



Tipo Modalidad	53	M-3: PLAN DE MEJORAMIENTO
Formulario	400	F14.1: PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES
Moneda Informe	1	
Entidad	3434	
Fecha	2024/06/30	
Periodicidad	6	SEMESTRAL

[1]		0 PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES													
		4	8	12	16	20	24	28	31	32	36	40	44	48	
		MODALIDAD DE REGISTRO	CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / CANTIDADES UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / PLAZO EN SEMANAS	ACTIVIDADES / AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	
1	FILA_1	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H1	HALLAZGO NO. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS (A).	Incumplimiento al término establecido en el Art. 19 del Decreto 656 de 1994 y normas concordantes. El cumplimiento del término legal no recae directamente en Porvenir sino en terceros (entidades públicas y aseguradoras), que exigen requisitos de información para verificar las obligaciones a su cargo.	Implementar mecanismos preventivos y proactivos de control y seguimiento que aseguren el pago de bonos personales y consolidación de la historia laboral que afectan los tiempos de definición por situaciones como: Cambios en la historia laboral, demoras en el reconocimiento y pago de bonos del sector público, contratos de concurrencia hospitalares.	Mecanismos: 1 Reporte trimestral desde Asofondos a entes de control y vigilancia de las entidades que no cumplen los términos 2 Radicación solicitudes (Bizzagi) de corrección de glosas de pensión 3 Notificación a hospitales con problemas de contratos de concurrencia informandoles sobre el precedente jurisprudencial para la corrección de esta problemática	1. Carta por número de afiliados que presenten esta problemática (Asofondos) 2. Bizzagi por número de afiliados que presenten esta problemática (Requerimiento a Colpensiones) 3. Carta por número de afiliados que presenten esta problemática (Hospitales)	100%	2024/01/02	2024/12/31	52	100%	1.Reporte mensual a Asofondos de entidades públicas con incumplimiento. 2.Expedición por parte de la PGN de las circulares 01 y 02 de 2024. 3.Notificación el 100% de Hospitales con contrato de concurrencia. 4.Reporte anual a Entidades del sector público de Bonos pendientes de pago.	
	FILA_2	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H2	HALLAZGO NO. 2 PAGO RETROACTIVO DE MESADA PENSIONAL A PERSONA FALLECIDA. (A)	Deficiencias de control, monitoreo y seguimiento al proceso de reconocimiento pensional y beneficios económicos, así como inoportunidad en el registro y actualización de la historia del pensionado y/o afiliado al presentar desembolsos a personas fallecidas.	mos de control de superviv	1.Implementar la consulta de supervivencia antes del pago del retroactivo para las GPM. 2.Contratar para consulta otra base de datos de referencia diferente a la Registraduría Nacional del Estado Civil, para validar la supervivencia de los afiliados.	1. Mensualmente realizaremos la consulta de supervivencia ante la registraduría de los beneficiarios antes del pago de retroactivos de GPM, dejando como evidencia el archivo de consulta y respuesta 2. Realizar contrato con un proveedor que permita tener otra fuente de consulta mensual de supervivencia para hacer la consulta de supervivencia antes del pago del retroactivo de GPM	12	2024/01/02	2024/12/31	52	80%	1.Desde el mes de febrero se implementó la consulta de supervivencia previa al pago del retroactivo. 2.En el mes de mayo se implementó una nueva consulta a través del SIRC con respuesta en 48 horas.	
	FILA_3	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H3	HALLAZGO NO. 3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS FONDO DE GARANTÍA DE PENSIÓN MÍNIMA (A)	Sobre el FGPM se observan las solicitudes de prestaciones económicas que superan los 120 días para su definición por parte de Porvenir. Se evidenció que existen solicitudes pendientes de ser reconocidas, las cuales se encuentran fuera de los plazos otorgados por la Ley. Lo anterior, por deficiencias de terceros que impiden la definición y pago de las prestaciones en tiempos establecidos.	Implementar mecanismos preventivos y proactivos de control y seguimiento que aseguren el pago de bonos personales y consolidación de la historia laboral que afectan los tiempos de definición por situaciones como: Cambios en la historia laboral, demoras en el reconocimiento y pago de bonos del sector público, contratos de concurrencia hospitalares.	Mecanismos: 1 Reporte trimestral desde Asofondos a entes de control y vigilancia de las entidades que no cumplen los términos 2 Radicación solicitudes (Bizzagi) de corrección de glosas de Colpensiones antes de edad de pensión 3 Notificación a hospitales con problemas de contratos de concurrencia informandoles sobre el precedente jurisprudencial para la corrección de esta problemática	1. Carta por número de afiliados que presenten esta problemática (Asofondos) 2. Bizzagi por número de afiliados que presenten esta problemática (Requerimiento a Colpensiones) 3. Carta por número de afiliados que presenten esta problemática (Hospitales)	100%	2024/01/02	2024/12/31	52	100%	1.Reporte mensual a Asofondos de entidades públicas con incumplimiento. 2.Expedición por parte de la PGN de las circulares 01 y 02 de 2024. 3. Notificación el 100% de Hospitales con contrato de concurrencia. 4.Reporte anual a Entidades del sector público de Bonos pendientes de pago.	
	FILA_4	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H4	HALLAZGO 04: PARAMETRIZACIÓN EN APLICATIVOS	Falta de parametrización de alertas de modificación en los campos de fechas de resolución y mesadas para asignaciones de pensión por sustitución en el sistema de Porvenir. Además, la ausencia de una conexión con la OBP que valida la fecha de resolución pensional.	Realizar un desarrollo tecnológico que permita que al momento de la definición de una sustitución pensional de garantía de pensión mínima se herede la información de la fecha de resolución de la GPM y semanas que reposa en la definición inicial.	Para las sustituciones de pensión se realizará un desarrollo que permitirá heredar de la definición inicial de la garantía el campo de número de mesadas y número de resolución, eliminando la digitación. Lo anterior, teniendo en cuenta que al ser una sustitución la información de resolución y mesadas ya se encuentra registrada en el reconocimiento inicial de la GPM	Pantalla en el aplicativo pensión gestión/ definición sustituciones /fecha resolución GPM	1	2024/01/15	2024/12/31	46	80%	1.Proyecto en desarrollo, lectura de datos desde la terna definición de GPM. 2.Cruce mensual de GPM definidas con la base GPM Aprobadas por la OBP.	
	FILA_5	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H5	HALLAZGO 05: REGISTRO DE AFILIACIÓN (A)	Campos vacíos y fechas erróneas, resultando fallos en los procesos de captura de datos, sistemas de entrada de información defectuosos o la falta de validaciones adecuadas en los formularios de registro. La información enviada a la CGR se tomó de la base con las solicitudes y no del sistema Multifondos PORVENIR.	Para el proceso de Traslados de Salida, creación de control trimestral que permita monitorear la sincronización de la base de datos de traslados de salida con la base central de afiliados.	De forma trimestral, validar la información de fecha de nacimiento de los traslados de salida, garantizando que no existan casos en donde la información en el sistema sea inconsistente al compararse con la base central de afiliados, se dejará soporte de la validación realizada.	Documentación de procedimiento para el proceso de traslados de salida con nuevos puntos de control y actualización de matriz de riesgos	100%	2024/01/15	2024/12/31	46	70%	1. Se implementa control, en gestión de formalización de control a la dirección de riesgos	
	FILA_6	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H6	HALLAZGO 06: SEGUIMIENTO DE CONTROL A BASES DE DATOS (A)	Carencias en la calidad de los datos almacenados en las bases de datos. Como a quien se le otorga pensión, fecha entrega de cumplimiento de requisitos y las fechas erradas y las fechas erradas y las solicitudes vacías dificultan la realización de análisis e informes precisos sobre los afiliados.	Desarrollar una pantalla en el aplicativo de pensión gestión que para cada expediente permita generar un reporte mas sencillo de las fechas de cumplimiento de requisitos y la información de esta pantalla será extraíble para generar la base de datos de los casos	Las fechas relacionadas serán: Inicio radicación (hoy fecha solicitud) Cierre radicación (hoy fecha expediente) Suspensión definición (hoy fecha suspensión) Cumple condiciones (nuevo) Definición (hoy pantalla consulta definición) 1a versión de definición Suspensión pago (nuevo) Pago (hoy pantalla consulta pagos), primer pago reportado para pensiones aprobadas	Pantalla en el aplicativo pensión gestión con la información de las fechas de cada expediente, extraíble a un archivo excel	1	2024/01/02	2024/10/31	42	70%	1.Proyecto en desarrollo, unificar la información de fechas y datos básicos de una solicitud de pensión como única fuente de consulta.	
