

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
Presentado por: Judith Alejandra Vargas López Jefe Oficina de Control Interno	Período Evaluado: Julio a Octubre de 2017
	Fecha de Elaboración: 14 de Noviembre de 2017
	Informe OCI-2017-069

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de ley 1474 de 2011, se elaboró el informe pormenorizado sobre el estado del control interno de Colpensiones para el período comprendido entre Julio y Octubre de 2017. Es de anotar que debido al alcance de la evaluación, el presente informe se realizó con base en los componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno definido en el Decreto 943 de 2014.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
AVANCES

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

Resultado de la actualización del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno de la entidad, en el mes de octubre se adelantó una actividad de divulgación e interiorización que consistió en la solicitud de constancias de lectura y comprensión del documento. De acuerdo con la medición de la actividad, a la fecha suscribieron la constancia 1.063 trabajadores oficiales, 1.422 trabajadores en misión y 674 terceros.

Desarrollo del Talento Humano

Selección de Personal: Con el fin de realizar el poblamiento de la planta de personal de acuerdo con la modificación realizada mediante Decreto 310 de 2017, se suscribieron contratos con firmas especializadas en selección de personal, uno para el nivel directivo y asesor y otro para el personal profesional, técnico y asistencial. A continuación se presenta la siguiente situación para cada contrato:

Contrato 125/2017 - Aristos: Entre el 24 de julio y el 02 de agosto del 2017 se abrieron inscripciones a 30 cargos de los niveles directivo y asesor. El total de aspirantes inscritos fue de 3.169. A corte 31 de octubre de 2017, se seleccionaron candidatos para 22 cargos y de estos, se vincularon 6.

Contrato 120/2017 – Manpower Professional Ltda: Se está adelantando el proceso legal para la terminación anticipada del contrato, teniendo en cuenta que se tomó la decisión de suspender el proceso de selección para proveer los cargos de los niveles profesional, técnico y asistencial de la planta de personal, debido a que se identificaron vulnerabilidades en el proceso de selección de personal, específicamente en las pruebas de conocimiento a cargo del contratista.

Plan de Formación y Capacitación: En cuanto al avance, durante el periodo de evaluación se registraron 28 eventos de capacitación presencial con una cobertura de 2.153 participaciones, y 31 eventos de capacitación virtual con una cobertura de 1.561

participaciones. Adicionalmente, se realizaron 7 eventos de inducción corporativa con 227 participaciones registradas.

Programa Bienestar Laboral 2017 – 2018 “FORTALECEMOS TU BIENESTAR”: En el período evaluado se adelantaron las siguientes actividades: torneo de billar masculino y femenino, vacaciones recreativas para hijos de Colaboradores, media maratón de Bogotá, jornadas de entrenamiento de las selecciones deportivas, caminata ecológica, torneo interno de Fútbol 8 y Fútbol 5, taller de Parejas, torneo de Karts, Disney On Ice y las visitas periódicas de los asesores de compensar y del fondo nacional del ahorro, entre otras.

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST: se realizaron las siguientes actividades en el período evaluado: exámenes médicos periódicos a los servidores a nivel nacional, jornadas de pausas activas en las diferentes sedes del Nivel Central beneficiando a 2.279 colaboradores de manera permanente, simulacro de evacuación en el tubo de salvamento en las sedes de la calle 72 y calle 73 con la participación de 80 colaboradores, jornada de fortalecimiento de equipos de trabajo para los brigadistas de Bogotá con la participación de 35 brigadistas, jornadas de capacitación a los Comités de Convivencia Laboral con la participación de 32 colaboradores, videoconferencia con las Regionales Antioquia y Sur en relación con la actualización y seguimiento a los Planes de Emergencia, evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como parte de la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Resolución 1111 de 2017 y planeación del simulacro Distrital, entre otras.

En cuanto al proceso de *Evaluación del Desempeño*, se realizó el envío de todas las evaluaciones de periodo de prueba de los servidores públicos vinculados en el periodo de Julio a Octubre y se suscribieron 16 planes de mejora producto de los resultados de la Evaluación del Desempeño. Se realizaron jornadas de desarrollo de competencias laborales con diferentes áreas de la entidad dentro del programa de Fortalecimiento de Equipos de Trabajo y se ha continuado el proceso de promoción interna en el marco de la Política Integral de Proyección Humana (PIPH).

En cuanto a la iniciativa “Virtualización Manual de Funciones”, que tiene como objetivo virtualizar el manual de funciones a través del aplicativo SAP, a 31 de agosto de 2017, se finalizaron los transportes a productivo de los desarrollos en SAP y el aplicativo WEB. De igual manera se realizó la revisión de la información y las configuraciones de set de datos en el sistema SAP Productivo, y una vez finalizada esta etapa, se realizó el cargue masivo de las funciones asignadas del Manual de Funciones y Competencias Laborales de Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales vigente hasta el 28 de febrero de 2017 y se realizaron las pruebas de calidad en el cargue de la información, culminando la iniciativa.

Se presentaron avances en la estrategia de Educación Formal con la publicación de la convocatoria CEF-06-17 por medio de la cual se beneficiaron 98 servidores públicos con financiación hasta del 40% en estudios de pregrado y posgrado.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

Proyectos e Iniciativas Plan de Acción 2017

En el periodo de evaluación se gestionaron 11 proyectos y 18 iniciativas, y el avance de los mismos es el siguiente:

Proyectos

Nombre del proyecto	Estado del proyecto	Porcentaje de avance real acumulado (Octubre)	Avance esperado acumulado (Octubre)	Grado de cumplimiento de las actividades
Apoyo Tecnológico BEPS	Cerrado en el mes de octubre con el 100% de ejecución	100%	100%	100%
Apropiar las soluciones tecnológicas ofrecidas por SYC que soportan procesos funcionales de Colpensiones	Cerrado en el mes de Julio con ejecución inferior al 100%.			69%
Base Única de Clientes (BUC)	En ejecución	99%	100%	99%
Bodega de Datos Fase III y Fase IV	En ejecución	93%	98%	95%
Desarrollo del plan de implementación	En ejecución	84%	86%	98%
Estrategia de Educación Formal 2017	En ejecución	60%	79%	76%
Estructuración del Nuevo Sistema de Información Colpensiones	Cerrado en el mes de julio con el 100% de ejecución.			100%
Implementación de la herramienta ISOTOOLS en Colpensiones	En ejecución	99%	100%	99%
Implementar la operación que permita el traslado de los recursos de fuentes de financiación al programa BEPS	En ejecución	90%	98%	92%
Mejoramiento de la calidad de los datos almacenadas en las Bases de Datos misionales	Cerrado en el mes de Agosto con ejecución inferior al 100%.			82%
Proyecto Portal unificado Colpensiones	En ejecución	96%	98%	98%

Fuente: Matriz de seguimiento Plan de Acción a 31-oct-2017

Iniciativas

Nombre de la iniciativa	Estado de la iniciativa	Porcentaje de avance real acumulado (Octubre)	Avance esperado acumulado (Octubre)	Grado de cumplimiento de las actividades
Bienestar laboral y calidad de vida	En ejecución	83%	83%	100%
Campaña de prevención de riesgo de fraude	En ejecución	88%	88%	100%
Diseño del Programa de Documentos Vitales	Cerrado en el mes de agosto con ejecución inferior al 100%			90%
Diseño e implementación del plan de comunicación interna del SIG	En ejecución	35%	35%	100%

Nombre de la iniciativa	Estado de la iniciativa	Porcentaje de avance real acumulado (Octubre)	Avance esperado acumulado (Octubre)	Grado de cumplimiento de las actividades
Focalización para el acceso de la población rural dispersa al programa complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS	En ejecución	91%	91%	100%
Fomento de la Cultura del Control	En ejecución	30%	65%	46%
Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente.	En ejecución	82%	82%	100%
Gestión del conocimiento	En ejecución	83%	83%	100%
Gestión del desempeño 2017	En ejecución	83%	83%	100%
Gestión del Riesgo de Corrupción	En ejecución	95%	95%	100%
Plan piloto "Lee, juega y aprende el Código Disciplinario Unico"	Cerrado en el mes de agosto con ejecución inferior al 100%			90%
Preparación para la aplicación del Nuevo Marco Normativo de Convergencia a estándares internacionales de información financiera para Entidades de Gobierno	Cerrado en el mes de octubre con ejecución del 100%	100%	100%	100%
Rediseño del comité de inversiones	En ejecución	95%	100%	95%
Rendición de cuentas y Participación Ciudadana	En ejecución	84%	84%	100%
Sensibilización en ética, integridad y transparencia	En ejecución	70%	70%	100%
Simulador Cálculo Actuarial en la página web de Colpensiones	Cerrado en el mes de septiembre con ejecución del 100%			100%
Tu me cuidas, yo te cuido /Fase 2 nivel central y regionales)	En ejecución	82%	91%	90%
Virtualización Manual de Funciones	Cerrado en el mes de agosto con ejecución del 100%			100%

Fuente: Matriz de seguimiento Plan de Acción a 31-oct-2017

Proyectos que forman parte del proceso de Fortalecimiento Institucional

El nivel de cumplimiento por cada grupo de proyectos, con corte a 3 de noviembre de 2017, fue:

- A. Proyectos Priorizados: Los 12 proyectos que conforman este grupo presentaron un nivel de cumplimiento promedio del 74% en el logro de los hitos esperados.
- B. Ruta Crítica y no Priorizados: Los 10 proyectos que conforman este grupo presentaron un nivel de cumplimiento promedio del 88% en el logro de los hitos esperados.

Modelo de Operación por Procesos

Procesos TO BE

Como resultado del Proyecto de Fortalecimiento Institucional, durante el periodo de evaluación se aprobaron por parte de los comités SIG y Riesgo Operativo trece (5) procesos, relacionados a continuación:

- 1. Gestión de Mercadeo
- 2. Gestión Documental
- 3. Planeación Estratégica
- 4. Gestión de Servicios de Bienestar
- 5. Gestión de Servicios Extendidos.

Procesos AS IS

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
Administración de solicitudes	6
Gestión de estandarización	2
Gestión de financiamiento e ingresos	1
Gestión de la defensa judicial	1
Gestión de la determinación del derecho	16
Gestión de la historia laboral	12
Gestión de la nómina de pensionados	9
Gestión de las cuentas individuales	2
Gestión de medicina laboral	4
Gestión de procesos	2
Gestión del ciudadano y el empleador	1
Gestión del modelo de atención	1
Gestión del otorgamiento	1
Gestión documental	2
Orientación y asesoría	1
Total General	61

Fuente: Gerencia Sistemas Integrados de Gestión

Nuevas funcionalidades BPM Bizagi

Nombre del Trámite	Nº Implementaciones realizadas
Gestión de financiamiento e ingresos	1
Gestión de la determinación del derecho	1
Gestión de la determinación del derecho	5
Gestión de las cuentas individuales	5
Gestión de los procesos ordinarios	2
Gestión de medicina laboral	1
Gestión de procesos	1
Gestión del modelo de atención	1
Total General	17

Fuente: Gerencia Sistemas Integrados de Gestión

Estructura Organizacional

De acuerdo con la modificación de la estructura organizacional definida mediante el Decreto 309 de 2017, se expedieron los siguientes actos administrativos con el fin de modificar o crear los comités institucionales:

Nº Resolución	Fecha	Comités Institucionales
315	18 de julio de 2017	Comité de Contratación y Racionalización del Gasto
316	18 de julio de 2017	Comité de Convivencia Laboral
346	31 de julio de 2017	Comité de Conciliación y Defensa Judicial
431	4 de septiembre de 2017	Comité de Riesgo Operativo y Seguridad de la Información
432	4 de septiembre de 2017	Comité de Riesgo de Inversiones
472	3 de octubre de 2017	Comité de Bienes modificada por la resolución 478 de 2017
494	1 de noviembre de 2017	Comité Técnico de Sostenibilidad Contable

Fuente: Oficina Asesora de asuntos Legales

Indicadores de Gestión

En desarrollo del programa de fortalecimiento institucional, a la fecha se viene adelantando la definición de indicadores de gestión para los procesos del nuevo mapa de procesos de Colpensiones. La metodología utilizada incluye la clasificación de estos indicadores en las categorías de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los indicadores de los procesos correspondientes al mapa de procesos anterior (AS IS) se medirán hasta Diciembre de 2017 y los indicadores del mapa de procesos actual se empezaran a medir a partir de Enero de 2018, teniendo en cuenta que los procesos se encuentran en implementación.

Para consultar los resultados de los indicadores definidos a 31-oct-2017, clasificados según el tipo de reporte, está habilitado el link <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/> :

Sistema de Acompañamiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones

- Reportes Históricos (18 indicadores)
- Reportes Mensuales (10 indicadores)

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

SARO - Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

En relación al monitoreo de la gestión de riesgos de Colpensiones se adelantaron las siguientes acciones:

- Seguimiento y gestión de los eventos de riesgo materializado, que para el periodo corresponden a 295 eventos
- Seguimiento a los planes de acción relacionados con SARO
- Sesiones de seguimiento donde se analizan los incidentes tecnológicos de carácter masivo
- Prueba de recorrido para el monitoreo de controles para el proceso de Gestión de la Determinación del Derecho con el fin de revisar casos que han dado lugar a ser contabilizados por eventos de riesgo operativo, corte 30 de mayo de 2017
- Seguimiento a los eventos en tiempo real, a través de grupos de contacto permanentes entre los cuales están: Reportes de interrupción, Supercades, Incidente Comunicaciones y Grupo Apoyo (para los fines de semana).
- Seguimiento al registro y contabilización de los eventos que afectaron los estados financieros

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

- Teniendo en cuenta que la periodicidad para la actualización de la matriz de riesgo LA/FT es semestral, se realizó la revisión del perfil en el mes de octubre, encontrando que se mantienen los resultados de la medición anterior. (Riesgo inherente: Probabilidad improbable, Impacto moderado – Riesgo Residual: probabilidad improbable, impacto menor)
- El refuerzo anual de capacitación durante el año 2017 correspondió a la divulgación del Manual Integral de Riesgos, que integró la normatividad de los Sistemas de Administración de Riesgos a través del Acuerdo N° 114 de 2017. La medición de lectura y comprensión del Acuerdo en mención, se realizó a través de constancias de divulgación firmadas por cada colaborador de Colpensiones. Con corte a la fecha, el número de colaboradores capacitados es de 1.063 trabajadores oficiales, 1.422 trabajadores en misión y 674 terceros.
- Durante el periodo Julio – Octubre se realizaron los Reportes de Operaciones Sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero –UIAF, relacionadas en el siguiente cuadro:

Mes de Reporte	Nº Radicado	Fecha de Radicación
Julio	908961	09-08-2017
Agosto	921946	08-09-2017
Septiembre	938941	09-10-2017
Octubre	987885	31-10-2017
	957949	
	957972	
	958218	
	958265	

Fuente: Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

En el periodo evaluado no se presentan avances teniendo en cuenta que el proceso de autoevaluación es semestral y en el informe anterior se presentaron los resultados de la última medición.

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Se expidió el Acuerdo 113 de 2017 de la Junta Directiva mediante el cual se modificó el reglamento del Comité de Auditoría y se conformó nuevamente el Comité de acuerdo con lo definido en el Decreto 309 de 2017 sobre conformación de la Junta Directiva.

Se presentó a la Superintendencia Financiera de Colombia el plan de acción producto de las observaciones y recomendaciones realizadas en el Informe Final de Visita de Inspección a la función de auditoría interna realizada de acuerdo con el Marco Integral de Supervisión, el cual fue aprobado por la Junta Directiva. De igual manera se presentó el informe de avance del plan con corte a septiembre 30 de 2017.

Se ha venido ejecutando el Plan de Auditoría vigencia 2017.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La entidad suscribió y transmitió por el aplicativo SIRECI el 21 de julio de 2017, el plan de mejoramiento producto de la Auditoría Financiera vigencia 2016 realizada por la Contraloría General de la República. De igual manera se realizó y transmitió el seguimiento con corte a junio 30 de las acciones definidas en los planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información Interna

Tablas de Retención Documental: En el Anexo 1 se presentan las Tablas de Retención Documental TRD ajustadas (Clasificación Documental) o creadas durante el periodo evaluado, así como el reporte de los procesos del Fortalecimiento que ya cuenta con TRD.

Transferencias Documentales: En el Anexo 2, se muestran las entregas serie documental realizadas durante el periodo evaluado en cumplimiento del cronograma de transferencias documentales primarias.

Transferencias PAR-ISS a Colpensiones: En el Anexo 3, se detalla la relación de las entregas de series documentales del PAR-ISS a Colpensiones (357 cajas).

Eliminaciones Documentales: Durante el periodo se eliminaron 56.934 folios que corresponden a documentos de apoyo, entendiéndose como las copias de documentos que no inciden en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa, como se detalla en el Anexo 4.

En cuanto a los Términos de Disposición Final de documentos, es importante destacar que los términos de disposición final durante este ciclo solo será iniciado durante la vigencia 2018, teniendo en cuenta la aplicación para las series con 5 años de conservación.

Información Externa

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2017 y el 31 de octubre de 2017, Colpensiones recibió un total de 114.478 PQRS y gestionó 116.344, y el total de solicitudes pendientes por atender con corte a 31 de octubre es de 11.711 casos.

En la siguiente tabla se indica el comportamiento de las PQRS pendientes por atender durante el periodo observado:

Fecha	Pendientes
Julio	14.400
Agosto	13.983
Septiembre	12.925
Octubre	11.711

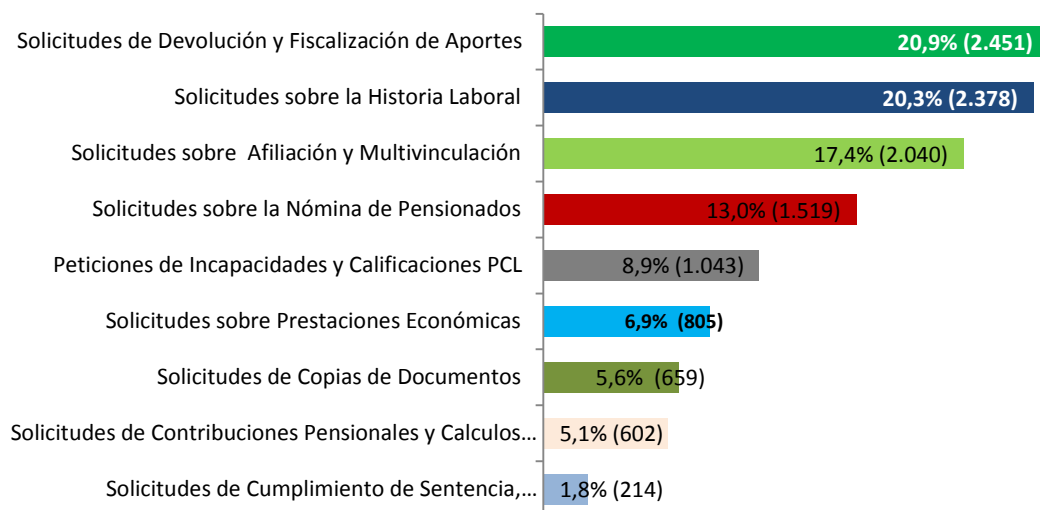
Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, entre julio y octubre de 2017 se presentó una disminución de 18.6 % en los casos pendientes de respuesta al pasar de 14.400 a 11.711 PQRS pendientes.

Adicionalmente, es preciso aclarar que de las 11.711 PQRS pendientes en octubre, 4.158 están vencidas (35,5%). No obstante, este porcentaje evidencia una disminución de 17,7 puntos porcentuales si se compara con el 53,2% que representaban los casos fuera de término en octubre de 2016. Así mismo, hay una disminución de 9,6 puntos porcentuales con la cifra de casos vencidos del mes inmediatamente anterior (5.835).

En el siguiente gráfico, se presenta la distribución por tipo de solicitud de las 11.711 PQRS pendientes a 31 de octubre de 2017. Al respecto, se aprecia que el 41,2 % de las PQRS pendientes está concentrado entre las solicitudes relacionadas con Devolución y Fiscalización de Aportes y solicitudes sobre la Historia Laboral.

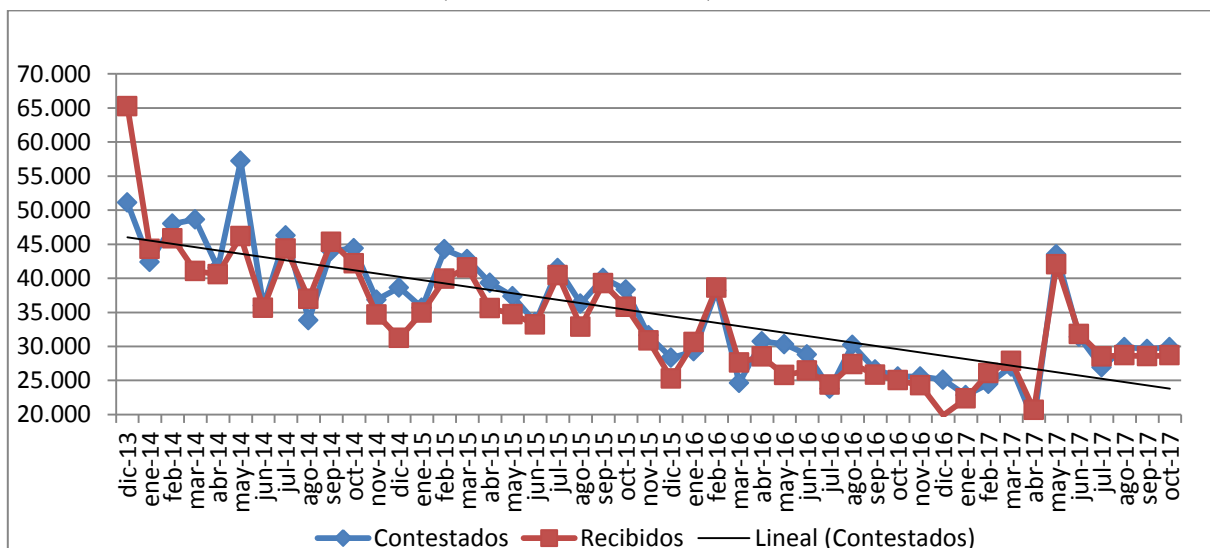
PQRS pendientes de respuesta por tipo de solicitud Corte a 31 de octubre de 2017



Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

En el último año, el promedio mensual de PQRS recibidas y contestadas por Colpensiones es de 27.466 y 27.940 PQRS respectivamente. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, las solicitudes recibidas en la Entidad han disminuido 56% desde diciembre de 2013 (65.202 PQRS) hasta octubre de 2017, cuando se ubicó en 28.689 casos recibidos.

Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas



Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Resultados proceso de medición de la calidad en las respuestas

La Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS realiza seguimiento de forma bimensual a la medición para asegurar el nivel de cumplimiento requerido y los resultados de dicho seguimiento son socializados con cada regional.

