

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO –LEY 1474 DE 2011

Judith Alejandra Vargas López
Directora Oficina Nacional de Control
Interno

Período Evaluado: Noviembre de 2015 a
Marzo de 2016

Fecha de Elaboración: 11 de marzo de 2016

Informe OCI-2016-006

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**AVANCES****COMPONENTE TALENTO HUMANO****Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos**

- Como resultado del Programa de ética y transparencia, se gestionó la iniciativa Instrumentos de fomento de confianza, seguridad y transparencia la cual terminó en el mes de noviembre de 2015 con el lanzamiento oficial de los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden reportar posibles conductas irregulares y hechos constitutivos de fraude interno y externo. La implementación y puesta en producción de la Línea y el Buzón de Integridad y Transparencia se realizó el 11 de noviembre de 2015 y la socialización de la campaña “ETICO” se realizó de la siguiente manera:

NIVEL CENTRAL

SEDE	DÍA LANZAMIENTO
Olimpica	25 de enero de 2016
Calle 73	26 de enero de 2016
Calle 72	27 de enero de 2016
Aurora	28 de enero de 2016
Oxo	29 de enero de 2016

REGIONALES

REGIONAL	OFICINA	DÍA LANZAMIENTO
Eje Cafetero	Pereira	02 de febrero de 2016
Antioquia	Medellín Sur	05 de febrero de 2016
Sur	Ibagué	09 de febrero de 2016
Bogotá	Calle 94	11 de febrero de 2016
Occidente	Cali Centro	16 de febrero de 2016
Santanderes	Bucaramanga	23 de febrero de 2016
Caribe	Barranquilla Norte	04 de marzo de 2016

El lanzamiento de “ETICO” en la Regional Centro se tiene programado para el 06 de abril de 2016, evento en el cual se espera contar con la presencia de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, Director Nacional de Fiscalías y los representantes legales de los contratistas, proveedores críticos y empleadores de Colpensiones.

Adicionalmente, se continúa con la iniciativa mediante la cual se suscribe los pactos de integridad y transparencia con contratistas.

Desarrollo del Talento Humano

Avances en la documentación de las líneas de acción establecidas en la Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones – PIPHTC

- *Línea de Acción Desarrollo Profesional:* Estrategia Semillero: Se reglamentó y aprobó la “estrategia de semillero – servidores públicos” la cual se encuentra publicada en el Sistema Integrado de Gestión -SIG y en SAVIA – Sistema de Apoyo Virtual Integral y de Aprendizaje.
- *Línea de Acción Calidad Humana en el Trabajo:* En desarrollo de las estrategias Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –COPASST, Comité de Convivencia Laboral – CCL, Brigada Integral de Emergencia – BIE y Iniciativas Cultural, Deportivo, Recreativo, se revisaron y ajustaron las reglamentaciones de cada una de las estrategias, junto con los respectivos formatos y documentos asociados a las mismas. La documentación se encuentra publicada en el SIG.

En cuanto a la estrategia Formadores Internos se realizó la revisión y ajustes a su reglamentación con sus respectivos documentos, quedando pendiente su aprobación y publicación para el mes de marzo de 2016.

En relación con las estrategias Tu Me Cuidas-Yo Te Cuido y Red de Apoyo a la Persona Mayor, se realizó revisión y ajustes a la reglamentación de cada una de ellas y se solicitó la codificación en el SIG, quedando pendiente su publicación.

La estrategia “Iniciativas Novedosas Investigación, Desarrollo Tecnológico, Transferencia de Conocimiento, Buenas Prácticas”, se ajustó la reglamentación y se diseñaron sus documentos para su operación, asimismo, se solicitó la codificación en el SIG, la cual se encuentra pendiente

Se diseñó la estrategia denominada Iniciativas Generales.

- *Línea de Acción Excelencia Laboral:* En desarrollo de las estrategias asociadas a esta línea de acción (Promoción Interna, Productividad y Sucesión), se adelantaron acciones para la revisión y ajustes la reglamentación de cada una de ellas, observando que la estrategia Promoción Interna se encuentra publicado en el SIG, las demás están pendientes de su aprobación y publicación en dicho sistema.
- *Línea de Acción Flexibilidad Laboral:* En relación con las estrategias definidas frente a la flexibilidad laboral (Flexibilidad dentro de la Jornada, Estrategia Excedencia para la Formación y Estrategia Teletrabajo), se encuentran en construcción su reglamentación y documentación para su posterior trámite ante el SIG.

Actividades adicionales adelantadas del componente en el periodo

- Se mantuvo la capacidad operativa necesaria para atender el propósito fundamental de superar el atraso del Régimen de Prima Media, en cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional los Autos 259 de 2014 y 118 de 2015.
- Se ejecutaron los programas de Bienestar en los ejes de acción deportivo, protección y servicios sociales, recreación y cultura, y vida saludable, así como de Seguridad y Salud en el Trabajo con los componentes de higiene y seguridad industrial y medicina preventiva y se elaboraron los planes de Gestión del Conocimiento, Bienestar Laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo para la vigencia 2016.
- Se expidió el nuevo manual de funciones por competencias laborales para trabajadores oficiales de Colpensiones por medio de la Resolución 524 del 9 de noviembre de 2015 y modificando por medio de la Resolución 532 del 13 de noviembre de 2015, su socialización se adelantó a través de video en la herramienta SAVIA, en el cual se explica en su totalidad el nuevo modelo y la estructura del manual de funciones. Con ocasión del Programa de Fortalecimiento Institucional, en el mes de enero de 2016 se elaboró el nuevo proyecto del Manual de Funciones y Competencias Laborales como parte del Estudio Técnico presentador por el consultor, el cual se encuentra en proceso de ajuste.
- Se continúa con la plataforma del Sistema de Apoyo Virtual Integral de Aprendizaje SAVIA, para la realización de cursos virtuales de inducción y capacitación corporativa en temas como: Campaña de Gestión de Riesgos – SARO, Seguridad de la Información, Curso Virtual Sistema Integral de Reconocimiento de Pensiones.
- Frente a la Estrategia Educación Formal, se continuó con la implementación del programa de educación formal en la Especialización en Seguridad Social con la Universidad Externado de Colombia y la participación de 29 servidores públicos.
- En relación con la evaluación del desempeño de los colaboradores, se evaluaron 5 trabajadores oficiales que se encontraban en periodo de prueba, con resultados de aprobación satisfactoria.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

- Se elaboró y publicó el informe de gestión 2015, que incluye la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la misma vigencia, el cual se ejecutó a través de programas e iniciativas a las cuales se realizó seguimiento mensual.
- Se formularon y publicaron el plan de acción y el plan de compras para la vigencia 2016 dentro del plazo establecido. El Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano de la vigencia 2016, se encuentra en proceso de elaboración según lo establecido el Decreto 124 de 2016.

- Se avanza en los proyectos que conforman el plan de reorganización institucional de acuerdo a la priorización requerida por la entidad. Se identificó también la necesidad de conformar un equipo de proyectos para soportar técnicamente dicha implementación, lo cual se encuentra en proceso de alistamiento tanto contractual como físicamente.

Modelo de Operación por Procesos

- Se cuenta con un modelo de operación por procesos, el cual es ajustado o mejorado periódicamente de acuerdo con la dinámica institucional. Con ocasión del proceso de fortalecimiento institucional se adelantó la revisión y ajuste del mapa de procesos, que incluye la cadena de valor, actividad que continúa durante la vigencia 2016.
- Se presentaron avances en el mejoramiento de procesos tanto en el BPM bizagi como en la documentación establecida en el SIG, tal y como se observa a continuación:

Avances en el mejoramiento de procesos en BPM bizagi

Proceso -Trámite	Nº Trámites	Nº Implementaciones realizadas
Aplicación	2	2
Correspondencia	2	3
Gestión comercial	1	1
Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros	7	15
Gestión de Ingresos y Egresos	2	2
Gestión de Reconocimiento y Pago	8	8
Gestión Jurídica	4	6
Modulo del aportante	1	1
Modulo de radicación	1	1
Solicitud de Requerimientos	7	7
Total General	35	46

En relación con los procesos Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros, Gestión de Reconocimiento y Pago y Gestión Jurídica, se elaboraron 2 nuevos desarrollos para cada uno de ellos, las implementaciones adicionales fueron mejoras de proceso en producción

- Ahora bien, frente a las mejoras de los procesos del SIG se llevó a cabo la creación, actualización y publicación de 19 documentos de 7 procesos en los meses de noviembre y diciembre de 2015, que hacen parte del mapa de macroprocesos de Colpensiones. Frente a la socialización de los ajuste a los procesos la

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos continúa enviando el boletín “actualización mensual de los procesos”, que presenta la relación de cambios efectuados en el periodo, mediante correo electrónico dirigido a todos los servidores de la empresa.

- Del mismo modo como parte del fortalecimiento institucional, se adelanta el modelamiento de 16 procesos que conforman la propuesta del nuevo mapa de procesos.

Estructura Organizacional

- En el mes de diciembre de 2015 se adelantaron reuniones de trabajo para acordar aspectos de estructura y planta de personal las cuales se hicieron con las diferentes áreas de la entidad. Se definió el documento de Estudio técnico que contiene el desarrollo del Proceso de Reorganización Institucional de Colpensiones el cual incluye los elementos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP tales como: i. aspectos estratégicos fijados para la operación de Colpensiones, ii. la propuesta de estructura, planta de personal e impacto financiero, y iii. los proyectos de decretos de modificación de estructura y planta.

Indicadores de Gestión

- Se dio continuidad a la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados que cuenta con 23 indicadores estratégicos concentrados en 6 objetos de seguimiento: Gestión de Nómina, Gestión de Operaciones RPM, Gestión de PQRS, Gestión de Recaudo RPM, Gestión de Reconocimiento, Gestión de Defensa Judicial.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En el período evaluado se realizaron las siguientes actividades por cada uno de los sistemas de administración de riesgos de la empresa:

SARO - Sistema de Administración de Riesgo Operativo

- Se hizo la presentación del perfil de riesgos al Comité de Riesgo Operativo y Seguridad de la Información, y a la Junta Directiva
- La concentración de causas en los niveles extremo y alto paso del 13.3% en octubre de 2015 al 8% en febrero de 2016. Así mismo, se ajustó el Perfil de Riesgo de Infidelidad (Corrupción)
- Se encuentra en proceso la revisión y actualización del Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativo.
- Se elaboró el documento con los lineamientos para la integración del sistema de administración de riesgo al sistema integrado de gestión.

- Se adelantaron actividades relacionadas con la capacitación a terceros críticos que participan en la operación de Colpensiones, tales como la publicación del curso y dinámica en la plataforma SAVIA, la presentación del video institucional y la dinámica de ruleta en la cual se validaron los conocimientos adquiridos en el desarrollo del curso.
- Durante el periodo analizado se continuó con la disposición en la plataforma de SAVIA de los cursos de Riesgo Operativo, Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- Se estableció la iniciativa “gestión del riesgo de corrupción” para la administración de los riesgo de corrupción, en atención a lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016.

SARLAFT - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:

- Se adelantaron las actividades de diseño y desarrollo del curso virtual SARLAFT en la plataforma SAVIA.
- Se aprobó mediante Acuerdo N° 89 del 27 de enero d 2016, la modificación del manual SARLAFT por la inclusión del capítulo relativo al producto Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

SARM - Sistema de Riesgos de Mercado:

- Para la gestión de riesgo de mercado, Colpensiones a través de la Gerencia Nacional de Gestión de Riesgo, aplica diferentes herramientas de monitoreo al cumplimiento de las políticas, procedimientos y límites establecidos tanto para los portafolios de inversiones de RPM como el del fondo BEPS, las cuales se ejecutan periódicamente según la frecuencia definida. En este sentido, se tiene implementado un sistema de reportes internos y externos para la comunicación de los resultados del monitoreo con el fin de asegurar el funcionamiento adecuado del sistema de administración de riesgo de mercado y la atención oportuna de los requerimientos normativos que en particular ha establecido la superintendencia financiera de Colombia.

DIFICULTADES

- La iniciativa relacionada con la actualización de los Códigos de Ética y Buen Gobierno fue cerrada en diciembre de 2015, teniendo en cuenta que depende los resultados del proyecto del fortalecimiento institucional. Sin embargo, en el Plan de Acción 2016 fue incluida como una estrategia pero no se observa la definición de una iniciativa para su ejecución.
- Con relación a los funcionarios que no fueron objeto del proceso de evaluación en el 2015 por presentar algún tipo de novedad administrativa, se identifican 26 colaboradores que no cuentan con la respectiva evaluación.

- Pendiente culminar el proceso de socialización y entrega de las funciones contempladas en el nuevo manual aprobado mediante resolución 524 del 9 de noviembre de 2015.
- Continúa pendiente la realización de la medición del clima organizacional.
- La definición de indicadores de efectividad que permitan medir el impacto de la gestión organizacional.
- En desarrollo del proceso de auditoría interna con enfoque en riesgos, se identificó que existen oportunidades de mejoramiento en el diseño de controles asociados a las matrices de riesgos de los procesos evaluados.

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- Se elaboró el informe de gestión al Plan de Acción de la vigencia 2015, el cual se encuentra publicado en la página web Institucional. Igualmente, se publicaron de forma mensual (noviembre, diciembre, enero y febrero) los Informes a la H. Corte Constitucional, donde se registran los avances logrados para eliminar el atraso estructural del Régimen de Prima Media.
- Se ejecutó la iniciativa liderada por la Oficina de Control Interno para el fomento del autocontrol a través de reuniones de sensibilización con los líderes de procesos sobre el Modelo Estándar de Control Interno, el fortalecimiento de los controles para la mitigación de riesgos y la adecuada formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento.
- Se realizó el ejercicio de autoevaluación del segundo semestre de 2015, como resultado, se obtuvo la autoevaluación de cuarenta y tres (43) procesos, con una calificación promedio de 3.77 en una escala de 1.0 a 5.0. A continuación se presenta el promedio por componente y los resultados desde el año 2012.

Período	Riesgos Operativos/Control es	Reglas de negocio/procedim ientos	Planes de acción/proyecto s	Objetivo/indi cadores	PQRS	Planes de mejoramiento
dic-12	3,02	2,98	3,49	2,68	3,04	2,11
dic-13	3,60	3,71	3,79	3,66	3,33	3,43
dic-14	3,86	3,33	3,64	3,79	3,62	2,95
dic-15	3,69	3,78	3,73	3,93	3,70	3,79

Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Componente Auditoría Interna

- Se elaboró el plan anual de auditoria para la vigencia 2016 y se obtuvo la aprobación por parte del representante legal.
- Se dio continuidad a la implementación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en la actividad de auditoría interna (con enfoque en riesgos) ajustada a los lineamientos establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y fortalecimiento de las competencias del equipo auditor de la Oficina de Control Interno mediante capacitaciones.
- Apoyo de la alta dirección para el fortalecimiento de la actividad de auditoría interna, mediante la asignación de recursos para la contratación de una firma externa con el fin de incrementar la capacidad operativa de la Oficina de Control Interno para la ejecución del Plan Anual de Auditoría 2016
- Presentación oportuna de los informes requeridos por entes externos en cumplimiento de la normatividad vigente.

Componente Planes de Mejoramiento

- Se adelantaron capacitaciones de fomento de la cultura del autocontrol liderados por la Oficina de Control Interno; como parte de la actividad, se hizo la sensibilización sobre la importancia de la formulación, seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento a cargo de los líderes de proceso, incluyendo las acciones que se tienen suscritas con la Contraloría General de la República, así como el estatus de las acciones con corte a la fecha.
- Se hizo el seguimiento y reporte de los planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República y se dio continuidad al seguimiento de los planes producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

DIFICULTADES

- Se encuentra pendiente la retroalimentación a las áreas de los resultados del proceso de autoevaluación de la vigencia 2015.
- Durante el proceso de formulación de planes de mejoramiento, en ocasiones no se suscriben de manera oportuna las acciones propuestas para subsanar las situaciones en las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información Interna

Tablas de Retención Documental (TRD):

La entidad cuenta con el Programa de Gestión Documental aprobado y publicado en la página web, así como las Tablas de Retención Documental, en cumplimiento de la normatividad vigente.

A través de la plataforma SAVIA se efectuó la socialización y sensibilización sobre gestión documental. El resultado del proceso presentó los siguientes resultados:

ESTADO	No.	%
No. Funcionarios que tomaron el curso	2101	79,8%
No. Funcionarios en curso - no han concluido	116	4,4%
No. Funcionarios que no han iniciado el curso	415	15,8%
Total funcionarios	2632	100%

Fuente: Gerencia Gestión Documental

Sistemas de Información

- Se cuenta con una plataforma tecnológica robusta en operación, soportada en centros de datos principal y alterno.
- Colpensiones cuenta con sistemas de información que soportan los procesos misionales y de apoyo, y la gestión se encuentra soportada a través de un BPM para la automatización de los procesos, a través del cual se reciben todos los trámites, PQRS y correspondencia a nivel nacional. Se cuenta con un ERP SAP para la administración de los recursos físicos, humanos y financieros (con módulos para presupuesto, tesorería y contabilidad).
- Avance en la implementación del aplicativo ISOTOOLS: La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos en el mes de diciembre de 2015 adquirió una herramienta tecnológica que permita gestionar la planeación estratégica, la administración del Sistema Integrado de Gestión y los riesgos institucionales.

Trámites en Línea

- La página web cuenta con la zona transaccional que le permite al ciudadano realizar trámites en línea tales como: Certificaciones, (Afiliación, pensión, no pensión, devengados, deducidos, indemnización sustitutiva y EPS), Notificación por aviso, Consulta de Historia Laboral y Actualización de datos de contacto.

- En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información se mantiene actualizada en la página web la información básica de la entidad de acuerdo con los lineamientos definidos por dicha norma.

Comunicación Interna

- En desarrollo de la iniciativa “Instrumentos de confianza, integridad y transparencia de Colpensiones”, se adelantó una campaña de comunicación interna en la cual se elaboraron diferentes piezas comunicativas, actividades de divulgación presenciales y un banner en la página web de la entidad.
- Desde el área de comunicaciones se apoyó el desarrollo y socialización de la política y los programas de talento humano que facilitan el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, a través de estrategias y campañas comunicativas internas.

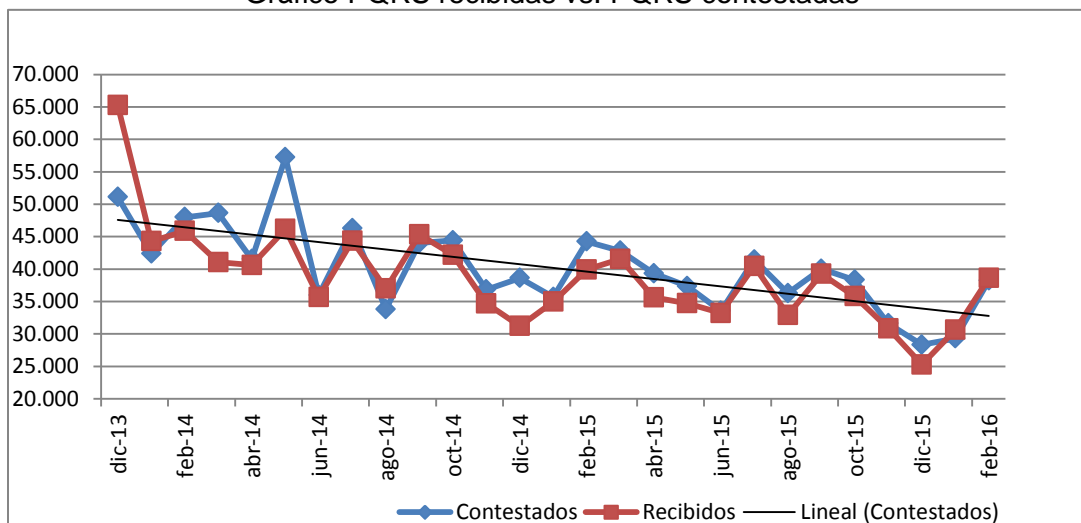
Información Externa

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante el periodo, Colpensiones recibió un total de 125.372 PQRS, y ha gestionado 127.447, reportando como solicitudes pendientes un total acumulado de 26.182 al corte del 29 de febrero de 2016.

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año (2015) es de 35.299 y de PQRS contestadas es de 36.987 (Ver Gráfico).

Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas



Frente a la calidad de las respuestas, en el periodo evaluado los puntos de atención asociados a las ocho (8) regionales han revisado las respuestas de 28.351 PQRS

emitidas por los agentes de servicio, revisión que se ha efectuado de manera previa a la entrega de la comunicación al ciudadano.

La siguiente tabla muestra la cantidad de PQRS evaluadas por mes en cada una de las regionales.

Cantidad de PQRS evaluadas de Noviembre 2015 a Febrero 2016

Regional	PQRS evaluadas				
	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Enero 2016	Febrero 2016	Total
Reg. Antioquia	616	502	856	968	2.942
Reg. Bogotá	1.492	1.229	1.392	1.611	5.724
Reg. Caribe	1.131	981	1.415	1.067	4.594
Reg. Centro	1.294	1.193	794	1.520	4.801
Reg. Eje Cafetero	346	298	276	348	1.268
Reg. Occidente	616	610	1.155	1.333	3.714
Reg. Santanderes	510	365	741	1.096	2.712
Reg. Sur	700	633	520	632	2.485
Total	6.705	5.811	7.260	8.575	28.351

Fuente: Gerencia PQRS

Entrega ISS-Colpensiones

En relación con la entrega de la serie documental “expediente pensional” incluidos en nómina del P.A.R. ISS a Colpensiones, se adelantó la validación física de 3.071 expedientes, de los cuales 2.886 fueron recibidos por Colpensiones que corresponde al 94%, de lo revisado en el periodo. A continuación se detalla la recepción de expedientes mes a mes:

Avance de revisión expedientes físicos correspondientes al 1.011.14 registros incluidos en nómina

FECHA DE REVISIÓN	CARPETAS REVISADAS	RECIBIDAS	NO RECIBIDAS
Noviembre 27 de 2015	414	371	43
Diciembre 11 de 2015	520	483	37
Enero 08 de 2016	511	482	29
Enero 22 de 2016	528	487	41
Febrero 05 de 2016	512	495	17
Febrero 19 de 2016	586	568	18
TOTALES	3071	2886	185

Fuente: Grupo traspaso

Encuesta de Percepción de la Calidad del servicio ofrecido por Colpensiones en el año 2015

- En el mes de noviembre se finalizó la aplicación de la encuesta de percepción de calidad aplicada para los siguientes segmentos de la entidad. Afiliados, Pensionados y Empleadores. Para efectos de la elaboración de los planes de mejoramiento correspondientes, se realizaron jornadas de presentación detallada de los resultados con las vicepresidencias y gerencias impactadas de manera directa, las cuales se adelantaron entre noviembre y diciembre de 2015. De igual manera los resultados consolidados fueron presentados al comité de dirección y a la Junta Directiva.

Comunicación Externa

- La implementación de la redes sociales en Colpensiones se inició creando una cuenta en twitter, como medio de comunicación externo para ofrecer a los ciudadanos un espacio de interacción virtual en donde puedan acceder a información útil, oportuna y veraz.

Los resultados del periodo fueron:

Productos Redes Sociales	Nov	Dic	Ene	Feb
Publicaciones en twitter	230	240	209	180
Respuesta a preguntas de Twitter	47	0	6	4
Publicaciones en Facebook	22	22	18	18
Publicaciones trinos pedagógicos	0	210	12	6
Total productos redes sociales	299	472	245	208

Fuente: Grupo Comunicaciones

- En desarrollo de la estrategia para generar relacionamiento con la ciudadanía, se adelantó la audiencia pública de rendición de cuentas del sector.

DIFICULTADES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Si bien se adelantaron planes de acción para resolver PQRS, aún se presenta un volumen de radicados pendientes de respuesta.
- La generación automática del certificado de devengados y deducidos que se expide tanto en página web como en el PAC se encuentra deshabilitado, esto debido a una falla tecnológica que genera el valor de manera errada. Este certificado de acuerdo a la instrucción de la Gerencia de Nómina se expide previa solicitud a través de radicación en Bizagi y es generado directamente por dicha Gerencia; el ajuste del archivo se realizó y se encuentra en fase de pruebas para la certificación final por parte del área funcional.

- Se identifican series documentales pendientes de entrega por parte del PAR ISS, tales como derechos de petición y tutelas, resoluciones y actos administrativos, (estos documentos hacen referencia a los actos administrativos expedidos por el extinto ISS y que corresponden a los pagos de Costas Procesales), y tarjetas de reseña.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Adelantar la actualización de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.
- Aplicar la evaluación de desempeño al personal que aun no cuenta con dicha valoración.
- Asegurar la aprobación y publicación de la documentación diseñada para el desarrollo de cada una de las estrategias definidas en la Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones – PIPHTC.
- Realizar las acciones necesarios para la medición del clima organizacional en Colpensiones durante la vigencia.
- Definir los indicadores de efectividad que permitan medir el impacto de la gestión organizacional.
- Culminar el proceso de sensibilización y capacitación sobre las TRD y Gestión Documental en COLPENSIONES, identificando las personas que hacen falta por culminar el curso y haciendo el seguimiento respectivo hasta que lo termine la totalidad de los servidores de la empresa.
- Dar continuidad a la estrategia de calidad de las respuestas de las PQRS en los PAC Colpensiones, mejorando la muestra que se utiliza del 10%, de modo que se tomen PQRS de forma aleatoria y no a discreción del Jefe de la Oficina.
- Documentar los procesos de mejora que se derivan de las inconsistencias detectadas dentro de la estrategia de medición de calidad de las respuestas a las PQRS.
- Implementar acciones que permitan culminar la recepción de las series documentales pendiente de entrega por parte del PAR ISS, a fin de culminar con dicho proceso.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Directora Oficina Nacional de Control Interno