	FILA_7	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H7	HALLAZGO 07 : AFILIADOS CON EDADES SUPERIORES (A - O)	Se identifican afiliados con edades entre 100 y 140 años cotizando pensión durante la vigencia 2022. Esto indica falta de seguimiento y control, así como la ausencia de herramientas que realicen una segunda o tercera validación.	Para el proceso creación de cuentas voluntad empleador, control de fecha de nacimiento, alertar y detener edades superiores a 100 años y validación frente RNEC 2.Realizar seguimiento y control trimestral sobre los registros de la base de datos del proceso Voluntad Empleador para verificar que afiliados estén con edades certificadas, si es mayor a 100 años no presente cotizaciones o exista notificación al aportante	1.Establecer controles automáticos de fecha de nacimiento cada vez que se ejecute el proceso de creación de cuentas Voluntad Empleador. 2.Comunicación al aportante de los casos de afiliados mayores a 100 años con cotización en el último año y se encuentre la cédula no vigente en RNEC.	1.Ajuste Procedimiento Documentado de Afiliación por Voluntad Empleador. 2.Comunicación al aportante de los casos de afiliados mayores a 100 años con cotización en el último año y se encuentre la cédula no vigente en RNEC.	100%	2024/01/15	2024/12/31	46	50%	1. Se realiza documentación, sobre las validaciones implementadas y que a la fecha aseguran las exclusiones para filitaciones al RAIS por el proceso de VE. 2. En gestión acorde al plan	
	FILA_8	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H8	HALLAZGO 08: TIPO DE DOCUMENTO EN LA AFILIACIÓN DE PERSONAS	En las impresiones que compromete la integridad de la información relacionada con la edad de los afiliados, generando una potencial discrepancia en la categorización de los mismos, y afectando la adecuada gestión y análisis de la población afiliada.	1.Implementación control trimestral de validación de fecha de nacimiento y tipo de identificación. 2. Certificación y corrección en la base de Porvenir de los casos de voluntad empleador frente a la información en bases de referencia de afiliados RNEC.	1. Control trimestral de validación de consistencia de la fecha de nacimiento frente al tipo de identificación, la cual no puede ser mayor a la fecha de expedición del documento y no puede ser menor a 18 años con tipos de identificación CC. 2. Corrección de los casos identificados en la base de datos.	1. Documentación de procedimiento con nuevo control y actualización de matriz de riesgos. 2. Casos ajustados en sistema Multifondos - Reporte en formato pdf.	100%	2024/01/15	2024/12/31	46	100%	1.Se realiza formalización de control a la dirección de riesgos. 2.Se realiza la normalización de los 25 casos.	
	FILA_9	2 AVANCE 6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H9	HALLAZGO 09: FECHA OTORGAMIENTO INFERIOR A FECHA CUMPLIMIENTO REQUISITOS	Entrega prematura de la pensión a afiliado que no cumpla requisitos de ley para su derecho, puede atribuirse a una posible falla en los procedimientos internos de evaluación y revisión de solicitudes. La fechas fueron incorrectamente registradas en las bases de datos de Porvenir.	Desarrollar una pantalla en el aplicativo de pensión gestión que para cada expediente permita identificar un resumen mas claro de las fechas de gestión, la información de esta pantalla será extraíble para generar la base de datos de los casos	Las fechas relacionadas serán: Inicio radicación (hoy fecha solicitud) Cierre radicación (hoy fecha expediente) Suspensión definición (hoy fecha suspensión) Cumple condiciones (nuevo) Definición (hoy pantalla consulta definición) 1a versión de definición Suspensión pago (nuevo) Pago (hoy pantalla consulta pagos), primer pago reportado para pensiones aprobadas	Pantalla en el aplicativo pensión gestión con la información de las fechas de cada expediente, extraíble a un archivo excel	1	2024/01/02	2024/10/31	42	70%	1.Proyecto en desarrollo, unificar la información de fechas y datos básicos de una solicitud de pensión como única fuente de consulta.	

10	FILA_10	2 AVANCE O SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H10	HALLAZGO 10: INCUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS (A) Deficiencias en la respuesta no oportuna de solicitudes y quejas, la cual tiene implicaciones negativas para la entidad, por el presunto incumplimiento en los plazos legales establecidos. Esto resulta en la generación de inconformidades entre los solicitantes, la pérdida de confianza en los procesos de atención al ciudadano y la posible imposición de sanciones legales.	Ajustar el procedimiento de trámite y respuesta de Solicitudes y Quejas para identificar claramente los trámites operativos y los tiempos de respuesta; se debe especificar que la petición debe ser cerrada y rechazada cuando el peticionario no envía la información completa; y para las peticiones que no es posible atender antes de 15 días, se debe solicitar la prórroga a lugar	1. Ajustar el documento - Procedimiento de trámite y respuesta de Solicitudes y Quejas. (1) 2. Socialización del proceso con las áreas de la compañía que gestionan SyQ. (1) 3. Informar y hacer seguimientos mensuales a los tiempos de respuesta y sus prórrogas en el Comité SAC. (Desde la fecha de implementación)	1. Informe o procedimiento. (1) 2. Jornadas de socialización. (1) 3. Seguimientos sobre Áreas Responsables. (Mensual desde la implementación)	100%	2024/01/15	2024/12/31	46	90%	1. Definición y conceptos del Modelo 2. Principales acciones - Ajuste del procedimiento de atención de peticiones y quejas - Socialización de los cambios 3. Control de tiempos y prórrogas 3. Cronograma de actividades de refuerzo - Gestión del Cambio 4. Distribución de requerimientos 2024 - Principales temas por clasificación 5. Retos y beneficios del cambio del Modelo
----	---------	---	-----	--	---	---	---	------	------------	------------	----	-----	--