Durante el período de julio a octubre de 2017, los puntos de atención asociados a las ocho (8) regionales, el canal de atención WEB y el Contact Center, revisaron y evaluaron la calidad a 29.738 respuestas. El detalle por regional, se presenta en el siguiente cuadro:

Cantidad de PQRS evaluadas de Julio a Octubre de 2017

Regional	Total PQRS Revisadas Julio – Octubre 2017
Regional Occidente	5.440
Regional Centro	3.892
Regional Caribe	3.859
Regional Bogotá	4.704
Regional Antioquia	2.952
PQRS Web	2.439
Regional Sur	2.167
Regional Eje Cafetero	2.304
Regional Santanderes	1.971
Contac Center	10
Total PQRS	29.738

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Avance en la presentación de peticiones verbales

Dando cumplimiento por parte de la Entidad al Decreto 1166 de 2016¹, se mantiene activo el canal PQR_VERBAL en el proceso de PQRS, y para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2017, la cantidad de peticiones verbales radicadas asciende a doce (12) solicitudes recibidas a través del Contac Center, las cuales representan un 0.01% de las peticiones recibidas, con respecto al periodo informado.

Comunicación Interna y Externa

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

Acciones	Jul 2017	Ago 2017	Sep 2017	Oct 2017	Total
Comunicaciones Externas	409	358	382	381	1.530
Comunicaciones Internas	70	46	59	91	266
Total	479	404	441	472	1.796

Fuente: Oficina de Comunicaciones

¹ 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.

Las acciones de comunicación externa están representadas por estrategias y campañas, relacionamiento con medios, piezas gráficas, videos, jornadas educativas, cubrimiento audiovisual y fotográfico, publicaciones en redes sociales, entre otras. Mientras que las acciones de comunicación interna son aquellos productos realizados para que los colaboradores estén al tanto de las novedades al interior de la Entidad, como por ejemplo piezas gráficas y publicaciones sobre el proyecto de Fortalecimiento de la Empresa, noticiero Colpensiones HOY y Site Colpensiones.

Encuesta de percepción de la calidad en el servicio Vigencia 2017.

Como resultado del Programa de Fortalecimiento Institucional, en el Acuerdo 108 de 2017 "Por el cual se modifica la estructura interna de Colpensiones", se estableció como función de la Dirección de Prospectiva y Estudios, realizar la encuesta de percepción de calidad de los productos y servicios ofrecidos por COLPENSIONES. Con el fin de dar cumplimiento a dicha función en septiembre de 2017 se realizaron reuniones de empalme con la Dirección de Mercadeo para conocer la manera como se gestionó el tema en años anteriores y en octubre de 2017 se efectuaron acciones previas para contratar la realización de la encuesta.

Sistemas de Información

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI

Se finalizó el proyecto PETI con apoyo de la Firma Consultora PriceWaterHouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda, obteniendo la definición de la arquitectura actual (AS-IS), arquitectura objetivo (TO-BE) y análisis de la brecha para los dominios de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI para Colpensiones, el cual se alinea al nuevo Direccionamiento Estratégico de la Entidad y da cumplimiento a los lineamientos del decreto 2573 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El PETI incluye el mapa de ruta de proyectos y la estructuración detallada del programa de proyectos que conduzca la implementación del nuevo sistema misional. Se elaboraron los términos técnicos y estudios de mercado para 12 proyectos priorizados por la Entidad.

El cierre del proyecto se realizó mediante acta formalizada para aprobación ante el Vicepresidente de Planeación y Tecnologías el 7 de octubre de 2017.

Desarrollo de Software

Durante el período, la Dirección de Sistemas de información se adelantaron diferentes proyectos, entre los que se encuentran:

- SISTEMA INTEGRADO DE FINANCIAMIENTO – SIF- versión 1.0: se desplegó el 27 de octubre dos trámites (deuda real y títulos BEPS).
- PSAP: con el fin de atender la normatividad del Ministerio de Trabajo para brindar un mejor beneficio a los afiliados que han estado en el Programa de Subsidios al Aporte Pensional para su traslado de recursos al Programa BEPS. De los proyectos de PSAP creados durante el período reportado, 3 se encuentran en la fase de Análisis y diseño y 4 en la fase de integración (Vicepresidencias de Beneficios económicos periódicos y de Operaciones del RPM).

- **PORTALES:** El objetivo de este proyecto es brindar una nueva plataforma de Portales propia para la Organización que sea mas dinámica la puesta en producción de nuevas funcionalidades y se avanza en las siguientes dos fases:
 - a) Diseño, estilos, maquetación y Contenidos: La implementación se encuentra en ambiente productivo.
 - b) Implementación de Servicios: El alcance son treinta (30) servicios, 25 de los cuales se encuentran en ambiente productivo y 5 de ellos en ambiente de QA (Trámites – PQRS y Corrección de Historia Laboral – Consulta del estado de PQR, Formulario PQRS -Menor de Edad- trámites –recuperación de semanas-).
- **BUC -Base única de Clientes-. Se paso a producción el proceso de generación de BEPS para la migración y la actualización de las novedades diarias, además se realizó la implementación del proceso de migración de BUC y el proceso de novedades de RPM.**
- **GESTOR DOCUMENTAL:** Del Gestor Documental, 2 cambios se encuentran en la fase de Prueba QA (Instrumentos Archivísticos y Expediente Electrónico) y 3 actualmente implementados en ambiente productivo (Cargue de Audios y Videos , Cargue microfichas digitalizadas y Implementación e-mail certificado -CERTIMAIL-).
- **LIQUIDADOR DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES:** Se desplegó en producción la versión 5.3.2. con nuevas funcionalidades (Pensión post mortem, Reliquidación de indemnizaciones sustitutivas y habilitación etapa 40, Reconocimiento de vejez descontando indemnización, Ajuste en salud en sustituciones pensionales y reliquidación pensión de vejez e invalidez manuales, etc.)
- **PROYECTO FORTALECIMIENTO:** A continuación se muestra el listado consolidado por dependencia de los 34 proyectos de fortalecimiento y estandarización que han seguido siendo atendidos por la Dirección de Sistemas de Información:

Dependencia Solicitantes	Cantidad
Dirección de Relacionamento TI con el Negocio	1
Dirección de Sistemas de Información	1
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	1
Dirección de Nómina de Pensionados	2
Dirección de Prestaciones Económicas	2
Dirección de Historia Laboral	6
Vicepresidencia de Planeación y TIC	6
Dirección de Estandarización	15
Total General	34

Fuente: Dirección de Sistemas de Información

- **SAP:** La Dirección de Sistemas de Información ha adelantado los proyectos de Gestión Medicina Laboral, Gestión Gerencia de Talento Humano, actualización de Versión SAP. Es de resaltar que se está atendiendo el requerimiento de la Gerencia Económica sobre la implementación de las NIIF.

Infraestructura Tecnológica

En el componente de infraestructura tecnológica se desarrollan de forma permanente planes de mejoramiento que permiten mantener la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI con el fin de optimizar el rendimiento de los sistemas de información. En el periodo reportado, se destacan los siguientes avances.

Centro de Datos y Servicios de Colaboración.

- Se realizó con éxito la migración de la Infraestructura que soporta el servicio de BEPS al Centro de Datos Principal y alerno de IBM y se creó el ambiente de QA para soportar la realización de pruebas.
- Se realizaron labores de mantenimiento y actualización de versiones de los componentes de la plataforma, con el fin de mantener los niveles de disponibilidad y mitigar vulnerabilidades.
- Se inició el plan de actualización del ERP SAP.
- Se brindó apoyo a la Dirección de Sistemas de Información para el plan de desarrollos de la entidad.

NOC (Network Operations Center).

Se mantiene la ejecución de las labores de monitoreo de la plataforma tecnológica en un modelo 7x24x365 y se realizan constantemente labores de afinamiento de umbrales en la herramienta de monitoreo para mejorar la gestión de eventos e incidentes.

- Operaciones: Entre el 01 julio de 2017 y el 31 de Octubre de 2017 se tienen 608 procesos operativos automatizados con un total de 709 flujos. Los procesos de mayor relevancia para la operación durante este período fueron Pila, Corrección de Historia Laboral, Imputación de Asfondos
- DRP (Plan de Recuperación ante Desastres): se continúa ejecutando el Plan de Mantenimiento al DRP, permitiendo garantizar una alternativa de prestación de servicios ante eventuales escenarios catastróficos, dichas actividades contemplan pruebas, capacitación, revisión, auditoría y un proceso DRP. Se ejecutaron pruebas cerradas de los servicios de forma independiente para garantizar las actividades en caso de materializarse un desastre y como preparación al DRP de toda la plataforma tecnológica a realizarse en el mes de Noviembre del 2017.
- Bases De Datos: Se dio continuidad al plan de la actualización de SQL Server de la versión de 2008 a 2012 para la instancia de base de datos que soporta las aplicaciones heredadas del ISS.
- Virtualización: Se dio avance a las pruebas del proyecto de migración de la plataforma de escritorios a la versión Xendesktop 7.8
- Servicios Informáticos: Se desarrolló entre otros, plan de prevención frente al riesgo del ransomware Wannycry, el cual se realizó la actualización del antivirus y sistema operativo de portátiles y Pcs a la fecha que se alertó el virus.

- **Infraestructura BEPS:** Dentro de los procesos de Infraestructura BEPS, se definieron el procedimiento para la gestión de flujos de intercambio de información con entidades externas y aliados, en la herramienta GoAnyWhere Services (Portal GoAnyWhere)

Seguridad Informática

Con base en el objetivo estratégico en el que se debe disponer de una óptima arquitectura de tecnología y aplicaciones alineadas con la estrategia del negocio, se han avanzado en las siguientes actividades:

- **Gestión de Vulnerabilidades por Demanda.** se realizaron pruebas de vulnerabilidad por demanda con el fin de evaluar las vulnerabilidades de las aplicaciones web previstas para el paso a producción.
- **Actualización de las plantillas de configuración segura** para los sistemas operativos y bases de datos operativos en Colpensiones.
- **Gestión de Accesos e Identidades:** En relación con el Proceso de Gestión de Accesos, en el marco del fortalecimiento de Colpensiones y en conjunto con la Gerencia de Riesgos, se actualizó el inventario de aplicaciones, los gestores de accesos y se recopiló los instructivos mediante los cuales se gestionan los accesos.

Seguridad de la Información

En el periodo se han ejecutado acciones con el objetivo de revisar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad de la información de cara a servicios críticos que se han contratado durante este periodo. Se realizaron visitas en sitio al proveedor que ejecutará el servicio de correspondencia de la entidad UT-Domina-Dispapeles verificando el cumplimiento para la prestación del servicio a la entidad.

Se realizó la consolidación de los activos de información de la entidad para los procesos aprobados por el Comité del SIG identificando un total de 521 activos distribuidos en 69 activos de nivel confidencial, 162 Activos clasificados como restringidos, 204 Activos de nivel interno y 86 Activos públicos.

Durante este periodo la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la información ha capacitado un total de 238 personas entre nuevos funcionarios, personal en misión y aprendices SENA, generando conciencia sobre la importancia de los temas de Riesgos y Seguridad de la Información en Colpensiones.

La gestión de accesos se fortaleció con la definición de un subproceso asociado a gestión de accesos, que hace parte del proceso de gestión de riesgos, el cual fue aprobado mediante el comité SIG del día 3 de agosto 2017.

Prevención del Fraude

Actualmente la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales se encuentra elaborando e implementando el proyecto de prevención de fraude. Este proyecto tiene como alcance cimentar un esquema integral de prevención y detección de hechos de fraude y corrupción en Colpensiones con el objetivo de minimizar su ocurrencia e impacto en la entidad, a través de engranar estructuras de datos, técnicas de monitoreo, métodos analíticos y procesos de verificación.

Para el proceso de monitoreo y fraude se implementaron las alertas transaccionales con el nuevo proveedor del servicio de monitoreo SOC (Security Operation Center) y se está realizando el afinamiento de las alertas recibidas por parte de la Gerencia de prevención de fraude.

