



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría de Educación
Radicado N° **I-2024-68006**
Fecha: 07-06-2024 - 15:24
Folios: 33 Anexos: 1
Radicador: JULIETA GOMEZ CARRILLO - 1200
Destino: 1000 - DESPACHO
Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co
opción CONSULTA TRÁMITE con el código de verificación: **H5RUW**

MEMORANDO

PARA: ISABEL SEGOVIA OSPINA
SECRETARIA EDUCACIÓN
DESPACHO

DE: ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 7 de Junio de 2024

ASUNTO: Remisión Informe Final Auditoria No. 66 Dirección de Talento Humano - Pensiones

Cordial saludo.

En cumplimiento al Decreto 338 de 2019, artículo 1, parágrafo 1, que preceptúa: “*Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad...*”, atentamente, remito el informe final de la auditoria **No. 66 Dirección de Talento Humano - Pensiones**, el cual, fue debidamente comunicado al área auditada mediante oficio radicado I-2024-67875, , dando como resultado (9) observaciones, sobre las cuales la dependencia deberá formular el plan de mejoramiento.

Atentamente,

ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Final Auditoría Dirección de Talento Humano – Pensiones I-2024-67875

Proyector: José Yecid Pajoy Castro – Profesional Universitario OCI
Julieta Gómez Carrillo – Contratista OCI

MEMORANDO

PARA: **DR. LESNEY JESUS CASTAÑEDA VALENCIA**
Director de Talento Humano

DE: **DR. ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO**
Jefe Oficina de Control Interno

FECHA: 7 de junio de 2024

ASUNTO: Informe Final Auditoría Talento Humano – Pensiones

Respetado Doctor,

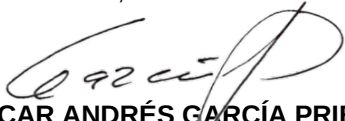
La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar de auditoria mediante radicado I-2024-60845 del 22 de mayo de 2024, sobre el cual se allegaron observaciones mediante radicado I-2024-66612 del 5 de junio de 2024, las cuales fueron tomadas en consideración para efectos de generación del informe final de auditoría.

De acuerdo con lo anterior, se remite el informe final de Auditoría, para que desde la Dirección de Talento Humano se proceda a formular el plan de mejoramiento y este nos sea comunicado dentro de los (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación del presente informe, es decir, a más tardar el 17 de junio de 2024, a los correos ogarciap@educacionbogota.gov.co y igomez@educacionbogota.gov.co. Una vez definido el plan de mejoramiento, se debe registrar en el aplicativo ISOLUCION las causas de las observaciones, acciones correctivas y/o preventivas tendientes a corregir lo evidenciado o prevenir que a futuro se vuelva a presentar la(s) situación(es) observada(s) por la Oficina de Control Interno, soportes de acciones de mejora y fecha final o de cumplimiento.

Así mismo una vez aprobado el plan de mejoramiento por la Oficina de Control Interno, la Dirección de Talento Humano deberá reportar los avances de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION siguiendo el Instructivo 20-IT-001 Formulación y Seguimiento PM, para que posteriormente, esta Oficina realice la verificación de estas; sin embargo, como responsables de la ejecución de las actividades, deberán hacer seguimiento a dicho plan.

Cualquier inquietud sobre el particular puede comunicarse a esta oficina al teléfono 3241000 Ext. 1209

Cordialmente,


ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Final Auditoría Dirección de Talento Humano - Pensiones

Proyectó: José Yecid Pajoy Castro – Profesional Universitario OCI
Julieta Gómez Carrillo – Contratista OCI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 1 de 32

I. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Auditores	1. Julieta Gómez Carrillo 2. José Yecid Pajoy Castro
Proceso	Auditoría Dirección de Talento Humano - Pensiones
Código PAA / Dependencia	PAA: 66 Dependencia: 5100
Objetivo General	Identificar oportunidades de mejora en el reconocimiento pensional del personal docente y la efectividad del sistema de control interno a través de la verificación del cumplimiento de los procedimientos asociados.
Alcance	La auditoría se realizó al reconocimiento de pensiones del personal docente de la Secretaría de Educación correspondientes al periodo octubre de 2022 a enero de 2024.
II. RESULTADOS	
La Oficina de Control Interno efectuó revisión a los procedimientos relacionados con el trámite de solicitudes de reconocimiento pensional, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, para ello, seleccionó una muestra de las solicitudes recibidas a través del sistema de correspondencia institucional SIGA, abarcando el periodo de octubre de 2022 a enero de 2024. La definición de la muestra se efectuó mediante una herramienta de muestreo de la Contraloría de Bogotá. Esta herramienta se aplicó para trámites de reconocimiento de pensiones (vejez, invalidez y muerte), bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos. Se seleccionaron los radicados del aplicativo SIGA de la Secretaría de Educación (SED), específicamente de la dependencia de Talento Humano - Prestaciones, para el periodo mencionado, obteniendo un total de 18.853 registros, de estos, se identificaron 184 radicados de Bono Pensional, 19 de Fallo Judicial y 968 de Reconocimiento de Pensión como subcategorías de entrada. Utilizando Muestreo Aleatorio Simple con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, se estimaron las proporciones de estos radicados, resultando en una muestra representativa de 1,171 registros. La muestra óptima incluyó 24 radicados de reconocimiento de pensión, 11 de fallo contencioso administrativo y 22 de bonos, sumando un total de 57 radicados en la muestra. Sobre esta selección, se solicitó a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, los soportes relacionados con el trámite efectuado a la solicitud, en cumplimiento de los procedimientos asociados a cada uno de los tipos de prestaciones evaluadas dentro del alcance (solicitudes de pensión, de bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos). A continuación, presentamos los resultados de la evaluación: 1. Revisión Procedimientos 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales y 14-PD-005 Trámite, liquidación y reconocimiento de fallos contenciosos administrativos Con el fin de verificar el trámite, liquidación y reconocimiento de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos seleccionados en la muestra, se revisó en el aplicativo Isolución los documentos asociados a esta actividad, para tomarlos como referencia en la validación, encontrando, que los procedimientos enunciados en éste numeral se encontraban vigentes, con las fechas de resolución que se observan en la siguiente tabla:	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 2 de 32

Tabla No. 1 Procedimientos vigentes en Isolución

Proceso	Codigo	Titulo Documento	Plantilla	Version	Resolucion	Fecha Resolucion	Autor
Proceso Talento Humano	14-PD-001	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Bonos Pensionales</u>	Procedimiento. (Deshabilitada)	1	5	24/dic./2021	ANDRES MONTAÑA
Proceso Talento Humano	14-PD-005	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Fallos Contenciosos Administrativos</u>	Procedimiento (PD)	1	5	24/dic./2021	ANDRES MONTAÑA
Proceso Talento Humano	14-PD-049	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones, Auxilios, Seguros y Ajustes de Cesantías</u>	Procedimiento (PD)	1	2876	13/sep./2022	LEIDA MADRIGAL

Fuente: Aplicativo Isolución

De acuerdo con la revisión efectuada, se evidenció que desde el 20 de febrero de 2023, se efectuó cambio de software para la gestión de los trámites de prestaciones sociales de pensiones, situación que afectó el quehacer de la dependencia y las actividades descritas en los procedimientos antes mencionados, porque las bases de datos relacionadas en dichos procedimientos ya no se usaban, el flujo documental cambió, así como la descripción de las actividades, responsables, tiempos de ejecución, puntos de control y registros relacionados con el trámite de pensiones. Derivando entonces, en que los procedimientos evaluados (Revisión Procedimientos 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, 14-PD-005 Trámite, liquidación y reconocimiento de fallos contenciosos administrativos) no reflejen la realidad de la operación.

Observación No. 1 - Procedimientos Desactualizados

Debido al cambio de software, los procedimientos que tiene documentados la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, para la gestión de las solicitudes de pensiones se encuentran desactualizados. Se observa entonces, incumplimiento del procedimiento 21-PD-002 Gestión para las actualizaciones del manual de procesos y procedimientos de la Secretaría de Educación del Distrito, política No.5, la cual menciona "Será responsabilidad de todos los Directivos de la Entidad, la permanente actualización, implementación, divulgación y el seguimiento de los documentos a su cargo".

Esta situación deriva en debilidades de control en el proceso, ya que no es posible verificar cumplimiento de actividades y tiempos, existencia de registros, responsabilidades. Puede presentarse pérdida de conocimiento del quehacer de la dependencia, así como trámites no homogéneos, se dificulta la detección de errores, la generación de reportes adecuados y suficientes para los entes de control.

2. Seguimiento actividades Procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones

Dentro de las actividades de la auditoría, se revisaron 24 solicitudes de pensiones radicadas en el sistema de correspondencia SIGA, correspondientes al periodo definido en el alcance de la auditoría, con el fin de identificar el cumplimiento del procedimiento, respecto al trámite y a los tiempos establecidos para la gestión.

El resultado consolidado de la revisión de las solicitudes de pensión fue el siguiente:

Tabla No. 2 Detalle del estado muestra solicitud de pensión

Estado de la solicitud	Cantidad	%
Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos	5	20,8%
Negación de la prestación - En términos	4	16,7%
Pensión Reconocida - En términos	4	16,7%
Se inició trámite por SIGA pero no se continuó por "Humano".	4	16,7%
Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos	4	16,7%
En recurso de reposición - Incumplimiento política de tiempos	1	4,2%

Negación de la prestación - Incumplimiento política de tiempos	1	4,2%
No corresponde a SED la gestión de la prestación	1	4,2%
Total, general	24	100%

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En la revisión efectuada a cada una de las solicitudes de la muestra, se observaron 11 solicitudes de pensión, que presentaron un tiempo de trámite mayor al definido en la política No. 3, la cual define los tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales – pensiones, así:

Tabla No. 3 Tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales

Tipo de Prestación	Estudio de la prestación por parte de la SED	Estudio de la prestación por parte de la Fiduprevisora	Emisión de acto administrativo	Total días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de vejez	30 días	30 días	60 días	120 días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de muerte	40 días	10 días	10 días	60 días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de invalidez	20 días	20 días	20 días	60 días

Fuente: Procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones - Elaboración OCI

2.1. Tiempos de estudio y reconocimiento de solicitudes pensiones

En la siguiente tabla, presentamos por número de cédula de ciudadanía del docente, el tiempo que tomó la respuesta al trámite (para aquellas solicitudes que cuentan con acto administrativo) o el tiempo que lleva en estudio la prestación. Se muestran aquellas solicitudes en las que no se cumplieron los tiempos establecidos en la política No.3:

Tabla No. 4 Cumplimiento tiempos de trámite

Número de identificación Docente	Tipo Pensión	Días trámite desde la solicitud (*)	CUMPLE (política 3 del procedimiento)	Estado Final
51880187	Vejez	240	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
5650740	Muerte - Sobrevivientes	216	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
30290828	Invalidez	78	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
63350945	Vejez	345	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
20884901	Muerte - Sobrevivientes	176	NO	Negación de la prestación - Incumplimiento política de tiempos
21111077	Vejez	297	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
20886801	Muerte - Sobrevivientes	532	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
19329107	Vejez	559	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
19421892	Invalidez	176	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
19493323	Vejez	467	NO	En recurso de reposición - Incumplimiento política de tiempos
51605193	Invalidez	994	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 4 de 32

* Para las solicitudes en estudio, se tomó como fecha final, la fecha en que Dirección de Talento Humano - Prestaciones, remitió a la Oficina de Control Interno la información relacionada con el trámite 3/04/2024

2.1.1. Actividades del procedimiento que impactan los tiempos de gestión de las solicitudes de pensiones

Respecto a las solicitudes en las que se presentó incumplimiento de la política de tiempos de trámite, se revisó para cada una, los tiempos que se tomó la solicitud para ser estudiada por parte de la SED, los tiempos que se tardó el estudio por parte de la Fiduprevisora y el tiempo que se tomó la emisión del Acto Administrativo desde la última revisión y visto bueno por parte de la Fiduprevisora, lo anterior con el fin de identificar actividades del procedimiento que pudieran estar generando trabas y demoras en el trámite.

Tabla No. 5 Tiempos de estudio por actividad

Número de identificación Docente	Tipo Pensión	Tiempos estudio por parte de la SED (en días)	Tiempos estudio por parte de la Fiduprevisora (en días)	Tiempos emisión acto administrativo (en días)	Total, Días trámite desde la solicitud	Estado Final
51880187	Vejez	200	Sin información	40	240	Pensión reconocida
5650740	Muerte - Sobrevivientes	Sin información	Sin información	Sin información	216	Solicitud en estudio
30290828	Invalidez	Sin información	Sin información	Sin información	78	Solicitud en estudio
63350945	Vejez	Sin información	Sin información	Sin información	345	Solicitud en estudio
20884901	Muerte - Sobrevivientes	81	29	66	176	Negación de la prestación
21111077	Vejez	11	270	16	297	Pensión reconocida
20886801	Muerte - Sobrevivientes	255	277	En estudio	532	Solicitud en estudio
19329107	Vejez	68	294	197	559	Pensión reconocida
19421892	Invalidez	13	43	120	176	Pensión reconocida
19493323	Vejez	32	123	En estudio	467	En recurso de reposición
51605193	Invalidez	381	528	85	994	Pensión reconocida

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En cinco solicitudes, se observó que el tiempo de estudio por parte de la SED, tomó entre 81 y 381 días, plazo mayor al previsto en la política para este trámite. Así mismo, cinco solicitudes tardaron entre 43 y 528 días en estudio por parte de Fiduprevisora, y en los casos en los que se finalizó el trámite y se realizó el Acto Administrativo correspondiente, 4 solicitudes tardaron entre 66 y 197 días para la emisión de éste. Por otra parte, 4 solicitudes continúan en estudio, tomando entre 78 y 345 días

Observación No. 2 - Incumplimiento política de tiempos Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones

En once solicitudes de pensión, se presentó un tiempo de trámite mayor al definido en la política No. 3 del procedimiento, la cual define los tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales, así mismo, se presenta incumplimiento al artículo 2.4.4.2.3.2.4. del Decreto 1272 de 2018, el cual menciona: "Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de vejez. Las solicitudes correspondientes a reconocimientos pensionales que cubran el riesgo de vejez o las indemnizaciones sustitutivas y las demás solicitudes que se deriven de ajustes o reliquidaciones de estas prestaciones a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, deben ser resueltas dentro de los 4 meses siguientes a la fecha de la radicación completa de la solicitud por parte del peticionario".

El retraso se origina en demoras en el estudio de la prestación por parte de la SED, así como de Fiduprevisora y también dilación en la emisión del Acto Administrativo, esta situación se evidenció para las solicitudes de la muestra efectuadas antes del 20 de febrero de 2023. Para las solicitudes posteriores a esa fecha se observa incumplimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 5 de 32

de los tiempos de la política No.3, pero no es posible identificar la actividad que genera demoras.

La tardanza en la respuesta a las solicitudes de pensión podría derivar en demandas por incumplimiento, cobro de intereses, afectación del mínimo vital en el caso de los solicitantes de la prestación, hallazgos por parte de los Entes de Control. Adicionalmente se observa la materialización del riesgo descrito en el Mapa de Riesgos *"Demora en el estudio de Prestaciones Sociales"*.

2.2. Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora

En el seguimiento efectuado, se observaron cinco solicitudes de pensión anteriores al 20 de febrero de 2023, en las cuales, de acuerdo con la documentación soporte remitida por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, la revisión del proyecto de acto administrativo por parte de Fiduprevisora se tardó entre 123 y 528 días, encontrando que se realizaron varios envíos del proyecto de acto administrativo por parte de la SED, debido a reiteradas inconsistencias que se presentaron en el estudio de los soportes de la prestación y en la correspondiente conclusión de la pertinencia de la misma, así como del valor calculado.

En la siguiente tabla presentamos las solicitudes de pensiones de la muestra, en las que se observó demora en la revisión por parte de Fiduprevisora, así mismo, relacionamos el número de oficios que remitió la SED solicitando nuevamente la revisión del proyecto de acto administrativo:

Tabla No. 6 Trámite revisión Fiduprevisora

Número de identificación Docente	Fecha de envío proyecto a Fiduprevisora	Radicado de envío a Fiduprevisora	Total, oficios remitidos a Fiduprevisora	Fecha de respuesta de Fiduprevisora	Número de radicado de respuesta de Fiduprevisora
21111077	11/03/2022	S-2022-85215	5	22/04/2022	220422
	28/04/2022	S-2022-146926		21/06/2022	210622
	25/07/2022	S-2022-234811		29/08/2022	290822
	5/09/2022	S-2022-274879		26/10/2022	261022
	16/11/2022	S-2022-337077		6/12/2022	061222
20886801	24/03/2023	S-2023-110455	11	12/04/2023	120423
	27/04/2023	S-2023-154410		15/05/2023	150523
	18/05/2023	S-2023-178568		26/05/2023	260523
	30/05/2023	S-2023-189352		26/06/2023	260623
	19/07/2023	S-2023-232905		27/07/2023	270723
	20/09/2023	S-2023-245714		11/08/2023	110823
	6/10/2023	S-2023-279659		08/09/2023	080923
	1/11/2023	S-2023-288706		3/10/2023	031023
	27/02/2024	S-2023-308833		24/10/2023	241023
	1/08/2023	S-2023-330956		26/12/2023	261223
	5/09/2023	S-2024-67051			
19329107	19/05/2022	S-2022-175597	4	13/06/2022	130622
	7/09/2022	S-2022-277985		27/10/2022	271022
	9/01/2023	S-2023-1305		18/01/2023	180123
	10/02/2023	S-2023-41754		9/03/2023	090323
19493323	30/11/2023	S-2023-360055	4	24/07/2023	Sin información
	2/03/2023	S-2023-76434		29/11/2023	
	31/08/2023	S-2023-273844		19/02/2024	
	20/03/2024	S-2023-101833		1/04/2024	
51605193	17/04/2023	S-2023-132880	4	4/05/2023	2210574
	8/05/2023	S-2023-166467		16/05/2023	2212129
	26/05/2023	S-2023-83904		24/07/2023	2212968
	26/07/2023	S-2023-239900		27/09/2023	2217703

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Como se observa, la SED debió remitir reiteradamente los actos administrativos, cabe anotar que en la mayoría de los oficios enviados se incluye una nota en la que se reitera que *"la prestación deberá ser estudiada de fondo, y remitida a esta Secretaría para emitir la correspondiente resolución de reconocimiento de Prestaciones Económicas, conforme al Decreto 1075 del 2015, modificado por el Decreto 1272 del 23/07/2018"*, el reenvío del proyecto de acto

	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 6 de 32

administrativo, para una nueva revisión debido a los errores evidencia, que no se realizaba revisión a fondo por parte de Fiduprevisora.

Observación No. 3 - Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA

Se observaron cinco solicitudes de pensión en las cuales la revisión del proyecto de acto administrativo por parte de Fiduprevisora se tardó entre 123 y 528 días, y se remitió entre 4 y 11 veces a esa entidad para efectuar nueva revisión sobre el proyecto de Acto Administrativo inicialmente remitido a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, de la SED, incumpliendo entonces la política No. 3 del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones y el artículo 2.4.4.2.3.2.4. del Decreto 1272 de 2018, derivando en posibles riesgos de demandas por incumplimiento, cobro de intereses, afectación del mínimo vital en el caso de los solicitantes de la prestación, hallazgos por parte de los Entes de Control. Adicionalmente se observa la materialización del riesgo descrito en el Mapa de Riesgos “*Demora en el estudio de Prestaciones Sociales*”.

Respuesta de la Dependencia Auditada

En relación con las observaciones 2.2. Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora, Observación No. 3 - Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA, 2.5. Notificación del Acto Administrativo y 3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora, es preciso indicar que, si bien es cierto estos temas inciden en la gestión de tiempos del trámite de la prestación, también es cierto que las acciones de mejora no dependen de esta Dirección, sino de entidades externas como son la Fiduprevisora y el Ministerio de Educación por cuanto no puede considerarse como un hallazgo a cargo del proceso desarrollado al interior de la SED, máxime cuando en el desarrollo de la auditoría se allegaron los requerimientos realizados a esas entidades sin que a la fecha se cuente con una respuesta que esté encaminada en la optimización del proceso Lo anterior, teniendo en cuenta que ante la consolidación del hallazgo estaríamos imposibilitados en la ejecución de acciones de mejora, pues como ya se anotó estas dependen de terceros.

Respuesta equipo auditor:

Respecto a los puntos 2.2 Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora, 2.5. Notificación del Acto Administrativo, 3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora, se hace necesario aclarar que no corresponden a “observaciones”, sino a numerales que presentan los resultados de la revisión efectuada por el equipo auditor, por lo que, respecto a los mismos, no debe plantearse plan de mejoramiento.

Por otra parte, respecto a la *Observación No.3 Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA*, cabe anotar que la misma, está orientada a la gestión que realiza la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, enviando reiterativamente los proyectos de acto administrativo a Fiduprevisora para que se revisen nuevamente y se corrijan las liquidaciones. Tal como menciona la observación, éste reenvío se realizó hasta once (11) veces en uno de los casos de la muestra, implicando desgaste administrativo para la dependencia, por lo que en el presente informe, al respecto se recomienda “Fortalecer la comunicación con la Entidad Administradora (Fiduprevisora) con el fin de mejorar la revisión de los proyectos de actos administrativos, en pro de optimizar la oportunidad del trámite y el cumplimiento de los plazos de respuesta al trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos establecidos por ley”, a éste respecto, debe tomarse en cuenta que las acciones de mejora para el fortalecimiento de la comunicación con Fiduprevisora pueden ser planteadas por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, por lo que de acuerdo con lo anterior se mantiene la observación No.3.

2.3. Soportes del trámite de la solicitud

Durante la revisión se identificó que siete solicitudes de la muestra seleccionada, todas ellas efectuadas posteriormente al 20 de febrero de 2023, en las cuales no se allegó por parte de la dependencia soportes suficientes que permitieran verificar el cumplimiento de las actividades de trámite, descritas en el procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, auxilios, seguros y ajustes de cesantías (se tomó como referencia este procedimiento con el fin de contar con una guía para verificar la trazabilidad de la gestión de la solicitud). Si bien en cada uno de los casos se anexa PDF descargado del software “Humano”, en el mismo no es posible identificar el sustanciador responsable del trámite, la actividad. (ejemplo: cual es la documentación faltante y cuándo se solicitó, fecha de liquidación y elaboración proyecto acto administrativo, fecha

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 7 de 32

de remisión del proyecto de acto administrativo a Fiduprevisora, entre otras) a la que corresponde el vínculo y el tiempo que el trámite lleva en ese estado.

En la siguiente tabla se puede observar las solicitudes en las que se presentó información insuficiente:

Tabla No. 7 Solicitudes con información insuficiente

Número de identificación Docente	Estado Final
51880187	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
51885962	Negación de la prestación en términos
5650740	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
30290828	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
63350945	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
17195225	Negación de la prestación en términos
35375490	Pensión Reconocida en términos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 4 - Insuficiencia de información y soportes de la gestión

Se observan siete solicitudes posteriores al 20 de febrero de 2023, en las cuales los soportes remitidos por la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, de la SED, son insuficientes para verificar las actividades del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, auxilios, seguros y ajustes de cesantías, esta situación se origina en el cambio de aplicativo para la gestión y trámite de las solicitudes de pensiones y puede derivar en la imposibilidad de verificar las gestiones realizadas para dar respuesta a la petición, el estado en que se encuentra y el cumplimiento de los términos. Así mismo puede generar dificultades en el soporte del trámite realizado ante los entes de control.

2.4. Quejas por demoras en trámite de pensión

Como resultado de la revisión, se identificaron dos solicitudes de pensión, que fueron reiteradas a través de queja interpuesta ante la SED. En la verificación a los soportes, se encuentra que a la fecha, estas solicitudes no han sido resueltas. Ambas corresponden a solicitudes efectuadas a través del sistema "Humano" posteriores al 20 de febrero de 2023.

Tabla No. 8 Quejas sin respuesta de fondo

Número de identificación Docente	Fecha de solicitud inicial	Oficio Queja	Motivo de la queja	Estado Final	Días en Trámite
5650740	25/07/2023	E-2023-110573 del 25/07/2023	QUEJA. Proceso de solicitud pensión de supervivencia y demás trámites asociados al fallecimiento del docente Clemente Parra Méndez identificación No. CC 5.650.740 de Guaca Santander.	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos	216
63350945	24/04/2023	E-2023-166253 del 24/11/2023	QUEJA. Por medio de la presente solicito de manera expresa información clara y veraz sobre el estado del pago de mi pensión. Desde el comienzo, los encargados de este trámite en la SED han cometido varios errores en el proceso, motivo por el cual ni siquiera me han expedido el acto administrativo, y llevo hasta el día de hoy 8 meses presentándome constantemente entre la SED y la Fiduprevisora y lo único que hacen		345

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 8 de 32

			es lanzarse la culpa de un lado a otro y nada que me soluciona.		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En la revisión se pudo identificar, que el cambio de aplicativo para el trámite de las solicitudes de pensiones afectó la oportunidad de respuesta de los casos mencionados, ya que en los oficios de queja que remitieron los solicitantes se observa inconformidad con las indicaciones que brindó la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, frente a la radicación y trámite de la solicitud. Los siguientes comentarios extraídos de los oficios allegados por Docentes y familiares, evidencian la inconformidad:

“Como se evidencia en los puntos anteriormente mencionados las barreras de acceso, problemas presentados en el desempeño, calidad de la información del aplicativo Humano en línea y gestión de procesos que se han presentado para poder proceder a la formalización de los trámites de Solicitud de pensión de supervivencia, Seguro de muerte y auxilio funerarios; son innumerables, afectando emocional y económicamente a nuestra familia, especialmente a la Señora XXX que es un adulto mayor que dependía económicamente del docente XX, y cuya pretensión principal es el reconocimiento de la pensión”

“La retención del pago de mi pensión, ha sido un duro golpe económico. Ya que mi situación financiera es bastante complicada, porque soy madre cabeza de familia, tengo el sueldo embargado estoy pagando la universidad de mis hijos, me quitaron mi casita. Les solicito por favor revisar el debido proceso en mi caso, los respectivos responsables de dicha demora, ya que incluso enviaron todo. A la Fiduprevisora sin acto administrativo, para que fuese devuelto y generar más delación en el pago de la pensión”.

Por otra parte, el desarrollo incompleto del Software “Humano afecta los tiempos de respuesta, por lo que aún no se da contestación de fondo a estos dos trámites, adicionalmente, debido a que no se cuenta con un procedimiento documentado actualizado para la gestión de solicitudes de pensión, para estos dos casos no es posible identificar las actividades que están generando el retraso de la revisión.

Observación No. 5 – Quejas por demoras en el trámite de pensión

Se observaron dos solicitudes de pensión que fueron reiteradas a través de queja interpuesta ante la SED, cabe anotar que, a la fecha de revisión por parte de la Oficina de Control Interno, estas solicitudes no habían sido resueltas. La queja correspondiente al Docente con Cédula de Ciudadanía No. 5650740, lleva 216 días en trámite y la solicitud del docente con Cédula de Ciudadanía No. 63350945, lleva 345 días en trámite desde que se presentó la solicitud, situación que incumple la política No. 3 del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones y los artículos 2.4.4.2.3.2.4. Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de vejez (4 meses siguientes a la fecha de la radicación), y el artículo 2.4.4.2.3.2.16. Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de muerte (2 meses siguientes a la fecha de radicación) del Decreto 1272 de 2018. Derivando en posibles afectaciones al mínimo vital de los solicitantes, así como posibles demandas y tutelas.

2.5. Notificación del Acto Administrativo

Como parte de la revisión se verificó que las solicitudes de pensión, que fueron negadas o concedidas a través de acto administrativo, contarán con la correspondiente notificación del acto con el fin de dar a conocer al interesado la decisión administrativa, así como garantizar el debido proceso y servicio oportuno.

Se observaron dos solicitudes de pensión posteriores al 20 de febrero de 2023, que fueron concedidas, sin embargo, de acuerdo con la documentación de la gestión efectuada, no se observó soporte de la notificación a los Docentes solicitantes. En consulta con la dependencia, se informó que con la implementación del aplicativo “Humano”, la notificación del acto administrativo se efectúa en el aplicativo, previa autorización del Docente solicitante para

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 9 de 32

notificación por este medio, pero no hay documento soporte de la notificación. En la siguiente tabla presentamos los dos casos en los que no se cuenta con soporte de la notificación del acto administrativo:

Tabla No. 9 solicitudes sin soporte de notificación Acto Administrativo

Fecha Solicitud	Número de identificación Docente	Estado Final
31/07/2023	51880187	Pensión reconocida - Incumplimiento política tiempos
11/08/2023	35375490	Pensión Reconocida en términos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Es importante anotar que la SED, cuenta con el procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, el cual fue aprobado el 24 de diciembre de 2021 y tiene como objetivo “Notificar los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, a través de los canales establecidos por la ley, con el fin de dar a conocer al interesado la decisión administrativa, así como garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios”, lo anterior indica, que las notificaciones de actos administrativos que se realizan en la entidad, deben ser informados dando cumplimiento al procedimiento mencionado, para los casos presentados, no se realizó la notificación bajo el procedimiento establecido. Por otra parte, no se observa que, desde el proceso de Talento Humano - Prestaciones, se cuente con un procedimiento documentado que oriente el proceso de notificación de actos administrativos, a través del aplicativo “Humano”.

Observación No. 6 – Incumplimiento procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos

No se observó soporte de la notificación del acto administrativo en dos solicitudes de pensión correspondiente a los Docentes con Cédulas 51880187 y 35375490, incumpliendo entonces el procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos. Lo anterior puede derivar en ineficacia del acto administrativo debido al desconocimiento por parte del solicitante de la decisión administrativa.

2.6. Solicitudes de pensión realizadas a través del sistema de correspondencia SIGA posteriores al 20 de febrero de 2023

Dentro de las solicitudes de pensión de la muestra, se identificó que tres solicitudes efectuadas a través de oficio fueron radicadas en el sistema de correspondencia de la SED (SIGA), respecto a las mismas, la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, indicó a los Docentes que la solicitud solo podía ser atendida si se efectuaba a través del software “Humano”, sin embargo de acuerdo con la documentación remitida por la dependencia, a la fecha de revisión por parte de ésta auditoría, los Docentes no habían realizado nuevamente la solicitud a través de dicho software. En las solicitudes referidas, han pasado más de 6 meses desde la solicitud efectuada en SIGA, esta situación se informó a la dependencia, quienes nos anotaron que no se efectúa seguimiento a estas solicitudes, ya que no es posible iniciar el trámite de oficio en el aplicativo “Humano”, se hace indispensable que el docente realice la solicitud por ese medio. En la siguiente tabla, se pueden observar las solicitudes que presentan la situación mencionada.

Tabla No. 10 solicitudes radicadas a través de SIGA sin radicación en Humano

Fecha Solicitud	Número de identificación Docente	Estado Final	Observaciones Talento Humano - Prestacional	Total Días trámite desde la solicitud (*)
12/07/2023	19186351	Se inició trámite por SIGA pero no se continuó por "Humano".	No se registran solicitudes iniciadas por HUMANO	266
23/08/2023	41568815		No tiene procesos de pensión solicitados, está adelantando por HUMANO un proceso de cumplimiento de fallo contencioso el cual este remitido a Fiduprevisora por plan alterno y se identifica con el radicado BOGOT20230905F20000751	224
25/09/2023	52366981		Tiene una certificación aprobada en HUMANO, no ha radicado documentos para proceso de pensión de invalidez	191

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Con el fin de atender adecuada y oportunamente las solicitudes, es importante conocer los motivos que tienen los Docentes para no efectuar la solicitud a través del aplicativo “Humano”, si bien en todos los casos la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, remitió el manual para efectuar el trámite a través de dicho aplicativo, podrían estarse presentando barreras de acceso al proceso, que limitan al usuario – Docente para realizar el trámite de solicitud de pensión.

3. Seguimiento a procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales

Se efectuó revisión el cumplimiento del procedimiento asociado para el trámite de Bonos pensionales, verificando la información reportada por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, encontrando lo siguiente:

3.1.Verificación de la información solicitada:

Se observó en la plantilla de la información solicitada por el equipo auditor y posteriormente diligenciada por la dependencia, que varias de las columnas no fueron diligenciadas, cabe anotar que las columnas corresponden a cada una de las actividades descritas en el procedimiento.

Tabla No. 11 Columnas sin diligenciamiento en información solicitada por la OCI

Número de identificación	Fecha solicitud información faltante	Número de radicado subsanación información faltante	Fecha comunicación objeción a entidad Administradora	Fue Subsanable la objeción	No. Registro en cada uno de los aplicativos	Fecha registro en cada uno de los aplicativos	No. Registro en aplicativo	Fecha radicación a la Fiduprevisora proyecto de resolución corregido	Radicado de envío a la Fiduprevisora	Indique en que aplicativo fue registrado el trámite	No. Registro en cada uno de los aplicativos
35466400	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
5259172	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
17300408	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51697062	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3109044	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11378345	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19380681	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51677183	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19488714	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41798596	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41706005	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
39681079	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
39681079	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51744801	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19382866	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
22104253	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3084623	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En consecuencia, se observa el incumplimiento de lo acordado en la carta de representación, en la cual se comprometieron a reportar información completa, veraz y oportuna. El no cumplir con esta obligación ante las auditorías y entidades de control conlleva riesgos relacionados con la dificultad para verificar la trazabilidad de la operación, así como retrasos y errores. Esto evidencia debilidades en el control y seguimiento, y genera ineficiencia en los procesos. Por otra parte, en la revisión a los casos de la muestra, se observó que el procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de un solo colaborador – Contratista, quien efectúa todas las actividades del trámite de reconocimiento de bonos pensionales.

Observación No. 7 – Procedimiento sin segregación de funciones

Las actividades que se realizan para el trámite de solicitudes de bonos pensionales, de acuerdo con el procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, se encuentra bajo la responsabilidad de un solo colaborador – Contratista, situación que evidencia la ausencia de segregación de funciones y que puede generar riesgo de errores o fraude sin la posibilidad de contar con filtros adicionales, que puedan detectar inconsistencias. Así mismo, esta situación puede derivar en pérdida de conocimiento institucional, ya que no hay personal distinto que conozca el detalle de las actividades realizadas.

Respuesta de la Dependencia Auditada

Por último, respecto a la Observación No. 7 – Procedimiento sin segregación de funciones, es pertinente advertir a esa Oficina, que teniendo en cuenta que las solicitudes de bonos pensionales y traslados de aportes se vienen tramitando hace muy poco tiempo, no está contemplada dentro de la planta de personal de la Dirección de Talento Humano ningún cargo que contenga dichas funciones ni el perfil específico que este requiere para atender las solicitudes. En consecuencia, como plan alterno se acudió a la contratación externa de un experto, que permitiera la correcta liquidación y trámite de las solicitudes. Si bien, el procedimiento está a cargo de un solo contratista esto no obedece a un capricho de la administración, sino a la escasez de profesionales actuarios y al conocimiento especializado que el trámite demanda, lo cual genera que los costos de estos contratos sean muy onerosos para la administración. Finalmente es importante señalar que, si bien este tipo de trámites no son efectuados en los aplicativos establecidos por Fiduprevisora, lo cual genera manualidad en los controles, esta situación tampoco es responsabilidad de la Dirección de Talento Humano; ya que es la entidad Fiduciaria como administradora el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio la responsable de establecer las herramientas y procedimientos para el trámite de prestaciones. Esto no implica que no se realice el seguimiento y control de todas las solicitudes recibidas por la entidad.

Respuesta equipo auditor:

En relación con la Observación No.7, es importante aclarar que el procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, no es un procedimiento reciente, ya que el mismo fue aprobado en diciembre de 2021, por lo que lleva más dos (2) años de implementación. Por otra parte la respuesta de la dependencia confirma lo observado por el equipo auditor, respecto a que el procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad y gestión de un solo colaborador – Contratista, si bien se entiende la particularidad que requiere la atención del trámite de bonos y la necesidad de un perfil experto, la *segregación de funciones* a la que hace referencia la observación, tiene que ver con la necesaria separación de las funciones de gestión (tramite), revisión y aprobación; herramienta del Control Interno que implica dividir ciertas responsabilidades para reducir el riesgo de errores o malas prácticas.

En este sentido, se hace necesario implementar actividades de control y segregación de funciones en el procedimiento mencionado, que permitan minimizar los posibles riesgos de errores, fraude y conflicto de intereses en el trámite de bonos pensionales. De acuerdo a lo anteriormente señalado, se mantiene la Observación No.7

3.2. Tiempos de estudio y reconocimiento de solicitudes de bonos pensionales

Se observó que el tiempo de respuesta a los requerimientos de bonos pensionales se encuentra desde los 52 días y los 412 días. Por otra parte, en las solicitudes correspondientes a las cédulas No. 51.697.062, 51.677.183,

19.173.068, 51.937.109, 6.764.568, 79.141.467, a la fecha de reporte, no tiene fecha de notificación, es decir, aún se encuentran en trámite.

Tabla No. 12 Tiempos trámite Bonos Pensionales

Fecha de solicitud	Número de identificación	Fecha de Notificación	Total, Días trámite desde la solicitud (*)
5/10/2022	35466400	22/03/2023	288
19/10/2022	5259172	17/10/2023	339
21/10/2022	17300408	15/02/2023	95
29/10/2022	3109044	17/01/2024	332
11/11/2022	11378345	28/08/2023	412
5/12/2022	19380681	6/05/2022	249
12/12/2022	19488714	9/03/2023	109
20/12/2022	41798596	11/12/2023	226
18/07/2023	41706005	6/07/2023	144
24/07/2023	39681079	8/11/2022	145
3/10/2023	51744801	22/01/2024	65
10/03/2023	19382866	12/04/2023	52
16/01/2023	22104253	5/12/2022	70
25/08/2023	3084623	18/05/2023	208

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Los tiempos de respuesta prolongados en el proceso de trámite, puede resultar en ineficiencia de este, incumplimiento legal o contractual y posible pérdida de información.

3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora

Según la información reportada por la dependencia de Talento Humano – Prestaciones, se observa que los tiempos de respuesta de la Fiduprevisora desde la fecha envío del proyecto de resolución frente a la de respuesta de la Fiduprevisora van desde 23 días hasta 314 días. En la siguiente tabla presentamos los tiempos de estudio por parte de la entidad:

Tabla No. 13 Tiempos estudio Bonos Pensionales Fiduprevisora

Fecha de solicitud	Número de identificación	Fecha de respuesta de la Fiduprevisora	Total, Días trámite desde la solicitud (*)
5/10/2022	35466400	31/08/2022	85
19/10/2022	5259172	22/09/2023	314
21/10/2022	17300408	27/01/2023	76
29/10/2022	3109044	15/12/2023	299
11/11/2022	11378345	6/09/2022	56
5/12/2022	19380681	11/04/2022	224
12/12/2022	19488714	24/02/2023	96
20/12/2022	41798596	17/11/2023	202
18/07/2023	41706005	22/06/2023	130
24/07/2023	39681079	10/10/2022	116
3/10/2023	51744801	15/12/2023	27
10/03/2023	19382866	14/03/2023	23
16/01/2023	22104253	22/11/2022	57
25/08/2023	3084623	8/05/2023	198

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Esta situación puede derivar en demoras del trámite y por ende en demora en el otorgamiento de la prestación para el Docente. Así mismo puede generar dificultades en el soporte del trámite realizado ante los entes de control. Cabe destacar que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que las demoras injustificadas en la tramitación de procedimientos pueden generar sanciones pecuniarias y responsabilidades para los funcionarios implicados.

3.2.2. Seguimiento al proceso de bono pensional de la cedula No. 19.380.681

Tabla No. 14 Solicitud de Bono Pensional cedula No. 19.380.681

Fecha de solicitud	Número de identificación	Nombre y apellido completo	Fecha de reparto	Fecha radicado o correo subsanación	Fecha de envío proyecto resolución a Profesional área	Fecha comunicación objeción a entidad Administradora	Fecha envío proyecto resolución a Fiduprevisora	Fecha de respuesta de la Fiduprevisora	Fecha radicado o notificación acto administrativo	FECHA RESOLUCION
5/12/2022	19380681	CARLOS GUILLERMO CRUZ PULIDO	Sin información	27/12/2022	Sin información	NA	30/08/2021	11/04/2022	6/05/2022	28/04/2022

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Dentro de la auditoría al proceso de bonos, se observó que el docente Carlos Guillermo Cruz Pulido, con cédula No. 19.380.681, emitió una serie de solicitudes a la entidad, y las respuestas no tenían relación alguna con las peticiones realizadas. Esto evidencia falta de control y seguimiento al proceso. Las respuestas a diferentes solicitudes muestran que el proceso no ha concluido y parece estar desorganizado.

Observación No. 8 – Deficiencia en el seguimiento y control del trámite.

Este caso presenta una serie de retrasos y falta de coordinación en el proceso de gestión de los bonos pensionales, ya que no se da cumplimiento a las actividades No. 3, 4, 5, 6, del Procedimiento 14-PD-001.

4. Seguimiento actividades Procedimiento 14-PD-005 Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Fallos Contenciosos Administrativos.

De acuerdo con la revisión efectuada a la información remitida por la dependencia, en relación con el trámite que se siguió con los fallos contenciosos Administrativos, se observó en la información insuficiencia de la información reportada, ya que, de los once fallos contenciosos seleccionados, la dependencia únicamente entregó información de tres de ellos, correspondiente a las cédulas No. 20135503, 3129416 y 20571488.

Tabla No. 15 Información insuficiente fallos contenciosos

Fecha de solicitud	Número de identificación
27/10/2022	No. Errado 20315503 - 20135503
16/11/2022	3129416
16/01/2024	20571488

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 9 – Entrega Información Parcial.

No se da cumplimiento al compromiso adquirido en la carta de representación firmada por el líder de la dirección, en la que se comprometen a reportar la información clara, oportuna y veraz. La entrega parcial de información en respuesta a las solicitudes de un ente de control puede derivar en sanciones. Es importante que la entidad suministre la totalidad de la información requerida por los entes de control y proporcione toda la información de manera oportuna y completa.

Respuesta de la Dependencia Auditada

La Dirección de Talento Humano mediante radicado I-2024-66612 del 5 de junio de 2024 manifiesta:

En atención al radicado I-2024-60845 allegado a la Dirección de Talento Humano mediante el cual la Oficina de Control Interno remite el “Informe preliminar Auditoría Dirección de Talento Humano - Pensiones”, de manera atenta, me permito manifestar que una vez validado el informe preliminar presentado, no se acepta la siguiente “Observación No. 9 – Entrega Información Parcial.” por los motivos señalados a continuación:

1. La Oficina de Control Interno expone: “No se da cumplimiento al compromiso adquirido en la carta de representación firmada por el líder de la dirección, en la que se comprometen a reportar la información clara, oportuna y veraz. La entrega parcial de información en respuesta a las solicitudes de un ente de control puede derivar en sanciones. Es importante que la entidad suministre la totalidad de la información requerida por los entes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 14 de 32

de control y proporcione toda la información de manera oportuna y completa.”

Respecto a la observación anterior, es importante señalar que esta se basa en la siguiente justificación por parte de la Oficina de Control Interno: “De acuerdo con la revisión efectuada a la información remitida por la dependencia, en relación con el trámite que se siguió con los fallos contenciosos Administrativos, se observó en la información insuficiencia de la información reportada, ya que, de los once fallos contenciosos seleccionados, la dependencia únicamente entregó información de tres de ellos, correspondiente a las cédulas No. 20135503, 3129416 y 20571488.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección de Talento Humano se permite aclarar que la Oficina de Control Interno no puede determinar la falta de información bajo la justificación presentada, esto teniendo en cuenta que, dentro de las 11 solicitudes presentadas en la base remitida por la OCI se presentaron 3 casos que son los que exponen con radicación efectiva del fallo en los sistemas dispuestos por la Fiduprevisora y los otros 8 casos fueron resueltos de acuerdo con el objeto de la solicitud presentada y los procedimientos dispuestos para los mismos como se muestra en la siguiente tabla, información que fue remitida en la base de seguimiento a la OCI.

Fecha de solicitud	Número de radicado SIGA	Respuesta a radicado SIGA	Observación	Número de identificación
11/07/2023	E-2023-102869	S-2023-244590	No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO	41600784
12/07/2023	E-2023-103466		La entrada SIGA corresponde a un cumplimiento de una acción de tutela, no corresponde al cumplimiento de un fallo contencioso	
25/10/2022	E-2022-188969	S-2022-376288	Se remite respuesta a peticionaria, no se evidencia radicación de documentos o inicio de solicitud en HUMANO	35314004
25/10/2022	E-2022-188975	S-2022-109611 S-2022-337027	Se informa sobre el traslado de la petición a fiduprevisora por competencia	17198252
5/12/2022	E-2022-213338	Se finaliza con comentario "MEDIANTE CORREO AL AREA DE AFILIACIONES DE LA FDP SE SOLICITA AUTORIZACION DE LA SANCION MORA, UNA VEZ SE TENGA RPTA FAVORABLE SE RADICAR LA MISMA"	Se solicita a Fiduprevisora ajuste de vinculación a Fiduprevisora	19076858
23/01/2024	E-2024-13816	S-2024-25619	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO, pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso	51597833
31/01/2024	E-2024-22483	S-2024-53160	Se informa apoderado que no se evidencia información del traslado referenciado de la Secretaría de Educación de Cundinamarca, tampoco se evidencia inicio de procesos de solicitud de cumplimiento de fallo contencioso en HUMANO o aplicativo Onbase	19156575
23/01/2024	E-2024-13816	S-2024-25619	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO, pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso	51597833

- Teniendo en cuenta lo anterior la OCI, no puede desconocer la información proporcionada en los términos, que indica que de solo 3 de las 11 solicitudes contaban con la información en la tabla completa, por el hecho de tener un numero de radicado de fallo contencioso y encontrarse finalizados o en el proceso de emisión del correspondiente acto administrativo; y no contemplar que los 8 casos restantes si fueron resueltos en los tiempos establecidos brindando respuesta a los peticionarios mediante los oficios que se exponen en la tabla remitida, o han sido finalizados conforme a las observaciones presentadas, de acuerdo a las condiciones de los sistemas y las instrucciones para su trámite.
- En virtud de lo anterior, se solicita a la Oficina de Control interno validar el informe presentado y realizar el ajuste correspondiente en la observación No 9, estableciendo su cumplimiento y eliminándolo como observación del informe final.

Respuesta equipo auditor:

Atendiendo lo señalado en la respuesta, se acepta y se levanta la observación.

a. Seguimiento a fallos radicados a través de SIGA

En tres casos de la muestra, en la columna observación del archivo de revisión se menciona: “No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO”. Al indagar con la dependencia sobre estos casos, se nos informó que se encuentran pendientes de trámite, ya que desde la implementación del software “Humano” el 20 de febrero de 2023, no es posible iniciar el trámite del fallo si éste no es radicado a través de dicho aplicativo. Es decir, para los cuatro casos que presentamos a continuación, si bien la solicitud de trámite del fallo se realizó en las fechas indicadas en la tabla, a la fecha no se ha dado cumplimiento a lo ordenado en el Fallo contencioso.

En la siguiente tabla presentamos los fallos contenciosos pendientes de trámite.

Tabla No. 16 Fallos Contenciosos pendientes de trámite

Fecha de solicitud	Número de identificación	Observación
11/07/2023	41600784	No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO
25/10/2022	35314004	Se remite respuesta a peticionaria, no se evidencia radicación de documentos o inicio de solicitud en HUMANO
23/01/2024	51597833	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso
23/01/2024	51597833	

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 10 - Fallos pendientes de cumplimiento y que no son objeto de seguimiento.

Se presentan cuatro fallos contenciosos administrativos que, a la fecha de la revisión, no habían sido atendidos por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, debido a que no fueron radicados en el aplicativo “Humano” porque no es posible efectuar la radicación de oficio en ese aplicativo. Esta situación deriva en el incumplimiento de lo ordenado en los respectivos fallos. Lo anterior evidencia ineficiencia en el proceso y falta de control, derivando en posibles riesgos legales y financieros debido a los intereses de mora que siguen corriendo.

4. Evaluación del Control Interno

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Sistema de Control Interno, aplicando cuestionario a la dependencia, esta evaluación se orientó a verificar los componentes del control interno a los procedimientos para el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, actividades efectuadas por la de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

Como parte de la evaluación se verificaron aspectos relacionados con los cinco componentes del control interno, a continuación, presentamos de forma resumida la naturaleza del componente y los aspectos revisados:

Ambiente de Control: es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, se incluyen la integridad y valores éticos, la competencia (capacidad) de los servidores de la entidad; la manera en que la Alta Dirección asigna autoridad y responsabilidad, así como también el direccionamiento estratégico definido.

Evaluación de riesgos: Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Actividades de control: El tercer componente hace referencia a la implementación de controles, esto es, valorar los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos. Para ello la entidad debe: definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso, e implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación

Información y comunicación: en este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Actividades de monitoreo: este tipo de actividades se pueden dar en el día a día de la gestión o a través de evaluaciones continuas y separadas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar: la efectividad del control interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de

mejoramiento.

De acuerdo con la aplicación del cuestionario, a continuación, presentamos las principales oportunidades de mejora relacionadas con el control interno, las mostramos para cada uno de los componentes del control:

Grafica No. 1 Resultados Evaluación del Control Interno



Fuente: Cuestionario Control Interno – Elaboración OCI

Con el fin de brindar información detallada de los resultados de la evaluación de control interno, en el Anexo No. 1, se presenta la evaluación de control interno detallada y con las recomendaciones para la implementación de mejoras en los diferentes componentes del Control.

5. Encuesta de percepción a Docentes pensionados en el periodo evaluado

Con el fin de conocer la percepción por parte de los Docentes, respecto al trámite de solicitud de pensión, aplicamos encuesta a 480 Docentes que realizaron trámite de solicitud de pensiones por vejez, invalidez o sobrevivencia, la encuesta fue respondida por 57 Docentes, que corresponde al 11.8% del total de encuestas aplicadas.

Se efectuaron 5 preguntas relacionadas con la percepción de la satisfacción sobre el trámite solicitado. En las siguientes gráficas presentamos los resultados.

En la primera pregunta, el 33.3% de los Docentes expresan que su experiencia fue excelente, 43.8% expresan haber tenido una buena experiencia, 15.7% consideran regular la experiencia de trámite y el 7% sostiene que la experiencia del trámite de pensión fue mala.

Grafica No. 2 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 1

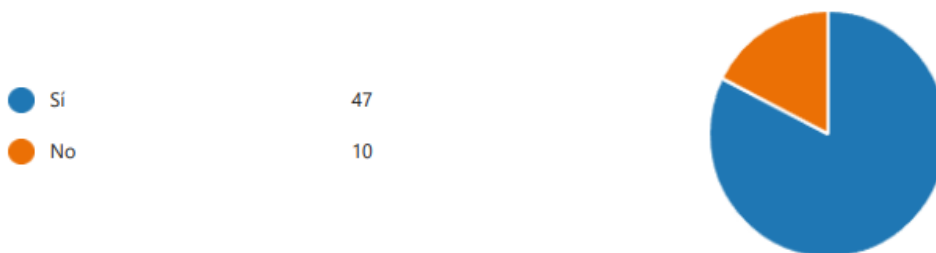
¿Cómo describiría su experiencia durante el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Grafica No. 3 Encuesta satisfacción Docentes- Pregunta 2

¿Considera que el proceso de trámite de pensión fue claro y fácil de entender?



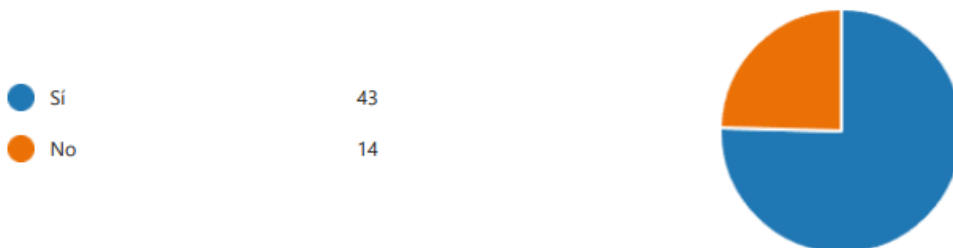
Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

En la segunda pregunta se indagó si el proceso de trámite fue claro, al respecto el 82% de los Docentes consideró que el proceso fue fácil de entender y el 17.5% consideró que el proceso no fue claro, ni fácil de entender. Como observaciones los Docentes comentaron que el proceso fue demorado y que el personal de la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones no contaba con la capacitación necesaria para dar respuesta al requerimiento, así mismo expresan que hace falta asesoría para el trámite, desconocimiento de la documentación requerida y errores en los datos personales utilizados para el proceso, generando demoras, por último, expresan que no fueron notificados del Acto Administrativo.

En ésta misma línea indagamos a los Docentes respecto al apoyo y orientación recibidos durante el trámite.

Grafica No. 4 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 3

¿Recibió suficiente apoyo y orientación durante el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

El 75.4% de los Docentes expresó que recibió suficiente apoyo, mientras el 24.5% consideró que el apoyo recibido para el trámite de su pensión no fue suficiente. Respecto a los motivos por los cuales los Docentes consideraron que el apoyo no fue suficiente, comentaron que frente a situaciones específicas sobre el proceso y trámite de pensión el personal manifestaba no tener la información y al requerirla por Derecho de Petición, la respuesta no era de fondo. Por otra parte, el cambio a digital dificultó los procesos, también informaron que las personas encargadas en los módulos tienen muy poca paciencia y carecen de empatía con los Docentes. Así mismo, comentan que el apoyo requerido fue recibido por parte del sindicato más no por los funcionarios de la SED. Además, los Docentes mencionaron que tuvieron la necesidad de entablar tutelas para que se emitiera la resolución y que el proceso se demoró más del tiempo que estipula la ley.

Como siguiente punto, preguntamos a los Docentes si algún aspecto relacionado con la documentación resultó confuso, el 80% no identificaron aspectos confusos respecto a la documentación, mientras el 19.2% identificó aspectos difíciles de manejar en cuanto a la documentación.

Grafica No. 5 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 4

¿Hubo algún aspecto del proceso relacionado con la documentación que le resultara confuso o difícil de manejar?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Los aspectos confusos con la documentación, de acuerdo con los comentarios de los Docentes, tuvieron que ver con demoras y errores en las certificaciones solicitadas a través del aplicativo “Humano” e imprecisiones en la asesoría prestada.

Por último, consultamos respecto a la satisfacción de los Docentes con el tiempo que tardó el trámite en ser resuelto, encontrando que un 66.6% se percibió satisfecho con el tiempo que tomó el trámite y un 31.5% expresó insatisfacción.

Grafica No. 6 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 5

¿Estuvo satisfecho con el tiempo que tomó completar el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Al respecto los Docentes comentan casos en los que el trámite duro más de 8 meses y fue necesario acudir a tutelas para obtener respuesta a la solicitud, también comentan que los correos para solicitud de documentación son enviados tardíamente, dilatando así el proceso. También informan errores en la liquidación de la pensión, lo que ocasiona demoras.

En el análisis a la encuesta se concluye, que, si bien se presenta un porcentaje importante de satisfacción frente a los trámites, así mismo hay un porcentaje relevante de insatisfacción, que evidencia oportunidades de mejora frente al proceso.

III. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría se concluye que los procedimientos para el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos presentan debilidades en los controles internos establecidos, en la documentación y flujo de información, así como en la oportunidad de gestión y respuesta a los Docentes y sus

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 19 de 32

familiares, situación que puede afectar su bienestar.

Así mismo, se evidencia materialización de riesgos identificados en el mapa de riesgos situación que ocasiona en posibles efectos legales, financieros y reputacionales para la SED.

IV. RECOMENDACIONES

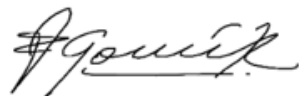
- Actualizar los procedimientos relacionados con los trámites de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Implementar mejoras y controles al proceso de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos definidos en la normatividad.
- Fortalecer la comunicación con la Entidad Administradora (Fiduprevisora) con el fin de mejorar la revisión de los proyectos de actos administrativos, en pro de optimizar la oportunidad del trámite y el cumplimiento de los plazos de respuesta al trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos establecidos por ley
- Asegurar que los trámites efectuados a través del aplicativo "Humano" cuenten con soportes documentales que permitan evidenciar la gestión detallada de los trámites de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, así como el responsable de cada actividad del procedimiento y el estado del trámite en cualquier fecha de consulta.
- Implementar mejoras y controles que permitan atender de manera oportuna, prioritaria y de forma que se resuelva el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, cada una de las quejas que se presentan relacionadas con el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Dar cumplimiento al procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, en cada una de las notificaciones de actos administrativos derivados del trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Asegurar que el trámite de las solicitudes por bonos pensionales cuenta con la adecuada segregación de funciones con el fin de reducir el riesgo de errores, fraude o conflictos de interés.
- Efectuar seguimiento y tramitar con prioridad los fallos contenciosos administrativos a los que no se les ha dado cumplimiento porque no se han radicado por el aplicativo "Humano".
- Implementar las mejoras a cada uno de los componentes del control interno, con el fin de fortalecer el control del procedimiento de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos
- Evaluar la suficiencia del recurso humano y técnico que soporta el proceso de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, de acuerdo con la estimación de los Docentes que podrían iniciar el trámite de pensión en esta vigencia y en la siguiente.

V. FIRMAS

Elaborado por:



JOSÉ YECID PAJOY CASTRO
Profesional OCI



JULIETA GÓMEZ CARRILLO
Contratista OCI



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES

Fecha: 07/06/2024

Página: 20 de 32

Informe revisado por:

MARIA DEL PILAR GONZALEZ HENAO
Contratista OCI

Informe aprobado por:

ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 21 de 32

IV. ANEXOS
I. Evaluación del Control Interno

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿La dependencia ha recibido capacitaciones relacionadas con el código de integridad y su aplicación, mecanismos para el manejo de conflicto de interés, denuncias y canales de denuncias en caso de incumplimientos del código de integridad, para la vigencia 2022-2023? Justificar la respuesta, remitir lista de asistencia.	Para el año 2023 La dirección de Talento Humano no realizó capacitaciones sobre el código de integridad	Para el año 2023 La Dirección de Talento Humano no realizó capacitaciones sobre el Código de integridad	No se observan capacitaciones en el código de integridad, las cuales son importantes ya que definen los comportamientos y valores unificados que se esperan de quienes trabajan en el servicio público.	Para la vigencia 2024 se recomienda efectuar capacitación sobre el código de integridad al equipo de la dependencia, incluyendo contratistas
¿Cómo se socializa al equipo de trabajo, los lineamientos (normograma, procedimientos, manuales, formatos) aplicables para el reconocimiento, liquidación, ajuste de pensiones de Docentes y el reconocimiento, ajuste de bonos pensionales de Docentes ?. Remitir evidencia de socialización	La capacitación se realiza en las jornadas de retroalimentación e inducción. Por otra parte, Fiduprevisora ha realizado jornadas de capacitación para el manejo del software.	Los procedimiento y actas se encuentran en la carpeta compartida del grupo de prestación en ONEDRIVE, de igual forma las capacitaciones realizadas por la Fiduprevisora se encuentran en el siguiente LINK https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EgNY54ga-hpPkFZ2Fmw5AJUBlj3vl_c4xe53hZeYIWuYfQ?e=n05hmp	Se observan capacitaciones en el funcionamiento de módulos y procesos que se van habilitando en el sistema "humano", sin embargo, debido a que los procedimientos y guías documentados están desactualizados no se han realizado capacitaciones en procedimientos o manuales.	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 22 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Mencione cómo son los procesos de toma de decisiones, flujos de comunicación y líneas de reporte en la dependencia atendiendo a las líneas de defensa.	La toma de decisiones se realiza de acuerdo con el procedimiento normado, Fiduprevisora tiene definidos los procesos. En caso de dudas las decisiones se toman por consenso. Se realizan reuniones mensuales por equipo donde se efectúa seguimiento a cumplimiento de términos y situaciones especiales en la sustanciación. Se le tienen que presentar mensualmente las actas de las reuniones al jefe de la dependencia, lo anterior como parte de los planes de mejoramiento internos desde octubre de 2023. En la pasada administración se informaba al jefe de la dependencia, únicamente era la que se trataba en los comités regionales (el cual se realiza cada dos meses). Por otra parte también se suministra información la jefatura de la dependencia mediante correo electrónico y algunas comunicaciones escritas a la subsecretaria.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/q/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=IXOISi	Se observan reuniones mensuales de los grupos de fallos y pensiones, así como actas de los comités regionales. No se observan informes o reportes a la Jefatura del Fondo de Prestaciones Sociales de los Docentes.	Se recomienda que se efectúen reuniones en donde se presenten al Jefe de la dependencia los resultados, incidencias y problemática y se documenten las decisiones tomadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 23 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Explique cómo está organizada la dependencia, cuántas personas desarrollan actividades relacionadas con el reconocimiento, liquidación y ajuste de pensiones de Docentes y el reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes. adjuntado un listado de los contratistas que prestaron sus servicios durante el periodo evaluado, indicando las fechas de inicio y terminación del contrato y número de contrato, qué funciones tienen asignadas.	Para la vigencia 2024, el equipo está conformado por 13 funcionarios de planta y 38 contratistas. Llegan 13 nuevos contratistas al equipo para el mes de abril de 2024 Para la nueva vigencia se fortaleció el equipo respecto a competencias. Se aclara que el grupo de prestaciones economicas hace parte de la dirección de Talento Humano, siendo un grupo anexo delegado para adelantar los trámites de prestaciones de los Docentes y directivos Docentes	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/Eefof25Hpp5LtBO1UnkCVecBptRx5YHs8Q-ETnXCWtBq7Q?e=A1Zwbe	Se observa que la dependencia cuenta para la vigencia 2024 con 13 contratistas nuevos.	Se recomienda asegurar adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades del área y capacitación sobre los procedimientos una vez estén documentados.
¿Las capacitaciones y actualizaciones brindadas al equipo de trabajo responsable del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales están contempladas dentro Plan Institucional de Capacitación - PIC de la SED? ¿Cómo se verifica su impacto?	Se han realizado capacitaciones por parte de la fidupervisora y Soporte Lógico aplicativo humano. También se efectuó capacitación en el manejo SIGA. Si en la capacitaciones que brinda Fidupervisora se presenta información con las que no se está de acuerdo, se escribe a la Fidupervisora...	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EgNY54ga-hpPkFZ2Fmw5AJUBlj3vl_c4xe53hZeYIWuYfQ?e=2sRuKi	Las capacitaciones y actualizaciones brindadas al equipo de trabajo responsable del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales no están contempladas dentro del Plan institucional de capacitación.	Solicitar capacitaciones que sean incluidas en el plan institucional de capacitación, con el fin de facilitar el desarrollo de competencias, el mejoramiento de las actividades de la dependencia.
¿Cómo se asegura un proceso de capacitación y actualización permanente a los funcionarios responsables en la Dependencia?	Se tienen definidas capacitaciones de inducción general y por cada tema que maneja la dependencia. Así mismo se realizan retroalimentaciones no periódicas. Para la vigencia 2024 se tienen programadas retroalimentaciones mensuales.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=Od0m3L	Se efectúa capacitación sobre el aplicativo "Humano", así como sus nuevos desarrollos y flujo de actividades	Establecer un cronograma anual de capacitaciones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 24 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Se realizó análisis de factores internos y externos que afecten el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales y tratamiento de riesgos para el 2022 y 2023? Explique la respuesta	En la actualización de mapas de riesgos, se parte de la normativa, teniendo en cuenta los riesgos relacionados con el cumplimiento de los términos de ley. Dicho riesgo está contemplado en el mapa de riesgos, así como en los riesgos antijurídicos	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:b/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EZDqPW2JTdpDpDDUSBTAbbYBPu8sEzCAXzvF6jW7Idtuw?e=vXsl93	Se observan riesgos asociados al trámite de pensiones de Docentes en el Mapa de riesgos, en el mapa de riesgos de corrupción, así como la identificación del riesgos antijurídicos. No se observa identificación de riesgos asociados a factores externos como los cambios en los sistemas informáticos que soportan los trámites.	Para la próxima actualización del mapa de riesgos, incluir la evaluación de los riesgos asociados a factores externos como los cambios en los sistemas informáticos que soportan los trámites.
¿Se socializa con el equipo de trabajo encargado del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, los riesgos asociados a estos procedimientos y se involucran en plan de mitigación?	Se socializa en reuniones, los riesgos son de conocimiento del personal.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:u/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EfoWPEL9eJ1Du_W9nTrWxlqBC8CrHPJD6B247GcS7ct6Xw?e=wMRCzU	Se observa socialización con el equipo de trabajo encargado del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, de los riesgos asociados a estos procedimientos y se involucran en plan de mitigación.	Efectuar socializaciones periódicas al equipo de trabajo en relación con los riesgos a los procedimientos para el trámite de solicitudes de pensiones.
¿Qué controles se tienen establecidos para dar tratamiento a los riesgos asociados a los procedimientos de reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales?	Seguimiento mensual al trámite de prestaciones, a través de la base de datos, revisión correos de sustaciadores de trámites que están en proceso. Correos electrónicos que se remiten mensualmente	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/Eu36pPQMwbpJqvYYqe1AZcoBzHo8KbOqOVFXlFS9UbkKaA?e=cos2f0	Se observan controles a los riesgos identificados, sin embargo de acuerdo con el informe de materialización de riesgos del II semestre de 2023, se observa materialización del riesgo Posibilidad de impacto económico y reputacional a causa de la demora en el trámite de prestaciones sociales, por la falta de completitud de información y demoras en su cargue en los aplicativos dispuesto para el trámite.	Continuar efectuando seguimiento a los riesgos identificados y de ser necesario implementar nuevos controles que disminuyan la posibilidad de la materialización del riesgo.
¿se documenta la materialización de los riesgos y se determina plan de acción para disminuir la posibilidad de ocurrencia de nuevos eventos?	Si se documenta la materialización de los riesgos. Se realizó reunión con la Oficina Asesora de Planeación, se documentó la materialización con el análisis y se les remitió. Las acciones de mitigación se implementaron el año pasado y se continúan desarrollando,	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EmGYDjxPh3dPuFBFzT1B1NgBtbqBhCXleQzZBM9zellN4w?e=P3tpAc	Se encuentra documentación y análisis de los riesgos materializados, así como un plan de acción para disminuir la posibilidad de ocurrencia	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 25 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se hace seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales del personal vinculado por contrato de prestación de servicios cuyo objeto contractual guarda relación con el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes ??	Controles mensuales (reuniones, seguimiento por correo electrónico, se verifica cumplimiento de tiempos y se realizan recomendaciones), también se realizan reuniones mensuales, seguimiento a correspondencia a través de correo electrónico y es requisito para firma de cuentas de cobro).	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EukGy98hz0RltAtwWFAIBq86SGN87ImkAwU5LcrOjQQ?e=vB0ErA	Se observa seguimiento a través de correos electrónicos y actas de reuniones de la dependencia. No se observan indicadores de cumplimiento o avance de las actividades asignadas a los contratistas.	Implementar seguimientos que incluyan indicadores del cumplimiento de las actividades que desempeñan los contratistas.
¿Cómo se hace seguimiento al cumplimiento de funciones del personal de planta que tiene relación con el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes?	Se efectúan controles mensuales (reuniones, seguimiento por correo electrónico, cumplimiento de tiempos y se realizan recomendaciones), Así mismo se efectúan reuniones mensuales, seguimiento a correspondencia a través de correo electrónico). A	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Ehdp9mpfH6REtgCzY82h2UBUUoAthneSLikKgLcbiK5VQ?e=PJoShd	Las evidencias dan cuenta del seguimiento al trámite en SIGA y reuniones de área.	Continuar efectuando control a las funciones realizadas por los funcionarios de planta.
¿De qué manera se valida que las solicitudes de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes sean tramitados en los aplicativos SIGA, NURF II e IMAG?	Se exige que todos los sigas estén digitalizados, se hace seguimiento al informe de atención al ciudadano sobre SIGAS sin Digitalización. Se debe tener en cuenta que en la trazabilidad del reconocimiento de pensiones, se realiza en humano porque no queda huella en SIGA.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Ehdp9mpfH6REtgCzY82h2UBUUoAthneSLikKgLcbiK5VQ?e=PJoShd	Se observa control de seguimiento al trámite de SIGA, únicamente se observaron registros en las bases de datos SIGA e IMAG en la revisión efectuada por la OCI al registro en las bases de datos. El procedimiento 14-PD-049 Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones, Auxilios, Seguros y Ajustes de Cesantías no es aplicable desde el 20 de febrero de 2023 debido a la implementación del software "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 26 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Qué aspectos verifica el sustanciador una vez tiene conocimiento de una solicitud de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes, para iniciar su trámite? y de qué manera documenta esta validación, remitir soportes.	Se verifica la completitud de la información solicitada y se realiza verificación del régimen. También se verifica que la solicitud cuente con los documentos completos para el estudio (formato solicitud, copia documento, registro civil, cinco certificaciones de no pensión 4 entidades y 1 personal - colpensiones, cundinamarca, foncep, UGPP, Historia laboral y factores salariales), se puede adicionar historia de otros entes. Se revisa que la norma aplicada sea la correcta de acuerdo con la vinculación del docente en SED, se define el tipo de pensión a reconocer. BONOS: circular Minhacienda en la que se define los documentos de la AFP - trámite interadministrativo, la hace el fondo de pensiones, historia laboral - copia cédula	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fsporras%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAuditoria%20Pensiones%202023%2FSoportes%20auditoria%20Pensiones&ct=1714767665528&or=OWA%2DNT%2DMail&cid=7dbd3ca3%2D7562%2Dcf06%2D6496%2D04e7ffa07354&ga=1	De acuerdo con las evidencias se observa verificación de requisitos solicitud de pensiones.	Ninguna
¿De qué manera se validan las respuestas de la entidad administradora y cómo se hace seguimiento a esta validación como primera línea de defensa? Adjuntar soportes aplicados.	Cuando en la aplicación de normas o cambio en las disposiciones de liquidación por parte de la Fidupervisora se presenta diferencias, la Secretaría de Educación del Distrito eleva solicitud de concepto a las áreas o entes competentes para establecer una línea de trabajo soportadas normativa y procedimentalmente correctas. https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/EkOFD6HaUnVJtWT7tF9yI8B-jeAzdrE3pCtAposznJNLg?e=sfmiqB	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/EkOFD6HaUnVJtWT7tF9yI8B-jeAzdrE3pCtAposznJNLg?e=sfmiqB	Las evidencias presentan comunicaciones de solicitud aclaración procedimientos en el software "Humano" a la Fidupervisora, sin embargo, de acuerdo con la revisión efectuada por parte de la OCI, se presentan inconsistencias en las respuestas de la Fidupervisora.	Se recomienda establecer un indicador que permita efectuar seguimiento a las respuestas que presentan reiteradas inconsistencias por parte de Fidupervisora, y presentar resultados en los comités regionales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 27 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Mediante que instrumento se documenta la revisión de los proyectos de actos administrativos, reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes, por parte del profesional encargado. Remitir evidencia de aplicación.	Los revisores realizan un control de calidad a las actividades realizadas por sustanciador - se registra seguimiento en hoja en Excel, y los oficios remisorios van firmados para sustanciador y revisor.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EcUwSkfN6TJFm-lgetPlogQBVXoEUyoFhBPw3uiXTyks5w?e=Ua0kGT	Se observa herramienta de seguimiento a las actividades realizadas por los sustanciadores, sin embargo se observa que no es riguroso el diligenciamiento de la misma.	Se recomienda asegurar el diligenciamiento completo y oportuno de la herramienta.
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) la verificación que se hace a los términos de ejecutoria de acuerdo a lo establecido en la notificación del acto administrativo? Remitir evidencia de aplicación.	Hay una persona encargada de la notificaciones, ella tiene el conocimiento de los actos administrativos que llegan y la notificación se hace a través de la oficina de servicio al ciudadano. La notificación depende si es plan alterno o humano.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	Se observa herramienta de control de notificaciones, sin embargo, de acuerdo con la revisión de la OCI, se presenta incumplimiento del procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, el cual fue aprobado el 24 de diciembre de 2021, en algunos de los trámites de solicitud de pensión efectuados posteriormente al 20 de febrero de 2023.	Se recomienda implementar mejoras que permitan dar cumplimiento al procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos en los trámites gestionados a través del software "Humano".
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) la verificación que se hace de la prestación para determinar si requiere orden de pago o archivo.? Remitir evidencia de aplicación.	Quien hace la notificación. También realiza la orden de pago, para bonos se realiza el registro de la orden de pago mediante oficio.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones asociados a la implementación del sistema "Humano" y efectuar la socialización correspondiente
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) el seguimiento al envío del acto administrativo a la entidad administradora? Remitir evidencia de aplicación.	Antes se registraba en Imag, en humano queda la traza del envío del acto administrativo.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/spotras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 28 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Se tienen definidos mecanismos de control para el acopio de la información que soporta el trámite de la solicitud de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes? si la respuesta es afirmativa explicar quién es el responsable, cada cuánto se aplica, cómo se ejecuta, cómo se documenta y remitir evidencia de aplicación	Plan alternativo la documentación está en one drive, y es cargada por el responsable del trámite (sustanciador). En Humano la documentación queda cargada en el sistema.	N/A	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	
¿Cómo se hace seguimiento al reparto de las solicitudes de trámite de bonos pensionales y el registro en los aplicativos? Remitir evidencia de aplicación.	Noe Carvajal encargado de todos los trámites de bonos pensionales. Contratista.	N/A	Para el trámite de bonos pensionales, se observó que es realizado y de conocimiento de un solo colaborador de la dependencia, situación que puede generar riesgos de pérdida de conocimiento del procedimiento y de los casos tramitados.	Se recomienda asegurar una adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades relacionadas con reconocimiento de bonos pensionales.
¿Con qué instrumento cuenta la Dirección de Talento Humano para evidenciar la clasificación de tipo de bono que se va a tramitar y verificación que los soportes allegados para adelantar este trámite están completos? Remitir evidencia de aplicación.	decreto 1748/95 Solo son dos documentos solicitud AFP y cedula	N/A		
¿Cómo se documenta el estudio y la viabilidad de otorgar el reconocimiento del bono pensional de acuerdo al Decreto 1748 de 12 de octubre de 1995? Remitir evidencia de aplicación.	La viabilidad la determina la fidupervisora, desde la dependencia, se proyecta liquidación - acto administrativo y se remite con firma del jefe de la dependencia a fidupervisora	N/A		
Mediante que instrumento se documenta la revisión de los proyectos de actos administrativos relacionados con el reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, por parte del profesional encargado. Remitir evidencia de aplicación.	Revisión por parte del Jefe de la Oficina.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/ETND5z8g291FtgxLjFnY8PUBPfHSGT0EXv3R9ZoUvslPrw?e=QZddZd		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 29 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se hace seguimiento al envío del acto administrativo a la entidad administradora? Remitir evidencia de aplicación.	Se remiten a través de la PQR de la Fiduprevisora. En el sistema queda número de radicación. Posteriormente se carga en SIGA radicado de salida y radicado en Fiduprevisora.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EtiDqX7BsbVCiM1wuevStvwBnXsUzobkqXYqpDI9i_F-Vq?e=4q5N8S	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones asociados a la implementación del sistema "Humano" y efectuar la socialización correspondiente
¿Cómo se hace seguimiento a las respuestas negativas de la Fiduprevisora y se verifica que se haga la respectiva subsanación? Remitir evidencia de aplicación	Para el Plan alterno, la negación se entrega al sustanciador, en lo posible al mismo sustanciador quien debe validar la negación y solicitar documentos, o informar a Fiduprevisora que los documentos si están completos. En Humano el seguimiento queda registrado en el Software.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EVpR4XM_CBRJtf1iL0wNLWUB6SN6oDep5ZjvtYJEchMF7A?e=vZxN3c	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	
¿Cómo se hace seguimiento del envío a la Oficina de servicio al ciudadano de los actos administrativos reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes para su respectiva notificación? Remitir evidencia de aplicación	Un colaborador realiza el seguimiento a la notificación con servicio al ciudadano, el seguimiento se realiza por correo electrónico, pero sin no se notifica electrónicamente se realiza de manera personal y si no se notifica de manera personal se realiza por aviso.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	Se observa herramienta de control al envío a la Oficina de Servicio al Ciudadano de los actos administrativos, sin embargo para algunas de las solicitudes tramitadas después del 20 de febrero de 2023, no se observaron evidencias del seguimiento de envío a servicio ciudadano o notificación de acto administrativo	
¿Cómo se hace seguimiento al registro de la información en el aplicativo de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y realiza la marcación de reconocimiento y/o pago?. Remitir evidencia de aplicación	En la aplicativo queda la marcación, quiere decir que la fiduprevisora aprobó pago de la prestación. Si no hay marcación el fondo solicitante reitera la solicitud,	N/A	Para el trámite de bonos pensionales, se observó que el trámite es realizado y de conocimiento de un solo colaborador de la dependencia, situación que puede generar riesgos de pérdida de conocimiento del procedimiento y de los casos tramitados.	Se recomienda asegurar una adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades relacionadas con reconocimiento de bonos pensionales.
Indique si la Dirección de Talento Humano tiene establecido un control para hacer seguimiento a los bonos pensionales que presentan una fecha de redención futura, en caso de que la respuesta sea afirmativa explicar quién es el responsable, cada cuánto se	Se expide acto administrativo de reconocimiento, se registra en la aplicación de la OBP. Cuando llegue el momento de la redención, la AFP se comunica y solicita el acto administrativo ordenando el pago. No compete a la SED el seguimiento a los bonos de redención futura.	N/A	De acuerdo con la respuesta recibida se evidencia desactualización del procedimiento.	Documentar procedimientos asociados al Trámite de bonos pensionales y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 30 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
aplica, cómo se ejecuta, cómo se documenta y remitir evidencia de aplicación				
Cómo se hace seguimiento a la redención de bonos pensionales? Remitir evidencia de aplicación.	Si somos los emisores se adelanta un poco el proceso, para que los otros entes puedan tramitar. Sin embargo todas las solicitudes que llegan se tramitan.	N/A		
¿Cómo se hace seguimiento a la verificación que hace el equipo de trabajo mensualmente del estado de las solicitudes de prestaciones sociales, en los aplicativos, infomag, imag, nurf II y bases de información interna? Remitir evidencia de aplicación.	N/A aplicativos que ya no se utilizan en el área	N/A		
De qué manera la dirección de Talento Humano garantiza la conservación e integridad de la información registrada para el trámite de reconocimiento pensional y bonos	Hasta 2020, el archivo de las carpetas se realizó en Físico. Posteriormente los documentos se encuentran almacenados en iMag - hasta septiembre de 2022, a partir de esa fecha el repositorio se encuentra en One Drive - Share Point (expedientes finalizados) y hasta la entrada de humano, se cuenta también con repositorio en Onbase Humano	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/Alsporras_educacionbogota_gov_co/EasEcZNRsfVKnuifHkKKAtcB5WGxTJPfnPMP6eaEmPEJw?e=GsdGKr	No observó evidencias del procedimiento para asegurar la conservación y la integridad de la información registrada en iMag y en Humano.	Se recomienda documentar procedimiento o manual que defina el procedimiento para asegurar la conservación y la integridad de la información registrada en iMag y en Humano (backups, actualizaciones, responsables, periodicidad)
Se tiene control de los usuarios que acceden a los sistemas de información, definiendo atributos en este de acuerdo al perfil de cada usuario?, Explique y remita evidencia de aplicación. Remitir listado de usuarios con corte 31/01/2024 (activos o inactivos)	On base - tiene usuario de consulta todo el grupo Humano - varios perfiles,	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites/subcategoria	No se observa evidencia solicitada.	Efectuar control periódico a los usuarios y perfiles de acceso al sistema Humano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 31 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
y atributos asignados				
¿Cada cuánto se actualiza la información que se encuentra publicada y que es de interés de los grupos de valor? (manuales, lineamientos, políticas, procedimientos, formatos, trámites). Indicar que grupos de valor se tienen identificados y el link de publicación donde se socializa la información de cada uno.	La información se actualiza cada vez que hay un cambio. (Grupo de valor: docentes y sus beneficiarios)	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites/subcategoria	Se observa que la información publicada está actualizada y se identifican los grupos de valor	Ninguna
Se tiene definido un canal de comunicación para recibir notificaciones de las entidades administradoras, entes de control y demás grupos de interés, para la remisión de información relacionada con reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes? Explique que trámites se registran en este canal y con que mecanismo se socializa este canal a los grupos de valor. Remitir evidencia.	Las comunicaciones ingresan por SIGA o por Bogotá te escucha, eventualmente para temas específicos la fiduprevissora notifica por correo.	N/A	Si se tiene definido el canal de comunicación.	Ninguna
¿Cómo se comunican y se socializan las oportunidades de mejora, medidas correctivas y preventivas producto de las autoevaluaciones, auditorías interna y externas? Remitir evidencia.	En reunión se socializaron los casos con los equipos de trabajo	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=tNhOEh	Se observa evidencia socialización oportunidades de mejora y medidas correctivas	Continuar socializando periódicamente las oportunidades de mejora identificadas en auditorías o seguimientos, así como el avance en los planes de mejoramiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 32 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones, auditorías interna y externas? Remitir evidencia.	Plan mejoramiento control interno, se realizó febrero se realizó seguimiento y cargue evidencia en Isolución. Respecto al PM contraloría, la OCI realizó seguimiento y se remitieron avances en febrero. AL PM interno se valida en reuniones mensuales incidencias.	https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Mejoramiento/frmAccion.aspx?IdAccion=MTYzMw==&Consecutivo=MTQ5Nw==	Se observó cargue de evidencias en Isolución	Ninguna
¿Cada cuánto y cómo se realiza medición y seguimiento a los indicadores asociados al Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales? Remitir evidencia.	Se tienen definido indicadores para los informes de gestión. Orientados al riesgo. En comités regionales se tiene definido indicador de cumplimiento y términos.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:b/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EdvCitLzRE5OqJ1geqkNhC8BgZU0vf8pHGmd9V2ejW93og?e=hwm9Ut	No se adjuntaron soportes de los indicadores de gestión definidos, ni evidencia del seguimiento de los mismos.	Definir indicadores por cada uno de los trámites gestionados por la dependencia, los cuales deben ser medibles, periódicos y ser útiles en la toma de decisiones.
¿Qué decisiones se han tomado a partir del análisis de los resultados de las mediciones de los indicadores asociados al Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales? Remitir evidencia.	Si se han tomado decisiones, de ese análisis de indicadores surgió la definición del plan de trabajo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que no todas las mejoras dependen de la entidad, dependen de entes externos Fiduprevisora - Ministerio de Hacienda), entidades a les ha remitido diferentes comunicaciones exponiendo las acciones de mejora requeridas para estabilizar el sistema HUMANO. .	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Enxy0ui_aJxLnZR8yQqUaMMB822wDNaf_8FFaTDIq1XiUA?e=Yku503	En el Acta aportada de Comité Regional se Observa únicamente indicador de cumplimiento términos normativos para cesantías. No se observa medición y seguimiento a indicadores de la gestión de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales	
¿Se aplican encuestas de satisfacción a los grupos de interés relacionados con el Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales, con el fin de garantizar la satisfacción del usuario?	No.	N/A	No se efectúa medición a la satisfacción de los Docentes con el proceso de trámite de pensiones.	Implementar encuestas de satisfacción sobre el procedimiento de trámites de pensiones, bonos pensionales y fallos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 1 de 32

I. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Auditores	1. Julieta Gómez Carrillo 2. José Yecid Pajoy Castro
Proceso	Auditoría Dirección de Talento Humano - Pensiones
Código PAA / Dependencia	PAA: 66 Dependencia: 5100
Objetivo General	Identificar oportunidades de mejora en el reconocimiento pensional del personal docente y la efectividad del sistema de control interno a través de la verificación del cumplimiento de los procedimientos asociados.
Alcance	La auditoría se realizó al reconocimiento de pensiones del personal docente de la Secretaría de Educación correspondientes al periodo octubre de 2022 a enero de 2024.
II. RESULTADOS	
La Oficina de Control Interno efectuó revisión a los procedimientos relacionados con el trámite de solicitudes de reconocimiento pensional, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, para ello, seleccionó una muestra de las solicitudes recibidas a través del sistema de correspondencia institucional SIGA, abarcando el periodo de octubre de 2022 a enero de 2024. La definición de la muestra se efectuó mediante una herramienta de muestreo de la Contraloría de Bogotá. Esta herramienta se aplicó para trámites de reconocimiento de pensiones (vejez, invalidez y muerte), bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos. Se seleccionaron los radicados del aplicativo SIGA de la Secretaría de Educación (SED), específicamente de la dependencia de Talento Humano - Prestaciones, para el periodo mencionado, obteniendo un total de 18.853 registros, de estos, se identificaron 184 radicados de Bono Pensional, 19 de Fallo Judicial y 968 de Reconocimiento de Pensión como subcategorías de entrada. Utilizando Muestreo Aleatorio Simple con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, se estimaron las proporciones de estos radicados, resultando en una muestra representativa de 1,171 registros. La muestra óptima incluyó 24 radicados de reconocimiento de pensión, 11 de fallo contencioso administrativo y 22 de bonos, sumando un total de 57 radicados en la muestra. Sobre esta selección, se solicitó a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, los soportes relacionados con el trámite efectuado a la solicitud, en cumplimiento de los procedimientos asociados a cada uno de los tipos de prestaciones evaluadas dentro del alcance (solicitudes de pensión, de bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos). A continuación, presentamos los resultados de la evaluación: 1. Revisión Procedimientos 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales y 14-PD-005 Trámite, liquidación y reconocimiento de fallos contenciosos administrativos Con el fin de verificar el trámite, liquidación y reconocimiento de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos seleccionados en la muestra, se revisó en el aplicativo Isolución los documentos asociados a esta actividad, para tomarlos como referencia en la validación, encontrando, que los procedimientos enunciados en éste numeral se encontraban vigentes, con las fechas de resolución que se observan en la siguiente tabla:	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 2 de 32

Tabla No. 1 Procedimientos vigentes en Isolución

Proceso	Codigo	Titulo Documento	Plantilla	Version	Resolucion	Fecha Resolucion	Autor
Proceso Talento Humano	14-PD-001	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Bonos Pensionales</u>	Procedimiento. (Deshabilitada)	1	5	24/dic./2021	ANDRES MONTAÑA
Proceso Talento Humano	14-PD-005	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Fallos Contenciosos Administrativos</u>	Procedimiento (PD)	1	5	24/dic./2021	ANDRES MONTAÑA
Proceso Talento Humano	14-PD-049	<u>Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones, Auxilios, Seguros y Ajustes de Cesantías</u>	Procedimiento (PD)	1	2876	13/sep./2022	LEIDA MADRIGAL

Fuente: Aplicativo Isolución

De acuerdo con la revisión efectuada, se evidenció que desde el 20 de febrero de 2023, se efectuó cambio de software para la gestión de los trámites de prestaciones sociales de pensiones, situación que afectó el quehacer de la dependencia y las actividades descritas en los procedimientos antes mencionados, porque las bases de datos relacionadas en dichos procedimientos ya no se usaban, el flujo documental cambió, así como la descripción de las actividades, responsables, tiempos de ejecución, puntos de control y registros relacionados con el trámite de pensiones. Derivando entonces, en que los procedimientos evaluados (Revisión Procedimientos 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, 14-PD-005 Trámite, liquidación y reconocimiento de fallos contenciosos administrativos) no reflejen la realidad de la operación.

Observación No. 1 - Procedimientos Desactualizados

Debido al cambio de software, los procedimientos que tiene documentados la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, para la gestión de las solicitudes de pensiones se encuentran desactualizados. Se observa entonces, incumplimiento del procedimiento 21-PD-002 Gestión para las actualizaciones del manual de procesos y procedimientos de la Secretaría de Educación del Distrito, política No.5, la cual menciona "Será responsabilidad de todos los Directivos de la Entidad, la permanente actualización, implementación, divulgación y el seguimiento de los documentos a su cargo".

Esta situación deriva en debilidades de control en el proceso, ya que no es posible verificar cumplimiento de actividades y tiempos, existencia de registros, responsabilidades. Puede presentarse pérdida de conocimiento del quehacer de la dependencia, así como trámites no homogéneos, se dificulta la detección de errores, la generación de reportes adecuados y suficientes para los entes de control.

2. Seguimiento actividades Procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones

Dentro de las actividades de la auditoría, se revisaron 24 solicitudes de pensiones radicadas en el sistema de correspondencia SIGA, correspondientes al periodo definido en el alcance de la auditoría, con el fin de identificar el cumplimiento del procedimiento, respecto al trámite y a los tiempos establecidos para la gestión.

El resultado consolidado de la revisión de las solicitudes de pensión fue el siguiente:

Tabla No. 2 Detalle del estado muestra solicitud de pensión

Estado de la solicitud	Cantidad	%
Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos	5	20,8%
Negación de la prestación - En términos	4	16,7%
Pensión Reconocida - En términos	4	16,7%
Se inició trámite por SIGA pero no se continuó por "Humano".	4	16,7%
Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos	4	16,7%
En recurso de reposición - Incumplimiento política de tiempos	1	4,2%

Negación de la prestación - Incumplimiento política de tiempos	1	4,2%
No corresponde a SED la gestión de la prestación	1	4,2%
Total, general	24	100%

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En la revisión efectuada a cada una de las solicitudes de la muestra, se observaron 11 solicitudes de pensión, que presentaron un tiempo de trámite mayor al definido en la política No. 3, la cual define los tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales – pensiones, así:

Tabla No. 3 Tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales

Tipo de Prestación	Estudio de la prestación por parte de la SED	Estudio de la prestación por parte de la Fiduprevisora	Emisión de acto administrativo	Total días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de vejez	30 días	30 días	60 días	120 días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de muerte	40 días	10 días	10 días	60 días
Solicitudes de reconocimiento pensional que ampara el riesgo de invalidez	20 días	20 días	20 días	60 días

Fuente: Procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones - Elaboración OCI

2.1. Tiempos de estudio y reconocimiento de solicitudes pensiones

En la siguiente tabla, presentamos por número de cédula de ciudadanía del docente, el tiempo que tomó la respuesta al trámite (para aquellas solicitudes que cuentan con acto administrativo) o el tiempo que lleva en estudio la prestación. Se muestran aquellas solicitudes en las que no se cumplieron los tiempos establecidos en la política No.3:

Tabla No. 4 Cumplimiento tiempos de trámite

Número de identificación Docente	Tipo Pensión	Días trámite desde la solicitud (*)	CUMPLE (política 3 del procedimiento)	Estado Final
51880187	Vejez	240	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
5650740	Muerte - Sobrevivientes	216	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
30290828	Invalidez	78	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
63350945	Vejez	345	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
20884901	Muerte - Sobrevivientes	176	NO	Negación de la prestación - Incumplimiento política de tiempos
21111077	Vejez	297	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
20886801	Muerte - Sobrevivientes	532	NO	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
19329107	Vejez	559	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
19421892	Invalidez	176	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
19493323	Vejez	467	NO	En recurso de reposición - Incumplimiento política de tiempos
51605193	Invalidez	994	NO	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 4 de 32

* Para las solicitudes en estudio, se tomó como fecha final, la fecha en que Dirección de Talento Humano - Prestaciones, remitió a la Oficina de Control Interno la información relacionada con el trámite 3/04/2024

2.1.1. Actividades del procedimiento que impactan los tiempos de gestión de las solicitudes de pensiones

Respecto a las solicitudes en las que se presentó incumplimiento de la política de tiempos de trámite, se revisó para cada una, los tiempos que se tomó la solicitud para ser estudiada por parte de la SED, los tiempos que se tardó el estudio por parte de la Fiduprevisora y el tiempo que se tomó la emisión del Acto Administrativo desde la última revisión y visto bueno por parte de la Fiduprevisora, lo anterior con el fin de identificar actividades del procedimiento que pudieran estar generando trabas y demoras en el trámite.

Tabla No. 5 Tiempos de estudio por actividad

Número de identificación Docente	Tipo Pensión	Tiempos estudio por parte de la SED (en días)	Tiempos estudio por parte de la Fiduprevisora (en días)	Tiempos emisión acto administrativo (en días)	Total, Días trámite desde la solicitud	Estado Final
51880187	Vejez	200	Sin información	40	240	Pensión reconocida
5650740	Muerte - Sobrevivientes	Sin información	Sin información	Sin información	216	Solicitud en estudio
30290828	Invalidez	Sin información	Sin información	Sin información	78	Solicitud en estudio
63350945	Vejez	Sin información	Sin información	Sin información	345	Solicitud en estudio
20884901	Muerte - Sobrevivientes	81	29	66	176	Negación de la prestación
21111077	Vejez	11	270	16	297	Pensión reconocida
20886801	Muerte - Sobrevivientes	255	277	En estudio	532	Solicitud en estudio
19329107	Vejez	68	294	197	559	Pensión reconocida
19421892	Invalidez	13	43	120	176	Pensión reconocida
19493323	Vejez	32	123	En estudio	467	En recurso de reposición
51605193	Invalidez	381	528	85	994	Pensión reconocida

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En cinco solicitudes, se observó que el tiempo de estudio por parte de la SED, tomó entre 81 y 381 días, plazo mayor al previsto en la política para este trámite. Así mismo, cinco solicitudes tardaron entre 43 y 528 días en estudio por parte de Fiduprevisora, y en los casos en los que se finalizó el trámite y se realizó el Acto Administrativo correspondiente, 4 solicitudes tardaron entre 66 y 197 días para la emisión de éste. Por otra parte, 4 solicitudes continúan en estudio, tomando entre 78 y 345 días

Observación No. 2 - Incumplimiento política de tiempos Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones

En once solicitudes de pensión, se presentó un tiempo de trámite mayor al definido en la política No. 3 del procedimiento, la cual define los tiempos dispuestos para el estudio y reconocimiento de prestaciones sociales, así mismo, se presenta incumplimiento al artículo 2.4.4.2.3.2.4. del Decreto 1272 de 2018, el cual menciona: "Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de vejez. Las solicitudes correspondientes a reconocimientos pensionales que cubran el riesgo de vejez o las indemnizaciones sustitutivas y las demás solicitudes que se deriven de ajustes o reliquidaciones de estas prestaciones a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, deben ser resueltas dentro de los 4 meses siguientes a la fecha de la radicación completa de la solicitud por parte del peticionario".

El retraso se origina en demoras en el estudio de la prestación por parte de la SED, así como de Fiduprevisora y también dilación en la emisión del Acto Administrativo, esta situación se evidenció para las solicitudes de la muestra efectuadas antes del 20 de febrero de 2023. Para las solicitudes posteriores a esa fecha se observa incumplimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 5 de 32

de los tiempos de la política No.3, pero no es posible identificar la actividad que genera demoras.

La tardanza en la respuesta a las solicitudes de pensión podría derivar en demandas por incumplimiento, cobro de intereses, afectación del mínimo vital en el caso de los solicitantes de la prestación, hallazgos por parte de los Entes de Control. Adicionalmente se observa la materialización del riesgo descrito en el Mapa de Riesgos *"Demora en el estudio de Prestaciones Sociales"*.

2.2. Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora

En el seguimiento efectuado, se observaron cinco solicitudes de pensión anteriores al 20 de febrero de 2023, en las cuales, de acuerdo con la documentación soporte remitida por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, la revisión del proyecto de acto administrativo por parte de Fiduprevisora se tardó entre 123 y 528 días, encontrando que se realizaron varios envíos del proyecto de acto administrativo por parte de la SED, debido a reiteradas inconsistencias que se presentaron en el estudio de los soportes de la prestación y en la correspondiente conclusión de la pertinencia de la misma, así como del valor calculado.

En la siguiente tabla presentamos las solicitudes de pensiones de la muestra, en las que se observó demora en la revisión por parte de Fiduprevisora, así mismo, relacionamos el número de oficios que remitió la SED solicitando nuevamente la revisión del proyecto de acto administrativo:

Tabla No. 6 Trámite revisión Fiduprevisora

Número de identificación Docente	Fecha de envío proyecto a Fiduprevisora	Radicado de envío a Fiduprevisora	Total, oficios remitidos a Fiduprevisora	Fecha de respuesta de Fiduprevisora	Número de radicado de respuesta de Fiduprevisora
21111077	11/03/2022	S-2022-85215	5	22/04/2022	220422
	28/04/2022	S-2022-146926		21/06/2022	210622
	25/07/2022	S-2022-234811		29/08/2022	290822
	5/09/2022	S-2022-274879		26/10/2022	261022
	16/11/2022	S-2022-337077		6/12/2022	061222
20886801	24/03/2023	S-2023-110455	11	12/04/2023	120423
	27/04/2023	S-2023-154410		15/05/2023	150523
	18/05/2023	S-2023-178568		26/05/2023	260523
	30/05/2023	S-2023-189352		26/06/2023	260623
	19/07/2023	S-2023-232905		27/07/2023	270723
	20/09/2023	S-2023-245714		11/08/2023	110823
	6/10/2023	S-2023-279659		08/09/2023	080923
	1/11/2023	S-2023-288706		3/10/2023	031023
	27/02/2024	S-2023-308833		24/10/2023	241023
	1/08/2023	S-2023-330956		26/12/2023	261223
	5/09/2023	S-2024-67051			
19329107	19/05/2022	S-2022-175597	4	13/06/2022	130622
	7/09/2022	S-2022-277985		27/10/2022	271022
	9/01/2023	S-2023-1305		18/01/2023	180123
	10/02/2023	S-2023-41754		9/03/2023	090323
19493323	30/11/2023	S-2023-360055	4	24/07/2023	Sin información
	2/03/2023	S-2023-76434		29/11/2023	
	31/08/2023	S-2023-273844		19/02/2024	
	20/03/2024	S-2023-101833		1/04/2024	
51605193	17/04/2023	S-2023-132880	4	4/05/2023	2210574
	8/05/2023	S-2023-166467		16/05/2023	2212129
	26/05/2023	S-2023-83904		24/07/2023	2212968
	26/07/2023	S-2023-239900		27/09/2023	2217703

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Como se observa, la SED debió remitir reiteradamente los actos administrativos, cabe anotar que en la mayoría de los oficios enviados se incluye una nota en la que se reitera que *"la prestación deberá ser estudiada de fondo, y remitida a esta Secretaría para emitir la correspondiente resolución de reconocimiento de Prestaciones Económicas, conforme al Decreto 1075 del 2015, modificado por el Decreto 1272 del 23/07/2018"*, el reenvío del proyecto de acto

	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 6 de 32

administrativo, para una nueva revisión debido a los errores evidencia, que no se realizaba revisión a fondo por parte de Fiduprevisora.

Observación No. 3 - Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA

Se observaron cinco solicitudes de pensión en las cuales la revisión del proyecto de acto administrativo por parte de Fiduprevisora se tardó entre 123 y 528 días, y se remitió entre 4 y 11 veces a esa entidad para efectuar nueva revisión sobre el proyecto de Acto Administrativo inicialmente remitido a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, de la SED, incumpliendo entonces la política No. 3 del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones y el artículo 2.4.4.2.3.2.4. del Decreto 1272 de 2018, derivando en posibles riesgos de demandas por incumplimiento, cobro de intereses, afectación del mínimo vital en el caso de los solicitantes de la prestación, hallazgos por parte de los Entes de Control. Adicionalmente se observa la materialización del riesgo descrito en el Mapa de Riesgos “*Demora en el estudio de Prestaciones Sociales*”.

Respuesta de la Dependencia Auditada

En relación con las observaciones 2.2. Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora, Observación No. 3 - Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA, 2.5. Notificación del Acto Administrativo y 3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora, es preciso indicar que, si bien es cierto estos temas inciden en la gestión de tiempos del trámite de la prestación, también es cierto que las acciones de mejora no dependen de esta Dirección, sino de entidades externas como son la Fiduprevisora y el Ministerio de Educación por cuanto no puede considerarse como un hallazgo a cargo del proceso desarrollado al interior de la SED, máxime cuando en el desarrollo de la auditoría se allegaron los requerimientos realizados a esas entidades sin que a la fecha se cuente con una respuesta que esté encaminada en la optimización del proceso Lo anterior, teniendo en cuenta que ante la consolidación del hallazgo estaríamos imposibilitados en la ejecución de acciones de mejora, pues como ya se anotó estas dependen de terceros.

Respuesta equipo auditor:

Respecto a los puntos 2.2 Trámite de revisión por parte de Fiduprevisora, 2.5. Notificación del Acto Administrativo, 3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora, se hace necesario aclarar que no corresponden a “observaciones”, sino a numerales que presentan los resultados de la revisión efectuada por el equipo auditor, por lo que, respecto a los mismos, no debe plantearse plan de mejoramiento.

Por otra parte, respecto a la *Observación No.3 Reiteradas revisiones con inconsistencias por parte de la FIDUPREVISORA*, cabe anotar que la misma, está orientada a la gestión que realiza la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, enviando reiterativamente los proyectos de acto administrativo a Fiduprevisora para que se revisen nuevamente y se corrijan las liquidaciones. Tal como menciona la observación, éste reenvío se realizó hasta once (11) veces en uno de los casos de la muestra, implicando desgaste administrativo para la dependencia, por lo que en el presente informe, al respecto se recomienda “Fortalecer la comunicación con la Entidad Administradora (Fiduprevisora) con el fin de mejorar la revisión de los proyectos de actos administrativos, en pro de optimizar la oportunidad del trámite y el cumplimiento de los plazos de respuesta al trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos establecidos por ley”, a éste respecto, debe tomarse en cuenta que las acciones de mejora para el fortalecimiento de la comunicación con Fiduprevisora pueden ser planteadas por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, por lo que de acuerdo con lo anterior se mantiene la observación No.3.

2.3. Soportes del trámite de la solicitud

Durante la revisión se identificó que siete solicitudes de la muestra seleccionada, todas ellas efectuadas posteriormente al 20 de febrero de 2023, en las cuales no se allegó por parte de la dependencia soportes suficientes que permitieran verificar el cumplimiento de las actividades de trámite, descritas en el procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, auxilios, seguros y ajustes de cesantías (se tomó como referencia este procedimiento con el fin de contar con una guía para verificar la trazabilidad de la gestión de la solicitud). Si bien en cada uno de los casos se anexa PDF descargado del software “Humano”, en el mismo no es posible identificar el sustanciador responsable del trámite, la actividad. (ejemplo: cual es la documentación faltante y cuándo se solicitó, fecha de liquidación y elaboración proyecto acto administrativo, fecha

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 7 de 32

de remisión del proyecto de acto administrativo a Fiduprevisora, entre otras) a la que corresponde el vínculo y el tiempo que el trámite lleva en ese estado.

