

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2016

INFORME No. OCI-2016-022

FECHA: (16/MAY/2016)

Destinatarios:

- Diego José Ortega Rojas, Director de Oficina de Control Disciplinario Interno
- Ángela Cristina Tobar González, Directora Oficina de Ingeniería de Procesos
- Dúmar Javier Cárdenas Poveda, Gerente de Bienes y Servicios
- Miriam del Socorro Bustamante, Gerente de Redes y Canales Alternos
- Rosa Mercedes Niño, Gerente de Servicio al Ciudadano
- Paola Rivera Penagos, Gerente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Diana Patricia Valderrama, Gerente de Gestión de Riesgos
- Yolima Ramírez Hernández, Gerente de Investigación y Desarrollo
- Ana María Gonzalez, Asesor Oficina de Comunicaciones

Copias:

- Mauricio Olivera González, Presidente Colpensiones
- Jorge Alberto Silva Acero, Vicepresidente de Planeación y Riesgos
- Adriana María Guzmán Rodríguez, Vicepresidente Administrativo
- Raúl Alfonso Vargas Rey, Vicepresidente Comercial / Servicio al Ciudadano (E)

Emitido por:

- Judith Alejandra Vargas López - Directora Oficina Nacional de Control Interno

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

CONTENIDO:

I.	OBJETIVOS
II.	ALCANCE
III.	PROCEDIMIENTOS REALIZADOS
IV.	RESULTADOS
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

I. OBJETIVOS

1. Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
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 primer seguimiento a 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”.

III. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Con base en la información suministrada por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos (VPR) en la matriz de seguimiento al avance de proyectos e iniciativas con corte a 31 de marzo de 2016, las fichas técnicas de iniciativas y las hojas de vida de proyectos, se adelantaron entrevistas con los profesionales responsables de gestionar las iniciativas y proyectos, quienes complementaron el avance con corte a 15 de abril de 2016.

En las entrevistas realizadas se revisaron los documentos físicos y electrónicos relacionados tanto con la matriz de seguimiento suministrada por la VPR como del avance adicional.

IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

La entidad elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 durante el mes de enero, es decir, antes de la expedición del Decreto 124 de 2016, el cual puede ser consultado en la página web de la entidad en el siguiente enlace <http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion>.

Con la expedición del nuevo Decreto, esta versión se actualizó incorporando los nuevos elementos de la ley pero conservando el ejercicio de planeación realizado durante el mes de

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

enero, complementando la explicación por cada política. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” establece un modelo para la elaboración del plan, y señala en sus componentes que “no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya se vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas”.

Con respecto a la socialización durante la elaboración, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos divulgó los lineamientos para la elaboración del Plan Anticorrupción al equipo responsable de su formulación y ejecutó una campaña de promoción y divulgación para la participación de la ciudadanía y servidores públicos en la elaboración del plan, a través de una encuesta dirigida a los usuarios internos y externos.

Así las cosas el documento denominado “Plan de Acción 2016 incluye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” publicado en la página web de la entidad, tiene identificado en el capítulo 3 “ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” los cinco componentes que señala la Guía, presentando el contexto estratégico, la explicación detallada por política asociada a cada componente, como lo muestra la siguiente tabla:

COMPONENTE SEGÚN LA GUÍA	POLÍTICA PLAN ANTICORRUPCIÓN
Mapa de Riesgos de Corrupción)	Política de Transparencia e Integridad
Racionalización de Trámites.	Política Antitrámites Colpensiones
Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas y participación ciudadana
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Políticas generales para la adecuada atención y protección del Consumidor
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

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

Realizada la revisión del avance de los proyectos e iniciativas que conformaron el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones con corte a 30 de abril de 2016, se tienen los siguientes resultados por componente:

- El componente *Gestión del Riesgo de Corrupción* está representado por una iniciativa, que a 30 de abril presentó un avance real del 40%, igual al avance esperado a esa fecha.
- El componente *Racionalización de trámites* está representado por una estrategia que para el primer semestre de 2016 tiene como meta racionalizar dos trámites, y a 30 de abril presentó un avance real promedio del 68%, dos puntos porcentuales más del avance esperado en promedio a esa fecha (66%).

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

- El componente *Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana* está representado por una iniciativa, y a 30 de abril presentó un avance real del 36%, igual al avance esperado a esa fecha.
- El componente *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano* está representado por una iniciativa y cinco proyectos.:

La iniciativa y tres de los proyectos presentaron un porcentaje de cumplimiento del 100% a 30 de abril, mientras que los proyectos que no alcanzaron el 100% de cumplimiento fueron: “Estrategia de Educación en Ahorro y Pensión” con un 68% de cumplimiento y “Puntos de Atención en Territorio Nacionales” con un cumplimiento del 78%. En el primer caso el retraso se presentó por actividades que no se realizaron en el tiempo previsto (entregables que dependían de la agencia de medios, envío de SMS por parte del contact center y actividades de relacionamiento con Organismos Multilaterales, Instituciones Privadas y Públicas); y en el segundo caso, el retraso se debe a la espera del concepto de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la viabilidad del convenio entre Fondo Nacional del Ahorro y Colpensiones, para la ubicación del PAC Mitú.

- El componente *Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información* está representado por cinco iniciativas, y a 30 de abril presentaron un porcentaje de cumplimiento del 100%.

En el cuadro Excel anexo, se puede observar el detalle del porcentaje de avance evidenciado por cada uno de los proyectos e iniciativas que conformaron el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de Colpensiones se realizó cumpliendo las etapas y el término señalados en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2* que hace parte integral del Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

Con respecto a los planes para llevar a cabo las iniciativas relacionadas con “Gestión del Riesgo de Corrupción” (Página 77), “Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” (Página 88) y “Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública” (Página 94), se recomienda presentar de manera detallada las actividades teniendo en cuenta que en la columna de “actividades”, se menciona “Plan de Trabajo”.

Con respecto a los avances de proyectos e iniciativas, es importante revisar los avances relacionados con los proyectos “Estrategia de Educación en Ahorro y Pensión” y “Puntos de Atención en Territorio Nacionales” asociados al componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.