Acceso a la Información Pública

Se realizó seguimiento a la Información mínima requerida a publicar – Artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional-, y se identificó que el cambio de plataforma para el portal web de Colpensiones , afectó las referencias (Links) de algunos contenidos publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, razón por la cual se solicitó su actualización y se verificó su funcionamiento. De igual forma se actualizó el instrumento de Esquema de Publicación, en el cual se incluyó el Manual de protección de datos personales, y se actualizó el formato de los siguientes registros: Normatividad, Protección de datos personales, línea de atención telefónica, sistema de atención al consumidor financiero, calendario, mapa del sitio, que son los BEPS.

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. Para el periodo evaluado ingresaron al procedimiento de comunicaciones oficiales 71.883 comunicaciones, los cuales se detallan a continuación.

Periodo	Cantidad Radicados
Julio	20.514
Agosto	17.968
Septiembre	16.033
Octubre	17.368
Total Periodo	71.883

Fuente: Dirección Documental

El histórico de atención de cada uno de los trámites que se presenta entre las vigencias 2013 y 2017 (corte 31/10/17), cuenta con un total de 10.654 tramites en bandejas que se encuentran en proceso de la siguiente manera:

Proceso / Etapa	2013	2014	2015	2016	2017	Total general
<i>Gestión de Correspondencia Recibida</i>	1		2	84	5.378	5.465
Recibir y asignar funcionario responsable					305	305
Recibir y gestionar correspondencia	1		2	69	3.229	3.301
Responder correspondencia				15	1.844	1.859
<i>Recepción de comunicaciones externas</i>	1	1		11	5.175	5.188
Actualizar información documentos gestor					1	1
Consolidar Respuesta					1	1
Digitalizar					1	1

Proceso / Etapa	2013	2014	2015	2016	2017	Total general
Documentos Digitalizados					1	1
Enviar al gestor documental					2	2
Modificar Respuesta					8	8
Recibir y asignar funcionario respons.	1			6	5.067	5.074
Respuesta Digitalización _ ECE					6	6
Revisar devolución documentos				5	45	50
Revisar Respuesta		1			43	44
<i>Responder Requerimiento Correspondencia</i>					1	1
Responder Solicitud					1	1
Total general	2	1	2	95	10.554	10.654

RECOMENDACIONES GENERALES

- Continuar avanzando en el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, en especial en los proyectos priorizados, articulando las necesidades de desarrollos de software y las de personal.
- Ejecutar los procesos aprobados por el Subcomité SIG tal como se documentaron producto del fortalecimiento institucional, asegurando la implementación de los controles definidos en las matrices de riesgos asociadas a los procesos TOBE.
- En relación con el Plan Estratégico de Tecnologías de información –PETI- se recomienda socializar y comunicar el portafolio de proyectos a la Dirección de Planeación y Proyectos, priorizando con los 3 que son críticos y que están programados para su inicio en el año 2018: “*Robustecimiento de la gestión y gobierno de datos*”, “*Evolución de las capacidades de Interoperabilidad y Reglas de Negocio*” y “*Mejoramiento de la gestión de Nómina de pensionados*”.
- Continuar la optimización de los procesos relacionados con el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, con el fin de acortar los tiempos entre la especificación funcional y la puesta en producción.
- Fortalecer la metodología de autoevaluación de procesos y darle continuidad, mejorando la oportunidad en la publicación del informe resultante del proceso de autoevaluación semestral.
- Si bien, se ha mejorado notoriamente en la oportunidad de la respuesta a las PQRS, aún se presenta un número significativo de peticiones vencidas.
- Agilizar las acciones necesarias para la realización de la Encuesta de Percepción de calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad en el año 2017.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

ANEXO 1

AREA CON LA CLASIFICACION DE TRD AJUSTADA	PROCESO ASOCIADO INCLUIDO EN LA TRD DEL AREA
DIRECCION DE PROSPECTIVA Y ESTUDIO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DIRECCION CONTRACTUAL	GESTIÓN CONTRACTUAL
DIRECCION DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	GESTION DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES
DIRECCION DE AFILIACIONES	N/A
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO	ORIENTACIÓN Y ASESORÍA
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
DIRECCION DE CARTERA	GESTIÓN DE CARTERA
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL	GESTION DE COMERCIALIZACIÓN
DIRECCION DE CONTRIBUCIONES PENSIONALES	GESTIÓN DE OTROS EGRESOS
DIRECCION DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DIRECCION DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
DIRECCIÓN DE ESTANDARIZACIÓN	GESTION DE ESTANDARIZACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE LA SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
DIRECCION DE HISTORIA LABORAL	GESTION DE LA HISTORIA LABORAL
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA TI	PROVISIÓN DEL SERVICIO TI
DIRECCION DE INGRESOS POR APORTES	GESTIÓN DE INGRESOS
DIRECCION DE INVERSIONES	GESTION DE INVERSIONES
DIRECCION DE MEDICINA LABORAL	GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL
DIRECCION DE MERCADEO	GESTIÓN DE MERCADEO
DIRECCION DE MERCADEO	GESTIÓN DE SERVICIOS EXTENDIDOS
DIRECCION DE MERCADEO	GESTIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR
DIRECCION DE NOMINA DE PENSIONADOS	GESTIÓN DE LA NÓMINA DE PENSIONADOS
DIRECCION DE PLANEACION Y PROYECTOS	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DIRECCION DE PLANEACION Y PROYECTOS	GESTION DE PROYECTOS
DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	GESTIÓN DE LAS CONMUTACIONES
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	GESTION DE LA DETERMINACIÓN DEL DERECHO
DIRECCION DE PROCESOS JUDICIALES	GESTION DE LOS PROCESOS ORDINARIOS

AREA CON LA CLASIFICACION DE TRD AJUSTADA	PROCESO ASOCIADO INCLUIDO EN LA TRD DEL AREA
DIRECCION DE RELACIONAMIENTO TI CON EL NEGOCIO	GESTIÓN DE RELACIONES TI CON EL NEGOCIO
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GESTIÓN DE SOPORTE TI
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION	IMPLEMENTACIÓN Y ENTREGA DEL SERVICIO TI
DIRECCION DE TESORERIA	N/A
DIRECCION DOCUMENTAL	GESTIÓN DOCUMENTAL
DIRECCION FINANCIERA	GESTIÓN FINANCIERA
GERENCIA COMERCIAL	N/A
GERENCIA DE ADMINISTRACION DE CUENTAS INDIVIDUALES	GESTION DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES
GERENCIA DE DEFENSA JUDICIAL	N/A
GERENCIA DE DETERMINACION DE DERECHOS	N/A
GERENCIA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	N/A
GERENCIA DE PREVENCION DEL FRAUDE	MONITOREO Y CONTROL OPERATIVO
GERENCIA DE REDES E INCENTIVOS	GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO BEPS
GERENCIA DE REDES E INCENTIVOS	GESTION DE LA ENTREGA DE BENEFICIOS
GERENCIA DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION DE RIESGOS
GERENCIA DE TALENTO HUMANO Y RELACIONES LABORALES	N/A
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	N/A
GERENCIA SIG	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
GERENCIA SIG	GESTIÓN DE PROCESOS
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS LEGALES	DIRECCIONAMIENTO LEGAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
OFICINA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES	COMUNICACIONES

ANEXO 2

Serie documental	Cantidad Cajas / Tulas
ACTAS	21
BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIODICOS	1
BEPS	1
BONOS PENSIONALES	9
CÁLCULOS ACTUARIALES	1
COBROS CONCURSALES	4
CONTRATACIÓN	24
DACIONES EN PAGO – ISS	14
EXPEDIENTES_PENSIONALES	883
HISTORIAS LABORALES	7
HISTORIAS MEDICO-OCUPACIONALES	25
INFORMES, SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO, PLANES	8
MODELO CÁLCULO ACTUARIAL, SOLICITUDES DE ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	6
NOMINA PENSIONAL	13
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	4
PROCESOS DE COBRO	1
RECUPERACION DE SEMANAS	3
SELECCIÓN DE PERSONAL	7
TOTAL	1.032

ANEXO 3

MES	SERIE	TOTAL CAJAS	TOTAL UNIDADES DOCUMENTALES
JULIO	Tarjetas de Reseña	10	160
	Inscripción de Trabajadores	6	96
	Formularios de Afiliación	78	1.017
	Novedades Laborales	8	83
	Novedades de Nomina	1	6
	Daciones en Pago	14	207
AGOSTO	Tarjetas de Reseña	34	544
	Inscripción de Trabajadores	67	1.075
SEPTIEMBRE	Inscripción de Trabajadores	15	240
	Tarjetas de Reseña	22	352
	Procesos Concursales	3	52
	Expedientes de Prestaciones Económicas	6	122
	Derechos de Petición	2	8
OCTUBRE	Derechos de Petición	4	16
	Dictámenes Médicos	1	1
	Inscripción de Trabajadores	11	176
	Resoluciones	2	142
	Tarjetas de Reseña	42	670
	Tutelas	31	136
	TOTAL	357	5.103

ANEXO 4

No.	FECHA	OFICINA	FOLIOS	ITEM
1	5 de julio de 2017	Dirección de Procesos Judiciales	14.500	Copias documentos supervisión de contratos
2	6 de julio de 2017	Dirección de Acciones Constitucionales	8.500	Fotocopias Tutelas documentos de apoyo facturación litigar y fotocopias ministerio de trabajo a doble cara.
3	6 de julio de 2017	GDJ	1.251	Copias Guías Thomas 2015 y 2016
4	6 de julio de 2017	Dirección de Procesos Judiciales	4.856	Poderes Judiciales anulados y guías Thomas
5	10 de julio de 2017	GDJ	2.000	DOCUMENTOS/COPIAS SOPORTES RESPUESTA DE DISCIPLINARIOS
6	19 de julio de 2017	GDJ	1.850	Documentos duplicidad mesa técnica procuraduría
7	4 de agosto de 2017	Dirección de Procesos Judiciales	1.500	Aceptación de ofertas y documentación duplicada de contratistas
8	31 de julio de 2017	REGIONAL CENTRO	61	Formatos de otorgamiento de comisión
9	11 de agosto de 2017	OFICINA CUCUTA	1.742	tapa tula, guías Thomas, encuestas pac, actas reuniones de apertura
10	17 de agosto de 2017	Dirección de Gestión del Talento Humano	518	Carné funcionarios retirados (misión, planta, aprendices Sena y contratistas)
11	28 de agosto de 2017	OFICINA OCAÑA	1.060	Guías de Thomas, tapa tulas, documentos internos de apoyo.
12	28 de agosto de 2017	OFICINA PAMPLONA	985	Guías de Thomas, tapa tulas, documentos internos de apoyo.
13	28 de agosto de 2017	OFICINA SAN GIL	1.315	actas de apertura, reporte cierre oficina, guías Thomas
14	28 de agosto de 2017	OFICINA BARRANCABERMEJA	708	Guías de Thomas, tapa tulas, documentos internos de apoyo.
15	28 de agosto de 2017	OFICINA BUCARAMANGA	2.968	Guías de Thomas, tapa tulas, documentos internos de apoyo.
16	28 de agosto de 2017	REGIONAL SANTANDER	1.631	Guías de Thomas, tapa tulas, documentos internos de apoyo.
17	1 de septiembre de 2017	Dirección de Procesos Judiciales	4.453	Copias de sentencias verificadas en BIZAGI, Planilla de entregas,
18	25 de septiembre de 2017	Dirección de Procesos Judiciales	150	Copias de sentencias verificadas en BIZAGI, Planilla de entregas,
19	29 de septiembre de 2017	Dirección de Gestión del Talento Humano	1.800	Certificaciones laborales de trabajadores oficiales las cuales pierden vigencia a los 30 días de su expedición.
20	17 de octubre de 2017	Dirección de Acciones Constitucionales	4.000	Duplicidad y fotocopias proceso tutelas
21	20 de octubre de 2017	OFICINA BUGA	1.086	Guías de Thomas 2016 - 2017
TOTAL FOLIOS ELIMINADOS			56.934	