



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

Mayo - Agosto de 2018

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

INFORME OCI–2018–046

Oficina de Control Interno Bogotá D.C., septiembre 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
- Alexandra Hernández Moreno, Gerente de Redes e Incentivos
- Luz Adriana López Guerrero, Gerente Sistemas Integrados de Gestión
- Antonio José Coral Triana, Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información
- Yina Paola Saavedra, Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario
- 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

Revisó: Paola Galvis García

CONTENIDO

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

I. OBJETIVOS

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 del periodo de mayo a agosto de 2018, de los proyectos e iniciativas que desarrollan algunas de las políticas de gestión y desempeño institucional enmarcadas en las dimensiones del Modelo Integrado de Gestión (MIPG) 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 julio de 2018, elaborado por la Dirección de Planeación y Proyectos, la cual fue actualizada a 31 de agosto 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

Una vez realizado el seguimiento con los líderes de los proyectos e iniciativas que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones, a continuación se presentan los porcentajes de avance de cada una de ellas para el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2018:

Iniciativa (I) / Proyecto (P) / Estrategia (E)	% Avance (*)	% Cumplimiento (**)
Componente Gestión del Riesgo de Corrupción		
Gestión del Riesgo de Corrupción (I)	81%	100%
Componente Racionalización de trámites		
Estrategia Racionalización de Trámites (E)	87%	87%
Componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana		
Rendición de cuentas y Participación Ciudadana (I)	64%	94%
Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		
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	100%	100%
Implementación del Proceso de Estandarización	100%	100%
Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes	100%	100%
Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información		
Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015. (I)	47%	94%
Componente Iniciativas Adicionales		
Campaña de prevención de riesgo de fraude (I)	99%	100%
Lee, juega y aprende el Código Disciplinario (I)	25%	56%

(*) % **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. Colpensiones ha desarrollado diferentes estrategias enmarcadas en políticas orientadas a la generación de lineamientos y directrices que buscan fomentar la atención al ciudadano y grupos de interés. Como parte de dichas estrategias se encuentra el nuevo Modelo de atención, que entró en producción en el mes de marzo el cual tuvo una fase de estabilización hasta el mes de julio de 2018, implementado en 74 oficinas y 5 puntos virtuales de atención.
2. En la iniciativa “Lee, juega y aprende el Código Disciplinario” no se reportaron avances en el periodo de evaluación, de las actividades programadas en ficha técnica. Se mantiene el mismo avance reportado con corte a 30 de abril de 2018.
3. En la Estrategia de Racionalización de Trámites, se implementaron 2 trámites de los tres que la conforman, y continúa pendiente de desarrollo la automatización de la acción de mejora propuesta para el trámite “Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS” por la alta

demanda de desarrollos en fábrica de software, según información suministrada en Gerencia de Redes e Incentivos.

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 del 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. Realizar las acciones necesarias para cumplir las actividades programadas con corte a 31 de agosto de 2018 de la iniciativa “Lee, juega y aprende el Código Disciplinario”.
2. Desarrollar e implementar la automatización de la acción de mejora propuesta para el trámite “Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS”, logrando de esta forma el cumplimiento de la estrategia antitrámites propuesta para la Entidad.

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 31 de agosto de 2018, 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