



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Marzo - Mayo de 2018

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –
COLPENSIONES**

INFORME OCI–2018–037

Oficina de Control Interno Bogotá, D. C., julio de 2018

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**
- 3. COMPONENTES DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**
 - 3.1 AMBIENTE DE CONTROL**
 - 3.2 GESTIÓN DEL RIESGO**
 - 3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - 3.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
 - 3.5 MONITOREO Y SUPERVISIÓN**
- 4. RECOMENDACIONES GENERALES**

1. INTRODUCCIÓN

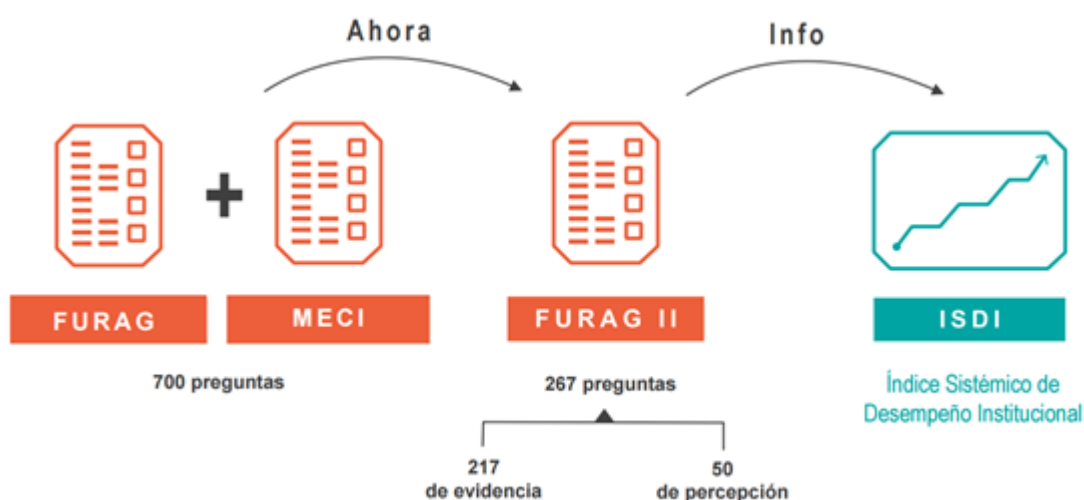
En cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de ley 1474 de 2011, se elaboró el informe pormenorizado sobre el estado del control interno de Colpensiones para el período comprendido entre el 1º de marzo y el 31 de mayo de 2018. El presente informe se realizó con base en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno efectuado a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado mediante el Capítulo 3 del Decreto 1499 de 2017.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe se estructuró en dos partes: en la primera, se presentan los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión-MIPG y, en la segunda se describen los aspectos y productos mínimos en los que ha avanzado la entidad, por cada componente del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

2. AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

A 31 de mayo de 2018, la Entidad avanzó con la evaluación de la medición del nuevo modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), de acuerdo con las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se diligenció el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión –FURAG, corresponde a la primera medición orientada a determinar la línea base como punto de partida para que cada entidad avance en la implementación y desarrollo del Modelo -MIPG.

Grafica 1. Medición de MIPG¹










¹ Tomado de la presentación MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá

Una vez recibidos los resultados oficiales de la medición de la línea base, la Entidad mostró las brechas existentes entre las actividades que se desarrollan en Colpensiones y los aspectos mínimos que establece el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para cada una de las dimensiones que lo conforma.

A continuación se presentan los resultados de Colpensiones, de acuerdo a la información registrada a través del aplicativo FURAG:

Tabla 1. Índices por cada dimensión²

Dimensión	Puntaje Entidad
Dimensión de talento humano	84,6 
Dimensión de direccionamiento estratégico y planeación	85,6 
Dimensión de gestión con valores para resultados	80,4 
Dimensión de evaluación de resultados	80,7 
Dimensión de información y comunicación	84,0 
Dimensión de gestión del conocimiento y la innovación	76,6 
Dimensión de control interno	83,3 



Dimensión se encuentra por encima de la media
Dimensión por debajo de la media

La Gerencia de Planeación Institucional, realizó la presentación en la cual se expuso la metodología y los resultados de la medición del Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que fue medido a través del Formato Único de reporte de avance a la gestión (FURAG II) en el mes de noviembre de 2017, siendo esta la línea base. Se presentó el resultado del índice de desempeño institucional de Colpensiones, el cual arrojó una puntuación del 82.4%, ubicando a la Entidad en el quintil más alto de la escala en relación al grupo par en el que fue ubicado. Así mismo, se presentaron los resultados de desempeño de cada una de las 12 políticas evaluadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), concluyendo que la única política que se encuentra por debajo del promedio del grupo par es la Política de Gestión del Conocimiento. Adicionalmente, se resalta que no todas las mediciones son pertinentes para el caso de Colpensiones. En este sentido la Gerencia de Planeación Institucional se comprometió a discutir con el DAFP algunas variables de evaluación.

La Gerencia de Planeación Institucional, previa aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (según Acta N° GPI-05 del 5 de junio de 2018), ha puesto a consideración del comité implementar planes de acción para mejorar y cerrar brechas de la dimensión “Gestión del Conocimiento y la Innovación” debido a que fue la única política que

² Tomado del resultado del FURAG II, Departamento de la Función Pública. Bogotá

estuvo por debajo del promedio del grupo, este plan contiene acciones de corto y mediano plazo, así:

Acciones de corto plazo:

- Fortalecer la evaluación de los grupos de valor sobre la gestión pública de la Entidad (participación ciudadana).
- Medición de indicadores y acciones de mejora de PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información).
- Definición de metodologías y esquemas de análisis de gobierno de datos.
- Fortalecimiento de mecanismos para la transferencia de conocimiento cuando los servidores se retiran de la empresa.
- Ejercicios de innovación abierta por medios electrónicos para la solución de problemas (participación ciudadana).

Acciones de mediano plazo:

- Definir lineamientos para iniciar la construcción de un modelo de gestión del conocimiento para Colpensiones.

Adicionalmente la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión (SIG), pretende enmarcar los Sistemas Integrados de Gestión en los lineamientos de MIPG, para adelantar una gestión integral de los requerimientos de gestión, calidad y control. Por parte de esa gerencia se está adelantando la propuesta de identificación de brechas a través de auditorías SIG, con el fin de articular las políticas descritas en MIPG y reorientar los lineamientos del Sistema de Control Interno. El objetivo de esta labor es la de verificar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión en Colpensiones de acuerdo con los lineamientos de ley, políticas y estándares.

Grafica 2. Sistema integrado de gestión³



³ Tomado de la Gerencia de Sistemas integrados de Gestión.

3. COMPONENTES DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

3.1 Ambiente de control

La entidad debe asegurar un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno y se encuentra estrechamente ligada a la Dimensión 1 – talento Humano del MIPG.

Este componente se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del funcionamiento de las distintas instancias de gobierno corporativo como la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, entre otros.

Además de los lineamientos definidos por la Entidad en materia de objetivos y Plan Estratégico, sigue con la gestión de proyectos asociados al fortalecimiento institucional, además de la promulgación de los valores y el compromiso ético, a través de los mecanismos suministrados a toda la entidad.

En el periodo evaluado se continuó con las actividades de Educación Formal, Gestión de Conocimiento, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión del desempeño y Gestión del Cambio, Bienestar Laboral. Dentro de las principales iniciativas se encuentran: seguimiento al cumplimiento de las actividades de los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo y los comités de convivencia laboral a nivel nacional, seguimiento a casos especiales de salud para establecer las estrategias a implementar en pos del cuidado personal de los servidores públicos, celebración del día del niño, capacitaciones tributarias, entre otras.

Adicionalmente, según lo descrito en el numeral 2, la Gerencia de Planeación Institucional, implementará planes de acción para mejorar y cerrar brechas de la dimensión “Gestión del Conocimiento y la Innovación”, por estar por debajo de la media, según la medición efectuada. De igual manera, se describen los planes de acción a corto y mediano plazo que incluyen:

- Fortalecer la evaluación de los grupos de valor,
- Medición de indicadores y acciones de mejora de PETI,
- Fortalecimiento de mecanismos para la transferencia de conocimiento cuando los servidores se retiran de la empresa, entre otros.

Colpensiones ha diseñado una estrategia para la prevención del riesgo de fraude y corrupción, con una política de cero tolerancia a este tipo de conductas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y a la lucha global contra prácticas indebidas dentro del marco del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno. Dentro de las principales acciones adelantadas por Colpensiones se encuentra:

- Campañas de sensibilización:

Cuentos que no son cuentos, se ha constituido en una campaña nacional presentada por Colpensiones a todos los colombianos, con el objetivo de concientizar y advertir a los usuarios sobre los distintos tipos de engaño que podrían afectar el patrimonio económico de los colombianos. Por medio de dramatizaciones de historias de la vida real, se están dando a conocer las diferentes modalidades de fraude de las que cualquier persona puede ser

victima, adicionalmente se les hace entrega a los ciudadanos de unos folletos que contienen las cinco modalidades de fraude y/o corrupción mas frecuentes.

En el desarrollo de esta iniciativa se han visitado diferentes regiones del país con el ánimo de que más colombianos puedan conocer e identificar las posibles formas de engaño, visitando 6 regionales y sus respectivos Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), entregando 9,118 cuentos a los ciudadanos.

- Participación en iniciativas

En abril 2018, Colpensiones fue aceptada como adherente por la Organización de Naciones Unidas a la Red Pacto Global. Adicionalmente presentó la documentación e información requerida para participar en la medición de grandes empresas activas anticorrupción (EAA), iniciativa liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Desde el mes de diciembre 2017, Colpensiones hace parte del Instituto Internacional de Estudios Anticorrupción de la Red Latinoamericana de Cumplimiento.

- Gestión de la línea de integridad y transparencia - ETICO

Los reportes recibidos a través de la línea de integridad y transparencia fueron gestionados bajo parámetros de objetividad, protección a los denunciantes, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de acuerdo a las políticas establecidas en dicho mecanismo, lo cual permitió tomar los planes de acción necesarios para mitigar los riesgos de fraude y corrupción y proteger el patrimonio público.

3.2 Gestión del riesgo

Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

A continuación se presentan algunas de las actividades desarrolladas en las Gerencias de Riesgos y Seguridad de la Información y de Prevención del Fraude, a través de las cuales se gestionan los riesgos de corrupción de la Entidad.

Se realizó seguimiento del perfil de riesgo 2018, presentado en Comité de auditoría que se celebró en el mes de mayo de 2018. Aquí se presentaron los principales factores de riesgo, el registro histórico de los eventos y su impacto. Durante el primer trimestre del 2018 registraron 144 eventos, que en su mayoría impactaron a los procesos en temas asociados a la prestación e interrupción de servicio. De los 144 eventos registrados, 55 eventos de riesgo fueron asociados a interrupción del servicio (38% de los eventos totales registrados). Adicionalmente, 24 eventos de riesgo activaron plan de contingencia (16%), de los cuales asociados a incidencias tecnológicas (58%), acontecimientos externos (38%) e Infraestructura (4%).

Durante los últimos años, Colpensiones ha tenido una disminución significativa en los eventos de riesgos, lo que ha significado un impacto menor para la Entidad.

Por otra parte se adelantó el seguimiento de planes de mejoramiento identificados para la mitigación de riesgos asociados a gestión documental, gestión de la historial laboral, gestión de cartera y gestión de procesos ordinarios.

Con respecto a los riesgos de corrupción, para identificar los riesgos relacionados con fraude y corrupción se aplica la metodología utilizada de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7414 de 2011 y a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Para la medición de los riesgos de corrupción, la Entidad toma como referencia lo establecido en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” de 2015.

Los resultados de la aplicación de la metodología establecida en el manual presenta una calificación para los controles evaluados que tiene en cuenta la evaluación del diseño, así como su ejecución.

Para establecer los instrumentos y mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, colaboradores y grupos de interés de Colpensiones puedan reportar hechos de corrupción y/o fraude de manera segura, anónima, reservada, confiable y confidencial, se cuenta con la Línea de integridad y transparencia que tiene dos mecanismos de interacción, el primero corresponde a la página web de Colpensiones y el segundo mecanismo de interacción es La línea –buzón telefónico- de integridad y transparencia.

Los reportes recibidos a través de la Línea de Integridad y Transparencia son gestionados por Colpensiones protegiendo a los denunciantes, manteniendo la confidencialidad de acuerdo con las políticas establecidas en dicho mecanismo.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en la iniciativa de Gestión del Riesgo de Corrupción, la Oficina de Control Interno realiza dos (2) informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el transcurso del año, de acuerdo con los resultados de las auditorías incluidas en el Plan Anual de Auditoría, analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles. Los informes se realizan con corte a los meses de abril y agosto.

La socialización del mapa de riesgos de corrupción y sus diferentes actualizaciones se publica trimestralmente en la página web de Colpensiones, además del Plan de Acción que incluye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Periódicamente, se le informa a la Junta Directiva el perfil de riesgos de la entidad y a nivel de los líderes de los procesos y equipos de trabajo, en las sensibilizaciones se presenta el mapa de riesgos de los procesos, los cuales incluyen los riesgos de fraude y/o corrupción identificados.

3.3 Actividades de control

El tercer componente hace referencia a la implementación de controles, es decir, de los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos, así como de políticas de operación.

Adicional a los controles definidos para el tratamiento de los riesgos, la entidad ha definido políticas de operación y reglas de negocio para cada uno de los procesos.

Como parte del control que ejerce la Entidad sobre el presupuesto, el mismo se encuentra desagregado para cada vigencia desde la programación presupuestal dado que para la elaboración, conformación y aprobación de presupuestos, la entidad se rige por la Resolución 2416 de 1997 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado - EICE dedicadas a actividades financieras, así como en el Acuerdo 010 de 2011 que establece las normas para regular la gestión presupuestal de la entidad. Adicionalmente, el Plan Anual de Adquisiciones- PAA formulado, se encuentra publicado en la página Web de la entidad, a fin de divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios, con lo que se entrega información de la entidad para fines de la contratación, presentar intenciones de adquisición, así como su planeación entre otros aspectos.

La Entidad ha definido actividades de control para verificar las medidas definidas en atención a las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional en materia de austeridad en el gasto público que involucran los gastos por consumo de servicios públicos, de combustibles, compras, viáticos gastos de personal. Las actividades de control asociadas se aplican en las dependencias responsables.

Colpensiones ejerce un permanente control administrativo a la ejecución del presupuesto, con la aplicación de actividades definidas en los sub procesos de ejecución presupuestal y de monitoreo y seguimiento del presupuesto. No obstante, la Entidad se encuentra en fortalecimiento del seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal.

Por otra parte, para garantizar una adecuada provisión de recursos físicos y servicios internos, la Entidad mantiene una permanente comunicación entre la gestión de recursos físicos y la gestión contable, para conciliar mensualmente la información registrada en la base de datos del área de almacén e inventarios. Elabora conciliación entre los saldos contables y el inventario de propiedad, planta y equipo y conciliación de saldos de los inventarios (BRDP) versus los saldos contables de forma mensual, realiza inventarios físicos con asignación de responsabilidades por medio de acta de forma anual y actualización del procedimiento control de Propiedad, Planta y Equipo cuando el proceso lo requiera.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 357 de 2008 emitida por la Contaduría General de la Nación, se realizó evaluación del Sistema de Control Interno Contable y su reporte a la Contaduría General de la Nación, evaluación realizada en forma separada para la Administradora y para los Fondos de Vejez, Invalidez, Sobrevivientes y BEPS (Beneficios Económicos Periódicos) con base en los resultados de las evaluaciones independientes realizadas durante la vigencia 2017 por la Oficina de Control Interno.

Por otra parte, los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2017 de la Administradora, de los Fondos de Vejez, Invalidez y Sobrevivientes y del Fondo de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, fueron aprobados por unanimidad de los miembros de Junta Directiva de Colpensiones en sesión No. 124 del 2 de abril de 2018, previa autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto al tratamiento a los datos de la Entidad, la Gerencia de Administración de la Información de la Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media elaboró el proceso de “Gestión y Calidad de la Información”, en el que se han definido las actividades de control requeridas para minimizar los riesgos inherentes a la modificación y depuración de los datos e información de la Entidad. Este proceso, fue aprobado en el mes de marzo e

implementado a finales del mes de mayo con el objetivo de “Lograr el mejoramiento en la calidad de los datos que conforman las bases misionales del RPM y BEPS, aplicando la política definida y a través de la definición de las condiciones, características y el nivel de calidad de los datos, adoptando mecanismos y herramientas para aplicar correcciones e implementar controles en la entrada de la información y proponer acciones de mejora, retroalimentando a los líderes de proceso como mecanismo de apoyo para la toma de decisiones, en pro de una adecuada atención y servicio a los ciudadanos y empleadores.”

El alcance de dicho proceso inicia con el análisis de todos los datos recibidos y los posibles errores presentados en los datos existentes, con el fin de definir e implementar mediciones de calidad a realizar sobre la base de datos y establecer estrategias para la depuración y corrección de errores detectados y finaliza con el monitoreo y control de los resultados, retroalimentando a las partes interesadas, permitiendo la planeación e implementación de nuevas mejoras.

Es importante mencionar, que desde el inicio de operaciones de Colpensiones y hasta el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, el tratamiento de la calidad de los datos se desarrollaba a través del proceso “Mejoramiento y Depuración de Datos” - Proyecto Trillium a cargo de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, hoy Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información.

En cuanto a la Seguridad de la Información, Colpensiones ha identificado los riesgos y controles asociados a la Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad, para cada uno de los 45 procesos que conforman su mapa de procesos. Así mismo, se cuenta con el proceso de Gestión de Riesgos, dentro del cual se encuentra el subproceso de Gestión de Seguridad de la Información. En relación al estado de la organización frente a los requerimientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, se cuenta con la declaración de aplicabilidad GDI-DSP-DA y con el Instrumento de evaluación MSPI 2017-16Abril2017, donde se identifica el estado de los requerimientos.

Con el fin de ejercer un control continuo en relación con la Seguridad de la Información, la Entidad a definido diferentes políticas, entre las que se encuentran: Política de control de acceso, Política de Gobierno de Información, Política Tratamiento de Datos Personales, Política para el uso de controles criptográficos y Política de Backups y restauración.

Es importante indicar que el Rol de Oficial de Seguridad, es ejercido por el Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información, quien es el responsable –entre otros- de proponer las políticas de gestión del riesgo y Seguridad de la Información

En lo relacionado con la Seguridad Física, la Entidad ha implementado controles orientados a la protección tanto de sus funcionarios de planta y misión, como los terceros y la ciudadanía en general, que hace uso de los servicios que se presentan en los PACs. Por esto, la entidad cuenta con un sistema de control de acceso instalado en las puertas principales de sus sedes en Bogotá (Calle 72, Calle 73, Edificio Aurora piso 2 y 8 y Edificio Oxo 69 Pisos 2, 3, 7 y 8), el cual incluye un sistema de Circuito Cerrado de Televisión - CCTV- y el sistema de alarma en la totalidad de las sedes a nivel nacional, el cual es monitoreado en línea por la empresa de seguridad y vigilancia contratada.

En particular, y considerando la información sensible que gestiona el área de Historia Laboral, se cuenta con control de acceso biométrico para el control ingreso y salida de los funcionarios que laboran en esta área, previa asignación de perfiles de acceso.

A la fecha de elaboración de este informe, se encuentra en elaboración y aprobación la Política de Seguridad Física de Colpensiones, la cual contempla reunir las directrices que se han impartido por parte de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y Gerencia Administrativa, relacionadas con el control de acceso e ingreso a las sedes de Colpensiones. En tal política se incluye, entre otros, los siguientes temas:

- Acceso de funcionarios, contratistas, proveedores y visitantes, a las sedes de la Entidad a nivel nacional.
- Protocolos de seguridad que deben cumplir los funcionarios, colaboradores, proveedores y visitantes, durante su permanencia en las instalaciones de la Entidad.
- Procedimiento para autorizar el ingreso y la salida de equipos, mobiliario y elementos.
- Procedimiento para el ingreso y uso de equipos móviles.

3.4 Información y comunicación

En este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

La Entidad en respuesta a la solicitud del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), sobre la elaboración de los planes de acción de participación ciudadana y rendición de cuentas, desde la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones – ORC, realizó un primer alcance para la identificación de los grupos de interés, donde se tomó como base la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de DNP, con el fin de involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano, se efectuaron mesas de trabajo con el objeto de la socialización del protocolo de actuación de Colpensiones, la audiencia pública del informe anual sobre la situación de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Durante el año 2018 se trabajó sobre el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la audiencia pública para presentar la gestión, logros y avances de 2017 y el cumplimiento del protocolo de actuación - orden sexta de la sentencia T-774 de 2015 de la Corte Constitucional.

El plan de Acción 2018, incluye el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la política de participación ciudadana y rendición de cuentas de Colpensiones. La Entidad adelantó el autodiagnóstico de gestión política de participación ciudadana y autodiagnóstico y gestión de la rendición de cuentas – DAFP, además de la encuesta de percepción de calidad y nivel de satisfacción y la encuesta para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Esto fue socializado con los servidores públicos de la Entidad, y conformaron equipos de trabajo para la ejecución de las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas. Adicionalmente se divulgó la estrategia de participación por distintos canales.

La Entidad estructuró vasos comunicantes entre la información pública de su entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública. Existe y se utilizan: Audiencias públicas, programa radial Futuro, cuentas oficiales en redes sociales, foros, grupos focales, relacionamiento institucional, buzón de integridad, eventos institucionales, contact center, entre otros.

Por otro lado, con el fin de asegurar el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 -ley de transparencia- y facilitar a la ciudadanía la consulta de información de interés, se dispuso en la página web corporativa la “Guía de Acceso a información pública” a través del enlace https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica). En la guía mencionada, se explica de forma sencilla, la forma de acceder al “índice de información clasificada y reservada” y el acceso de datos públicos, entre otros.

Basados en la importancia de brindar una debida atención, Colpensiones cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, el cual permite asegurar un ambiente de atención, protección y respeto hacia los ciudadanos; esto, a través canales de atención adecuados, equipo humano debidamente capacitado y programas de educación financiera enfocados en la toma de decisiones a partir del conocimiento productos y servicios.

Con el objetivo de mantener una infraestructura adecuada para prestar una debida atención y en pro de fomentar una cultura de respeto por los derechos de los ciudadanos, Colpensiones cuenta con los siguientes canales de atención:

- Red de Puntos de Atención RPM.
- Red de servicios Beps.
- Contact Center.
- Portal Web.
- Canales virtuales de video llamada y chat a colombianos en el exterior.

Los programas de educación financiera ofrecidos por Colpensiones buscan acompañar al ciudadano a lo largo de su ciclo de vida. De allí que la entidad, a través de la realización de acciones educativas, virtuales y presenciales, busca apoyar el desarrollo de habilidades y destrezas para que el ciudadano tenga un mejor desempeño frente a decisiones relacionadas con el ahorro para la vejez. Todo esto alineado a la estrategia nacional de educación económica y financiera del Gobierno Nacional.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados en cuanto a charlas y jornadas realizadas, y el número de ciudadanos asistentes durante el año 2018, en el marco del programa de educación financiera de Colpensiones.

Tabla 2. Jornadas por segmentos⁴

Jornadas por Segmentos	Enero - Abril 2018		Mayo 2018		Acumulado	
	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes	Charlas y jornadas realizadas	Número de asistentes
Adulto Mayor	6	233	2	279	8	512
Agremiaciones	8	900	2	40	10	940
Atención itinerante	139	4,643	5,381	12,980	5,520	17,623
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	1,533	67,654	610	24,003	2,143	91,657
Eventos de seguridad social y Ferias de Empleo MinTrabajo	11	5,812	4	440	15	6,252
Grupos de interés	5	480	2	62	7	542
Pre-Pensionados	62	1,701	94	749	156	2,450
RPM-RAIS	123	1,218	4	95	127	1,313
TOTAL	1,887	82,641	6,099	38,648	7,986	121,289

Además, Colpensiones ha desarrollado diferentes acciones educativas dirigidas a los diferentes segmentos, las cuales incluyen: cursos virtuales, talleres, charlas en empresas, cartillas y contenidos educativos. Las acciones educativas mencionadas son dirigidas a diferentes segmentos de ciudadanos, como se observa a continuación.

Tabla 3. Acciones educativas por segmento⁴

Segmento	Enero a Abril 2018	Mayo 2018	Acumulado 2018
Jóvenes	4,796	410	5,206
Adultos	42,039	11,825	53,864
Pre-Pensionados	7,111	2,825	9,936
Empleadores	1,905	446	2,351
BEPS	136,990	35,081	172,071
Total	192,841	50,587	243,428

Por otra parte, el portal educativo “Ven por tu futuro”, es el punto de llegada de los ciudadanos y afiliados a la información educativa de la entidad. En el siguiente cuadro se registran las secciones más visitadas de este portal al cierre de mayo de 2018.

Tabla 4. Secciones visitadas portal web⁴

Sección	Enero a Abril 2018	Mayo 2018	Acumulado 2018
	Visitas sección portal educativo	Visitas sección portal educativo	Visitas sección portal educativo

⁴ Tomado de la Gerencia de gestión de riesgos.

Sección	Enero a Abril 2018	Mayo 2018	Acumulado 2018
	Visitas sección portal educativo	Visitas sección portal educativo	Visitas sección portal educativo
Portada	346,730	68,115	414,845
Consulta HL	199,670	32,583	232,253
Calculadora RPM	94,899	22,789	117,688
Boletín Prepensionados	24,345	14,324	38,669
Alternativas Pensión	16,779	4,598	21,377
ABC de la pensión.	11,988	2,865	14,853
Tipos de pensiones	37,098	1,491	38,589
Qué es la Historia laboral	1,966	517	2,483
Doble a Asesoría	7,578	1,064	8,642

Colpensiones ha resuelto el **99,5%** de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 12.509 casos con corte a 31 de mayo de 2018. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, que se traduce en una disminución de **84,3%** respecto a diciembre de 2013 cuando inició el plan de evacuación.

Desde la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones se mejoraron los atributos de la información (lenguaje comprensible, actualizado, oportuno, disponible y completo) mediante la revisión de documentos oficiales para comunicar masivamente.

Se continuaron las mesas de trabajo con la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión, para la implementación del Programa de Gestión Ambiental, Igualmente se finalizó la estructuración de la matriz de aspectos e impactos ambientales en Isotools.

Se continúa con el seguimiento y control del programa de ahorro de agua y energía y la solicitud de las certificaciones y actas de disposición final de Residuos Peligrosos (RAES, Luminarias, Aceites).

En cuanto a la comunicación externa, permanentemente se elaboraron y divulgaron comunicados de prensa con información de interés para el público, a nivel nacional, regional y comunitario. Se realiza monitoreo y seguimiento al número de publicaciones que realizan los medios de comunicación sobre la información socializada.

3.5 Monitoreo y supervisión

Este tipo de actividades se pueden dar en el día a día de la gestión institucional o a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar:

- (i) la efectividad del control interno;
- (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos;
- (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos;

(iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

De esta forma, la evaluación permanente al estado del SCI implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que las brechas identificadas a través de la autoevaluación y la evaluación independiente se convierten en la base para emprender acciones para subsanar las deficiencias detectadas y encaminarse en la mejora continua.

Tal y como se menciona en el informe pormenorizado de corte noviembre 2017 a febrero de 2018, la Entidad adelanta a través de la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno y los diferentes controles establecidos a través de proyectos e iniciativas de manera institucional para el seguimiento y control de la gestión de riesgos y mejoras.

Autoevaluación institucional

Se tienen definidos distintos mecanismos que responden al monitoreo de la operación, al seguimiento de proyectos e iniciativas, autoevaluación de procesos, monitoreos a la gestión de riesgos, planes de mejoramiento y funcionamiento de grupos internos de trabajo.

- Estadísticas diarias de los principales trámites radicados en las oficinas a nivel nacional.
- Reuniones de equipo directivo mediante la cual se realiza seguimiento a los temas estratégicos y cumplimiento de metas.
- Reuniones con los Gerentes y Directores de manera semanal para revisar los avances en la oportunidad de atención de los trámites.
- Seguimiento a los proyectos e iniciativas del plan de acción, el cual es realizado mensualmente por los líderes de proyecto y consolidado por la Dirección de Planeación y Proyectos
- Medición de indicadores de acuerdo con la “Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados” e indicadores de procesos.
- Proceso de autoevaluación semestral de los procesos
- Monitoreo a la efectividad de controles a partir de la gestión de riesgos.
- Presentación de resultados por parte de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento; en el periodo objeto de reporte se realizó seguimiento a planes de mejoramiento formulados por la entidad con la Contraloría General de la República y el Archivo General de la Nación

Evaluaciones Independientes

Las evaluaciones independientes como herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno se realizan en la entidad por la Oficina de Control Interno según los lineamientos y la metodología definidos en el proceso de Evaluación Integral dentro del cual se encuentran el subproceso de Auditoría Interna, entendido como la actividad de aseguramiento y consulta para agregar valor y mejorar las operaciones y el subproceso Gestionar otras actividades de evaluación y seguimiento.

En el periodo objeto de evaluación se continuó con la ejecución del Plan Anual de Evaluación-PAE 2018; es así como se adelantaron seguimientos a los planes de mejoramiento formulados por la entidad con la Contraloría General de la República y el Archivo General de la Nación y se avanzó en la ejecución de las auditorías a los procesos establecidos en el Plan.

Como parte de la autoevaluación del proceso Evaluación Integral, se realizó presentación al Comité de Auditoría de la entidad, del avance en la ejecución del PAE 2018; también en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, se presentó al citado Comité los resultados de los estados financieros de la vigencia 2017, se informó sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno y se presentó el seguimiento a la gestión integral de riesgos correspondiente al primer trimestre de la vigencia.

Asimismo se continuó por parte de la Oficina de Control Interno con la realización de actividades que permitan la ejecución de sus auditorías con mayor eficiencia, mediante la realización de monitoreos continuos a procesos financieros y administrativos utilizando la herramienta de análisis de datos ACL, para lo cual se avanzó en la implementación y apropiación de las funcionalidades del PlugIn Direct Link para la ejecución de actividades de auditoría, acompañamiento y monitoreo continuo en el sistema de información SAP.

Finalmente, se continuó fortaleciendo desde la Oficina de Control Interno el monitoreo y supervisión continua como componente transversal del MIPG, en cuanto a la evaluación de los resultados esperados en cada una de sus dimensiones, con la estructuración del Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno conforme con los lineamientos del MIPG.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

- Seguir avanzando en la articulación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la entidad, de manera que se asegure el cumplimiento de las dimensiones del modelo, así como de los modelos referenciales que integran el SIG.
- Continuar con la socialización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la gestión de la Entidad para el cumplimiento del mismo y las acciones que debe hacer cada una de las áreas involucradas.
- Definir claramente los responsables de las acciones tendientes para el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Sistema de control interno dimensión 7.
- Con base en la definición del Sistema Integrado de Gestión que tiene como marco el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizar la resolución 0009 del 23 de febrero de 2012 mediante la cual se adoptó el Sistema Integrado de Gestión en Colpensiones, debido a los cambios normativos, el cambio de estructura interna, entre otros.
- Como resultado de la definición del trabajo sobre la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación, ejecutar y monitorear los planes definidos.