



# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

Enero - Abril de 2018

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –  
COLPENSIONES**

**INFORME OCI-2018-033**

**Oficina de Control Interno Bogotá D.C., mayo de 2018**

**Destinatarios:**

- Paola Rivera Penagos, Directora de Administración de Solicitudes y PQRS
- Juana Sabogal Ardila, Directora de Estandarización
- Jorge Antonio Giraldo Restrepo, Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano
- Luz Adriana López Guerrero, Gerente Sistemas Integrados de Gestión
- Antonio José Coral Triana, Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información
- Favio David Díaz Maciado, Gerente de Prevención del Fraude
- Álvaro Ramírez Martínez, Director de Planeación y Proyectos
- Neiro Enrique Jaime Pérez, Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones

**Copias:**

- Adriana María Guzmán Rodríguez, Presidente
- Ángela Cristina Tobar González, Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano
- Jorge Alberto Silva Acero, Vicepresidente de Planeación y TIC
- Diego José Ortega Rojas, Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales
- Ana María Cadena, Gerente de Planeación Institucional

**Emitido por:**

- Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Edwin Alexander Barrera

## **CONTENIDO**

- I. OBJETIVOS**
- II. ALCANCE**
- III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS**
- IV. RESULTADOS**
- V. RECOMENDACIONES**

## I. OBJETIVOS

1. Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, de acuerdo con las normas legales vigentes.
2. Presentar el seguimiento realizado a los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones, en cumplimiento de lo dispuesto en el capítulo V. "Seguimiento" del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", oficializado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

## II. ALCANCE

Corresponde al seguimiento con corte a 30 de abril de 2018, de los proyectos e iniciativas que conforman las Subpolíticas de Desarrollo Administrativo de Colpensiones y, que por su objeto, impactan en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, descritos en el capítulo IV. del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2". Se aclara que para la realización del presente informe se tomó la matriz de seguimiento al avance de proyectos e iniciativas con corte a 31 de marzo de 2018 elaborado por la Dirección de Planeación y Proyectos, la cual fue actualizada a 30 de abril mediante entrevistas con los profesionales responsables de su ejecución.

## III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Se revisaron los documentos físicos y electrónicos relacionados en la matriz de seguimiento suministrada por la Vicepresidencia de Planeación y TIC y se complementó con entrevistas y obtención de información adicional.

## IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. Verificación de la Elaboración y Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Se observó la elaboración y publicación del PAAC de Colpensiones en página Web el día 30 de enero de 2018, dentro del plazo establecido en la guía "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*".

Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de que trata el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2", en Colpensiones están representados por al menos una iniciativa y/o proyecto en ejecución, cuya descripción y avance se relacionan en el siguiente punto.

2. Seguimiento a la implementación y a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Los porcentajes de avance y cumplimiento de los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones con corte a 30 de abril de 2018, se relacionan a continuación:

Iniciativa ( I ) / Proyecto ( P ) / Estrategia ( E )	% Avance (*)	% Cumplimiento (**)
<b>Componente Gestión del Riesgo de Corrupción</b>		
Gestión del Riesgo de Corrupción ( I )	57%	100%
<b>Componente Racionalización de trámites</b>		
Estrategia Racionalización de Trámites ( E )	66%	100%
<b>Componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana</b>		
Rendición de cuentas y Participación Ciudadana ( I )	23%	82%
<b>Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>		
Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente. ( I )	90%	100%
Fortalecimiento del Proceso del Modelo de Atención y del Proceso de Atención y Asesoría	99%	99%
Implementación del Proceso de Estandarización	98%	99%
Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes	99%	100%
<b>Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>		
Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015. ( I )	29%	80%
<b>Componente Iniciativas Adicionales</b>		
Campaña de prevención de riesgo de fraude ( I )	95%	100%
Lee, juega y aprende el Código Disciplinario ( I )	25%	83%

(\*) % **Avance:** Avance real de la iniciativa o proyecto a la fecha de seguimiento, de acuerdo con las actividades cumplidas, descritas en ficha técnica u hoja de vida, respectivamente.

(\*\*) % **Cumplimiento:** Indicador que resulta de la división entre el avance real y el avance esperado que presenta la ficha técnica de la iniciativa o la hoja de vida del proyecto, a una fecha determinada.

Frente a los avances de las iniciativas y proyectos del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se destaca lo siguiente:

1. En la Estrategia de Racionalización de Trámites, si bien ya se implementaron 2 trámites de los tres que la conforman, está pendiente de ser reformulado el trámite "Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS" por la salida del Decreto 387 del 26 Feb de 2018, y a la fecha aún no ha sido diligenciado el formato de control de cambios en el que se observe la justificación de la modificación y las nuevas fechas de ejecución.
2. En la iniciativa de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana, de las actividades planeadas para realizar en el mes de abril no se observó evidencia de ejecución de las siguientes:
  - Desarrollar el plan de comunicación.

- Analizar por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas, evaluar la viabilidad de su incorporación y realizar los ajustes o correctivos que haya lugar para optimizar la gestión.
  - Cuantificar y divulgar el impacto de las acciones así como sus resultados.
3. En los proyectos Fortalecimiento del Proceso del Modelo de Atención y del Proceso de Atención y Asesoría, Implementación del Proceso de Estandarización e Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes, se eliminaron las actividades relacionadas con los procesos Gestión de Procesos Ordinarios, Gestión de Ingresos y Otros Egresos y Gestión de Cartera; decisión que fue aprobada mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 22-dic-2017, en la cual también se informa que a las actividades eliminadas de los procesos mencionados se les dará continuidad en una fase posterior, sin embargo a la fecha de cierre del seguimiento no se obtuvo información sobre fechas y diseño de la nueva fase para los procesos de Gestión de Procesos Ordinarios y Gestión de Cartera.
  4. En la iniciativa “Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014”, no se evidenció la actualización del "Esquema de publicación de información" entre enero y abril de 2018.
  5. En la iniciativa “Lee, juega y aprende el Código Disciplinario” está pendiente que la Dirección de Mercadeo entregue a la Oficina de Control Disciplinario Interno, la campaña definitiva para su aprobación y puesta en marcha.

En el cuadro excel que se anexa al presente informe, se puede observar el detalle del porcentaje de avance y de los resultados del seguimiento de la Oficina de Control Interno, evidenciado para cada uno de los proyectos e iniciativas que conformaron el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones.

## V. RECOMENDACIONES

1. Revisar la pertinencia de continuar con la racionalización del trámite “Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS” o determinar si hay otros trámites que merezcan ser objeto de racionalización por la complejidad de su diseño y ejecución.
2. Definir las actividades que le darán continuidad a la implementación de los procesos Gestión de Procesos Ordinarios y Gestión de Cartera dentro de los proyectos Fortalecimiento del Proceso del Modelo de Atención y del Proceso de Atención y Asesoría, Implementación del Proceso de Estandarización e Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes, y presentarlas en la hoja de vida del nuevo proyecto y/o fase, detallando las fechas de ejecución y cierre de las mismas.
3. Realizar las acciones necesarias para cumplir las actividades programadas con corte a 30 de abril de 2018 de las iniciativas “Rendición de cuentas y Participación Ciudadana”, “Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015” y “Lee, juega y aprende el Código Disciplinario”

Finalmente, según lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, se procede a publicar en página web de Colpensiones en el formato establecido por el DAFP, el seguimiento con corte a 30 de abril de 2017, de los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atentamente,

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno