

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
Presentado por: Judith Alejandra Vargas López Jefe Oficina de Control Interno	Período Evaluado: Marzo a Junio de 2017
	Fecha de Elaboración: 11 de Julio de 2017
	Informe OCI-2017-041
ANTECEDENTES	

Como hecho relevante en el periodo evaluado, cabe mencionar que la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional profirió el Auto 096/17, en el que se menciona el grado de cumplimiento de las órdenes contenidas en la Sentencia T-774 de 2015.

El grado de cumplimiento de las órdenes relacionadas con elementos del MECI se presenta a continuación:

- Orden quinta. La formulación de indicadores sobre la situación actualizada de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones. (cumplimiento medio)
- Orden sexta. Informe periódico anual sobre la situación de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones. (incumplimiento)
- Orden séptima. Sistema de divulgación de información relevante sobre el funcionamiento de Colpensiones y la situación del régimen de prima media. (incumplimiento)
- Orden novena. El escenario participativo para la discusión e implementación de las órdenes dictadas a Colpensiones. (incumplimiento)

Como medida de cumplimiento, la Corte le ordena a Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de la providencia, es decir hasta agosto de 2017, adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en la Sentencia T-774 de 2015.

También es importante mencionar que luego de los ajustes solicitados al Departamento Administrativo de la Función Pública, los resultados de la Entidad en la Encuesta MECI Vigencia 2016, fueron los siguientes:

Factor	Puntaje	Nivel
Entorno de Control	4	Satisfactorio
Información y Comunicación	4,21	Satisfactorio
Direccionamiento Estratégico	4,78	Avanzado
Administración del Riesgo	3,71	Satisfactorio
Seguimiento	4,72	Avanzado
Indicador de Madurez MECI	82,09	Satisfactorio

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

A continuación, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de ley 1474 de 2011, se publica el presente informe pormenorizado sobre el estado del control interno de Colpensiones, para el período comprendido entre Marzo y Junio de 2017.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

Mediante Acuerdo 115 del 17 de mayo de 2017, la Junta Directiva de Colpensiones aprobó y adoptó el Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno.

A continuación se mencionan cambios relevantes, frente al código anterior:

Implementación de mejores prácticas en el Gobierno Corporativo

- La estructura de responsabilidad se modifica por cambios en la conformación de la Junta Directiva.
- Se incluye “Exigibilidad de cumplimiento”

Políticas Éticas Institucionales

Se incluyen las siguientes:

- Pacto de Integridad y Transparencia.
- Instrumentos de fomento, de confianza, integridad y transparencia
- Monitoreo
- Ético
- Sistema de Gestión Integral de Riesgos

Otras novedades del Código

Se reemplazan las “Conductas” por “Deberes” y “Prohibiciones”, incluyendo los siguientes:

- Deberes: Reporte oportuno de riesgos, Compromiso del Pacto, Asesoría Integral al Ciudadano y Uso de claves – Seguridad de la Información.
- Prohibiciones: Uso indebido de información privilegiada, Celebración de contratos por indicio de fraude, Asesoramiento ilegal y Adulterar o falsificar Información.

Desarrollo del Talento Humano

En cuanto al avance del Plan de Formación y Capacitación, durante el periodo de evaluación se registraron 16 eventos de capacitación presencial con una cobertura de 1.020 participaciones, y 18 eventos de capacitación virtual con una cobertura de 321 participaciones.

Se realizaron 5 eventos de inducción corporativa con 160 participaciones registradas.

Frente al avance del Programa Bienestar Laboral 2017 – 2018 “FORTALECEMOS TU BIENESTAR” se adelantaron las siguientes actividades: 26 zonas de bienestar laboral (Teatro Nacional, Compensar y FNA), 39 clases grupales centro de entretenimiento, 1 feria de EPS, 2 ferias de turismo y 3 celebraciones (día de la mujer, día del hombre y día de la secretaria). En las zonas de bienestar, clases grupales y ferias, participaron aproximadamente 1.300 colaboradores, para el día de la mujer se beneficiaron 2.165 mujeres y del día del hombre 1.457 hombres.

En el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, las actividades realizadas se relacionan con: inscripción y participación de servidores en la carrera “Night Race” con la

asistencia de 50 colaboradores, jornada nacional de prevención en riesgo cardiovascular (1.708 participantes), jornadas de sensibilización a nivel central en reporte de incidentes y accidentes de trabajo y prevención de enfermedades profesionales (463 participantes), jornada nacional de prevención en riesgo ergonómico (1.876 participantes), campaña de fomento para la utilización de las maquinas de alimentación saludable en las sedes calle 72 y calle 73 (166 participantes).

En cuanto al proceso de evaluación del desempeño, entre el 3 y el 31 de mayo se realizó la evaluación de desempeño y competencias laborales 2017. Se evaluaron 1.104 servidores de 1.141 sujetos a evaluación, es decir un porcentaje de cobertura del 97%. De las 37 personas que aún no se han evaluado, 10 están en situación administrativa y 27 están pendiente de la evaluación de su jefe. Igualmente, se suscribió acuerdo de gestión el 6 de febrero de 2017 entre la Gerente Nacional de Cobro y el Vicepresidente de Financiamiento e inversiones.

De otra parte, producto del proceso de fortalecimiento institucional, mediante Resolución No 130 de 2017, se expidió el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los cargos de Empleados Públicos de la Planta de Personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES. Así mismo, mediante Resolución No 131 de 2017, se expidió el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los cargos de Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES.

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 mayo presenta un grado de cumplimiento de actividades del 95%. Se encuentra pendiente finalizar el transporte de la totalidad de los objetos instalados en SAP, gestionar la creación de los usuarios en productivo y realizar las validaciones finales de la funcionalidad del aplicativo WEB con las configuraciones de roles de usuarios.

Se presentaron avances en la estrategia de Educación Formal con la publicación de la convocatoria CEF-05-17 por medio de la cual se benefician 58 servidores públicos con financiación hasta del 40% en estudios de pregrado y posgrado.

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 Seguimiento al Plan de Acción con corte al 31 de marzo de 2017.
- Elaboración y publicación del Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en página Web de la Entidad con corte a 30 de abril de 2017, de los proyectos e iniciativas que conforman el PAAC.
- Elaboración y publicación del Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en página Web de la Entidad con corte a 30 de abril de 2017.

Proyectos e Iniciativas Plan de Acción 2017

Actualmente se gestionan 11 proyectos y 18 iniciativas, y el avance de los mismos es el siguiente:

- ✓ 7 proyectos con grado de cumplimiento de actividades entre el 93% y el 100%.
4 proyectos con grado de cumplimiento de actividades entre el 69% y el 92%.
- ✓ 14 iniciativas con grado de cumplimiento de actividades entre el 85% y el 100%.
4 iniciativas con grado de cumplimiento de actividades entre el 33% y el 77%.

La información de los proyectos se presenta con corte a 30 de junio de 2017, mientras que la información de las iniciativas se presenta con corte a 31 de mayo de 2017¹.

Proyectos que forman parte del proceso de Fortalecimiento Institucional

El nivel de cumplimiento por cada grupo de proyectos, con corte a 30 de junio de 2017, fue:

- a. Proyectos Priorizados: Los 8 proyectos que conforman este grupo presentaron un nivel de cumplimiento promedio del 52% en el logro de los hitos esperados.
- b. Ruta Crítica y no Priorizados: Los 7 proyectos que conforman este grupo presentaron un nivel de cumplimiento promedio del 60% en el logro de los hitos esperados.
- c. No Priorizados – No Ruta Crítica: Los 10 proyectos que conforman este grupo presentaron un nivel de cumplimiento promedio del 79% en el logro de los hitos esperados.

Modelo de Operación por Procesos

Procesos TO BE

Durante el periodo de evaluación se aprobaron por parte de los comités SIG y Riesgo Operativo trece (13) procesos, relacionados a continuación:

1. Gestión de Ingresos
2. Gestión de Otros Egresos
3. Gestión de la Determinación del Derecho
4. Gestión de la Historia Laboral
5. Gestión de Cartera
6. Gestión de Nómina de Pensionados
7. Gestión de Acciones Constitucionales
8. Gestión de Procesos Ordinarios
9. Gestión Financiera
10. Gestión de Otorgamiento BEPS
11. Evaluación Integral
12. Gestión Contractual
13. Gestión de Comercialización.

Procesos AS IS

¹ Semanalmente se realiza seguimiento a los proyectos del plan de acción y de fortalecimiento institucional, mientras que el seguimiento a las iniciativas del Plan de Acción es realizado en forma mensual, y para la fecha de realización de este informe aún no estaban consolidados los avances de las iniciativas a 30 de junio de 2017.

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
Aplicación Bizagi	2
Autos de Prueba y Auto de Archivo	1
Bonos pensionales por cobrar	4
Bonos por cobrar	1
Consulta Histórico del Ciudadano	1
Costas Judiciales	2
Cumplimiento de Sentencias Ciudadano	1
Doble Asesoría entre Regímenes	1
Envíos de correspondencia	1
Gestión de la nómina de pensionados	1
Gestión de novedades de Nómina	2
Gestión de otorgamiento del beneficio	1
GUID Gestor Documental	1
Lista restrictiva	1
Medicina Laboral – Incapacidad	1
Pensión de vejez tiempo	1
Reconocimiento	2
Requerimiento externo	1
Requerimiento interno	1
Revisión y cierre trámites de ingreso	1
Solicitud requerimientos interno	3
Todos los Trámites de RPM	1
Vinculación BEPS	1
Total General	32

Fuente: Gerencia Sistemas Integrados de Gestión

Nuevas funcionalidades BPM Bizagi

Nombre del Trámite	Nº Implementaciones realizadas
Afiliaciones y Traslados de Régimen	1
Doble Asesoría entre Regímenes	2
Portal Aportante	1
Requerimiento interno reporte	2
Todos los tramites determinación del derecho	1
Total General	7

Fuente: Gerencia Sistemas Integrados de Gestión

Estructura Organizacional

Producto del proceso de fortalecimiento institucional, se suscribieron dos contratos para realizar el proceso de selección externa para la provisión de los cargos vacantes definitivos de la planta de personal de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES. Uno para los niveles profesional, técnico y asistencial y otro para los niveles Directivo y Asesor, de conformidad con las condiciones y reglas previstas por la Entidad.

Luego de la expedición de los decretos 309 y 310 del 24-feb-2017, que modifican la estructura y la planta de personal de Colpensiones, respectivamente, la Entidad quedó organizada de la siguiente forma:

- 6 Vicepresidencias
- 15 Gerencias
- 27 Direcciones
- 8 Direcciones regionales
- 10 Subdirecciones

A continuación se presenta el organigrama actual de la Entidad:



El 1º de marzo de 2017 se expidió la Resolución N° 132 “Por medio de la cual se viabiliza temporalmente la conformación y funcionamiento de los Comités internos de la Administradora colombiana de Pensiones (Colpensiones)”.

Como menciona la resolución, la medida es de carácter temporal, mientras se emiten los actos administrativos que formalizan la creación de los nuevos comités, teniendo en cuenta la modificación de la estructura de la Entidad.

Indicadores de Gestión

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

Adicionalmente, atendiendo las indicaciones de los comités SIG y Riesgo Operativo, a partir del 20 de junio de 2017 se empezó a realizar un diagnóstico sobre el nivel de implementación de los procesos actuales (procesos TO BE) que incluye la validación sobre la disponibilidad de información relacionada con los indicadores definidos para los procesos, con el fin de empezar su medición y reporte de manera gradual, a partir del segundo semestre de 2017, en la medida en que los procesos cuenten con la aprobación de los comités mencionados anteriormente.

En página web de la entidad se cuenta con la información de los ocho (8) indicadores definidos hasta la fecha para medir la estrategia de seguimiento. A continuación se relacionan los indicadores definidos y para consultar los resultados a mayo de 2017, está habilitado el link <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>:

1. Actos administrativos de prestaciones económicas incluidos en nómina mensualmente.
2. Actos administrativos de prestaciones económicas notificados mensualmente.
3. Actos administrativos de prestaciones económicas proferidos que conceden la prestación mensualmente (solicitudes de primera vez).
4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.
5. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.
6. Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente.
7. Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente.
8. Trámites de tutelas mensuales con hecho superado (casos respondidos)

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:

- Gestión de 282 eventos de riesgo operativo.
- Seguimiento a los planes de acción relacionados con SARO.
- Sesiones de seguimiento donde se analizan los incidentes tecnológicos presentados (los clasificados como masivos).
- 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:

- A 31 de marzo de 2017 se generaron y reportaron 20 señales de alerta, de las cuales ocho (8) fueron generadas por parte del sistema VIGIA, diez (10) se generaron en razón a la vinculación de los ciudadanos al programa de beneficios económicos – BEPS - y las dos (2) restantes se recibieron como alerta humana.
- Se realizó la revisión del perfil en el mes de marzo, encontrando que se mantienen los resultados presentados en la medición anterior. (Riesgo inherente: Probabilidad improbable, Impacto moderado – Riesgo Residual: probabilidad improbable, impacto menor)
- Presentación periódica a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF del “Reporte de Operaciones Sospechosas”
- Actividades lideradas por el Oficial de Cumplimiento para el fortalecimiento del SARLAFT de la empresa.
- Contratación de un tercero para el trámite de asignación y renovación de códigos de descuento: contrato 76 de 2017 con COSINTE Ltda, para realizar las validaciones a las entidades que soliciten asignación y renovación de códigos de descuento y de afiliación.
- Actualización Manual Sarlaft de la entidad: La Parte I, Título I, Capítulo IV de la Circular N° 29 de 2014 fue modificada mediante Circular N° 55 del 22-dic-2016 de la SFC y por tanto, las entidades vigiladas deben adecuar sus manuales a la nueva regulación para dar cumplimiento a la misma. En razón a lo anterior, se suscribió la aceptación de oferta 75 de 2017 con Lozano Vila & Asociados Consultores Ltda.

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Se efectuó en el mes de marzo la publicación en el SIG Institucional de los resultados de la autoevaluación efectuada en el mes de enero sobre la evaluación de los controles y la gestión de Colpensiones del segundo semestre de 2016.

La metodología de autoevaluación de procesos se está desarrollando para que funcione en la herramienta ISOTOOLS de modo que se pueda aplicar a los procesos de la actual cadena de valor una vez se encuentren totalmente implementados, por ahora se continúa utilizando la metodología vigente con formularios de google drive.

Los resultados de la autoevaluación realizada, de las dos últimas vigencias fueron los siguientes:

Período	Riesgos operativos	Reglas de negocio	Planes de acción y proyectos	Indicadores de proceso	PQRS	Planes de mejoramiento
2015	3,69	3,78	3,73	3,93	3,7	3,79
2016	3,98	3,68	3,88	3,4	3,37	3,35

Fuente: Gerencia Sistemas Integrados de Gestión

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Durante el período se tuvieron los siguientes avances:

- Ejecución del Plan Anual de Evaluación a través de la realización de actividades de auditoría basadas en riesgos conforme a los estándares definidos en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
- Ajuste de la documentación del proceso Evaluación Integral, incluyendo dentro del mismo como subproceso, las Auditorías al Sistema Integrado de Gestión- SIG.
- Presentación y aprobación por parte del subcomité SIG, del proceso Evaluación Integral.
- Visita de inspección de la Actividad de Auditoría Interna de Colpensiones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la realización de visita de inspección a la Oficina de Control Interno y elaboración del Plan de Acción producto de las observaciones y recomendaciones presentadas en el Informe Final.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva de modificación al reglamento de funcionamiento del Comité de Auditoría de la entidad, mediante la expedición del Acuerdo 113 de 2017.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República en el período y los resultados se presentaron en junta directiva.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información Interna

Durante el periodo observado se identifican avances en el levantamiento de las Tablas de Retención Documental producto del fortalecimiento que se adelanta en la entidad para los siguientes procesos:

- Gestión de Otros Egresos
- Gestión de Cartera
- Gestión de Otorgamiento BEPS
- Evaluación Integral
- Gestión Contractual
- Gestión de Comercialización

En desarrollo del cronograma de transferencias documentales primarias, durante el periodo observado se realizaron las entregas por área² y serie documental que se muestran en el Anexo 1. En relación con la entrega de series documentales del PAR-ISS a Colpensiones se observa la entrega de 684 cajas que contienen series documentales que a continuación se

² Es importante tener en cuenta que las áreas reportadas en el informe de transferencias, corresponde a documentos de vigencias anteriores a la expedición del Decreto 309 de 2017, por lo tanto la procedencia de las mismas corresponde la anterior estructura orgánica.

relacionan en el mismo anexo. Durante el periodo se eliminaron 71.249 folios que corresponden a documentos de apoyo, entendiéndose como copias de documentos que no inciden en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa, como se detalla en el Anexo 1.

En cuanto a la disposición final de documentos se observa que durante el periodo no se presentó dicha actividad, dado que los tiempos de conservación definidos o valorados en las TRD inician durante la vigencia 2018 para las series documentas con 5 años de conservación.

Información Externa

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante el período comprendido entre el 01 de marzo de 2017 y el 30 de junio de 2017, Colpensiones recibió un total de 122.446 PQRS y gestionó 120.939 (98.7%). En la siguiente tabla se observa la cantidad de PQRS que ingresaron al proceso por canal de radicación.

Canal	Total recibido
WEB_PQR	9.305
Módulo de Radicación	112.582
WEB	547
Llamada	11
Verbal_PAC	1
Total General	122.446

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

El total de solicitudes pendientes por atender desde la entrada de operación a la fecha de corte es de 12.781 casos, que corresponde al 0.6% del total de PQRS recibidas³

En la siguiente tabla se indica el comportamiento de PQRS pendiente por atender durante el periodo observado.

Fecha	Pendientes
Marzo	11.289
Abril	13.803
Mayo	12.346
Junio	12.781

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

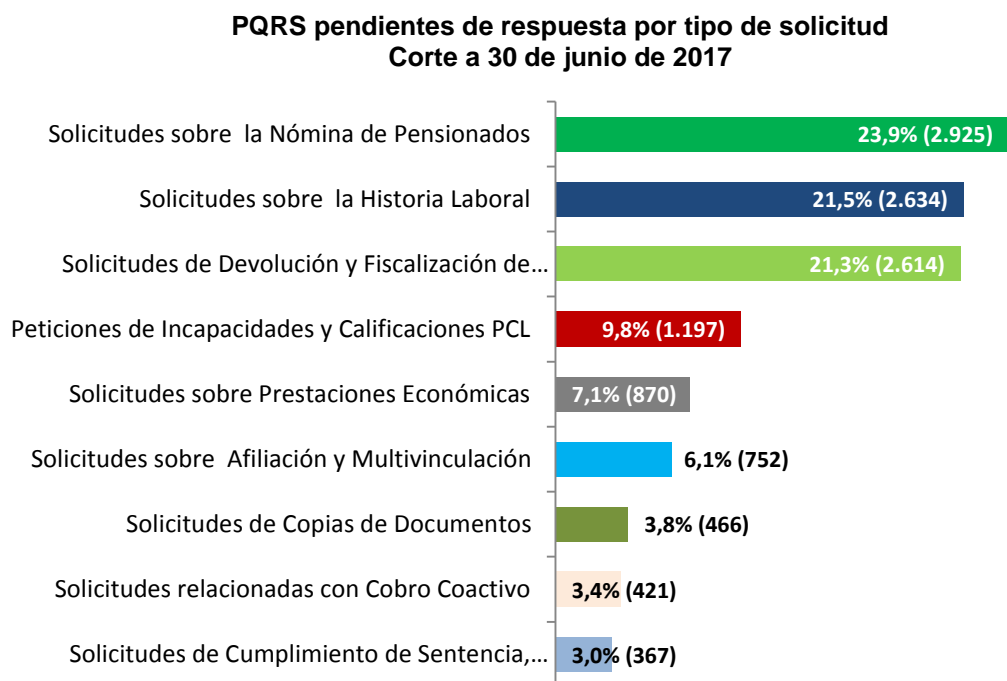
Como se puede apreciar en el cuadro anterior se observa un incremento del 13.2% de PQRS pendientes por atender entre marzo y junio destacándose el mes de abril con 13.803 casos.

³ Total PQRS recibidas desde inicio operación hasta el 30/06/2017 = 1.984.965

De igual manera, se presenta un incremento del 52.3% de la radicación durante los meses de mayo y junio al pasar de 24.257 casos promedio mensual a 36.935, esto debido a la solicitudes sobre el incremento del IPC y la reliquidación de la mesada pensional.

Con el fin de garantizar un mayor control frente a este tipo de solicitudes, se creó la tipología de respuesta inmediata “Ajuste Mesada Pensional – IPC” mediante la cual se da respuesta a las solicitudes en las que el argumento de la reliquidación sea exclusivamente “el ajuste teniendo en cuenta el IPC del DANE”. Desde la entrada en ejecución de esta tipología (1 de junio de 2017) se han recibido 1.916 PQRS al 30 de junio de 2017.

En el siguiente gráfico se presenta la distribución por tipo de solicitud de las 12.781 PQRS pendientes a 30 de junio de 2017.



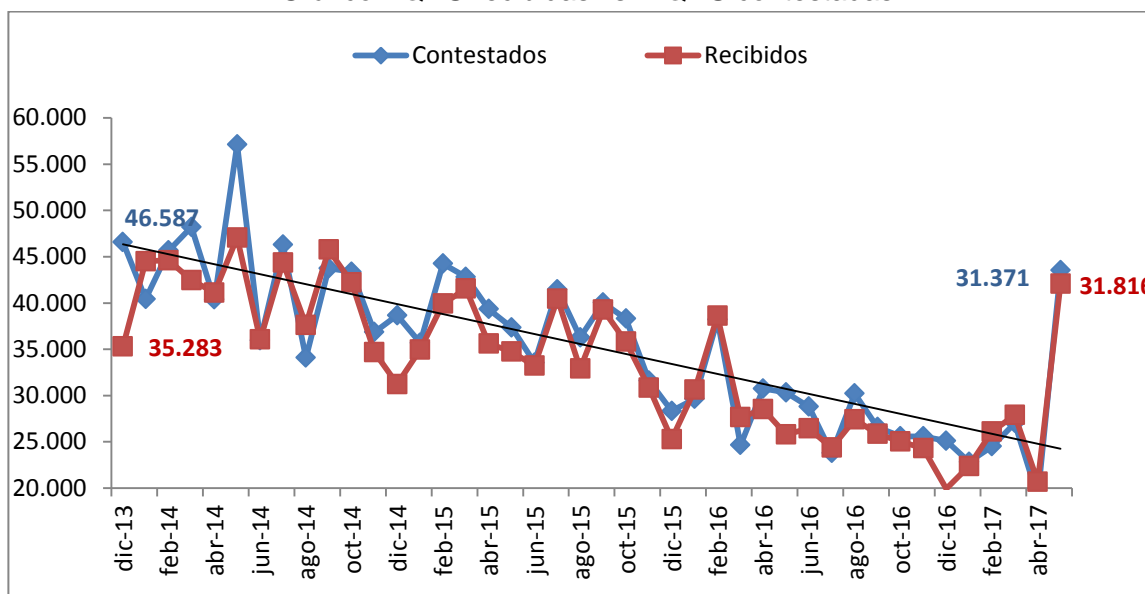
Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Como se observa, la concentración de las PQRS por atender según su tipo están asociadas a las solicitudes sobre la Nómina de pensionados e Historia Laboral con el 45,4%.

Se presenta una disminución del 36.4% (7.322) PQRS pendientes por resolver con respecto a Junio 2016, ya que el volumen para dicho periodo era de 20.103 PQRS.

Por otro lado, en el último año el promedio mensual de PQRS recibidas y contestadas por Colpensiones es de 26.480 y 27.090 PQRS respectivamente. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, las solicitudes recibidas en la Entidad han disminuido 9.8% desde diciembre de 2013 hasta junio de 2017 cuando se ubicó en 31.816 casos recibidos, que como se citaba anteriormente el aumento en este mes, corresponde a la coyuntura sobre el incremento del IPC y la reliquidación de la mesada pensional.

Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas



Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Resultados proceso de medición de la calidad en las respuestas

Se continúa con la medición de la calidad de las respuestas a través de los puntos de atención asociados a las ocho (8) regionales, los cuales revisaron de manera previa a la entrega de la comunicación al ciudadano 23.539 respuestas a PQRS emitidas por los agentes de servicio.

De igual manera, la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS continúa realizando seguimiento de forma bimensual a la medición en cada regional para asegurar el nivel de cumplimiento requerido y los resultados de dicho seguimiento son socializados con cada una de ellas.

Por otro lado, en el mes de marzo se incluyó en la medición de calidad, las PQRS que son atendidas en el Contac Center, esto con el fin de garantizar que las respuestas emitidas a través de este canal también cumplan con un nivel óptimo de calidad.

A continuación se detalla la medición de la calidad de respuestas por cada regional, canal de atención WEB y el Contac Center:

Cantidad de PQRS evaluadas de Marzo a Mayo 2017

Regional	Marzo - Abril	Mayo	Total PQRS Revisadas
Regional Occidente	2.192	1.597	3.789
Regional Centro	2.135	1.344	3.479
Regional Caribe	2.024	1.347	3.371
Regional Bogotá	1.962	1.291	3.253
Regional Antioquia	1.425	1.262	2.687

Regional	Marzo - Abril	Mayo	Total PQRS Revisadas
PQRS Web	1.403	924	2.327
Regional Sur	1.136	751	1.887
Regional Eje Cafetero	1.021	507	1.528
Regional Santanderes	745	466	1.211
Contac Center	6	1	7
Total PQRS	14.049	9.490	23.539

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Avance en la presentación de peticiones verbales

En relación a las PQRS Verbales y para dar cumplimiento al Decreto 1166 de 2016⁴, se realizó la implementación del canal PQR_VERBAL en el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos y se realizó la capacitación para el personal del Contac Center y las ocho (8) regionales en las cuales se estableció la radicación de estas peticiones. La cobertura de la capacitación para las regionales fue de 43 funcionarios y para Contac Center de 12 colaboradores.

La cantidad de peticiones verbales radicadas, en el periodo comprendido entre marzo de 2017 y junio de 2017, asciende a doce (12), distribuidas así: once (11) solicitudes recibidas a través del Contac Center y una (1) a través de la regional Santanderes.

Estados Financieros a 31 de diciembre de 2016

Los Estados Financieros a 31 de Diciembre de 2016 de la Administradora y los Fondos de Reserva Pensional fueron presentados y aprobados por la Junta Directiva el 17 de mayo de 2017, previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, la Contraloría General de la República realizó auditoría de la vigencia 2016, el alcance de la auditoría incluyó el Dictamen de los Estados Financieros y la evaluación del presupuesto tanto de la Administradora como de los Fondos de Reserva Pensional (Vejez, invalidez, y sobrevivientes y de los beneficios económicos periódicos - BEPS), como resultado de su evaluación, la CGR emitió opinión "Sin Salvedades" para los Estados Financieros de la Administradora, el Fondo de Reserva Pensional de Vejez y el Fondo de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS; para los Fondos de Reserva Pensional de Sobrevivientes e Invalidez la opinión fue "Con Salvedades" dado que se presentaron algunos hallazgos sobre los que la Entidad se encuentra trabajando en la formulación del plan de mejoramiento con el objetivo de subsanar las situaciones observadas por el ente de control.

Comunicación Interna y Externa

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

⁴ 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.

Acciones	Mar 2017	Abr 2017	May 2017	Jun 2017	Total
Comunicaciones Externas	434	370	362	364	1.530
Comunicaciones Internas	23	47	32	41	143
Total	457	417	394	405	1.673

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

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.

Socialización Fortalecimiento

En el periodo evaluado se presentaron los videos de socialización de la nueva estructura organizacional a los colaboradores de la Entidad.

A continuación se presenta el detalle de la información presentada y las visitas recibidas en el Site de Colpensiones:

Videpresidencia / Tema	Fecha	Nº Visitas
Audiovisual introductorio – Presidente	Marzo 23 a mayo 2	1.565
Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	Mayo 3 al 14	2.938
Vicepresidencia de Operaciones del RPM	Mayo 15 al 21	3.547
Vicepresidencia BEPS	Mayo 22 al 4 de junio	1.791
Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información	Junio 5 al 12	2.817
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	Junio 13 al 27	3.195

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

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

Los resultados de la encuesta fueron socialización el 25 de Abril de 2017 con el Presidente de Colpensiones y el equipo directivo designado en ese momento. Por solicitud de Presidencia, se realizaron socializaciones con la Oficina de Comunicaciones, Oficina de Relacionamiento, Dirección de Prospectiva, Dirección de PQRS y Dirección de Comercialización. Está pendiente la socialización con la Vicepresidencia de Operaciones del RPM.

Informe sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la Entidad.

En cumplimiento de la Orden Décimo Quinta de la Sentencia T-774 de 2015, se publicó en página web de la Entidad el primer informe anual sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios en la sección “Nuestra Entidad” / “Seguimiento Corte

Constitucional”, y el día 23 de junio de 2017 se llevó a cabo la Audiencia Pública para presentarlo.

El plan de trabajo se dividió en 3 fases:

Fase 1:

- a) Divulgación del informe
- b) Divulgación de la audiencia y convocatoria de los actores
- c) Participación ciudadana previa

Fase 2 (Día de la audiencia)

- a) Presentación Informe Anual (Presidente - SIF - Organismos de control)
- b) Participación Ciudadana

Fase 3

- a) Resultados
- b) Respuesta
- c) Evaluación (Documento en elaboración que incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las preguntas formuladas con sus respuestas, así como una relación de las sugerencias y opiniones de los ciudadanos que participaron. Este documento se publicará en la página web de la entidad, en redes sociales y en las pantallas digitales de los PAC.)

Sistemas de Información

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI

Se finalizaron y entregaron por parte de la Firma Consultora, los ajustes a los entregables pendientes de las fases 3 y 4: Ejercicio de Aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura de TI para el Estado Colombiano y Términos Técnicos y Estudios de Mercado, los cuales están siendo revisados por parte de Colpensiones para su aprobación, como última actividad para efectuar el cierre oficial del proyecto.

Desarrollo de Software

Respecto del desarrollo de software –nuevas funcionalidades y mejoras a las existentes-, se adelantaron diferentes actividades, entre las que se encuentran:

- Se implementó la versión 5.2.2 del “Liquidador” de reconocimiento de prestaciones. Entre las nuevas funcionalidades y mejoras incluidas en esta versión, se encuentran:
 - ✓ Consulta cuotas partes pensionales: Atención al artículo 2.2.4.13.5 del Decreto 1833 de 2016 en el que se establece que se debe surtir el procedimiento de consulta de cuota parte pensional de acuerdo con la normativa vigente (artículo 5, Decreto 1337 de 2016).
 - ✓ Reglas de reparto casos a revisores y sustanciadores: Modificación de reglas de reparto para el control del mismo.
 - ✓ Definición técnica de firma con token: Reducción de tiempos en ejecución del proceso. Automatizar actividades. Eliminar/disminuir reprocesos. Aumentar la capacidad operativa del proceso.
- Se pasó a producción la versión mejorada de Bizagi (BMP de Colpensiones)

- Para la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al ciudadano, se sigue realizando los desarrollos correspondientes, entregando en el período informado, 8 de los 11 definidos en el proyecto.
- En el mes de abril, se finalizó la reconfiguración en SAP de la estructura de los centros gestores y de centro de costos de acuerdo con la nueva estructura orgánica de Colpensiones en el marco del proyecto de Fortalecimiento Institucional.
- El proyecto del portal unificado de Colpensiones alcanzo un avance del 72% al 31-may-2017, y se están certificando los diseños, estilos y contenidos de los seis portales en ambiente de aseguramiento de calidad y realizando pruebas en ambiente de integración.

Infraestructura Tecnológica

En el componente de infraestructura tecnológica se desarrollan de forma permanentemente planes de mejoramiento continuo los cuales permiten mantener la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI con el fin de optimizar el rendimiento de los sistemas de información. Entre otras, se destacan las siguientes actividades:

- 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 continuó con la implementación de plantillas de aseguramiento de los servidores incluyendo parches de sistema operativo -en todos los ambientes-, para afrontar de forma adecuada los eventos potenciales de riesgos por exposición a amenazas externas de virus informáticos (ransomware).
- Se continúa desarrollado actividades para reducir el espacio ocupado por las áreas sobre la carpeta pública (transpaso_iss, copia_iis_ant, aplicaciones y multicash)
- Se dio continuidad a la instalación, seguimiento a pruebas e implementación de BUC (Base Única de Colpensiones) en ambiente productivo
- Se continuó con el plan de trabajo de actualización del servicio SAP (ERP y PI), actualización de la base de datos del content server y se apoyó a la salida en producción del proyecto DHL, Digitalización de Historia Laboral para el proyecto de fortalecimiento de Colpensiones.
- Respecto al DRP (Plan de Recuperación ante Desastres), se continúa ejecutando el plan de Mantenimiento, con el fin de permitir garantizar la prestación de los servicios ante eventuales escenarios catastróficos, dichas actividades contemplan pruebas, capacitación, revisión y auditoría.
- En cuanto a las Bases de Datos, se actualizó de forma exitosa la versión de la instancia de base de datos SQL Server que soporta las aplicaciones core de Colpensiones (Bizagi, Gestor Documental, Portal web, entre otras) pasando de la versión 2008 a la 2012.

Estrategia de Gobierno en Línea - GEL

Para el período de este informe, y de acuerdo al seguimiento que se hace a la estrategia de Gobierno en línea – GEL – se han adelantado diferentes actividades por eje temático:

Eje temático TIC para Servicios

- Se adelanta el proyecto de nuevos portales, en el que la “Ventanilla única”, colocará a la disposición de los ciudadanos nuevas características que permitirán mejorar la accesibilidad y usabilidad. Dentro de las actividades desarrolladas, están las relacionadas con la consolidación de los sitios web de Colpensiones y los Beneficios Económicos Periódicos BEPS en un solo portal, www.colpensiones.gov.co.
- A través de la Oficina de Comunicaciones se realizó campañas en las redes sociales Facebook y twitter, con el fin de promocionar los canales electrónicos disponibles para que la ciudadanía realice los diferentes trámites ante Colpensiones.
- En el portal de Colpensiones se habilitaron los trámites de actualización de datos de contacto del afiliado, la solicitud de Corrección de Historia Laboral, solicitud de PQRS y la solicitud de recuperación de semanas.

Eje temático para Gobierno Abierto

- De acuerdo con lo requerido por la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se realizó la actualización y publicación de la Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento de Colpensiones en la sección de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de la Empresa.
- Se migró los conjuntos de datos abiertos al sitio web www.datos.gov.co, y se han venido actualizando de acuerdo con la periodicidad definida.

Eje temático Seguridad y Privacidad de la Información

- Para la Gestión de riesgos, Colpensiones cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos desarrollado dentro del marco de actuación establecido por la Junta Directiva de Colpensiones y normatividad vigente aplicable a la Entidad. Para el período se adelantaron las siguientes actividades en relación a la seguridad y privacidad de la información:
 - ✓ Se gestionaron los riesgos mediante su identificación, valoración, análisis y evaluación, determinando el impacto, y sus diferentes opciones para su tratamiento con el fin de garantizar la continuidad e integridad del negocio.
 - ✓ Se implementaron controles de calidad y seguridad de la información, con el fin de realizar el tratamiento de los riesgos a niveles aceptables definidos por la entidad, obteniendo una reducción en cuanto a la probabilidad e impacto de los riesgos identificados que pudieron afectar la Integridad, Confidencialidad o Disponibilidad de la información en Colpensiones.
- Respecto a la Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, se adelantaron acciones encaminadas a la puesta en producción de alertas transaccionales, que tienen como objetivo identificar la ejecución de actividades no autorizadas sobre las bases de datos y el acceso a la información. Para lo anterior durante el mes de junio se realizaron actividades encaminadas a monitorear junto con los líderes de los procesos de Reconocimiento, Historia Laboral y Medicina Laboral las alertas generadas por el sistema.
- La Gerencia de Riesgos y Seguridad de la información ha capacitado a 135 personas para generar conciencia sobre la importancia de los temas de Riesgos y Seguridad de la Información en Colpensiones.

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

Actualmente se encuentran listas 19 aplicaciones (Declaración de Aplicabilidad, Acción de Respuesta Rápida, Autoevaluación en SST, Autoevaluación de Sistemas de Gestión, Gestión de Contratistas y Proveedores, Adquisiciones SST, EPP, Objetivos estratégicos, Procesos, Gestor contactos, Formación y plan de Formación, Comunicación interna, Gestor Documental, Requisitos legales, Actas de reunión y actas de comité, Indicadores, Matriz de identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos, Identificación de aspectos ambientales, revisión por la dirección) para ejecución de pruebas de QA, las cuales previamente requieren la definición de la matriz individual de roles y perfiles, la configuración de estos mismos en ISOTOOLS, la definición del plan de pruebas QA, el guión y la matriz de usuarios de pruebas.

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 60.809 comunicaciones, los cuales se detallan a continuación.

Periodo	Cantidad Radicados
Marzo	16.015
Abril	15.746
Mayo	16.029
24-Jun	13.019
Total Periodo	60.809

Fuente: Dirección Documental

Resultado del proceso de atención de las comunicaciones, se tiene al 24 de junio de 2017 un total de 24.575 comunicaciones acumuladas para trámite desde la entrada a operación de Colpensiones, a continuación se detalla el avance durante el periodo evaluado de los tramites de correspondencia en estado abierto.

Mes	Trámite Estado Abierto
Marzo	25.393
Abril	26.407
Mayo	24.104
24-Junio	24.575

Fuente: Dirección Documental

Se presenta una disminución de los trámites en estado abierto del 3.2% en relación a lo establecido en el mes de marzo de 2017.

El histórico de atención de cada uno de los trámites que se presenta entre las vigencias 2012 y 2017, cuenta con un total de 24.575 tramites en bandejas que se encuentran en proceso de la siguiente manera:

Tipo de Actividad Correspondencia	Historico Tramites por Vigencia						TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Gestión de Correspondencia Recibida	96	446	515	2.169	3.694	7.748	14.668
Recibir y asignar funcionario responsab	1	34	62	129	311	267	804
Recibir y gestionar correspondencia	91	389	448	2.021	2.913	4.135	9.997
Responder correspondencia	4	23	5	19	470	3.346	3.867
Recepción de comunicaciones externas	10	85	52	107	1.263	7.457	8.974
Consolidar Respuesta	5	8	5		2	1	21
Documentos Digitalizados						5	5
Modificar Respuesta			2	1	8	9	20
Recibir y asignar funcionario respons.	5	76	40	88	1.183	7.332	8.724
Revisar devolución documentos					9	23	32
Revisar Respuesta		1	5	18	61	87	172
Responder Requerimiento Corresponden	2	4		2	124	801	933
Responder Solicitud	2	4		2	124	801	933
Total general	108	535	567	2.278	5.081	16.006	24.575

Fuente: Dirección Documental

RECOMENDACIONES GENERALES

- Actualizar los actos administrativos de los Comités Institucionales de acuerdo con el cambio en la estructura Organizacional producto del fortalecimiento institucional.
- Culminar la iniciativa “Virtualización Manual de funciones teniendo en cuenta que el fortalecimiento institucional implicó modificación de las funciones de las áreas..
- Articular las necesidades de desarrollo de software y de recurso humano para la ejecución de los proyectos de fortalecimiento institucional.
- Diseñar e implementar indicadores que permitan medir la efectividad de los procesos de la entidad.
- Fortalecer las estrategias definidas para atender las radicaciones de correspondencia y las PQRS.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Edwin Alexander Barrera

Revisó: Orlando Correa Nuñez

Anexo 1.

Transferencias Documentales

Dependencia	Proceso	Serie documental	Observaciones
Gerencia Nacional Económica	transferencia	presupuesto	48 registros
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	transferencia	devolución de aportes	42 registros cajas 21, 22, 23, 24
Gerencia Nal. de Gestión del Talento Humano	transferencia	contratos de aprendizaje	98 registros cajas 1 a la 6
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	transferencia	actas	16 registros cajas 1 y 2
Gerencia Nacional Económica	transferencia	conciliaciones	34 registros cajas 1,2 y 3
Gerencia Nacional de Reconocimiento	transferencia	expedientes pensionales	asalud envío n° 14 - 2976
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	transferencia	conciliaciones judiciales y extrajudiciales	16 registros / 3.103 folios
Gerencia Nacional de Reconocimiento	transferencia	actos administrativos	17 registros
Gerencia Nal. Desarrollo del Talento Humano	transferencia	historias medico-ocupacionales	218 registros
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	transferencia	actas	11 registros / 2.649 folios

Fuente: Dirección Documental

Series Documentales PAR-ISS

MES	SERIE	UNIDADES RECIBIDAS	TOTAL CAJAS
Febrero 2017:	Expedientes de prestaciones económicas	8	132
	Formularios de afiliación	113	
	Tarjetas de Reseña	11	
Marzo 2017:	Formularios de afiliación	190	210
	Tarjetas de Reseña	20	
Abril 2017:	Formatos SAD	1	152
	Formularios de afiliación	122	
	Tarjetas de Reseña	21	
	Novedades de Nomina	8	
Mayo 2017:	Formularios de afiliación	155	190
	Tarjetas de Reseña	35	
		TOTAL UNIDADES	684

Fuente: Dirección Documental

Eliminaciones Documentales

OFICINA	FOLIOS	REGIONAL	ITEM
GIE	48254	NIVEL CENTRAL	Copias de Guías de Thomas y Certificados de trabajadores en misión
OFICINA SALITRE	4510	BOGOTA	Formularios con daños por la lluvia
REGIONAL CENTRO	2391	CENTRO	Guías de Thomas, Tapatulas
REGIONAL BOGOTA	842	BOGOTA	Guías de Thomas
OFICINA IBAGUE	377	SUR	Soportes Notificación por Aviso
OFICINA DUITAMA	656	CENTRO	Acta entrega material POP, guías Thomas , control asistencia capacitaciones
OFICINA DUITAMA	47	CENTRO	Soportes Notificación por Aviso
VPR	178	NIVEL CENTRAL	Documentos de apoyo
GGB	954	NIVEL CENTRAL	Documentos y Formatos duplicados
GDJ	250	NIVEL CENTRAL	Hoja de Ruta de sentencias escritas
GDJ	3500	NIVEL CENTRAL	Consulta procesos Rama Judicial
OFICINA LETICIA	834	CENTRO	Guías Thomas Planillas trámites
Dirección de Desarrollo del Talento Humano	1500	NIVEL CENTRAL	Diplomas con Logo 2012
Dirección de Sistemas de Información	6956	NIVEL CENTRAL	Copias de Propuestas no vigentes
TOTAL	71249		