

Informe Definitivo de Auditoría

NOMBRE DEL PROCESO	Reconocimiento de Prestaciones Económicas
LIDER DE PROCESO	Dra. VILMA LEONOR GARCÍA PABÓN Subdirectora de Prestaciones Económicas
AUDITORES	PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO Asesor Control Interno JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Técnico Administrativo JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Diciembre de 2020

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar las actividades realizadas en desarrollo de los procedimientos establecidos para el proceso de Reconocimiento de Prestaciones Económicas, por parte de los responsables de su ejecución y seguimiento a los respectivos mapas de riesgos.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Revisión, evaluación y seguimiento de las solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones económicas radicadas en el periodo comprendido entre el 1° de abril de 2019 hasta el 31 de agosto de 2020.

FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)

La evaluación que se realizó, partió de una muestra técnicamente seleccionada de un universo de 390 casos presentados en el periodo 1° de abril de 2019 al 31 de agosto de 2020, de la siguiente manera:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	390
Error Muestral (E)	1%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

Z = Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E = Error de muestreo
N = Tamaño de la población
P = Proporción estimada

Se procedió a determinar la muestra estadística utilizando la fórmula de poblaciones finitas, con un tamaño de población de 390 y un error muestral del 1%, nivel de confianza del 95% y una distribución normal (Z) de 1.960; con los anteriores datos se arrojó un resultado de 321 casos a evaluar, tal como se muestra a continuación:

		CONTROL INTERNO PAPELES DE TRABAJO		Código: Versión: 1 Fecha de aprobación:
PROCESO A UDITADO:		RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS		FECHA: Octubre de 2020
AUDITORIA PROGRAMADA: <u> x </u>		AUDITORIA ESPECIAL: <u> </u>		
 CÁLCULO DE LA MUESTRA				
FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA (Control Interno) Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población				
Proceso		RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS		
Sujeto ó Punto de Control:		Subdirección de Prestaciones Economicas		
Cálculo de la muestra para:		Tramites de reconocimiento de prestaciones economicas		
Período Evaluado:		1º de abril de 2019 al 31 de agosto de 2020		
Preparado por:		Control Interno		
Fecha:		Octubre de 2020		
Revisado por:		Paulo Emilio Morillo Guerrero		
Fecha:		Octubre de 2020		
INGRESO DE PARÁMETROS				
Tamaño de la Población (N)	390	TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 1825 Muestra Óptima 321		
Error Muestral (E)	1%			
Proporción de Éxito (P)	5%			
Nivel de Confianza	95%			
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.960			
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$				
Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$				
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P				
Fuente: Control Interno, Fondo de Previsión del Congreso de la Republica 2020				
AUDITOR: Paulo Morillo, Julie Fandiño, William Ruiz				

Una vez seleccionada la muestra, se efectuaron entrevistas, solicitudes de información,

verificaciones documentales a ciertos expedientes de solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas junto con sus documentos anexos. Igualmente, se realizó la revisión al cuadro de control de términos dispuesto por la Subdirección, como herramienta de control de las resoluciones de prestaciones.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

PROCEDIMIENTOS

Para la presente auditoría, la Oficina de Control Interno procedió a realizar una revisión de los procedimientos del proceso de Reconocimiento de Prestaciones Económicas que se encontraban publicados en la nube del Sistema de Gestión de la Calidad, adoptado por la Entidad. Como resultado de esta revisión, presentamos a continuación los siguientes hallazgos:

HALLAZGO NO. 1. – PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS CODIGO: PRO-RPE-006

Dentro del Procedimiento para el Reconocimiento de Auxilios Funerarios se pudo evidenciar que en las actividades mencionadas en el punto número “7. *DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO*”, no se encuentran inmersos los controles mencionados en el punto “8. *CONTROLES EXISTENTES*”.

Adicionalmente no se relacionan dentro del procedimiento, los controles correspondientes a los mapas de riesgos de la Subdirección de Prestaciones Económicas asociados con auxilios funerarios, esto impide que se pueda llevar un control adecuado sobre las actividades desarrolladas en el procedimiento.

Se recomienda mantener actualizada la nube del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que con esto se estará garantizando la divulgación y uso permanente de los procedimientos por parte de los funcionarios y contratistas que intervienen en el proceso, pues se evidencia que en la nube se encuentra el Procedimiento para el Reconocimiento de Auxilios Funerarios aprobado 20/12/2019 y no el de fecha 28/07/2020.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

HALLAZGO NO. 2. – PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN PRO-RPE-009 VERSIÓN 7

Se pudo evidenciar que las actividades de control No. 1 y 2 del punto “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*” no se encuentran vinculadas en el punto “7. *Desarrollo del Procedimiento*”, igualmente estas mismas acciones de control mencionadas no están asociadas cómo actividades de control en el mapa de riesgos de gestión del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas MAP-RPE-001 V.12. Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e independiente del desarrollo de las actividades.

Posteriormente, no se observa dentro del punto “A) *Historial de cambios*”, las modificaciones con su justificación para la inclusión del control “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*”, modificando un archivo del Sistema de Gestión de la Calidad, sin las revisiones, aprobaciones y autorizaciones correspondientes, lo que podría conllevar a una no conformidad mayor para el SGC.

HALLAZGO NO. 3 – PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES PRO-RPE-010 VERSIÓN 6

Se pudo evidenciar que las actividades de control No. 1, 2 y 8 del punto “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*” no se encuentran vinculadas en el punto “7. *Desarrollo del Procedimiento*”, igualmente estas mismas acciones de control no están asociadas cómo actividades de control en el mapa de riesgos de gestión del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas MAP-RPE-001 V.12. Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e independiente del desarrollo de las actividades.

Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

independiente del desarrollo de las actividades.

Adicionalmente, no se observa dentro del punto “A) *Historial de cambios*”, las modificaciones con su justificación para la inclusión del control “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*”, modificando un archivo del Sistema de Gestión de la Calidad, sin las revisiones, aprobaciones y autorizaciones correspondientes, lo que podría conllevar a una no conformidad mayor para el SGC.

HALLAZGO NO. 4. – PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PRO-RPE-013 VERSIÓN 7

Se pudo evidenciar que las actividades de control No. 1 y 2 del punto “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*” no se encuentran vinculadas en el punto “7. *Desarrollo del Procedimiento*”, igualmente estas mismas acciones de control no están asociadas como actividades de control en el mapa de riesgos de gestión del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas MAP-RPE-001 V.12. Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e independiente del desarrollo de las actividades

Posteriormente, no se observa dentro del punto “A) *Historial de cambios*”, las modificaciones con su justificación para la inclusión del control “8.1 *Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento*”, modificando un archivo del Sistema de Gestión de la Calidad, sin las revisiones, aprobaciones y autorizaciones correspondientes, lo que podría conllevar a una no conformidad mayor para el SGC.

HALLAZGO NO. 5. – PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE VEJEZ PRO-RPE-012 VERSIÓN 6

Después de revisarse el punto “7. *Desarrollo del procedimiento del procedimiento*” para el reconocimiento de vejez PRO-RPE-012 Versión 6, donde se encuentran las actividades que deben ejecutarse para el proceso, se observa que hace falta incluir una actividad que incluya la gestión de las solicitudes radicadas a través de la página web de la Entidad; la anterior actividad se encuentra incluida en los demás procedimientos

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

dispuestos por el proceso para los demás tipos de pensión (jubilación, sobrevivientes e invalidez).

La SPE en su respuesta al informa preliminar manifiesta que *“el procedimiento fue modificado incluyendo la actividad para radicar las solicitudes a través de la página Web, pero está pendiente de ser formalizado con el área de Calidad”*

HALLAZGO NO. 6. – PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE RETROACTIVOS CODIGO: PRO-RPE-008 VERSIÓN 3

Se pudo evidenciar que en el procedimiento en el punto **“6. Desarrollo del Procedimiento”** no se encuentran incluidos los controles del punto **“8.1 Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento”**.

Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e independiente del desarrollo de las actividades.

Adicionalmente, no se observa dentro del punto **“A) Historial de cambios”**, las modificaciones con su justificación para la inclusión del control **“8.1 Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento”**, modificando un archivo del Sistema de Gestión de la Calidad, sin las revisiones, aprobaciones y autorizaciones correspondientes, lo que podría conllevar a una no conformidad mayor para el SGC.

Por lo anterior, se solicita que este hallazgo se incluya en el plan de mejoramiento a suscribir, para subsanar lo observado.

HALLAZGO NO. 7. – PROCEDIMIENTO PARA LA PARA LA LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS PARCIALES Y DEFINITIVAS CODIGO: PRO-RPE-003 VERSIÓN 9

Se pudo evidenciar que en el procedimiento en el punto **“7. Desarrollo del Procedimiento”** no se encuentran incluidos los controles del punto **“8.1 Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento”**.

Es de recordar que los controles establecidos para los procedimientos deben estar incluidos dentro del flujo de actividades del proceso, con su responsable de aplicarlo, el tiempo establecido y el registro correspondiente y no como un elemento aparte e independiente del desarrollo de las actividades.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Por lo anterior, se solicita que este hallazgo se incluya en el plan de mejoramiento a suscribir, para subsanar lo observado.

HALLAZGO NO. 8. - PROCEDIMIENTOS Y SUS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN

En cuanto a la lista de distribución como elemento de difusión del procedimiento, se observó que se está incluyendo en esta la lista a los nombres de los funcionarios sin tener en cuenta el estatus de temporalidad que tienen en la entidad, lo que conllevaría a modificaciones de los procedimientos cuando ellos se separen de la entidad. Por lo anterior, solamente se deben incluir en estas listas de distribución los cargos de los responsables o de a quien es objeto de conocimiento del procedimiento.

Lo anterior se observó en los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para el Reconocimiento de Auxilios Funerarios
2. Procedimiento para el Reconocimiento de Pensión de Vejez

Por lo anterior se solicita ajustar los procedimientos excluyendo los nombres de los contratistas y colocando en forma general “Profesionales de apoyo al proceso”, entendiendo como profesionales de apoyo al de la misma entidad que en algún momento apoyen o asesoren al proceso cuando sea necesario o personal externo.

HALLAZGO NO. 9. – FORMALIZACIÓN DE FORMATO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Adicionalmente, dentro del punto “**9. FORMATOS Y ANEXOS**” se encuentra un “**Cuadro EXCEL de Control de términos**”, que no existe dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicionalmente, dentro del punto “**9. FORMATOS Y ANEXOS**” de los procedimientos del Proceso de Reconocimiento de Prestaciones Económicas, se encuentra un “**Cuadro EXCEL de Control de términos**”, que no existe dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Por lo anterior, se debe formalizar como documentación del SGC, para que se pueda hacer exigible su utilización, dentro del sistema.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

MAPAS DE RIESGOS

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN

HALLAZGO NO. 10. – MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN VERSIÓN 12

Dentro del mapa de Riesgos de Gestión Versión 12 no se encuentran incluidos todos los 7 controles con sus acciones y sus registros, relacionados con el **Procedimiento para la Para la Liquidación de Cesantías Parciales y Definitivas CODIGO: PRO-RPE-003 Versión 9**; tampoco los 12 controles incluidos en el **Procedimiento para la Para la Liquidación de Cesantías Parciales y Definitivas CODIGO: PRO-RPE-003 Versión 9** y tampoco el control con sus acciones y sus registros, relacionados con el **Procedimiento para la Elaboración Y Liquidación de Retroactivos CODIGO: PRO-RPE-008 Versión 3**

Se deben incluir estos controles con sus acciones, responsables y registros, con el objeto de mitigar la materialización de riesgos.

Por lo anterior, se solicita que este hallazgo se incluya en el plan de mejoramiento a suscribir, para subsanar lo observado.

INDICADORES DE GESTIÓN

Para el año 2020, el área auditada, cuenta con los siguientes indicadores que han sido referenciados con alguna observación por parte de la Oficina de Control Interno:

1. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
DE PROCESO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN (VEJEZ, JUBILACION, SOBREVIVIENTES, INVALIDEZ, PENSION FAMILIAR, INDEMNIZACIONES)	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE PENSIONES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO (TÉRMINO 88 DÍAS HABILES)}}{\text{Nº DE PENSIONES RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO}} * 100$	CUATRIMESTRAL	88 DÍAS HÁBILES

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

El objetivo de este indicador es medir *“la eficacia en la resolución de solicitudes de pensión de vejez, jubilación, sobrevivientes, invalidez, pensión familiar e indemnizaciones en el término establecido de 88 días hábiles”* a través de la relación

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

matemática entre el número de resoluciones de pensión que debieron salir en el periodo sobre el número de pensiones radicadas que deben salir en el periodo multiplicado por 100.

HALLAZGO NO. 11. – INDICADOR DE OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN

La unidad de medida de la meta establecida para el indicador (88 días hábiles) no corresponde a la unidad de medida resultado del cálculo que se efectúa en la relación matemática del indicador (porcentaje), por lo tanto, se hace necesario ajustar la meta para que el parámetro de medición sea homogéneo al indicador.

2. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE AUXILIOS FUNERARIOS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
DE PROCESO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE AUXILIOS FUNERARIOS	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE AUXILIO FUNERARIO QUE DEBÍAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{Nº DE SOLICITUDES DE AUXILIO FUNERARIO RADICADAS QUE DEBIAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}} \times 100$	MENSUAL	100%

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

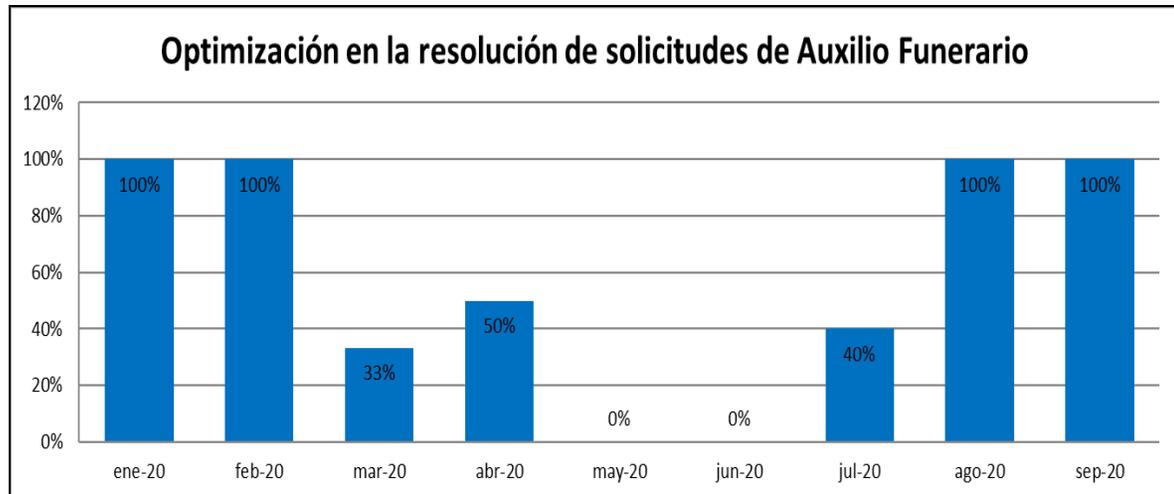
El indicador tiene la finalidad de medir “*la eficacia en la resolución de solicitudes de Auxilio Funerario, las cuales tiene un plazo de 15 días hábiles*”, esto es realizado a través de la relación matemática entre el número de resoluciones de auxilio funerario que debían salir en el periodo sobre las solicitudes de auxilio funerario radicadas y que deben salir en el periodo multiplicado por 100.

HALLAZGO NO. 12. – INDICADOR DE OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE AUXILIOS FUNERARIOS

Después de realizar la revisión de la medición mensual de este indicador se encuentra que hay meses en los cuales la meta no se llega a cumplir en algunos meses de la vigencia 2020 de la siguiente manera: marzo, 33%; abril, 50%; mayo, 0%; junio, 0%; y

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

julio, 40%. Por lo tanto, se maneja un promedio de cumplimiento del indicador del 59% al cierre de septiembre. En la siguiente gráfica se plantea el resultado mensual del indicador:



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

Por lo anterior, se recomienda generar un plan de mejoramiento encaminado a establecer acciones para que en el siguiente periodo a medir de los indicadores no se presente nuevamente un incumplimiento de la meta. Cabe recordar, que en la medición total que se realice a la vigencia no puede presentar un cumplimiento del 100% debido a la serie de incumplimientos que se hayan presentado en el transcurso del año.

HALLAZGO NO. 13. - DIFERENCIA EN TÉRMINOS UTILIZADOS DENTRO DEL INDICADOR PARA MEDIR AUXILIOS FUNERARIOS Y EL CUADRO “CONTROL DE TÉRMINOS PRESTACIONES ECONÓMICAS”

Se evidencia que dentro del indicador de auxilios funerarios los días utilizados en los términos para reconocer la prestación son de 15 días, mientras que en el cuadro control de términos SPE es de 40 días, situación que evidencia falta de control en las mediciones y reportes generados por la Subdirección de Prestaciones Económicas.

Se recomienda ajustar tanto los indicadores como el cuadro de control de términos a las cifras utilizadas dentro del procedimiento para Reconocimiento de Auxilios Funerarios CÓDIGO: PRO-RPE-006.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

3. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
DE PROCESO	OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE CESANTÍAS QUE DEBÍAN SALIR EN EL PERIODO (término 15 días hábiles)}}{\text{Nº DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS RADICADAS QUE DEBÍAN SALIR EN EL PERIODO (15 días hábiles)}} \times 100$	TRIMESTRAL	100%

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

El indicador tiene la finalidad de “medir la eficacia en la resolución de solicitudes de Cesantías, las cuales tiene un plazo de 15 días hábiles” a través de una relación matemática entre el número de resoluciones de cesantías que debieron salir en el periodo sobre las solicitudes de cesantías radicadas que debían salir en el periodo multiplicado por 100.

HALLAZGO NO. 14. – INDICADOR DE OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS

Después de realizarse la revisión de la medición trimestral a este indicador, la Oficina de Control Interno encuentra que se presentó un incumplimiento en la meta establecida para el primer trimestre de 2020 donde se alcanzó el 38% de cumplimiento derivado en solicitudes que fueron gestionados por fuera de los términos de ley; igualmente hasta el cierre del mes de septiembre, el promedio del año del indicador se encuentra en 83%.

Por lo anterior, se recomienda generar un plan de mejoramiento encaminado a establecer acciones para que en el siguiente periodo a medir de los indicadores no se presente nuevamente un incumplimiento de la meta. Cabe recordar, que en la medición total que se realice a la vigencia no puede presentar un cumplimiento del 100% debido a la serie de incumplimientos que se hayan presentado en el transcurso del año.

4. OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SUSTITUCIONES PENSIONALES

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
DE	OPTIMIZACIÓN EN	$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES DE SUSTITUCIONES PENSIONALES QUE DEBIERON SALIR EN EL PERIODO}}{\text{Nº DE SOLICITUDES DE SUSTITUCIONES PENSIONALES RADICADAS QUE DEBÍAN SALIR EN EL PERIODO}} \times 100$	TRIMESTRAL	100%

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

PROCESO	LA RESOLUCIÓN DE SUSTITUCIONES PENSIONALES	PERIODO (término 60 días hábiles) ----- x 100 N° DE SUSTITUCIONES RADICADAS QUE DEBEN SALIR EN EL PERIODO		
---------	--	---	--	--

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

El indicador pretende medir la eficacia en la resolución de solicitudes de sustituciones pensionales, los cuales tiene un plazo de 60 días hábiles, a través de la relación matemática entre número de resoluciones de sustituciones pensionales que debieron salir en el periodo sobre el número de sustituciones radicadas que deben salir en el periodo multiplicado por 100.

HALLAZGO NO. 15. – INDICADOR DE OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SUSTITUCIONES PENSIONALES

Después de realizarse la revisión de la medición trimestral a este indicador, la Oficina de Control Interno encuentra que se presentó un incumplimiento en la meta establecida para el segundo trimestre de 2020 donde se alcanzó el 88% de cumplimiento derivado en solicitudes que fueron gestionados por fuera de los términos de ley; igualmente hasta el cierre del mes de septiembre, el promedio del año del indicador se encuentra en 97%.

Por lo anterior, se recomienda generar un plan de mejoramiento encaminado a establecer acciones para que en el siguiente periodo a medir de los indicadores no se presente nuevamente un incumplimiento de la meta. Cabe recordar, que en la medición total que se realice a la vigencia no puede presentar un cumplimiento del 100% debido a la serie de incumplimientos que se hayan presentado en el transcurso del año.

HALLAZGO NO. 16. - INCUMPLIMIENTO REPORTE A LA URO MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS

Dentro de las estadísticas reportadas por el Grupo de Prestaciones económicas que son soporte de los indicadores, se observan las siguientes solicitudes con términos vencidos que no fueron reportadas como materialización de riesgos a la URO. Es de resaltar que en el Mapa de Riesgos de la Subdirección de Prestaciones Económicas se incluye:

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

*“Incumplimiento de los términos legales de las prestaciones económicas....**CONSECUENCIAS:**
.....2. No obtener el reconocimiento en el tiempo esperado por el peticionario.....**CONTROLES:**
.....5. Revisión semanal de la base de datos en dónde se registran todas las solicitudes que ingresan a la subdirección con el objeto de controlar el vencimiento de términos”.*

Por lo anterior, se impidió la realización de la evaluación y tratamiento efectivo por parte de la Unidad de Riesgo Operativo –URO, sobre los riesgos materializados y sus causas.

- INDICADOR AUXILIO FUNERARIO

La Subdirección de Prestaciones Económicas presenta dentro del indicador de Auxilio Funerario que, en los meses de marzo, abril, mayo y julio, 8 solicitudes contestadas fuera de los términos contemplados en el procedimiento para esta prestación económica.

Radicado Orfeo	Fecha Radicado Orfeo Entrada	Causante				Sustanciador	Fecha Salida SPE	Total días empleados	TÉRMINO PROCEDIMIENTO	FUERA DE TÉRMINO	TIPO DE PRESTACIÓN
	12-03-20	JIMENEZ	DE CROVO	MARÍA	ELENA	Sergio Marentes	04-05-20	33	15	18	AUXILIO FUNERARIO
	13-03-20	LUNA	MORÓN	TRINO	-	Sergio Marentes	04-05-20	32	15	17	AUXILIO FUNERARIO
	17-04-20	CUELLO	PRASCA	HONORIO	JESÚS	Sergio Marentes		59	15	44	AUXILIO FUNERARIO
	07-05-20	VELOSA	SOLANO	DOMINGO	ANTONIO	Julían Mayorga	01-07-20	35	15	20	AUXILIO FUNERARIO
	16-05-20	BOTERO	ARISTIZABAL	CESAR	ALBERTO	Julían Mayorga	27-07-20	18	15	3	AUXILIO FUNERARIO
20203160033812	07-07-20	ORTIZ	PINEDA	HERNAN	ALCIDES	Julían Mayorga	20-08-20	29	15	14	AUXILIO FUNERARIO
20203160034282	08-07-20	OSORIO	GRANADOS	JUAN	DE JESUS	Julían Mayorga	01-09-20	36	15	21	AUXILIO FUNERARIO
20203160039152	27-07-20	CORDOBA	BARAHONA	LUIS	EDUARDO	Julían Mayorga	24-08-20	18	15	3	AUXILIO FUNERARIO

Adicionalmente la Subdirección de Prestaciones Económicas menciona dentro del análisis del indicador que en el mes de junio... **“Se recibieron 3 solicitudes pendientes de resolver, se encuentran dentro de los términos al finalizar el corte.”**, pero como se evidencia dentro del mismo cuadro se encuentran con los términos vencidos, estas situaciones no fueron reportadas como materialización de riesgos a la URO.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Radicado Orfeo	Fecha Radicado Orfeo Entrada	Causante				Sustanciador	Fecha Salida SPE	Total días empleados	TÉRMINO PROCEDIMIENTO	FUERA DE TÉRMINO	TIPO DE PRESTACIÓN
	05-06-20	GONZALEZ	CAÑON	MARIA	CUSTODIA	Duvier López	07-07-20	19	15	4	AUXILIO FUNERARIO
	09-06-20	OSORIO	DE LARA	CARMEN	DEL PILAR	Julián Mayorga	15-07-20	23	15	8	AUXILIO FUNERARIO
	30-06-20	NUÑEZ	JORGE	-	-	Julián Mayorga	27-07-20	18	15	3	AUXILIO FUNERARIO

- INDICADOR AUXILIO DE CESANTÍAS

En el periodo enero – marzo se presentaron 5 solicitudes contestadas fuera de término, no se reportó a la URO como materialización de riesgo.

Radicado Orfeo	Fecha Radicado Orfeo Entrada	Causante				Sustanciador	Fecha Salida SPE	Total días empleados	TÉRMINO PROCEDIMIENTO	FUERA DE TÉRMINO	TIPO DE PRESTACIÓN
	04-02-20	Puentes	-	Luis	Orlando	Sergio Marertes	03-04-20	18	15	3	Cesantías definitivas
	10-03-20	Arroyo	Mora	Germán	-	Sergio Marertes	10-04-20	21	15	6	Cesantías parciales
	11-03-20	Hoyos	Giraldo	Germán	Dario	Sergio Marertes	10-04-20	20	15	5	Cesantías parciales
	11-03-20	Yelandia	Sierra	Margarita	María	Julián Mayorga	21-04-20	26	15	11	Reliquidación Cesantías
	17-03-20	Gustavita	Osorio	Maribel	-	Sergio Marertes	30-04-20	28	15	13	Cesantías parciales

- INDICADOR SUSTITUCIÓN PENSIONAL

En el periodo abril-junio se presentó 1 solicitud contestada por fuera de los términos, situación que no fue reportada como materialización del riesgo a la oficina de la URO.

Radicado Orfeo	Fecha Radicado Orfeo Entrada	Causante				Sustanciador	Fecha Salida SPE	Total días empleados	TÉRMINO DE LEY	FUERA DE TÉRMINO	TIPO DE PRESTACIÓN
20203160031522	30-06-20	PIEDRAHITA	CARDONA	CARLOS	JAIME	Duvier López	05-10-20	66	60	6	SUSTITUCIÓN PENSIONAL

Así mismo, se solicitó a la Unidad de Riesgo Operativo – URO, la información relacionada los reportes realizados por la Subdirección de Prestaciones Económicas como resultado de incumplimientos en términos de trámites de solicitudes de prestaciones económicas. La respuesta allegada por parte de URO fue muy clara afirmando que no se han recibido reportes de materializaciones por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Se observa en el Mapa de Riesgos de SPE, el riesgo No. "3. *INCUMPLIMIENTO de los términos legales de decisión de las prestaciones económicas*".

Por lo anterior, constituye un incumplimiento al numeral 4 de los lineamientos generales de la Política de Administración del Riesgo POL-DEI-002 adoptada por la Entidad.

HALLAZGO NO. 17. – INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO: DIFERENCIAS EN DÍAS HÁBILES ENTRE EL RADICADO INICIAL EN ORFEO Y LA ENTRADA A LA SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS - RADICADO QCD

En el desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos relacionados con el trámite de las diferentes prestaciones económicas, se evidenciaron diferencias en días hábiles entre el radicado inicial de las solicitudes en ORFEO y la llegada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD, observándose incumplimientos de términos establecidos en los procedimientos, evidenciando falta de control en el desarrollo de las actividades para los trámites solicitados.

Ver Anexo:

- Cuadro No. 1- Diferencias en días hábiles entre el radicado inicial en ORFEO y la entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD
- Cuadro No. 6 – Diferencias en días hábiles entre el radicado inicial en ORFEO y la entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD

Como se observó en el cuadro No. 1 correspondiente a la vigencia 2019, se encuentran 38 casos en los que se utilizan de 4 a 26 días hábiles desde la llegada de la solicitud de prestación, radicado ORFEO y el radicado en QCD o entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas, incumpliendo lo establecido en los procedimientos, en los que se establece el término para la realización de dicha actividad.

Adicionalmente, en el cuadro No. 6 correspondiente a la vigencia 2020, se encuentran 43 casos en los que se utilizan de 5 a 33 días hábiles desde la llegada de la solicitud de prestación, radicado ORFEO y el radicado en QCD o entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas, incumpliendo lo establecido en los procedimientos en los que se establece el término para la realización de esta actividad, términos que se muestran a continuación:

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO – CODIGO VERSIÓN	DIAS HÁBILES
TIEMPO ENTRE EL RADICADO ORFEO Y RADICADO QCD	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACION CODIGO: PRO-RPE-009	3
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE SOBREVIVIENTES CODIGO: PRO-RPE-010	4
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE VEJEZ CODIGO: PRO-RPE-012	2
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PRO-RPE-013 Versión 7	2
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS PRO-RPE-004 Versión 9	3
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS PARCIALES Y DEFINITIVAS PRO-RPE-003 Versión 9	2

Por todo lo anteriormente mencionado, se observa falta de supervisión y control por parte del líder del proceso, posibilitando la presentación de incumplimientos de los términos establecidos, para los trámites realizados por los clientes externos de la Entidad.

HALLAZGO NO. 18. – INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO: DIFERENCIAS EN DÍAS HÁBILES ENTRE LA ENTRADA DE LA SOLICITUD A LA SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS - RADICADO QCD Y LA ENTREGA DE LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN AL SUSTANCIADOR

En el desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos relacionados con el trámite de las diferentes prestaciones económicas, se evidenciaron diferencias en días hábiles entre la entrada de la solicitud a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD y la entrega de la solicitud de prestación al sustanciador, lo anterior evidenciándose falta de control en el desarrollo de las actividades para los trámites solicitados.

Ver Anexo:

- Cuadro No. 2 – Diferencias en días hábiles entre la entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD y la entrega de la solicitud de Prestación al sustanciador
- Cuadro No. 7 – Diferencias en días hábiles entre la entrada a la Subdirección de

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Prestaciones Económicas - radicado QCD y la entrega de la solicitud de prestación al sustanciador

Como se observó en el cuadro No. 2 correspondiente a la vigencia 2019, se evidencian 57 casos en los que se utilizan de 2 a 11 días hábiles desde la entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD y la entrega de la solicitud de prestación al sustanciador, incumpliendo lo establecido en los procedimientos de los que se establece el término para la realización de dicha actividad.

Adicionalmente, en el cuadro No. 7 correspondiente a la vigencia 2020, se evidencian 8 casos en los que se utilizan de 3 a 7 días hábiles desde la entrada a la Subdirección de Prestaciones Económicas - radicado QCD y la entrega de la solicitud de prestación al sustanciador, incumpliendo lo establecido en los procedimientos en los que se establece el término para la realización de dicha actividad, términos que se muestran a continuación:

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO – CODIGO VERSIÓN	DIAS HÁBILES
TIEMPO ENTRE LA ENTRADA A LA SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS - RADICADO QCD Y LA ENTREGA DE LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN AL SUSTANCIADOR	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACION CODIGO: PRO-RPE-009	2
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE SOBREVIVIENTES CODIGO: PRO-RPE-010	2
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE VEJEZ CODIGO: PRO-RPE-012	2
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PRO-RPE-013 Versión 7	1
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS PRO-RPE-004 Versión 9	1
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS PARCIALES Y DEFINITIVAS PRO-RPE-003 Versión 9	1

Por todo lo anteriormente mencionado se observa falta de supervisión y control por parte del líder del proceso, posibilitando la presentación de incumplimientos de términos establecidos para los trámites realizados por los clientes externos de la Entidad.

HALLAZGO NO. 19. – TIEMPO EMPLEADO PARA EL TRÁMITE DE LA PRESTACIÓN ENTRE LA ENTRADA DE LA SOLITUD DE PRESTACIÓN A LA ENTIDAD Y LA SALIDA DEL TRÁMITE DE LA SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

En el desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos relacionados con el trámite de las diferentes prestaciones económicas, se evidenciaron diferencias de porcentaje de tiempo empleado para el trámite de la prestación entre la entrada de la solicitud de prestación a la Entidad y la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas, lo anterior evidenciándose falta de control en el desarrollo de las actividades para los trámites solicitados.

Ver Anexo:

- Cuadro No. 3 – Diferencias de porcentaje de tiempo empleado para el trámite de la prestación entre la entrada de la solicitud de prestación a la Entidad y la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas
- Cuadro No. 8 – Diferencias de porcentaje de tiempo empleado para el trámite de la prestación entre la entrada de la solicitud de prestación a la Entidad y la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas

Como se observó en el cuadro No. 3 correspondiente a la vigencia 2019, se evidencian 28 casos con diferencias de porcentaje de tiempo empleado para el trámite de las prestaciones desde el 100 % hasta el 357.1 %, con respecto al tiempo total establecido por los procedimientos, desde el ingreso de la solicitud de prestación a la entidad o fecha del último requisito y la culminación o salida del trámite por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas, absorbiendo el tiempo total establecido en los procedimientos incumpliendo los términos totales establecidos, para el trámite de las diferentes prestaciones económicas, quedando la etapa de revisión y firma de las Resoluciones por las cuales se reconoce o niega la prestación, fuera de término.

Adicionalmente, en el cuadro No. 8 correspondiente a la vigencia 2020, se evidencian 19 casos con diferencias de porcentaje de tiempo empleado para el trámite de la prestación desde el 120 % hasta el 566,7 % desde el ingreso de la solicitud de la prestación a la entidad o fecha del último requisito y la culminación o salida del trámite por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas, absorbiendo el tiempo total establecido en los procedimientos incumpliendo los términos totales establecidos, para el trámite de las diferentes prestaciones económicas, quedando la etapa de revisión y firma de las Resoluciones por las cuales se reconoce o niega la prestación, fuera de término.

Por todo lo anteriormente mencionado se observa falta de supervisión y control por parte del líder del proceso, posibilitando el incumplimiento de términos establecidos para los trámites realizados.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

HALLAZGO NO. 20. – INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO: DIFERENCIAS EN DÍAS HÁBILES DESDE LA SALIDA DEL TRÁMITE DE LA SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y LA FIRMA DE LA RESOLUCIÓN DE RECONOCIMIENTO O NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN SOLICITADA.

En el desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos relacionados con el trámite de las diferentes prestaciones económicas, se evidenciaron diferencias en días hábiles desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada, y los términos establecidos en los procedimientos, evidenciándose falta de control en el desarrollo de las actividades para los trámites solicitados.

Ver Anexo:

- Cuadro No. 4 – Diferencias en días hábiles desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada.
- Cuadro No. 9 – Diferencias en días hábiles desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada.

Como se observó en el cuadro No. 4 correspondiente a la vigencia 2019, se evidencian 10 casos en los que se utilizan de 6 a 104 días hábiles desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada, incumpliendo lo establecido en los procedimientos en los que se establecen los términos para la realización de dicha actividad.

Adicionalmente, en el cuadro No. 9 correspondiente a la vigencia 2020, se evidencian 21 casos en los que se utilizan de 6 a 122 días hábiles desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada, incumpliendo lo establecido en los procedimientos en los que se establece el término para la realización de dicha actividad, términos que se muestran a continuación:

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO – CODIGO VERSIÓN	DIAS HÁBILES
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACION CODIGO: PRO-RPE-009	3

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Salida del trámite de la SPE y la firma de la Resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada.	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE SOBREVIVIENTES CODIGO: PRO-RPE-010	3
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE VEJEZ CODIGO: PRO-RPE-012	3
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PRO-RPE-013 Versión 7	1
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS PRO-RPE-004 Versión 9	1
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS PARCIALES Y DEFINITIVAS PRO-RPE-003 Versión 9	1

Por todo lo anteriormente mencionado se observa falta de supervisión y control por parte del líder del proceso, posibilitando la presentación de incumplimientos de términos establecidos para los trámites realizados por los clientes externos de la Entidad.

HALLAZGO NO. 21. – INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO: DIFERENCIAS EN DÍAS HÁBILES ENTRE EL RADICADO DE ENTRADA A LA ENTIDAD EN ORFEO Y LA FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA RESOLUCIÓN.

En el desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos relacionados con el trámite del radicado de entrada a la Entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la Resolución y los términos establecidos en los procedimientos, evidenciándose falta de control en el desarrollo de las actividades para los trámites solicitados.

Ver Anexo:

- Cuadro No. 5 – Diferencias en días hábiles entre el radicado de entrada a la Entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la Resolución.
- Cuadro No. 10 – Diferencias en días hábiles entre el radicado de entrada a la Entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la Resolución.

Como se observó en el cuadro No. 5 correspondiente a la vigencia 2019, se evidencian 17 casos en los que se utilizan de 16 a 190 días hábiles desde el radicado de entrada a la Entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la Resolución, incumpliendo los términos establecidos en los procedimientos para la realización de dicha actividad.

Adicionalmente, en el cuadro No. 10 correspondiente a la vigencia 2020, se evidencian 17 casos en los que se utilizan de 19 a 53 días hábiles desde el radicado de entrada a la Entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la Resolución, incumpliendo los

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

términos establecidos en los procedimientos para la realización de dicha actividad, términos que se muestran a continuación:

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO – CODIGO VERSIÓN	DIAS HÁBILES
Tiempo entre radicado ORFEO y firma de Resolución	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACION CODIGO: PRO-RPE-009	80
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE SOBREVIVIENTES CODIGO: PRO-RPE-010	80
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSION DE VEJEZ CODIGO: PRO-RPE-012	80
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE INVALIDEZ PRO-RPE-013 Versión 7	80
	PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS PRO-RPE-004 Versión 9	14
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS PARCIALES Y DEFINITIVAS PRO-RPE-003 Versión 9	15

Se observa que no existe un incumplimiento de ley, para efectos de eficiencia administrativa, la Entidad ha dispuesto un término máximo para el reconocimiento del auxilio funerario y para las cesantías parciales y definitivas de 14 y 15 días hábiles respectivamente. Por lo anterior, existe un incumplimiento del procedimiento de la Entidad.

Por todo lo anteriormente mencionado se observa falta de supervisión y control por parte del líder del proceso, posibilitando la presentación de incumplimientos en términos establecidos para los trámites realizados por los clientes externos de la Entidad.

HALLAZGOS

HALLAZGO NO. 1. – Procedimiento para el Reconocimiento de Auxilios Funerarios Código: PRO-RPE-006

HALLAZGO NO. 2. – Procedimiento para el Reconocimiento de Pensión de Jubilación PRO-RPE-009 Versión 7

HALLAZGO NO. 3 – Procedimiento para el Reconocimiento de Pensión de Sobrevivientes PRO-RPE-010 Versión 6

HALLAZGO NO. 4. – Procedimiento para el Reconocimiento de Pensión de Invalidez PRO-RPE-013 Versión 7

HALLAZGO NO. 5. – Procedimiento para el Reconocimiento de Pensión de Vejez

HALLAZGOS

PRO-RPE-012 Versión 6

HALLAZGO NO. 6. – Procedimiento para la Elaboración y Liquidación de Retroactivos
Código: PRO-RPE-008 Versión 3

HALLAZGO NO. 7. – Procedimiento para la Liquidación de Cesantías Parciales y
Definitivas Código: PRO-RPE-003 Versión 9

HALLAZGO NO. 8. - Procedimientos y sus listas de distribución

HALLAZGO NO. 9. – Formalización de Formato en el Sistema de Gestión de Calidad

HALLAZGO NO. 10. – Mapa de Riesgos de Gestión Versión 12

HALLAZGO NO. 11. – Indicador de optimización en la resolución de solicitudes de
pensión

HALLAZGO NO. 12. – Indicador de optimización en la resolución de solicitudes de
auxilios funerarios

HALLAZGO NO. 13. - Diferencia en términos utilizados dentro del indicador para medir
Auxilios Funerarios y el cuadro “*CONTROL DE TÉRMINOS PRESTACIONES
ECONÓMICAS*”

HALLAZGO NO. 14. – Indicador de optimización en la resolución de solicitudes de
cesantías

HALLAZGO NO. 15. – Indicador de optimización en la resolución de sustituciones
pensionales

HALLAZGO NO. 16. - Incumplimiento reporte a la URO materialización de riesgos

HALLAZGO NO. 17. – Incumplimiento procedimiento: Diferencias en días hábiles entre
el radicado inicial en ORFEO y la entrada a la Subdirección de Prestaciones
Económicas - Radicado QCD

HALLAZGO NO. 18. – Incumplimiento Procedimiento: Diferencias en días hábiles entre
la entrada de la solicitud a la Subdirección de Prestaciones Económicas - Radicado
QCD y la entrega de la solicitud de prestación al sustanciador

HALLAZGO NO. 19. – Tiempo empleado para el trámite de la prestación entre la
entrada de la solicitud de prestación a la entidad y la salida del trámite de la Subdirección
de Prestaciones Económicas

HALLAZGO NO. 20. – Incumplimiento Procedimiento: Diferencias en días hábiles
desde la salida del trámite de la Subdirección de Prestaciones Económicas y la firma de
la resolución de reconocimiento o negación de la prestación solicitada.

HALLAZGO NO. 21. – Incumplimiento procedimiento: Diferencias en días hábiles entre
el radicado de entrada a la entidad en ORFEO y la fecha de expedición de la
resolución.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que cada una de los hallazgos comunicados en este informe definitivo, se
incluyan en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y/o

correctivas para los casos mencionados y así subsanar las observaciones presentadas.

Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección de Prestaciones Económicas deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su revisión y suscripción. (viernes 15 de enero de 2021)

Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PRO-CIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.