

SEGUIMIENTO N° 1 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL)

Entidad: COLPENSIONES		Año: 2016					
Fecha de Seguimiento: 19 Abril a 03 de mayo de 2016							
Componente / Política Colpensiones	Iniciativa / Proyecto Colpensiones	Actividades programadas para el periodo, según Ficha Técnica de la Iniciativa y Plan de Acción	Actividades cumplidas en el periodo, según Matriz de seguimiento Plan de Acción y seguimiento OCI	Avance		% Cumpl.	Observaciones
				Real	Esperad		
Gestión del Riesgo de Corrupción / Política de Eficiencia Administrativa	Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Revisión y actualización de la política de transparencia	1. Revisión y actualización de la Política de Transparencia de Colpensiones, publicada en página Web de Colpensiones.	40%	40%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.
		2. Definición de los instrumentos para adelantar un proceso participativo (actores internos y externos)	2. Se define encuesta como proceso participativo.				
		3. Aplicación del instrumento (actores internos y externos)	3. Diseño, elaboración y envío de encuesta a grupos de interés de Colpensiones, para conocer su opinión y/o aportes sobre el Plan Anticorrupción de la Entidad.				
		4. Análisis de los resultados de la aplicación del mecanismo dispuesto.	4. Publicación de la presentación "Resultados Encuesta Plan Anticorrupción", la cual contiene ficha técnica, respuestas obtenidas, resultados globales y conclusiones.				
Racionalización de Trámites / Política antitrámites Colpensiones	Estrategia Racionalización de Trámites	Ejecución de acciones para racionalizar el trámite "Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común":	1. Ejecución de desarrollos técnicos y funcionales para los servicios web que se deben construir (integración de sistemas de información Bizagi-Asalud)	60%	66%	91%	En la etapa de diseño y ejecución de pruebas unitarias y de usuario en los diferentes ambientes de pruebas, se debe optimizar el tiempo para alcanzar el avance esperado del proyecto.
		1. Reducción de pasos para el ciudadano	2. Generación de acuerdos internos con directrices para que la solicitud del ciudadano sea radicada a través de los Puntos de Atención de Colpensiones brindando una mayor cobertura para la radicación del trámite.				
		2. Ampliación de puntos de atención	3. Generación de documentación del proceso con los diferentes acuerdos de servicio para llevar a cabo el caso a producción				
		Ejecución de acciones para racionalizar el trámite "Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS":	1. y 2. Se realizaron definiciones y desarrollos técnicos para aplicar validaciones biométricas con el ciudadano permitiendo una verificación exacta para lograr que los formatos de vinculación no tengan que ser impresos ni firmados dado que el documento queda registrado con firma y estampa cronológica que certifica el documento como legalmente válido.	75%	66%	114%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real para implementar la racionalización del trámite, y supera las actividades programadas a fecha de corte.
		1. Optimización de los procesos o procedimientos internos	3. Implementación de la generación de certificados desde la página web y gestión en dos fases por parte de la VOT para la generación del certificado "estados de cuenta" a través de la página web, aplicando así los canales de atención.				
		2. Formularios diligenciados en línea					
		3. Ampliación de canales de obtención del resultado					
Rendición de Cuentas / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de cuentas	1. Definición y aprobación de la Política y el Plan de Trabajo con énfasis en los componentes de: información, Diálogo/Interacción e Incentivos.	1. Reunión del grupo de Comunicaciones para analizar y aprobar la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	36%	36%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.
		2. Estructuración del Plan de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y sustentación del mismo ante instancias directivas.	2. Presentación en Comité Operativo de Comunicaciones para estructurar una estrategia institucional integral.				
		3. Publicación y socialización del Plan de Trabajo a partir de la estructuración de las actividades, temáticas, grupos y segmentos poblacionales con los cuales se desarrollará dicho plan.	3. Revisión y actualización de la Política de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, publicada en página Web.				
		4. Aplicación del Plan - Reporte de actividades realizadas de acuerdo a las necesidades y con base en los Subcomponentes.	4. Actividades desarrolladas por subcomponente: * Subcomponente 1 - Información: Relacionamento con medios, comunicados de prensa, visitas/agenda de medios, ruedas de prensa, comunicados BEPS, visitas a perfiles twitter y fac ebook, publicación informes internos, envío piezas gráficas y videos. * Subcomponente 2 - Diálogo / Interacción: Red social Twitter, Jornadas educativas externas, eventos, actividades y jornadas educativas comunicación interna * Subcomponente 3 - Incentivos: Encuesta virtual de participación de los grupos de interés de Colpensiones con el fin de conocer sus consideraciones y aportes frente al Proyecto del Plan de Anticorrupción, Encuesta percepción Noticiero Colpensiones HOY.				
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	1. Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1. Creación y/o modificación de tipologías de PQRS relacionados con suministro de información pública y denuncias	1. Diligenciamiento "Formato Requerimientos" para modificar, adicionar y eliminar tipologías de los formularios públicos RPM y BEPS y del formulario privado RPM.	30%	30%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.
		2. Revisión de legalidad del Proyecto de Resolución que reglamenta el trámite de las PQRS	2. Envío de resolución a Secretaría General y a Asesora de Presidencia para revisión, estudio de legalidad y aprobación.				
		3. Revisión Carta del Trato Digno - Gerencia de servicio al ciudadano	3. Envío de Carta de Trato Digno a Gerencia de Servicio al Ciudadano para revisión, adiciones y/o modificaciones.				
		4. Revisión Carta del Trato Digno - Comunicaciones y Mercadeo	4. Respuesta de la Oficina de Comunicaciones con los comentarios y propuesta de contenido para publicación de la Carta del Trato Digno.				
		5. Diseño del Informe trimestral de quejas y reclamos	5. Diseño de formato "Informe de Reclamaciones Defensor del Consumidor Financiero"				
	2. Estrategia de educación en ahorro y pensión	1. Fase 1. Diagnóstico	1. Caracterización de segmentos y población objetivo, Benchmark estrategias educativas y Benchmark portales educativos, definición lineamientos de comunicación y Lineamientos gráficos, y solicitud y construcción bases segmentadas 2016.	34%	50%	68%	La Gerencia de Investigación y Desarrollo debe coordinar actividades con la Gerencia de Mercadeo, Gerencia de red y Canales, y con la Oficina de Comunicaciones, para atender los temas que hasta el momento han presentado atrasos, a saber: * Entregables que dependan de la agencia de medios * Envío mensajes de texto a segmentos, vía Contact Center * Actividades de relacionamiento para el acercamiento con Organismos Multilaterales, Instituciones Privadas y Públicas.
		2. Fase 2. Suscripción de Convenio para desarrollo de la estrategia de educación	2. Acercamiento con entidades para definición de lineamientos, modelo metodológico y gestión de alianzas (FUNDACOL, UNIVERSIA): Elaboración de documento de presentación de necesidades.				
		3. Fase 4. Potenciación y Fortalecimiento herramientas educativas actuales	3. Elaboración diseños, boletines, videos, simuladores y modelos para los segmentos: Jóvenes, Pre pensionados, Empleados y BEPS.				
	3. Implementación del Sistema de Turnos electrónicos	1. Levantamiento de necesidades (Definición y Requerimiento de los interesados)	1. Reuniones con las Gerencias de Servicio al ciudadano, Canales Alternos, Investigación y Desarrollo, Sistemas de Información, Gestión Comercial con el fin de dar a conocer los detalles del Proyecto.	24%	24%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real del proyecto, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según hoja de vida y formato control de cambios del proyecto.
		2. Sistema de Turnos	2. Envío invitaciones a cotizar actualizadas a los proveedores interesados: CYZA Outsourcing, Natura Software y ACF Technologies. Y recibo de propuestas con anexos solicitados y elaboración cuadro comparativo con las propuestas.				
	4. Adecuación nuevas oficinas 2015	Adecuación de los PAC: Cali Cúmbulos, Villavicencio, Bogotá 959, Rionegro, Nelva, Aurora Piso 8 y 9, y obras menores en Regionales Caribe, Eje Cafetero, PAC B/quilla Norte, PAC Pereira y PAC Palmira.	Entrega final de Obras, adecuación física, provisión del mobiliario y suministro e instalación del sistema de cableado estructurado.	100%	100%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real del proyecto, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según hoja de vida del proyecto.
	5. Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones	Búsqueda de local para adecuación SUPER PAC - Medellín	Consecución de local y toma de decisión respecto al local a arrendar.	19%	20%	95%	Por el inconveniente presentado para obtener el certificado de tradición y libertad del local seleccionado para adecuar el Super PAC Medellín, se diligenció el formato de control de cambios y la fecha final de la etapa de arrendamiento se proyecta para el 7 jun-2016.
	6. Puntos de atención en Territorios Nacionales (Guaviare, Vichada, Guainía, Vaupés)	1. Adecuación y Apertura PAC's San José del Guaviare (Guaviare) y Puerto Carreño (Vichada)	1. Diligenciamiento lista de chequeo para verificar cumplimiento de requisitos para apertura de PAC y Actas de apertura San José del Guaviare y Puerto Carreño (14-mar)	67%	86%	78%	La Gerencia de Red y Canales Alternos debe definir en forma oportuna si el PAC de Mitú se va a ubicar en las instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro mediante convenio interadministrativo, o si se va a arrendar un local particular para realizar la adecuación del nuevo PAC. Resolviendo esta situación se incrementará el porcentaje de cumplimiento del Proyecto.
2. Adecuación y Apertura PAC Puerto Inírida (Guainía)		2. Diligenciamiento Lista de chequeo para verificar cumplimiento de requisitos para apertura de PAC y Acta de apertura Puerto Inírida (19-abr)					
3. Adecuación y Apertura PAC Mitú (Vaupes)		* Proceso de legalización de convenio con Fondo Nacional del Ahorro para apertura Mitú: solicitud de concepto a la SFC y envío Convenio interadministrativo marco #047 de 2015 para obtener el Aval de la alianza estratégica con el Fdo. Nal. del Ahorro. En espera de la respuesta de la SFC.					

SEGUIMIENTO Nº 1 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CORTE A 30 DE ABRIL)

Entidad:		COLPENSIONES		Año:		2016				
Fecha de Seguimiento:		19 Abril a 03 de mayo de 2016								
Componente / Política Colpensiones	Iniciativa /Proyecto Colpensiones	Actividades programadas para el periodo, según Ficha Técnica de la Iniciativa y Plan de Acción	Actividades cumplidas en el periodo, según Matriz de seguimiento Plan de Acción y seguimiento OCI	Avance		% Cumpl.	Observaciones			
				Real	Esperad					
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información / Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	1. Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública	Elaboración del manual interno de políticas y procedimientos de Habeas Data de Colpensiones	Reunión de inicio con Safety in Deep SAS (AO 20 de 2016), proveedor contratado para la elaboración y divulgación del manual de políticas de tratamiento de datos personales, así como la revisión y definición de las cláusulas de seguridad que deben ser incluidas en los contratos de Colpensiones suscritos con terceros.	8,3%	8,3%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.			
	2. Campaña de prevención de riesgo de fraude	Definición del plan de trabajo con las áreas intervinientes	Elaboración Brief "Campaña de Prevención del Riesgo de Fraude" y envío del documento a Gerencia de Mercadeo.	10%	10%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.			
	3. Pacto de integridad y transparencia con los contratistas de COLPENSIONES	1. Coordinar con la Presidencia de Colpensiones el acto público del pacto de integridad y transparencia con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y otras autoridades estatales. 2. Invitar con el apoyo de la Presidencia de Colpensiones, al acto público a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, otras autoridades estatales y Representales Legales identificados. 3. Realización del evento.	1. Elaboración tarjeta de invitación para el lanzamiento de ETICO y firma del Pacto de Integridad y Transparencia. 2. Solicitud a la Oficina de Comunicaciones para el envío de las invitaciones a contratistas seleccionados, para firma del Pacto de Integridad y Transparencia. 3. Realización del evento el día 6 de abril y firma del Pacto de Integridad y Transparencia por parte de contratistas, aliados, empleados e invitados especiales.	100%	100%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.			
	4. Explorador Disciplinario	Definición del contenido para fomentar el conocimiento de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)	Elaboración documento que contiene definiciones de proceso ordinario, proceso verbal, primera instancia, segunda instancia, aspectos sustanciales del proceso disciplinario, clasificación faltas disciplinarias, tipos de notificación, cuando proceden los recursos, entre otros temas.	25%	25%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.			
	5. Instrumentos de confianza, integridad y transparencia	Definición del plan de trabajo con las áreas intervinientes	Reunión realizada el 3 de marzo entre Gerencia de Mercadeo, Oficina de Comunicaciones y OCDI, con el propósito de coordinar actividades y asignar responsabilidades para el evento "Lanzamiento de los instrumentos de Confianza, Integridad y Transparencia", llevado a cabo el 6 de abril de 2016.	12,5%	12,5%	100%	Las actividades cumplidas soportan el porcentaje de avance real de la Iniciativa, y equivalen a las actividades programadas a fecha de corte, según ficha técnica.			