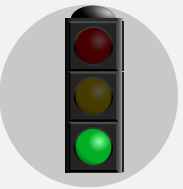




### Objetivo

Verificar el procedimiento adelantado por las entidades certificadoras y su influencia en los tramites pensionales que son competencia Ministerio de Hacienda y Crédito Público – MHCP, y examinar el aseguramiento del proceso de redención y pago de bonos pensionales, así como efectuar el seguimiento a la PQRSD inherentes a los procedimientos ejecutados por el área auditada.



### Verificación Procedimiento inherente a las etapas del Bono pensional, como solicitud y emisión del mismo, expedición de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL). Bonos Tipo “A”:

#### Aspectos Verificados

- Verificación fecha de expedición Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL).
- Verificación fecha de solicitud redención Bono Pensional por parte de la AFP Administradora Fondo de Pensiones y expedición del respectivo Acto Administrativo por parte de OBP dentro del termino legal.



De conformidad con la muestra seleccionada (20) veinte registros, se evidencia emisión de Bono pensional dentro de los términos legales, de conformidad con la fecha de la solicitud por parte de la AFP Administradora de Fondo de Pensiones y la expedición del Acto Administrativo, en un 100%.



### Procedimiento para activación y desactivación de usuarios del aplicativo de Bonos Pensionales

#### Aspectos Verificados

- Verificación novedades presentadas por parte de las personas que tienen acceso al Sistema de Bonos Pensionales (vacaciones, renunciaciones, terminación de contratos) entre otros.
- Verificación ingreso al sistema de Bonos Pensionales durante las novedades. por parte de los servidores públicos que tiene acceso al Sistema de Bonos Pensionales.



Los bloqueos del sistema se pueden ejecutar en cualquier momento, así mismo, el sistema se inhabilita automáticamente cuando un usuario no ingresa durante más de 60 días consecutivos, no se evidenció ingresos por parte del personal con posterioridad a la desvinculación del MHCP, en consecuencia, la gestión se desarrolla de acuerdo con la normatividad y lineamientos vigentes.



### Tramite brindado a las PQRSD de la Oficina de Bonos Pensionales

#### Aspectos Verificados

- Verificación de la oportunidad de las respuestas a las PQRSD.
- Verificación contenido de las respuestas emitidas a las PQRSD, así mismo asociación de los radicados de entrada con la gestión brindada a la petición



De conformidad con la muestra seleccionada (20) veinte radicados de entrada, se evidencia (1) una respuesta emitida con posterioridad al termino legal, la respuesta se emitió mediante correo electrónico y no generó radicado de salida, no se evidencia procedimiento oficial para determinar cuales respuestas se deben contestar mediante correo electrónico o con radicado de salida. Se evidencia respuesta ciudadano, sin validación de identidad.



## Resultado de la Auditoría



### Observaciones y Acciones SMGI

Como resultado de esta auditoría no se observaron aspectos que requieran la suscripción de un plan de mejoramiento interno.



### Oportunidades de Mejora

Durante la verificación se detectaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas, con i) la coordinación con la Subdirección de Atención al Ciudadano, para establecer lineamientos oficiales, en el trámite de las PQRS, así mismo, determinar un punto de control en el cual se genere una revisión previa a la emisión de las respuestas, con el objetivo de que las mismas contengan la información completa y correcta, igualmente, generar herramientas que faciliten el seguimiento y control de las solicitudes de tal manera que se asegure que se cumplen los tiempos de respuesta. ii) analizar la pertinencia de establecer mecanismos mediante lineamientos oficiales para suministro de información de manera segura y confiable, conforme a la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con información y documentos de carácter reservados.



### Conclusiones

De manera general, se evidenció que la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP ha venido dando cumplimiento a las disposiciones normativas impartidas para su gestión.

Sin embargo, se detectaron dos (2) oportunidades de mejora, relacionadas con respuestas emitidas por correo electrónico y el manejo de filtros de seguridad para entrega de información.



**Incumplimiento muy grave normativo y/o operacional:** puede generar sanciones o multas para la entidad o fallos judiciales en contra, desprestigio a nivel nacional.

**Observaciones y/o recomendaciones:** pueden ameritar acciones de mejora en el SMGI.

**Conformidad,** sin observaciones

#### Listado de Siglas

**SMGI:** Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral