

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

Judith Alejandra Vargas López
Directora Oficina Nacional de Control Interno

Período Evaluado: Marzo a Junio de 2016

Fecha de Elaboración: 11 de julio de 2016

Informe OCI-2016-031

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

Se realizó el acto público de la firma del Pacto de Integridad y Transparencia el 6 de abril de 2016 en la Biblioteca Virgilio Barco, al cual asistió el Secretario de Transparencia de la Presidencia de la República, delegados de la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Defensoría del Pueblo y algunos representantes legales de contratistas y empleadores estratégicos, quienes suscribieron el Pacto de Integridad y Transparencia comprometiéndose con esta labor que tiene Colpensiones en prevenir y luchar contra la corrupción.

En desarrollo de la iniciativa denominada “Actualización de los Códigos de Ética y Buen Gobierno” que hace parte del plan de acción 2016, se elaboró el proyecto de documento Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno de la Entidad, y se encuentra pendiente de la aprobación por parte de la junta directiva.

Adicionalmente, en desarrollo del proceso de Inducción Corporativa, se realizaron 4 sesiones en las cuales se socializaron los principios y valores institucionales de la Entidad, con una participación de 128 servidores.

Se tiene habilitada la Línea de Integridad y Transparencia en la página web de la Entidad con el fin de tener conocimiento sobre presuntos eventos de corrupción o fraude, y se dispone también del buzón telefónico de Integridad y Transparencia (018000 518500); adicionalmente se adelanta el diseño de la campaña de sostenimiento para continuar promoviendo el uso de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia a los ciudadanos.

Desarrollo del Talento Humano

La Vicepresidencia de Talento Humano adelantó capacitaciones en diversos temas para los Trabajadores Oficiales y Trabajadores en Misión, entre los que se destacan las siguientes: Actualización en Procedimientos Defensa Judicial, Capacitación Comunicaciones Unificadas, Capacitación version 5.0 del sistema liquidador de Reconocimiento, Certificación BEPS, Sistema de Cobro, Socialización de los instructivos para la sustanciación en la línea manual de decisión de prestaciones económicas y Socialización plan estratégico institucional 2015-2018.

Se ejecutaron las actividades previstas en el programa de Bienestar Laboral para la Estrategia “Vida Saludable” y para los Ejes deportivo, protección, recreativo y cultural, así como las actividades del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre las que se destacan el programa “Tu me cuidas, Yo te cuido” que incluyen actividades deportivas, así como opciones alimenticias sanas, orientadas a promover hábitos de vida saludables.

Por solicitud de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, se llevaron a cabo reuniones con la Gerencia de Gestión de Talento Humano para revisar y ajustar las funciones definidas inicialmente para esta Vicepresidencia. Una vez realizada la revisión y ajustes, se expidió la Resolución 263 del 04 de Mayo de 2016, por medio de la cual se modificó el Manual de Funciones y Competencias Laborales en lo concerniente a las funciones específicas del Macroproceso de “Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos”. Para lo anterior, La Gerencia de Gestión de Talento Humano está adelantando la construcción de las fichas individuales de manual de función, para su envío a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

En cuanto a evaluación del desempeño, en el año 2015 se incluyó en el proceso de evaluación a 1.035 servidores, de los cuales el 2% (20 servidores) no realizaron su autoevaluación.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

Con el fin de divulgar a los funcionarios los cambios efectuados en el Plan Estratégico Institucional, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos definió conjuntamente con la Oficina de Comunicaciones, una campaña denominada “*Direccionamiento Estratégico dentro del marco de Fortalecimiento Institucional 2015 – 2018*”, en la que se han efectuado entre otras las siguientes actividades:

- Realización de dos (2) jornadas de socialización para los servidores públicos del nivel central.
- Realización de jornadas de socialización en las ocho (8) Gerencias Regionales
- Publicación en marzo de 2016, en el aplicativo SAVIA, del video “*Planeación Estratégica Institucional 2015-2018*” con el propósito de dar conocer a los servidores de las áreas misionales (incluyendo trabajadores en misión) los antecedentes y las actividades efectuadas para llevar a cabo la actualización de los componentes del plan estratégico institucional. Con corte al mes de junio de 2016, el video fue debidamente visualizado por 774 servidores de las Gerencias Nacionales de Reconocimiento, Nómina, Operaciones RPM, Defensa Judicial, y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Nuevos Proyectos e Iniciativas

En el periodo evaluado ingresaron nuevos proyectos e iniciativas al Plan de Acción 2016 de la Entidad, a continuación se relacionan:

P / I	Proyecto / Iniciativa
P	Implementar la operación que permita el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS
I	Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
I	Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública
I	Instrumentos de confianza, integridad y transparencia
I	Actualizar los códigos de ética y buen gobierno
I	Actualización de los contratistas de Colpensiones en el SIGEP para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública

Proyectos del Fortalecimiento Institucional

Adicionalmente, en desarrollo del proceso de fortalecimiento institucional y para la implementación de los procesos definidos en la cadena de valor, se formularon los siguientes proyectos definidos por grupos de prioridad:

Grupo 1

- Gestión de Proyectos
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Gestión de Desarrollo del Talento Humano
- Administración de Sistemas de Gestión
- Gestión de Riesgos y seguridad de la información
- Gestión de Relaciones TI con el Negocio
- Direccionamiento Legal
- Monitoreo y control
- Gestión del cambio

Grupo 2

- Gestión de los Procesos Ordinarios
- Gestión de Medicina Laboral
- Gestión de Inversiones
- Gestión de Bienes y servicios
- Gestión Financiera
- Gestión de Estandarización
- Modelo de Regionalización
- Gestión de las Cuentas Individuales
- Administración de solicitudes

Grupo 3

- *Gestión de Cartera*

Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Se elaboró y publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en página Web de la Entidad, así como el primer seguimiento con corte a 30 de abril de los proyectos e iniciativas que conforman el PAAC.

Sobre la ejecución de los proyectos e iniciativas del plan de acción, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos realiza seguimiento mensual y con respecto a los proyectos del fortalecimiento institucional se realiza seguimiento semanal.

Modelo de Operación por Procesos

Con el objetivo de avanzar en la planeación de la implementación de la Reorganización Institucional, se conformó en marzo de 2016 un equipo de trabajo compuesto por la

Presidencia, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos y la Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos. Se definió un plan de trabajo con las etapas y proyectos clave que deben ser desarrollados para efectuar los cambios en la operación de Colpensiones, fijando una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida, que fue formalizada en el Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo el 11 de marzo de 2016.

En la priorización se definieron tres grupos:

- El Grupo uno (1) inició la planeación de proyectos en marzo de 2016, este grupo se encuentra conformado por los procesos de: Gestión de Proyectos, Gestión del Talento Humano, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Desarrollo del Talento Humano, Gestión de Procesos, Administración de Sistemas de Gestión, Gestión de Riesgos y Seguridad de La Información, Gestión de Relaciones TI con el Negocio, Direccionamiento Legal, Monitoreo y Control, Gestión del Cambio y Gestión de Comunicaciones.
- El Grupo dos (2) lo conforman los procesos de: Gestión de los Procesos Ordinarios, Gestión de Medicina Laboral, Gestión de Inversiones, Gestión de Bienes y servicios, Gestión Financiera, Gestión de Estandarización, Modelo de Regionalización, Gestión de las Cuentas Individuales, Administración de solicitudes, Gestión del Modelo de Atención , Orientación y Asesoría, y Gestión de Nómina de Pensionados.
- En el Grupo tres (3) solo se encuentra por ahora Gestión de Cartera

Con respecto al mejoramiento de procesos actuales tanto en los automatizados a través del BPM bizagi como en la documentación establecida en el Sistema Integrado de Gestión, el avance se presenta a continuación:

Avances en el mejoramiento de procesos en BPM bizagi

Proceso -Trámite	Nº Trámites	Nº Implementaciones realizadas
BEPS	6	18
Correspondencia	2	5
Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros	1	3
Gestión de Ingresos y Egresos	1	1
Gestión de Reconocimiento y Pago	3	17
Gestión Jurídica	3	16
Modulo de radicación	1	1
Notificación Personal	1	1
Solicitud de Requerimientos	2	3
Total General	20	65

Nuevos procesos en BPM bizagi

Proceso -Trámite	Nº Trámites	Nº Implementaciones realizadas
Documentos en Tránsito	1	2
Gestión de Reconocimiento y Pago	3	6
Gestión Jurídica	1	1
Total General	5	9

Con relación a Modificaciones / Actualizaciones a procesos SIG, durante el periodo evaluado se realizaron 99 modificaciones a los documentos de los procesos SIG, con la siguiente distribución: 78 documentos creados y 21 documentos actualizados.

Estructura Organizacional

Los decretos de estructura y planta de personal que soportan la Reorganización Institucional de Colpensiones se encuentran en proceso de revisión, para lo cual se han generado varias reuniones de trabajo. De otra parte, atendiendo la solicitud del Comité Intersectorial de Pensiones y Riesgos BEPS frente a la posibilidad de disminuir los costos de la planta de personal que atiende el Servicio de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, durante marzo y abril de 2016 se realizaron ajustes a la propuesta de nueva estructura organizacional y de planta de personal, y al Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Indicadores de Gestión

En desarrollo del programa de Fortalecimiento Institucional, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos se encuentra apoyando a las áreas de la empresa en la revisión, definición y/o ajuste de los indicadores, mediante los cuales se realiza monitoreo y seguimiento a la gestión de los procesos. Como parte del trabajo adelantado por esa Vicepresidencia, a la fecha se está actualizando la metodología de formulación y reporte de indicadores, con el fin de fortalecer la medición sobre el impacto de la gestión institucional.

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

- Revisión y actualización de políticas y objetivos de Gestión Integral del Riesgo, roles y responsabilidades, y metodología para la identificación, análisis, valoración y monitoreo de los riesgos en el marco del Fortalecimiento Institucional que se encuentra adelantando la entidad; producto de la ejecución de las citadas actividades se cuenta con un documento preliminar de Manual de Administración Integral de Riesgos el cual se encuentra en etapa de validación.
- Actualización de los mapas de riesgos de los procesos que hacen parte de la nueva cadena de valor definida en el marco del Fortalecimiento Institucional, de acuerdo con el cronograma establecido en las fichas de cada uno de los proyectos formulados.

- Monitoreo de los perfiles de riesgos operativos y de infidelidad de acuerdo con las revisiones y actualizaciones a los riesgos identificados durante el primer semestre de 2016.
- Creación grupos de contacto permanentes para seguimiento a los eventos de riesgo en tiempo real, entre los cuales están: Contingencias Regionales, Supercades, Incidente Comunicaciones y Grupo Apoyo (para los fines de semana).
- Monitoreo de las acciones correctivas y preventivas definidas en los planes de acción formulados derivados del proceso de seguimiento a los mapas de riesgos y/o eventos de riesgo materializados; corte a 30 de junio, se cuenta con 23 planes de acción en estado abierto y 10 en estado cerrado.
- Ejecución de las actividades establecidas en la Iniciativa “*Gestión del Riesgo de Corrupción*” en lo relacionado con construcción del mapa de riesgos de corrupción, monitoreo y revisión y seguimiento.
- Con respecto al Plan de Continuidad del Negocio – PCN, se realizó la Actualización de las matrices BIA (Gestión de Proyectos, Administración de Sistemas de Gestión, Gestión de Riesgos, Gestión de Relaciones TI con el Negocio, y Gestión de Bienes y Servicios).

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

- Monitoreo del riesgo de Lavado de Activos/Financiación del Terrorismo a través de la comparación entre el riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados, identificándose que el perfil de riesgo se mantiene en el mismo nivel de la medición anterior.
- Presentación periódica a la UIAF del “Reporte sobre productos ofrecidos”, y del “Reporte de Operaciones Sospechosas”.
- Realización de capacitación sobre el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo a los funcionarios de la entidad a través de la plataforma virtual SAVIA, mediante el curso “Campaña de Gestión de Riesgos – SARLAFT”
- Análisis de la firma de un convenio con la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF que permita a Colpensiones el fortalecimiento en la definición y aplicación de controles efectivos frente a los riesgos de LA/FT de fraude y corrupción.

SARM - Sistema de Riesgos de Mercado:

- Construcción de la propuesta de Régimen de Inversiones para el portafolio de la Administradora.
- Apoyo en el proyecto de decreto que plantea el traslado de recursos del Programa de Subsidio al Aporte para Pensión (PSAP) al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) en la evaluación del portafolio del régimen subsidiado de vejez contra los aportes en subsidios realizados por los ciudadanos que pertenecieron a este programa.

- Presentación de la metodología de valoración para los títulos BEPS emitidos por Colpensiones y el estado actual frente a Positiva S.A a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Apoyo desde el punto de vista de gestión y administración de riesgo, en los regímenes de inversiones para BEPS y la administradora.

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Actualmente la metodología de autoevaluación se aplica con frecuencia semestral, por lo tanto este tema no aplica para el periodo evaluado.

Se elaboró y publicó en página web Institucional, el informe de seguimiento al Plan de Acción con corte al 30 de marzo de 2016. Igualmente, se publicó en junio de 2016 el primer informe trimestral de cumplimiento a la sentencia T-774-15 de la Corte Constitucional, mediante la cual considera superado del Estado de Cosas Inconstitucional e imparte nuevas órdenes a Colpensiones.

Se elaboró documento referencia para capacitación en la plataforma virtual SAVIA “Fomento de la Cultura del Autocontrol” por parte de la Oficina de Control Interno, la cual se espera socializar a través de esta herramienta, entre los meses de agosto y septiembre de 2016.

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Aprobación del plan de auditorías por parte del Comité de Auditoría.

Realización y presentación oportuna de informes requeridos por entes externos en ejecución del Plan Anual de Auditoría 2016 y cumplimiento de la normatividad vigente.

Coordinación para la atención de los requerimientos realizados por la Comisión Auditora de la Contraloría General de la República, en virtud de la ejecución de la Auditoría Integral vigencia 2015.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Durante el periodo evaluado la Oficina de Control Interno adelantó seguimiento, con corte al 31 de marzo de 2016, a las acciones de mejoramiento suscritas con los responsable de los procesos, incluyendo las establecidas con la Contraloría General de la República. Producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, se formularon 11 planes de mejoramiento con los responsables de la ejecución de los procesos.

Se presentó al Subcomité de procesos del SIG, a comienzos del mes de junio, las modificaciones del proceso relacionadas con la redefinición y actualización de las reglas de negocio y la inclusión de nuevas actividades que se hacen de manera automatizada a través del aplicativo Autoaudit.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información Interna

Tablas de Retención Documental (TRD):

En sesión del día 29 de Marzo de 2016 del Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación, se autoriza la convalidación de las Tablas de Retención Documental (TRD) por parte de la Dirección General del AGN, esta convalidación se realiza para la versión 1 del instrumento archivístico.

El resultado del proceso de socialización y sensibilización de las TRD a nivel institucional y desarrollado por medio del Programa de Capacitación de Talento Humano y su aplicativo SAVIA, presento los siguientes resultados:

Estado en SAVIA	No	%
Curso completado	2.101	80%
Registrados	337	13%
Curso en progreso	85	3%
No registrados	78	3%
Encuesta pendiente	31	1%
Total funcionarios	2.632	100%

Fuente: Gerencia Gestión Documental

Por lo anterior, se establece que el 80% de los servidores de la Entidad completaron la capacitación sobre las tablas de retención Documental.

Disposición Final de Documentos: Como resultado del proceso de aplicación de las TRD, se eliminaron un total de 195.718 folios en el transcurso del año 2016, 177.670 del nivel central y 18.048 de oficinas a nivel nacional.

Sistemas de Información

Respecto a la Infraestructura Tecnológica se desarrollan planes de mejoramiento continuo, los cuales permiten mantener la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI. Entre las actividades desarrolladas se destacan:

- Actualización de versiones de software y de sistemas operativos de los componentes, y aprovisionamiento de la infraestructura requerida por diferentes proyectos de tecnología.
- Ejecución de las labores de monitoreo de la plataforma tecnológica
- Ejecución del Plan de Mantenimiento al DRP
- Actualización de versión de los manejadores de Bases de Datos
- Robustecer la seguridad en la plataforma de Escritorios Virtuales.

Sobre la Gestión de Sistemas de Información, se adelantaron desarrollos de soluciones de software a través de nuevas funcionalidades, realizando las siguientes actividades en el periodo evaluado:

- Soporte y mantenimiento de aplicaciones misionales que apoyan la operación diaria de Colpensiones
- Gestión fábricas de desarrollo: Atención a necesidades de desarrollo de software (Especificación, Planeación, Desarrollo, Producción, Pruebas, Revisión funcional y técnica) tanto para RPM como para BEPS.
- Proyectos: SYREYPA (Sistema integrado de recaudo y pagos), y Nueva plataforma de portales propia para la Organización.

Avance en la implementación del aplicativo para la Administración del Sistema Integrado de Gestión

Durante el periodo evaluado, se ejecutó la fase de diagnóstico del proyecto de implementación de la herramienta ISOTOOLS que soportará la gestión de planeación estratégica y el Sistema Integrado de Gestión-SIG. En esta fase, se efectuaron seis (6) reuniones de seguimiento con los líderes de los módulos funcionales de calidad, seguridad de la información, riesgos, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y planeación estratégica.

De la ejecución de las reuniones de entendimiento entre el proveedor de la herramienta y los líderes funcionales se elaboró un documento de análisis documental en el que se registró la metodología utilizada actualmente en la entidad para cada funcionalidad y la propuesta del proveedor para delimitar el alcance de la herramienta. En junio se inició la parametrización de los módulos aprobados por los líderes funcionales y los transversales de talento humano, gestión organizacional y gestor documental.

Comunicación Interna y Externa

En el siguiente cuadro el número de acciones de comunicación realizadas en el periodo evaluado:

Acciones 2016	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Comunicaciones Externas	216	280	289	306	1.091
Comunicaciones Internas	70	60	38	56	224
Total	286	340	327	362	1.315

Entre las acciones de comunicación externa se encuentran: relacionamiento con medios (free press, líderes de opinión), comunicados de prensa, piezas para portales web, afiches, videos, eventos, jornadas educativas, trinos en twitter, publicaciones en facebook, entre otras.

Y entre las acciones de comunicación interna están: piezas gráficas, mailing, fondo de escritorio, corrección de estilo a manuales, instructivos, cartas, pendones, discursos, correos masivos, mensajes SMS, presentaciones ppt, entre otros.

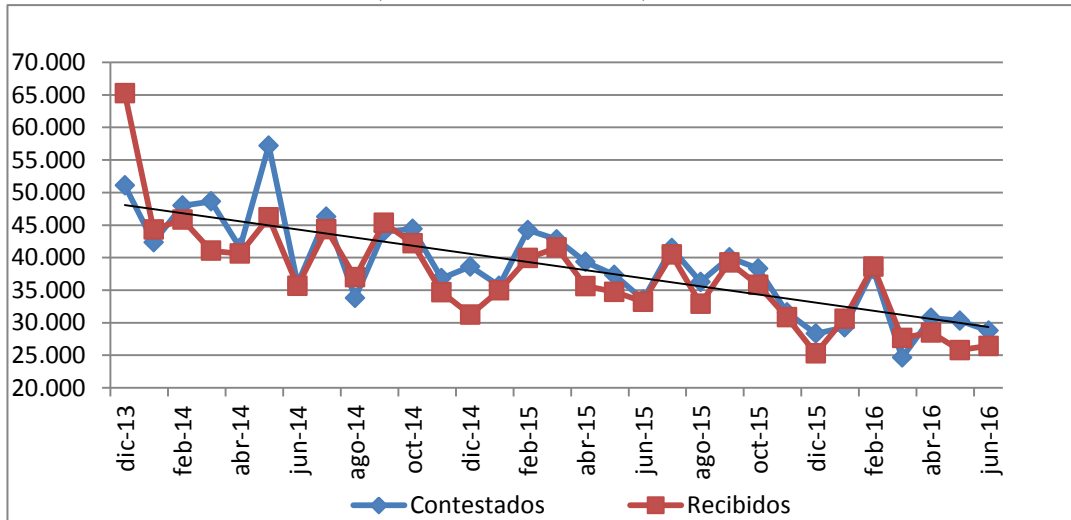
Información Externa

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante el periodo, Colpensiones recibió un total de 108.395 PQRS, y ha gestionado 114.483, reportando como solicitudes pendientes un total acumulado de 20.103 al corte del 30 de junio de 2016.

El promedio mensual de PQRS recibidas por Colpensiones durante el último año (2015) es de 31.958 y de PQRS contestadas es de 33.198.

Gráfico PQRS recibidas vs. PQRS contestadas



Fuente: Gerencia PQRS

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 29.931 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 marzo a junio 2016

Regional	Nº de PQRS evaluadas				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Reg. Antioquia	552	810	885	855	3.102
Reg. Bogotá	1.321	1.772	1.760	1.368	6.221
Reg. Caribe	799	950	1.042	1.206	3.997
Reg. Centro	800	1.050	1.528	1.549	4.927
Reg. Eje Cafetero	336	425	493	519	1.773
Reg. Occidente	739	791	861	951	3.342

Reg. Santanderes	606	572	580	588	2.346
Reg. Sur	508	956	690	599	2.753
Portal Web	263	226	162	819	1.470
Total	5.924	7.552	8.001	8.454	29.931

Fuente: Gerencia PQRS

Entrega ISS-Colpensiones

Se ejecutaron las siguientes actividades en el procedimiento del traslado de la información y archivos del extinto ISS a Colpensiones:

1. Mesas de trabajo, dentro de las cuales se informó por parte del P.A.R.I.S.S. a Colpensiones, el volumen aproximado de 13.679 cajas pendientes por entregar que contienen información y archivos de diferentes series documentales, por lo tanto, a efectos de la entrega y recepción de 10 series documentales cuyo volumen de cajas asciende a 7.536, se acordó cronograma con fecha de inicio 1º de junio y cierre 15 de diciembre de 2016.
2. Suscripción de ayudas de memoria correspondientes a las conciliaciones en cuanto a cantidades de 17 y 13 series documentales.
3. Recepción de 18 series documentales, materializándose su entrega y recepción en la elaboración, socialización y suscripción de 59 actas.
4. Respecto a los expedientes pensionales decididos incluidos en nómina y una vez finalizada la revisión física, al 30 de junio se han conciliado 1.009.330 expedientes como recibidos por Colpensiones, 1.326 aún se encuentran en estado "No recibidos" y los 493 restantes se encuentran en custodia de otras entidades (Positiva, Fiscalía y UGPP), según lo reportado por el P.A.R.I.S.S., para lo cual se solicitará la certificación expedida por cada entidad y dar así por finalizada la conciliación de esta serie documental.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Una vez sea aprobado el Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno por Junta Directiva, se recomienda implementar el mecanismo de socialización para su aplicación por parte de todos los colaboradores de la entidad.
- Culminar la capacitación en la plataforma SAVIA sobre las Tablas de Retención Documental, teniendo en cuenta que falta el 19% del personal.
- Implementar acciones que permitan culminar la recepción de las series documentales y expedientes pensionales pendiente de entrega por parte del PAR ISS, a fin de culminar con dicho proceso.
- Formalizar el proceso de entrega de funciones a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia Comercial.
- Continuar la mejora en la definición de los controles asociados a los riesgos identificados.

- Si bien se adelantaron planes de acción para resolver PQRS, aún se presenta un volumen de radicados pendientes de respuesta.
- Formular y reportar los avances de los planes de mejoramiento de manera oportuna.

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Directora Oficina Nacional de Control Interno