e inicia operación al público el día lunes 31-oct-2016.<br>2. El día 2 de febrero de 2017 se hizo entrega final de obra y suministro mobiliario, objeto del contrato 106 de 2016, suscrito entre la firma VISUAR S.A.S y COLPENSIONES.<br>3. El día 15 de marzo de 2017 se suscribió el contrato 071 entre COLPENSIONES y COM SISTELCO S.A.S. con el objeto de realizar "adecuación física y construcción de un sistema modular de pisos técnicos elevados para los módulos de agentes de rotonda en las instalaciones de COLPENSIONES a nivel nacional".   | 96%    | 97%     | 99%      | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real del proyecto, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según hoja de vida.  |
|   | 3. Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente. | 1. Desarrollo de Acuse de recibido PQRS en el formulario electrónico de PQRS web RPM<br>2. Ajustes Tipologías formulario electrónico<br>3. Recepción de peticiones verbales  | 1. Se consultó y solicitó concepto del alcance del numeral 1.4. anexo 2 del Decreto 3564 de 2015 a la Dirección de Gobierno en línea de Min Tic.<br>2. Se llevo a cabo reunión con la Dirección de Sistemas de la Información para el levantamiento de datos, a fin de desarrollar el "Acuse de recibido" y los "Ajustes de las tipologías" al formulario electrónico PQRS web.<br>3.La Gerencia Nacional de Doctrina se pronunció respecto del alcance del Decreto 1166 de 2016, relacionado con las peticiones verbales; se cumplieron varias reuniones con funcionarios de GNPQRS, Redes y Canales, Millenium y GNSC, para concertar el diseño y construcción del modelo de las peticiones verbales en contac center y PAC. | 38%    | 38%     | 100%     | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.   |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL DE 2017)**

**Entidad:** COLPENSIONES **Año:** 2017

**Fecha de Seguimiento:** del 4 al 11 de mayo de 2017

| Componente / Política Colpensiones  | Iniciativa /Proyecto Colpensiones   | Actividades programadas según Ficha Técnica de la Iniciativa y Plan de Acción   | Actividades cumplidas, según Matriz de seguimiento Plan de Acción y seguimiento OCI   | Avance |         | % Cumpl. | Observaciones   |
|---|---|---|---|--------|---------|----------|---|
|   |   |   |   | Real   | Esperad |          |   |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano | Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública | 1. Elaboración y divulgación del manual interno de políticas y procedimientos de Habeas Data de Colpensiones.<br>2. Elaboración y divulgación del manual de acceso a la información pública de Colpensiones<br>3. Actualización y divulgación del Instrumento "Esquema de publicación de información".<br>4. Creación de indicador e informe de solicitudes de acceso a información pública | 1. y 2. Documentos publicados en página Web de la Entidad en la sección " <i>Nuestra Entidad / Transparencia y Acceso a la Información Pública</i> "<br>3. En página Web se observó la publicación del "Esquema de publicación de información"<br>4. En página Web se observó la publicación del "Informe de solicitudes de acceso a información pública Oct - Dic 2016" e "Indicador de solicitudes de acceso a información pública Oct - Dic 2016".   | 100%   | 100%    | 100%     | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.<br><br>Sin embargo, no se observa formulación e implementación de nueva iniciativa para desarrollar el componente "Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información" en el año 2017. |
| Iniciativas Adicionales / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano                                    | 1. Campaña de prevención de riesgo de fraude  | 1. Definición del plan de trabajo con las áreas intervinientes.<br>2. Diseño de la campaña de promoción y prevención de fraude y corrupción.<br>3. Divulgación a través de redes sociales videos que explican algunas modalidades de fraude y corrupción.<br>4. Ajuste del diseño de la campaña de promoción y prevención de fraude y corrupción.   | 1. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 30-abr-2016.<br>2. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 31-dic-2016.<br>3. A 30 de abril se elaboró y entregó a Comunicaciones y a la Dirección de Mercadeo el documento con las descripción de las modalidades de fraude. De las cinco modalidades de fraude descritas en el documento, se ha divulgado en redes sociales el video de suplantación personal.<br>4. Se realizaron reuniones en los meses de febrero y marzo con la Dirección de Mercadeo y con la Oficina de Comunicaciones - Subcomité de Comunicaciones, relacionamiento y mercadeo - para realizar ajustes finales de la campaña, antes de envío a la Agencia de Publicidad. | 79%    | 85%     | 93%      | El 100% de cumplimiento no se alcanzó porque según información suministrada por la Dirección de Mercadeo, debido al gran volumen de solicitudes que maneja la agencia y a la prioridad que actualmente se da a la Campaña Institucional, no se ha podido atender la solicitud de divulgación de videos, en los tiempos requeridos.                                |
|   | 2. Actualización de los códigos de ética y buen gobierno                              | 1. Revisión de los acuerdos actuales<br>2. Definición, revisión y elaboración de los contenidos<br>3. Revisión y ajustes del proyecto<br>4. Presentación para aprobación de la Junta Directiva<br>5. Aprobación de la Junta Directiva   | 1. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 30-abr-2016.<br>2. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 31-ago-2016.<br>3. Actividad ejecutada y validada en seguimiento con corte a 31-ago-2016.<br>4. El día 5 de abril de 2017 se realizó presentación del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno, a Junta Directiva.<br>5. En la Junta Directiva de abril se solicitó presentación del Código a cada miembro de Junta, durante el mes de mayo de 2017.   | 95%    | 100%    | 95%      | Aunque se presentó el Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno a la Junta Directiva, la aprobación no se dará hasta tanto sea presentado el Código a cada miembro de Junta en el transcurso del mes de mayo de 2017.   |
|   | 3. Plan piloto "Lee, juega y aprende el Código Disciplinario Único"                   | 1. Definición del plan de trabajo.<br>2. Diseño de la campaña de fortalecimiento en Código Disciplinario Único.<br>3. Ajustes de la campaña por el área de comunicaciones.  | 1. La estrategia didáctica a implementar se denomina: "Toboganes y Escaleras".<br>2. En el mes de febrero se diseño tablero del juego, reglas del juego y 50 preguntas que se formularan a los participantes.<br>3. La OCID junto con las áreas de Comunicaciones y Mercadeo realizaron los ajustes pertinentes a los textos de la iniciativa.  | 30%    | 30%     | 100%     | Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.  |
|   | 4. Sensibilización en ética, integridad y transparencia                               | 1. Realización de contratación de consultoría en asuntos de ética pública e institucional.<br>2. Definición de la metodología, temas, logística y cronograma de la realización de los talleres de sensibilización en ética, integridad y transparencia.   | 1. Aunque se inició el proceso de contratación con las empresas Living Solutions, Prime Business, Focus International y CINEP, en el mes de marzo se tomó la decisión con la Vicepresidencia Corporativa en llevar a cabo los talleres de sensibilización en ética, integridad y transparencia en las jornadas que programará dicha vicepresidencia en el marco del fortalecimiento, en el mes de junio de 2017.<br>2. Están definidos los temas a tratar en los talleres de ética, y en cuánto a metodología, logística y cronograma de realización, se definirán una vez la Dirección de Desarrollo de Talento Humano informe el proveedor seleccionado para realizar los talleres.   | 25%    | 25%     | 100%     | En la realización de estudios previos para la contratación del proveedor de los talleres de Ética se definió metodología y temas a tratar en dichos talleres. Por esta razón la iniciativa presenta el avance esperado, aunque se haya modificado en marzo el área responsable para contratar el proveedor de los talleres.                                       |