En la siguiente tabla se puede observar las solicitudes en las que se presentó información insuficiente:

Tabla No. 7 Solicitudes con información insuficiente

Número de identificación Docente	Estado Final
51880187	Pensión reconocida - Incumplimiento de política tiempos
51885962	Negación de la prestación en términos
5650740	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
30290828	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
63350945	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos
17195225	Negación de la prestación en términos
35375490	Pensión Reconocida en términos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 4 - Insuficiencia de información y soportes de la gestión

Se observan siete solicitudes posteriores al 20 de febrero de 2023, en las cuales los soportes remitidos por la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, de la SED, son insuficientes para verificar las actividades del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones, auxilios, seguros y ajustes de cesantías, esta situación se origina en el cambio de aplicativo para la gestión y trámite de las solicitudes de pensiones y puede derivar en la imposibilidad de verificar las gestiones realizadas para dar respuesta a la petición, el estado en que se encuentra y el cumplimiento de los términos. Así mismo puede generar dificultades en el soporte del trámite realizado ante los entes de control.

2.4. Quejas por demoras en trámite de pensión

Como resultado de la revisión, se identificaron dos solicitudes de pensión, que fueron reiteradas a través de queja interpuesta ante la SED. En la verificación a los soportes, se encuentra que a la fecha, estas solicitudes no han sido resueltas. Ambas corresponden a solicitudes efectuadas a través del sistema "Humano" posteriores al 20 de febrero de 2023.

Tabla No. 8 Quejas sin respuesta de fondo

Número de identificación Docente	Fecha de solicitud inicial	Oficio Queja	Motivo de la queja	Estado Final	Días en Trámite
5650740	25/07/2023	E-2023-110573 del 25/07/2023	QUEJA. Proceso de solicitud pensión de supervivencia y demás trámites asociados al fallecimiento del docente Clemente Parra Méndez identificación No. CC 5.650.740 de Guaca Santander.	Solicitud en estudio - Incumplimiento política de tiempos	216
63350945	24/04/2023	E-2023-166253 del 24/11/2023	QUEJA. Por medio de la presente solicito de manera expresa información clara y veraz sobre el estado del pago de mi pensión. Desde el comienzo, los encargados de este trámite en la SED han cometido varios errores en el proceso, motivo por el cual ni siquiera me han expedido el acto administrativo, y llevo hasta el día de hoy 8 meses presentándome constantemente entre la SED y la Fiduprevisora y lo único que hacen		345

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 8 de 32

			es lanzarse la culpa de un lado a otro y nada que me soluciona.		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En la revisión se pudo identificar, que el cambio de aplicativo para el trámite de las solicitudes de pensiones afectó la oportunidad de respuesta de los casos mencionados, ya que en los oficios de queja que remitieron los solicitantes se observa inconformidad con las indicaciones que brindó la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, frente a la radicación y trámite de la solicitud. Los siguientes comentarios extraídos de los oficios allegados por Docentes y familiares, evidencian la inconformidad:

“Como se evidencia en los puntos anteriormente mencionados las barreras de acceso, problemas presentados en el desempeño, calidad de la información del aplicativo Humano en línea y gestión de procesos que se han presentado para poder proceder a la formalización de los trámites de Solicitud de pensión de supervivencia, Seguro de muerte y auxilio funerarios; son innumerables, afectando emocional y económicamente a nuestra familia, especialmente a la Señora XXX que es un adulto mayor que dependía económicamente del docente XX, y cuya pretensión principal es el reconocimiento de la pensión”

“La retención del pago de mi pensión, ha sido un duro golpe económico. Ya que mi situación financiera es bastante complicada, porque soy madre cabeza de familia, tengo el sueldo embargado estoy pagando la universidad de mis hijos, me quitaron mi casita. Les solicito por favor revisar el debido proceso en mi caso, los respectivos responsables de dicha demora, ya que incluso enviaron todo. A la Fiduprevisora sin acto administrativo, para que fuese devuelto y generar más delación en el pago de la pensión”.

Por otra parte, el desarrollo incompleto del Software “Humano afecta los tiempos de respuesta, por lo que aún no se da contestación de fondo a estos dos trámites, adicionalmente, debido a que no se cuenta con un procedimiento documentado actualizado para la gestión de solicitudes de pensión, para estos dos casos no es posible identificar las actividades que están generando el retraso de la revisión.

Observación No. 5 – Quejas por demoras en el trámite de pensión

Se observaron dos solicitudes de pensión que fueron reiteradas a través de queja interpuesta ante la SED, cabe anotar que, a la fecha de revisión por parte de la Oficina de Control Interno, estas solicitudes no habían sido resueltas. La queja correspondiente al Docente con Cédula de Ciudadanía No. 5650740, lleva 216 días en trámite y la solicitud del docente con Cédula de Ciudadanía No. 63350945, lleva 345 días en trámite desde que se presentó la solicitud, situación que incumple la política No. 3 del procedimiento 14-PD-049 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de pensiones y los artículos 2.4.4.2.3.2.4. Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de vejez (4 meses siguientes a la fecha de la radicación), y el artículo 2.4.4.2.3.2.16. Término para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional que amparan el riesgo de muerte (2 meses siguientes a la fecha de radicación) del Decreto 1272 de 2018. Derivando en posibles afectaciones al mínimo vital de los solicitantes, así como posibles demandas y tutelas.

2.5. Notificación del Acto Administrativo

Como parte de la revisión se verificó que las solicitudes de pensión, que fueron negadas o concedidas a través de acto administrativo, contarán con la correspondiente notificación del acto con el fin de dar a conocer al interesado la decisión administrativa, así como garantizar el debido proceso y servicio oportuno.

Se observaron dos solicitudes de pensión posteriores al 20 de febrero de 2023, que fueron concedidas, sin embargo, de acuerdo con la documentación de la gestión efectuada, no se observó soporte de la notificación a los Docentes solicitantes. En consulta con la dependencia, se informó que con la implementación del aplicativo “Humano”, la notificación del acto administrativo se efectúa en el aplicativo, previa autorización del Docente solicitante para

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 9 de 32

notificación por este medio, pero no hay documento soporte de la notificación. En la siguiente tabla presentamos los dos casos en los que no se cuenta con soporte de la notificación del acto administrativo:

Tabla No. 9 solicitudes sin soporte de notificación Acto Administrativo

Fecha Solicitud	Número de identificación Docente	Estado Final
31/07/2023	51880187	Pensión reconocida - Incumplimiento política tiempos
11/08/2023	35375490	Pensión Reconocida en términos

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Es importante anotar que la SED, cuenta con el procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, el cual fue aprobado el 24 de diciembre de 2021 y tiene como objetivo “Notificar los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, a través de los canales establecidos por la ley, con el fin de dar a conocer al interesado la decisión administrativa, así como garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios”, lo anterior indica, que las notificaciones de actos administrativos que se realizan en la entidad, deben ser informados dando cumplimiento al procedimiento mencionado, para los casos presentados, no se realizó la notificación bajo el procedimiento establecido. Por otra parte, no se observa que, desde el proceso de Talento Humano - Prestaciones, se cuente con un procedimiento documentado que oriente el proceso de notificación de actos administrativos, a través del aplicativo “Humano”.

Observación No. 6 – Incumplimiento procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos

No se observó soporte de la notificación del acto administrativo en dos solicitudes de pensión correspondiente a los Docentes con Cédulas 51880187 y 35375490, incumpliendo entonces el procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos. Lo anterior puede derivar en ineficacia del acto administrativo debido al desconocimiento por parte del solicitante de la decisión administrativa.

2.6. Solicitudes de pensión realizadas a través del sistema de correspondencia SIGA posteriores al 20 de febrero de 2023

Dentro de las solicitudes de pensión de la muestra, se identificó que tres solicitudes efectuadas a través de oficio fueron radicadas en el sistema de correspondencia de la SED (SIGA), respecto a las mismas, la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, indicó a los Docentes que la solicitud solo podía ser atendida si se efectuaba a través del software “Humano”, sin embargo de acuerdo con la documentación remitida por la dependencia, a la fecha de revisión por parte de ésta auditoría, los Docentes no habían realizado nuevamente la solicitud a través de dicho software. En las solicitudes referidas, han pasado más de 6 meses desde la solicitud efectuada en SIGA, esta situación se informó a la dependencia, quienes nos anotaron que no se efectúa seguimiento a estas solicitudes, ya que no es posible iniciar el trámite de oficio en el aplicativo “Humano”, se hace indispensable que el docente realice la solicitud por ese medio. En la siguiente tabla, se pueden observar las solicitudes que presentan la situación mencionada.

Tabla No. 10 solicitudes radicadas a través de SIGA sin radicación en Humano

Fecha Solicitud	Número de identificación Docente	Estado Final	Observaciones Talento Humano - Prestacional	Total Días trámite desde la solicitud (*)
12/07/2023	19186351	Se inició trámite por SIGA pero no se continuó por "Humano".	No se registran solicitudes iniciadas por HUMANO	266
23/08/2023	41568815		No tiene procesos de pensión solicitados, está adelantando por HUMANO un proceso de cumplimiento de fallo contencioso el cual este remitido a Fiduprevisora por plan alterno y se identifica con el radicado BOGOT20230905F20000751	224
25/09/2023	52366981		Tiene una certificación aprobada en HUMANO, no ha radicado documentos para proceso de pensión de invalidez	191

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Con el fin de atender adecuada y oportunamente las solicitudes, es importante conocer los motivos que tienen los Docentes para no efectuar la solicitud a través del aplicativo “Humano”, si bien en todos los casos la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, remitió el manual para efectuar el trámite a través de dicho aplicativo, podrían estarse presentando barreras de acceso al proceso, que limitan al usuario – Docente para realizar el trámite de solicitud de pensión.

3. Seguimiento a procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales

Se efectuó revisión el cumplimiento del procedimiento asociado para el trámite de Bonos pensionales, verificando la información reportada por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, encontrando lo siguiente:

3.1.Verificación de la información solicitada:

Se observó en la plantilla de la información solicitada por el equipo auditor y posteriormente diligenciada por la dependencia, que varias de las columnas no fueron diligenciadas, cabe anotar que las columnas corresponden a cada una de las actividades descritas en el procedimiento.

Tabla No. 11 Columnas sin diligenciamiento en información solicitada por la OCI

Número de identificación	Fecha solicitud información faltante	Número de radicado subsanación información faltante	Fecha comunicación objeción a entidad Administradora	Fue Subsanable la objeción	No. Registro en cada uno de los aplicativos	Fecha registro en cada uno de los aplicativos	No. Registro en aplicativo	Fecha radicación a la Fiduprevisora proyecto de resolución corregido	Radicado de envío a la Fiduprevisora	Indique en que aplicativo fue registrado el trámite	No. Registro en cada uno de los aplicativos
35466400	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
5259172	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
17300408	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51697062	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3109044	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11378345	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19380681	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51677183	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19488714	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41798596	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
41706005	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
39681079	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
39681079	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
51744801	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19382866	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
22104253	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3084623	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

En consecuencia, se observa el incumplimiento de lo acordado en la carta de representación, en la cual se comprometieron a reportar información completa, veraz y oportuna. El no cumplir con esta obligación ante las auditorías y entidades de control conlleva riesgos relacionados con la dificultad para verificar la trazabilidad de la operación, así como retrasos y errores. Esto evidencia debilidades en el control y seguimiento, y genera ineficiencia en los procesos. Por otra parte, en la revisión a los casos de la muestra, se observó que el procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de un solo colaborador – Contratista, quien efectúa todas las actividades del trámite de reconocimiento de bonos pensionales.

Observación No. 7 – Procedimiento sin segregación de funciones

Las actividades que se realizan para el trámite de solicitudes de bonos pensionales, de acuerdo con el procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, se encuentra bajo la responsabilidad de un solo colaborador – Contratista, situación que evidencia la ausencia de segregación de funciones y que puede generar riesgo de errores o fraude sin la posibilidad de contar con filtros adicionales, que puedan detectar inconsistencias. Así mismo, esta situación puede derivar en pérdida de conocimiento institucional, ya que no hay personal distinto que conozca el detalle de las actividades realizadas.

Respuesta de la Dependencia Auditada

Por último, respecto a la Observación No. 7 – Procedimiento sin segregación de funciones, es pertinente advertir a esa Oficina, que teniendo en cuenta que las solicitudes de bonos pensionales y traslados de aportes se vienen tramitando hace muy poco tiempo, no está contemplada dentro de la planta de personal de la Dirección de Talento Humano ningún cargo que contenga dichas funciones ni el perfil específico que este requiere para atender las solicitudes. En consecuencia, como plan alerno se acudió a la contratación externa de un experto, que permitiera la correcta liquidación y trámite de las solicitudes. Si bien, el procedimiento está a cargo de un solo contratista esto no obedece a un capricho de la administración, sino a la escasez de profesionales actuarios y al conocimiento especializado que el trámite demanda, lo cual genera que los costos de estos contratos sean muy onerosos para la administración. Finalmente es importante señalar que, si bien este tipo de trámites no son efectuados en los aplicativos establecidos por Fiduprevisora, lo cual genera manualidad en los controles, esta situación tampoco es responsabilidad de la Dirección de Talento Humano; ya que es la entidad Fiduciaria como administradora el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio la responsable de establecer las herramientas y procedimientos para el trámite de prestaciones. Esto no implica que no se realice el seguimiento y control de todas las solicitudes recibidas por la entidad.

Respuesta equipo auditor:

En relación con la Observación No.7, es importante aclarar que el procedimiento 14-PD-001 Trámite, liquidación y reconocimiento de bonos pensionales, no es un procedimiento reciente, ya que el mismo fue aprobado en diciembre de 2021, por lo que lleva más dos (2) años de implementación. Por otra parte la respuesta de la dependencia confirma lo observado por el equipo auditor, respecto a que el procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad y gestión de un solo colaborador – Contratista, si bien se entiende la particularidad que requiere la atención del trámite de bonos y la necesidad de un perfil experto, la *segregación de funciones* a la que hace referencia la observación, tiene que ver con la necesaria separación de las funciones de gestión (tramite), revisión y aprobación; herramienta del Control Interno que implica dividir ciertas responsabilidades para reducir el riesgo de errores o malas prácticas.

En este sentido, se hace necesario implementar actividades de control y segregación de funciones en el procedimiento mencionado, que permitan minimizar los posibles riesgos de errores, fraude y conflicto de intereses en el trámite de bonos pensionales. De acuerdo a lo anteriormente señalado, se mantiene la Observación No.7

3.2. Tiempos de estudio y reconocimiento de solicitudes de bonos pensionales

Se observó que el tiempo de respuesta a los requerimientos de bonos pensionales se encuentra desde los 52 días y los 412 días. Por otra parte, en las solicitudes correspondientes a las cédulas No. 51.697.062, 51.677.183,

19.173.068, 51.937.109, 6.764.568, 79.141.467, a la fecha de reporte, no tiene fecha de notificación, es decir, aún se encuentran en trámite.

Tabla No. 12 Tiempos trámite Bonos Pensionales

Fecha de solicitud	Número de identificación	Fecha de Notificación	Total, Días trámite desde la solicitud (*)
5/10/2022	35466400	22/03/2023	288
19/10/2022	5259172	17/10/2023	339
21/10/2022	17300408	15/02/2023	95
29/10/2022	3109044	17/01/2024	332
11/11/2022	11378345	28/08/2023	412
5/12/2022	19380681	6/05/2022	249
12/12/2022	19488714	9/03/2023	109
20/12/2022	41798596	11/12/2023	226
18/07/2023	41706005	6/07/2023	144
24/07/2023	39681079	8/11/2022	145
3/10/2023	51744801	22/01/2024	65
10/03/2023	19382866	12/04/2023	52
16/01/2023	22104253	5/12/2022	70
25/08/2023	3084623	18/05/2023	208

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Los tiempos de respuesta prolongados en el proceso de trámite, puede resultar en ineficiencia de este, incumplimiento legal o contractual y posible pérdida de información.

3.2.1. Tiempos de estudio por parte de Fiduprevisora

Según la información reportada por la dependencia de Talento Humano – Prestaciones, se observa que los tiempos de respuesta de la Fiduprevisora desde la fecha envío del proyecto de resolución frente a la de respuesta de la Fiduprevisora van desde 23 días hasta 314 días. En la siguiente tabla presentamos los tiempos de estudio por parte de la entidad:

Tabla No. 13 Tiempos estudio Bonos Pensionales Fiduprevisora

Fecha de solicitud	Número de identificación	Fecha de respuesta de la Fiduprevisora	Total, Días trámite desde la solicitud (*)
5/10/2022	35466400	31/08/2022	85
19/10/2022	5259172	22/09/2023	314
21/10/2022	17300408	27/01/2023	76
29/10/2022	3109044	15/12/2023	299
11/11/2022	11378345	6/09/2022	56
5/12/2022	19380681	11/04/2022	224
12/12/2022	19488714	24/02/2023	96
20/12/2022	41798596	17/11/2023	202
18/07/2023	41706005	22/06/2023	130
24/07/2023	39681079	10/10/2022	116
3/10/2023	51744801	15/12/2023	27
10/03/2023	19382866	14/03/2023	23
16/01/2023	22104253	22/11/2022	57
25/08/2023	3084623	8/05/2023	198

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Esta situación puede derivar en demoras del trámite y por ende en demora en el otorgamiento de la prestación para el Docente. Así mismo puede generar dificultades en el soporte del trámite realizado ante los entes de control. Cabe destacar que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que las demoras injustificadas en la tramitación de procedimientos pueden generar sanciones pecuniarias y responsabilidades para los funcionarios implicados.

3.2.2. Seguimiento al proceso de bono pensional de la cedula No. 19.380.681

Tabla No. 14 Solicitud de Bono Pensional cedula No. 19.380.681

Fecha de solicitud	Número de identificación	Nombre y apellido completo	Fecha de reparto	Fecha radicado o correo subsanación	Fecha de envío proyecto resolución a Profesional área	Fecha comunicación objeción a entidad Administradora	Fecha envío proyecto resolución a Fiduprevisora	Fecha de respuesta de la Fiduprevisora	Fecha radicado o notificación acto administrativo	FECHA RESOLUCION
5/12/2022	19380681	CARLOS GUILLERMO CRUZ PULIDO	Sin información	27/12/2022	Sin información	NA	30/08/2021	11/04/2022	6/05/2022	28/04/2022

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Dentro de la auditoría al proceso de bonos, se observó que el docente Carlos Guillermo Cruz Pulido, con cédula No. 19.380.681, emitió una serie de solicitudes a la entidad, y las respuestas no tenían relación alguna con las peticiones realizadas. Esto evidencia falta de control y seguimiento al proceso. Las respuestas a diferentes solicitudes muestran que el proceso no ha concluido y parece estar desorganizado.

Observación No. 8 – Deficiencia en el seguimiento y control del trámite.

Este caso presenta una serie de retrasos y falta de coordinación en el proceso de gestión de los bonos pensionales, ya que no se da cumplimiento a las actividades No. 3, 4, 5, 6, del Procedimiento 14-PD-001.

4. Seguimiento actividades Procedimiento 14-PD-005 Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Fallos Contenciosos Administrativos.

De acuerdo con la revisión efectuada a la información remitida por la dependencia, en relación con el trámite que se siguió con los fallos contenciosos Administrativos, se observó en la información insuficiencia de la información reportada, ya que, de los once fallos contenciosos seleccionados, la dependencia únicamente entregó información de tres de ellos, correspondiente a las cédulas No. 20135503, 3129416 y 20571488.

Tabla No. 15 Información insuficiente fallos contenciosos

Fecha de solicitud	Número de identificación
27/10/2022	No. Errado 20315503 - 20135503
16/11/2022	3129416
16/01/2024	20571488

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 9 – Entrega Información Parcial.

No se da cumplimiento al compromiso adquirido en la carta de representación firmada por el líder de la dirección, en la que se comprometen a reportar la información clara, oportuna y veraz. La entrega parcial de información en respuesta a las solicitudes de un ente de control puede derivar en sanciones. Es importante que la entidad suministre la totalidad de la información requerida por los entes de control y proporcione toda la información de manera oportuna y completa.

Respuesta de la Dependencia Auditada

La Dirección de Talento Humano mediante radicado I-2024-66612 del 5 de junio de 2024 manifiesta:

En atención al radicado I-2024-60845 allegado a la Dirección de Talento Humano mediante el cual la Oficina de Control Interno remite el “Informe preliminar Auditoría Dirección de Talento Humano - Pensiones”, de manera atenta, me permito manifestar que una vez validado el informe preliminar presentado, no se acepta la siguiente “Observación No. 9 – Entrega Información Parcial.” por los motivos señalados a continuación:

1. La Oficina de Control Interno expone: “No se da cumplimiento al compromiso adquirido en la carta de representación firmada por el líder de la dirección, en la que se comprometen a reportar la información clara, oportuna y veraz. La entrega parcial de información en respuesta a las solicitudes de un ente de control puede derivar en sanciones. Es importante que la entidad suministre la totalidad de la información requerida por los entes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 14 de 32

de control y proporcione toda la información de manera oportuna y completa.”

Respecto a la observación anterior, es importante señalar que esta se basa en la siguiente justificación por parte de la Oficina de Control Interno: “De acuerdo con la revisión efectuada a la información remitida por la dependencia, en relación con el trámite que se siguió con los fallos contenciosos Administrativos, se observó en la información insuficiencia de la información reportada, ya que, de los once fallos contenciosos seleccionados, la dependencia únicamente entregó información de tres de ellos, correspondiente a las cédulas No. 20135503, 3129416 y 20571488.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección de Talento Humano se permite aclarar que la Oficina de Control Interno no puede determinar la falta de información bajo la justificación presentada, esto teniendo en cuenta que, dentro de las 11 solicitudes presentadas en la base remitida por la OCI se presentaron 3 casos que son los que exponen con radicación efectiva del fallo en los sistemas dispuestos por la Fiduprevisora y los otros 8 casos fueron resueltos de acuerdo con el objeto de la solicitud presentada y los procedimientos dispuestos para los mismos como se muestra en la siguiente tabla, información que fue remitida en la base de seguimiento a la OCI.

Fecha de solicitud	Número de radicado SIGA	Respuesta a radicado SIGA	Observación	Número de identificación
11/07/2023	E-2023-102869	S-2023-244590	No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO	41600784
12/07/2023	E-2023-103466		La entrada SIGA corresponde a un cumplimiento de una acción de tutela, no corresponde al cumplimiento de un fallo contencioso	
25/10/2022	E-2022-188969	S-2022-376288	Se remite respuesta a peticionaria, no se evidencia radicación de documentos o inicio de solicitud en HUMANO	35314004
25/10/2022	E-2022-188975	S-2022-109611 S-2022-337027	Se informa sobre el traslado de la petición a fiduprevisora por competencia	17198252
5/12/2022	E-2022-213338	Se finaliza con comentario "MEDIANTE CORREO AL AREA DE AFILIACIONES DE LA FDP SE SOLICITA AUTORIZACION DE LA SANCION MORA, UNA VEZ SE TENGA RPTA FAVORABLE SE RADICAR LA MISMA"	Se solicita a Fiduprevisora ajuste de vinculación a Fiduprevisora	19076858
23/01/2024	E-2024-13816	S-2024-25619	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO, pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso	51597833
31/01/2024	E-2024-22483	S-2024-53160	Se informa apoderado que no se evidencia información del traslado referenciado de la Secretaría de Educación de Cundinamarca, tampoco se evidencia inicio de procesos de solicitud de cumplimiento de fallo contencioso en HUMANO o aplicativo Onbase	19156575
23/01/2024	E-2024-13816	S-2024-25619	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO, pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso	51597833

- Teniendo en cuenta lo anterior la OCI, no puede desconocer la información proporcionada en los términos, que indica que de solo 3 de las 11 solicitudes contaban con la información en la tabla completa, por el hecho de tener un número de radicado de fallo contencioso y encontrarse finalizados o en el proceso de emisión del correspondiente acto administrativo; y no contemplar que los 8 casos restantes si fueron resueltos en los tiempos establecidos brindando respuesta a los peticionarios mediante los oficios que se exponen en la tabla remitida, o han sido finalizados conforme a las observaciones presentadas, de acuerdo a las condiciones de los sistemas y las instrucciones para su trámite.
- En virtud de lo anterior, se solicita a la Oficina de Control interno validar el informe presentado y realizar el ajuste correspondiente en la observación No 9, estableciendo su cumplimiento y eliminándolo como observación del informe final.

Respuesta equipo auditor:

Atendiendo lo señalado en la respuesta, se acepta y se levanta la observación.

a. Seguimiento a fallos radicados a través de SIGA

En tres casos de la muestra, en la columna observación del archivo de revisión se menciona: “No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO”. Al indagar con la dependencia sobre estos casos, se nos informó que se encuentran pendientes de trámite, ya que desde la implementación del software “Humano” el 20 de febrero de 2023, no es posible iniciar el trámite del fallo si éste no es radicado a través de dicho aplicativo. Es decir, para los cuatro casos que presentamos a continuación, si bien la solicitud de trámite del fallo se realizó en las fechas indicadas en la tabla, a la fecha no se ha dado cumplimiento a lo ordenado en el Fallo contencioso.

En la siguiente tabla presentamos los fallos contenciosos pendientes de trámite.

Tabla No. 16 Fallos Contenciosos pendientes de trámite

Fecha de solicitud	Número de identificación	Observación
11/07/2023	41600784	No se evidencia inicio de solicitud de cumplimiento de fallo en HUMANO
25/10/2022	35314004	Se remite respuesta a peticionaria, no se evidencia radicación de documentos o inicio de solicitud en HUMANO
23/01/2024	51597833	Se evidencia una solicitud de certificado e historia laboral por medio de HUMANO pero no se ha radicado la solicitud de cumplimiento de fallo contencioso
23/01/2024	51597833	

Fuente: Registro muestra solicitudes a la Dependencia - Elaboración OCI

Observación No. 10 - Fallos pendientes de cumplimiento y que no son objeto de seguimiento.

Se presentan cuatro fallos contenciosos administrativos que, a la fecha de la revisión, no habían sido atendidos por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, debido a que no fueron radicados en el aplicativo “Humano” porque no es posible efectuar la radicación de oficio en ese aplicativo. Esta situación deriva en el incumplimiento de lo ordenado en los respectivos fallos. Lo anterior evidencia ineficiencia en el proceso y falta de control, derivando en posibles riesgos legales y financieros debido a los intereses de mora que siguen corriendo.

4. Evaluación del Control Interno

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Sistema de Control Interno, aplicando cuestionario a la dependencia, esta evaluación se orientó a verificar los componentes del control interno a los procedimientos para el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, actividades efectuadas por la de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

Como parte de la evaluación se verificaron aspectos relacionados con los cinco componentes del control interno, a continuación, presentamos de forma resumida la naturaleza del componente y los aspectos revisados:

Ambiente de Control: es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, se incluyen la integridad y valores éticos, la competencia (capacidad) de los servidores de la entidad; la manera en que la Alta Dirección asigna autoridad y responsabilidad, así como también el direccionamiento estratégico definido.

Evaluación de riesgos: Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Actividades de control: El tercer componente hace referencia a la implementación de controles, esto es, valorar los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos. Para ello la entidad debe: definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso, e implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación

Información y comunicación: en este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Actividades de monitoreo: este tipo de actividades se pueden dar en el día a día de la gestión o a través de evaluaciones continuas y separadas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar: la efectividad del control interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de

mejoramiento.

De acuerdo con la aplicación del cuestionario, a continuación, presentamos las principales oportunidades de mejora relacionadas con el control interno, las mostramos para cada uno de los componentes del control:

Grafica No. 1 Resultados Evaluación del Control Interno



Fuente: Cuestionario Control Interno – Elaboración OCI

Con el fin de brindar información detallada de los resultados de la evaluación de control interno, en el Anexo No. 1, se presenta la evaluación de control interno detallada y con las recomendaciones para la implementación de mejoras en los diferentes componentes del Control.

5. Encuesta de percepción a Docentes pensionados en el periodo evaluado

Con el fin de conocer la percepción por parte de los Docentes, respecto al trámite de solicitud de pensión, aplicamos encuesta a 480 Docentes que realizaron trámite de solicitud de pensiones por vejez, invalidez o sobrevivencia, la encuesta fue respondida por 57 Docentes, que corresponde al 11.8% del total de encuestas aplicadas.

Se efectuaron 5 preguntas relacionadas con la percepción de la satisfacción sobre el trámite solicitado. En las siguientes gráficas presentamos los resultados.

En la primera pregunta, el 33.3% de los Docentes expresan que su experiencia fue excelente, 43.8% expresan haber tenido una buena experiencia, 15.7% consideran regular la experiencia de trámite y el 7% sostiene que la experiencia del trámite de pensión fue mala.

Grafica No. 2 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 1

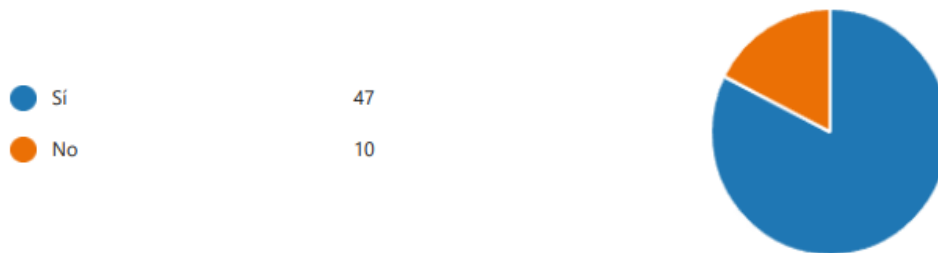
¿Cómo describiría su experiencia durante el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Grafica No. 3 Encuesta satisfacción Docentes- Pregunta 2

¿Considera que el proceso de trámite de pensión fue claro y fácil de entender?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

En la segunda pregunta se indagó si el proceso de trámite fue claro, al respecto el 82% de los Docentes consideró que el proceso fue fácil de entender y el 17.5% consideró que el proceso no fue claro, ni fácil de entender. Como observaciones los Docentes comentaron que el proceso fue demorado y que el personal de la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones no contaba con la capacitación necesaria para dar respuesta al requerimiento, así mismo expresan que hace falta asesoría para el trámite, desconocimiento de la documentación requerida y errores en los datos personales utilizados para el proceso, generando demoras, por último, expresan que no fueron notificados del Acto Administrativo.

En ésta misma línea indagamos a los Docentes respecto al apoyo y orientación recibidos durante el trámite.

Grafica No. 4 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 3

¿Recibió suficiente apoyo y orientación durante el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

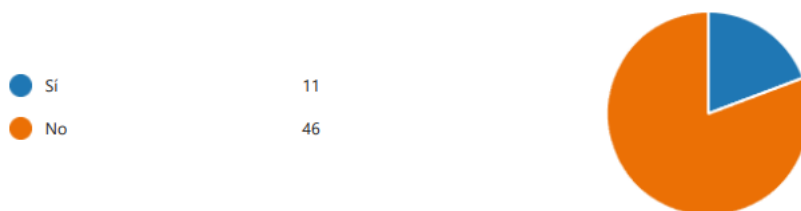
El 75.4% de los Docentes expresó que recibió suficiente apoyo, mientras el 24.5% consideró que el apoyo recibido para el trámite de su pensión no fue suficiente. Respecto a los motivos por los cuales los Docentes consideraron que el apoyo no fue suficiente, comentaron que frente a situaciones específicas sobre el proceso y trámite de pensión el personal manifestaba no tener la información y al requerirla por Derecho de Petición, la respuesta no era de fondo. Por otra parte, el cambio a digital dificultó los procesos, también informaron que las personas encargadas en los módulos tienen muy poca paciencia y carecen de empatía con los Docentes. Así mismo, comentan que el apoyo requerido fue recibido por parte del sindicato más no por los funcionarios de la SED.

Además, los Docentes mencionaron que tuvieron la necesidad de entablar tutelas para que se emitiera la resolución y que el proceso se demoró más del tiempo que estipula la ley.

Como siguiente punto, preguntamos a los Docentes si algún aspecto relacionado con la documentación resultó confuso, el 80% no identificaron aspectos confusos respecto a la documentación, mientras el 19.2% identificó aspectos difíciles de manejar en cuanto a la documentación.

Grafica No. 5 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 4

¿Hubo algún aspecto del proceso relacionado con la documentación que le resultara confuso o difícil de manejar?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Los aspectos confusos con la documentación, de acuerdo con los comentarios de los Docentes, tuvieron que ver con demoras y errores en las certificaciones solicitadas a través del aplicativo “Humano” e imprecisiones en la asesoría prestada.

Por último, consultamos respecto a la satisfacción de los Docentes con el tiempo que tardó el trámite en ser resuelto, encontrando que un 66.6% se percibió satisfecho con el tiempo que tomó el trámite y un 31.5% expresó insatisfacción.

Grafica No. 6 Encuesta satisfacción Docentes - Pregunta 5

¿Estuvo satisfecho con el tiempo que tomó completar el proceso de trámite de pensión?



Fuente: Encuesta a Docentes realizada por la OCI

Al respecto los Docentes comentan casos en los que el trámite duro más de 8 meses y fue necesario acudir a tutelas para obtener respuesta a la solicitud, también comentan que los correos para solicitud de documentación son enviados tardíamente, dilatando así el proceso. También informan errores en la liquidación de la pensión, lo que ocasiona demoras.

En el análisis a la encuesta se concluye, que, si bien se presenta un porcentaje importante de satisfacción frente a los trámites, así mismo hay un porcentaje relevante de insatisfacción, que evidencia oportunidades de mejora frente al proceso.

III. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría se concluye que los procedimientos para el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos presentan debilidades en los controles internos establecidos, en la documentación y flujo de información, así como en la oportunidad de gestión y respuesta a los Docentes y sus

familiares, situación que puede afectar su bienestar.

Así mismo, se evidencia materialización de riesgos identificados en el mapa de riesgos situación que ocasiona en posibles efectos legales, financieros y reputacionales para la SED.

IV. RECOMENDACIONES

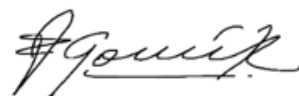
- Actualizar los procedimientos relacionados con los trámites de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Implementar mejoras y controles al proceso de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos definidos en la normatividad.
- Fortalecer la comunicación con la Entidad Administradora (Fiduprevisora) con el fin de mejorar la revisión de los proyectos de actos administrativos, en pro de optimizar la oportunidad del trámite y el cumplimiento de los plazos de respuesta al trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos establecidos por ley
- Asegurar que los trámites efectuados a través del aplicativo "Humano" cuenten con soportes documentales que permitan evidenciar la gestión detallada de los trámites de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, así como el responsable de cada actividad del procedimiento y el estado del trámite en cualquier fecha de consulta.
- Implementar mejoras y controles que permitan atender de manera oportuna, prioritaria y de forma que se resuelva el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, cada una de las quejas que se presentan relacionadas con el trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Dar cumplimiento al procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, en cada una de las notificaciones de actos administrativos derivados del trámite de pensiones, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos.
- Asegurar que el trámite de las solicitudes por bonos pensionales cuenta con la adecuada segregación de funciones con el fin de reducir el riesgo de errores, fraude o conflictos de interés.
- Efectuar seguimiento y tramitar con prioridad los fallos contenciosos administrativos a los que no se les ha dado cumplimiento porque no se han radicado por el aplicativo "Humano".
- Implementar las mejoras a cada uno de los componentes del control interno, con el fin de fortalecer el control del procedimiento de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos
- Evaluar la suficiencia del recurso humano y técnico que soporta el proceso de trámite de pensión, bonos pensionales y fallos contenciosos administrativos, de acuerdo con la estimación de los Docentes que podrían iniciar el trámite de pensión en esta vigencia y en la siguiente.

V. FIRMAS

Elaborado por:



JOSÉ YECID PAJOY CASTRO
Profesional OCI



JULIETA GÓMEZ CARRILLO
Contratista OCI



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES

Fecha: 07/06/2024

Página: 20 de 32

Informe revisado por:

MARIA DEL PILAR GONZALEZ HENAO
Contratista OCI

Informe aprobado por:

ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 21 de 32

IV. ANEXOS
I. Evaluación del Control Interno

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿La dependencia ha recibido capacitaciones relacionadas con el código de integridad y su aplicación, mecanismos para el manejo de conflicto de interés, denuncias y canales de denuncias en caso de incumplimientos del código de integridad, para la vigencia 2022-2023? Justificar la respuesta, remitir lista de asistencia.	Para el año 2023 La dirección de Talento Humano no realizó capacitaciones sobre el código de integridad	Para el año 2023 La Dirección de Talento Humano no realizó capacitaciones sobre el Código de integridad	No se observan capacitaciones en el código de integridad, las cuales son importantes ya que definen los comportamientos y valores unificados que se esperan de quienes trabajan en el servicio público.	Para la vigencia 2024 se recomienda efectuar capacitación sobre el código de integridad al equipo de la dependencia, incluyendo contratistas
¿Cómo se socializa al equipo de trabajo, los lineamientos (normograma, procedimientos, manuales, formatos) aplicables para el reconocimiento, liquidación, ajuste de pensiones de Docentes y el reconocimiento, ajuste de bonos pensionales de Docentes ?. Remitir evidencia de socialización	La capacitación se realiza en las jornadas de retroalimentación e inducción. Por otra parte, Fiduprevisora ha realizado jornadas de capacitación para el manejo del software.	Los procedimiento y actas se encuentran en la carpeta compartida del grupo de prestación en ONEDRIVE, de igual forma las capacitaciones realizadas por la Fiduprevisora se encuentran en el siguiente LINK https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EgNY54ga-hpPkFZ2Fmw5AJUBlj3vl_c4xe53hZeYIWuYfQ?e=n05hmp	Se observan capacitaciones en el funcionamiento de módulos y procesos que se van habilitando en el sistema "humano", sin embargo, debido a que los procedimientos y guías documentados están desactualizados no se han realizado capacitaciones en procedimientos o manuales.	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 22 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Mencione cómo son los procesos de toma de decisiones, flujos de comunicación y líneas de reporte en la dependencia atendiendo a las líneas de defensa.	La toma de decisiones se realiza de acuerdo con el procedimiento normado, Fiduprevisora tiene definidos los procesos. En caso de dudas las decisiones se toman por consenso. Se realizan reuniones mensuales por equipo donde se efectúa seguimiento a cumplimiento de términos y situaciones especiales en la sustanciación. Se le tienen que presentar mensualmente las actas de las reuniones al jefe de la dependencia, lo anterior como parte de los planes de mejoramiento internos desde octubre de 2023. En la pasada administración se informaba al jefe de la dependencia, únicamente era la que se trataba en los comités regionales (el cual se realiza cada dos meses). Por otra parte también se suministra información la jefatura de la dependencia mediante correo electrónico y algunas comunicaciones escritas a la subsecretaria.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/q/person/al/sporras_educacionbogota_ov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=IXOISi	Se observan reuniones mensuales de los grupos de fallos y pensiones, así como actas de los comités regionales. No se observan informes o reportes a la Jefatura del Fondo de Prestaciones Sociales de los Docentes.	Se recomienda que se efectúen reuniones en donde se presenten al Jefe de la dependencia los resultados, incidencias y problemática y se documenten las decisiones tomadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 23 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Explique cómo está organizada la dependencia, cuántas personas desarrollan actividades relacionadas con el reconocimiento, liquidación y ajuste de pensiones de Docentes y el reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes. adjuntado un listado de los contratistas que prestaron sus servicios durante el periodo evaluado, indicando las fechas de inicio y terminación del contrato y número de contrato, qué funciones tienen asignadas.	Para la vigencia 2024, el equipo está conformado por 13 funcionarios de planta y 38 contratistas. Llegan 13 nuevos contratistas al equipo para el mes de abril de 2024 Para la nueva vigencia se fortaleció el equipo respecto a competencias. Se aclara que el grupo de prestaciones economicas hace parte de la dirección de Talento Humano, siendo un grupo anexo delegado para adelantar los trámites de prestaciones de los Docentes y directivos Docentes	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_ov_co/Eefof25Hpp5LtBO1UnkCVecBptRx5YHs8Q-ETnXCWtBq7Q?e=A1Zwbe	Se observa que la dependencia cuenta para la vigencia 2024 con 13 contratistas nuevos.	Se recomienda asegurar adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades del área y capacitación sobre los procedimientos una vez estén documentados.
¿Las capacitaciones y actualizaciones brindadas al equipo de trabajo responsable del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales están contempladas dentro Plan Institucional de Capacitación - PIC de la SED? ¿Cómo se verifica su impacto?	Se han realizado capacitaciones por parte de la fidupervisora y Soporte Lógico aplicativo humano. También se efectuó capacitación en el manejo SIGA. Si en la capacitaciones que brinda Fidupervisora se presenta información con las que no se está de acuerdo, se escribe a la Fidupervisora...	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/person/al/sporras_educacionbogota_ov_co/EgNY54ga-hpPkFZ2Fmw5AJUBlj3vl_c4xe53hZeYIWuYfQ?e=2sRuKi	Las capacitaciones y actualizaciones brindadas al equipo de trabajo responsable del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales no están contempladas dentro del Plan institucional de capacitación.	Solicitar capacitaciones que sean incluidas en el plan institucional de capacitación, con el fin de facilitar el desarrollo de competencias, el mejoramiento de las actividades de la dependencia.
¿Cómo se asegura un proceso de capacitación y actualización permanente a los funcionarios responsables en la Dependencia?	Se tienen definidas capacitaciones de inducción general y por cada tema que maneja la dependencia. Así mismo se realizan retroalimentaciones no periódicas. Para la vigencia 2024 se tienen programadas retroalimentaciones mensuales.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/person/al/sporras_educacionbogota_ov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=Od0m3L	Se efectúa capacitación sobre el aplicativo "Humano", así como sus nuevos desarrollos y flujo de actividades	Establecer un cronograma anual de capacitaciones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 24 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Se realizó análisis de factores internos y externos que afecten el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales y tratamiento de riesgos para el 2022 y 2023? Explique la respuesta	En la actualización de mapas de riesgos, se parte de la normativa, teniendo en cuenta los riesgos relacionados con el cumplimiento de los términos de ley. Dicho riesgo está contemplado en el mapa de riesgos, así como en los riesgos antijurídicos	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:b/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EZDqPW2JTdpDpDDUSBTAbbYBPu8sEzCAXzvF6jW7Idtuw?e=vXsl93	Se observan riesgos asociados al trámite de pensiones de Docentes en el Mapa de riesgos, en el mapa de riesgos de corrupción, así como la identificación del riesgos antijurídicos. No se observa identificación de riesgos asociados a factores externos como los cambios en los sistemas informáticos que soportan los trámites.	Para la próxima actualización del mapa de riesgos, incluir la evaluación de los riesgos asociados a factores externos como los cambios en los sistemas informáticos que soportan los trámites.
¿Se socializa con el equipo de trabajo encargado del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, los riesgos asociados a estos procedimientos y se involucran en plan de mitigación?	Se socializa en reuniones, los riesgos son de conocimiento del personal.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:u/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EfoWPEL9eJ1Du_W9nTrWxlqBC8CrHPJD6B247GcS7ct6Xw?e=wMRCzU	Se observa socialización con el equipo de trabajo encargado del reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, de los riesgos asociados a estos procedimientos y se involucran en plan de mitigación.	Efectuar socializaciones periódicas al equipo de trabajo en relación con los riesgos a los procedimientos para el trámite de solicitudes de pensiones.
¿Qué controles se tienen establecidos para dar tratamiento a los riesgos asociados a los procedimientos de reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales?	Seguimiento mensual al trámite de prestaciones, a través de la base de datos, revisión correos de sustaciadores de trámites que están en proceso. Correos electrónicos que se remiten mensualmente	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Eu36pPQMwbpJqvYYqe1AZcoBzHo8KbOqOVFXlFS9UbkKaA?e=c0s2f0	Se observan controles a los riesgos identificados, sin embargo de acuerdo con el informe de materialización de riesgos del II semestre de 2023, se observa materialización del riesgo Posibilidad de impacto económico y reputacional a causa de la demora en el trámite de prestaciones sociales, por la falta de completitud de información y demoras en su cargue en los aplicativos dispuesto para el trámite.	Continuar efectuando seguimiento a los riesgos identificados y de ser necesario implementar nuevos controles que disminuyan la posibilidad de la materialización del riesgo.
¿se documenta la materialización de los riesgos y se determina plan de acción para disminuir la posibilidad de ocurrencia de nuevos eventos?	Si se documenta la materialización de los riesgos. Se realizó reunión con la Oficina Asesora de Planeación, se documentó la materialización con el análisis y se les remitió. Las acciones de mitigación se implementaron el año pasado y se continúan desarrollando,	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EmGYDjxPh3dPuFBFzT1B1NgBtbqBhCXleQzZBM9zellN4w?e=P3tpAc	Se encuentra documentación y análisis de los riesgos materializados, así como un plan de acción para disminuir la posibilidad de ocurrencia	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 25 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se hace seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales del personal vinculado por contrato de prestación de servicios cuyo objeto contractual guarda relación con el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes ??	Controles mensuales (reuniones, seguimiento por correo electrónico, se verifica cumplimiento de tiempos y se realizan recomendaciones), también se realizan reuniones mensuales, seguimiento a correspondencia a través de correo electrónico y es requisito para firma de cuentas de cobro).	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EukGy98hz0RltAtwWFAIBq86SGN87ImkAwU5LcrOjQQ?e=vB0ErA	Se observa seguimiento a través de correos electrónicos y actas de reuniones de la dependencia. No se observan indicadores de cumplimiento o avance de las actividades asignadas a los contratistas.	Implementar seguimientos que incluyan indicadores del cumplimiento de las actividades que desempeñan los contratistas.
¿Cómo se hace seguimiento al cumplimiento de funciones del personal de planta que tiene relación con el reconocimiento y ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes?	Se efectúan controles mensuales (reuniones, seguimiento por correo electrónico, cumplimiento de tiempos y se realizan recomendaciones), Así mismo se efectúan reuniones mensuales, seguimiento a correspondencia a través de correo electrónico). A	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Ehdp9mpfH6REtgCzY82h2_UBUUoAthneSLikKgLcbiK5VQ?e=PJoShd	Las evidencias dan cuenta del seguimiento al trámite en SIGA y reuniones de área.	Continuar efectuando control a las funciones realizadas por los funcionarios de planta.
¿De qué manera se valida que las solicitudes de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes sean tramitados en los aplicativos SIGA, NURF II e IMAG?	Se exige que todos los sigas estén digitalizados, se hace seguimiento al informe de atención al ciudadano sobre SIGAS sin Digitalización. Se debe tener en cuenta que en la trazabilidad del reconocimiento de pensiones, se realiza en humano porque no queda huella en SIGA.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Ehdp9mpfH6REtgCzY82h2_UBUUoAthneSLikKgLcbiK5VQ?e=PJoShd	Se observa control de seguimiento al trámite de SIGA, únicamente se observaron registros en las bases de datos SIGA e IMAG en la revisión efectuada por la OCI al registro en las bases de datos. El procedimiento 14-PD-049 Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones, Auxilios, Seguros y Ajustes de Cesantías no es aplicable desde el 20 de febrero de 2023 debido a la implementación del software "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 26 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Qué aspectos verifica el sustanciador una vez tiene conocimiento de una solicitud de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes, para iniciar su trámite? y de qué manera documenta esta validación, remitir soportes.	Se verifica la completitud de la información solicitada y se realiza verificación del régimen. También se verifica que la solicitud cuente con los documentos completos para el estudio (formato solicitud, copia documento, registro civil, cinco certificaciones de no pensión 4 entidades y 1 personal - colpensiones, cundinamarca, foncep, UGPP, Historia laboral y factores salariales), se puede adicionar historia de otros entes. Se revisa que la norma aplicada sea la correcta de acuerdo con la vinculación del docente en SED, se define el tipo de pensión a reconocer. BONOS: circular Minhacienda en la que se define los documentos de la AFP - trámite interadministrativo, la hace el fondo de pensiones, historia laboral - copia cédula	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fsporras%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAuditoria%20Pensiones%202023%2FSoportes%20auditoria%20Pensiones&ct=1714767665528&or=OWA%2DNT%2DMail&cid=7dbd3ca3%2D7562%2Dcf06%2D6496%2D04e7ffa07354&ga=1	De acuerdo con las evidencias se observa verificación de requisitos solicitud de pensiones.	Ninguna
¿De qué manera se validan las respuestas de la entidad administradora y cómo se hace seguimiento a esta validación como primera línea de defensa? Adjuntar soportes aplicados.	Cuando en la aplicación de normas o cambio en las disposiciones de liquidación por parte de la Fidupervisora se presenta diferencias, la Secretaría de Educación del Distrito eleva solicitud de concepto a las áreas o entes competentes para establecer una línea de trabajo soportadas normativa y procedimentalmente correctas. https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/EkOFD6HaUnVJtWT7tF9yI8B-jeAzdrE3pCtAposznJNLg?e=sfmiqB	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sporras_educacionbogota_gov_co/EkOFD6HaUnVJtWT7tF9yI8B-jeAzdrE3pCtAposznJNLg?e=sfmiqB	Las evidencias presentan comunicaciones de solicitud aclaración procedimientos en el software "Humano" a la Fidupervisora, sin embargo, de acuerdo con la revisión efectuada por parte de la OCI, se presentan inconsistencias en las respuestas de la Fidupervisora.	Se recomienda establecer un indicador que permita efectuar seguimiento a las respuestas que presentan reiteradas inconsistencias por parte de Fidupervisora, y presentar resultados en los comités regionales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 27 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
Mediante que instrumento se documenta la revisión de los proyectos de actos administrativos, reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes, por parte del profesional encargado. Remitir evidencia de aplicación.	Los revisores realizan un control de calidad a las actividades realizadas por sustanciador - se registra seguimiento en hoja en Excel, y los oficios remisorios van firmados para sustanciador y revisor.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EcUwSkfN6TJFm-lgetPlogQBVXoEUyoFhBPw3uiXTyks5w?e=Ua0kGT	Se observa herramienta de seguimiento a las actividades realizadas por los sustanciadores, sin embargo se observa que no es riguroso el diligenciamiento de la misma.	Se recomienda asegurar el diligenciamiento completo y oportuno de la herramienta.
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) la verificación que se hace a los términos de ejecutoria de acuerdo a lo establecido en la notificación del acto administrativo? Remitir evidencia de aplicación.	Hay una persona encargada de la notificaciones, ella tiene el conocimiento de los actos administrativos que llegan y la notificación se hace a través de la oficina de servicio al ciudadano. La notificación depende si es plan alterno o humano.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	Se observa herramienta de control de notificaciones, sin embargo, de acuerdo con la revisión de la OCI, se presenta incumplimiento del procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos, el cual fue aprobado el 24 de diciembre de 2021, en algunos de los trámites de solicitud de pensión efectuados posteriormente al 20 de febrero de 2023.	Se recomienda implementar mejoras que permitan dar cumplimiento al procedimiento 05-PD-011 Notificación de Actos Administrativos en los trámites gestionados a través del software "Humano".
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) la verificación que se hace de la prestación para determinar si requiere orden de pago o archivo.? Remitir evidencia de aplicación.	Quien hace la notificación. También realiza la orden de pago, para bonos se realiza el registro de la orden de pago mediante oficio.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones asociados a la implementación del sistema "Humano" y efectuar la socialización correspondiente
¿Cómo se documenta o registra (aplicativo, hoja de cálculo, otro) el seguimiento al envío del acto administrativo a la entidad administradora? Remitir evidencia de aplicación.	Antes se registraba en Imag, en humano queda la traza del envío del acto administrativo.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 28 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Se tienen definidos mecanismos de control para el acopio de la información que soporta el trámite de la solicitud de reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes? si la respuesta es afirmativa explicar quién es el responsable, cada cuánto se aplica, cómo se ejecuta, cómo se documenta y remitir evidencia de aplicación	Plan alternativo la documentación está en one drive, y es cargada por el responsable del trámite (sustanciador). En Humano la documentación queda cargada en el sistema.	N/A	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	
¿Cómo se hace seguimiento al reparto de las solicitudes de trámite de bonos pensionales y el registro en los aplicativos? Remitir evidencia de aplicación.	Noe Carvajal encargado de todos los trámites de bonos pensionales. Contratista.	N/A	Para el trámite de bonos pensionales, se observó que es realizado y de conocimiento de un solo colaborador de la dependencia, situación que puede generar riesgos de pérdida de conocimiento del procedimiento y de los casos tramitados.	Se recomienda asegurar una adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades relacionadas con reconocimiento de bonos pensionales.
¿Con qué instrumento cuenta la Dirección de Talento Humano para evidenciar la clasificación de tipo de bono que se va a tramitar y verificación que los soportes allegados para adelantar este trámite están completos? Remitir evidencia de aplicación.	decreto 1748/95 Solo son dos documentos solicitud AFP y cedula	N/A		
¿Cómo se documenta el estudio y la viabilidad de otorgar el reconocimiento del bono pensional de acuerdo al Decreto 1748 de 12 de octubre de 1995? Remitir evidencia de aplicación.	La viabilidad la determina la fidupervisora, desde la dependencia, se proyecta liquidación - acto administrativo y se remite con firma del jefe de la dependencia a fidupervisora	N/A		
Mediante que instrumento se documenta la revisión de los proyectos de actos administrativos relacionados con el reconocimiento y ajuste de bonos pensionales, por parte del profesional encargado. Remitir evidencia de aplicación.	Revisión por parte del Jefe de la Oficina.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/person/al/sporras_educacionbogota_gov_co/ETND5z8g291FtgxLjFnY8PUBPfHSGT0EXv3R9ZoUvslPrw?e=QZddZd		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 29 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se hace seguimiento al envío del acto administrativo a la entidad administradora? Remitir evidencia de aplicación.	Se remiten a través de la PQR de la Fiduprevisora. En el sistema queda número de radicación. Posteriormente se carga en SIGA radicado de salida y radicado en Fiduprevisora.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EtiDqX7BsbVCiM1wuevStvwBnXsUzobkqXYqpDI9i_F-Vq?e=4q5N8S	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	Documentar procedimientos asociados al Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Pensiones asociados a la implementación del sistema "Humano" y efectuar la socialización correspondiente
¿Cómo se hace seguimiento a las respuestas negativas de la Fiduprevisora y se verifica que se haga la respectiva subsanación? Remitir evidencia de aplicación	Para el Plan alterno, la negación se entrega al sustanciador, en lo posible al mismo sustanciador quien debe validar la negación y solicitar documentos, o informar a Fiduprevisora que los documentos si están completos. En Humano el seguimiento queda registrado en el Software.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EVpR4XM_CBRJtf1IL0wNLWUB6SN6oDep5ZjvtYJEchMF7A?e=vZxN3c	No se presentaron evidencias de esta actividad asociadas a los registros en el sistema "Humano"	
¿Cómo se hace seguimiento del envío a la Oficina de servicio al ciudadano de los actos administrativos reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes para su respectiva notificación? Remitir evidencia de aplicación	Un colaborador realiza el seguimiento a la notificación con servicio al ciudadano, el seguimiento se realiza por correo electrónico, pero sin no se notifica electrónicamente se realiza de manera personal y si no se notifica de manera personal se realiza por aviso.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/EZ0qmZLr5apEkLq7_iW_M6AAB3pBf9hh_ADG-HA6UFV0f5w?e=95fTbM	Se observa herramienta de control al envío a la Oficina de Servicio al Ciudadano de los actos administrativos, sin embargo para algunas de las solicitudes tramitadas después del 20 de febrero de 2023, no se observaron evidencias del seguimiento de envío a servicio ciudadano o notificación de acto administrativo	
¿Cómo se hace seguimiento al registro de la información en el aplicativo de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y realiza la marcación de reconocimiento y/o pago?. Remitir evidencia de aplicación	En la aplicativo queda la marcación, quiere decir que la fiduprevisora aprobó pago de la prestación. Si no hay marcación el fondo solicitante reitera la solicitud,	N/A	Para el trámite de bonos pensionales, se observó que el trámite es realizado y de conocimiento de un solo colaborador de la dependencia, situación que puede generar riesgos de pérdida de conocimiento del procedimiento y de los casos tramitados.	Se recomienda asegurar una adecuada transferencia de conocimiento sobre las actividades relacionadas con reconocimiento de bonos pensionales.
Indique si la Dirección de Talento Humano tiene establecido un control para hacer seguimiento a los bonos pensionales que presentan una fecha de redención futura, en caso de que la respuesta sea afirmativa explicar quién es el responsable, cada cuánto se	Se expide acto administrativo de reconocimiento, se registra en la aplicación de la OBP. Cuando llegue el momento de la redención, la AFP se comunica y solicita el acto administrativo ordenando el pago. No compete a la SED el seguimiento a los bonos de redención futura.	N/A	De acuerdo con la respuesta recibida se evidencia desactualización del procedimiento.	Documentar procedimientos asociados al Trámite de bonos pensionales y efectuar la socialización correspondiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 30 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
aplica, cómo se ejecuta, cómo se documenta y remitir evidencia de aplicación				
Cómo se hace seguimiento a la redención de bonos pensionales? Remitir evidencia de aplicación.	Si somos los emisores se adelanta un poco el proceso, para que los otros entes puedan tramitar. Sin embargo todas las solicitudes que llegan se tramitan.	N/A		
¿Cómo se hace seguimiento a la verificación que hace el equipo de trabajo mensualmente del estado de las solicitudes de prestaciones sociales, en los aplicativos, infomag, imag, nurf II y bases de información interna? Remitir evidencia de aplicación.	N/A aplicativos que ya no se utilizan en el área	N/A		
De qué manera la dirección de Talento Humano garantiza la conservación e integridad de la información registrada para el trámite de reconocimiento pensional y bonos	Hasta 2020, el archivo de las carpetas se realizó en Físico. Posteriormente los documentos se encuentran almacenados en iMag - hasta septiembre de 2022, a partir de esa fecha el repositorio se encuentra en One Drive - Share Point (expedientes finalizados) y hasta la entrada de humano, se cuenta también con repositorio en Onbase Humano	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/Alsporras_educacionbogota_gov_co/EasEcZNRsfVKnuifHkKKAtcB5WGxTJPfnPMP6eaEmPEJw?e=GsdGKr	No observó evidencias del procedimiento para asegurar la conservación y la integridad de la información registrada en iMag y en Humano.	Se recomienda documentar procedimiento o manual que defina el procedimiento para asegurar la conservación y la integridad de la información registrada en iMag y en Humano (backups, actualizaciones, responsables, periodicidad)
Se tiene control de los usuarios que acceden a los sistemas de información, definiendo atributos en este de acuerdo al perfil de cada usuario?, Explique y remita evidencia de aplicación. Remitir listado de usuarios con corte 31/01/2024 (activos o inactivos)	On base - tiene usuario de consulta todo el grupo Humano - varios perfiles,	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites/subcategoria	No se observa evidencia solicitada.	Efectuar control periódico a los usuarios y perfiles de acceso al sistema Humano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 31 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
y atributos asignados				
¿Cada cuánto se actualiza la información que se encuentra publicada y que es de interés de los grupos de valor? (manuales, lineamientos, políticas, procedimientos, formatos, trámites). Indicar que grupos de valor se tienen identificados y el link de publicación donde se socializa la información de cada uno.	La información se actualiza cada vez que hay un cambio. (Grupo de valor: docentes y sus beneficiarios)	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites/subcategoria	Se observa que la información publicada está actualizada y se identifican los grupos de valor	Ninguna
Se tiene definido un canal de comunicación para recibir notificaciones de las entidades administradoras, entes de control y demás grupos de interés, para la remisión de información relacionada con reconocimiento o ajuste de pensiones de Docentes y reconocimiento y ajuste de bonos pensionales de Docentes? Explique que trámites se registran en este canal y con que mecanismo se socializa este canal a los grupos de valor. Remitir evidencia.	Las comunicaciones ingresan por SIGA o por Bogotá te escucha, eventualmente para temas específicos la fiduprevissora notifica por correo.	N/A	Si se tiene definido el canal de comunicación.	Ninguna
¿Cómo se comunican y se socializan las oportunidades de mejora, medidas correctivas y preventivas producto de las autoevaluaciones, auditorías interna y externas? Remitir evidencia.	En reunión se socializaron los casos con los equipos de trabajo	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_ov_co/Ei4ar5jxRYdLrY2dDSGs0HQBEpJ_9TTuA3Wn6iG9RaGWRQ?e=tNhOEh	Se observa evidencia socialización oportunidades de mejora y medidas correctivas	Continuar socializando periódicamente las oportunidades de mejora identificadas en auditorías o seguimientos, así como el avance en los planes de mejoramiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME AUDITORÍA TALENTO HUMANO - PENSIONES	
	Fecha: 07/06/2024	Página: 32 de 32

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Observación OCI	Recomendación
¿Cómo se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones, auditorías interna y externas? Remitir evidencia.	Plan mejoramiento control interno, se realizó febrero se realizó seguimiento y cargue evidencia en Isolución. Respecto al PM contraloría, la OCI realizó seguimiento y se remitieron avances en febrero. AL PM interno se valida en reuniones mensuales incidencias.	https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Mejoramiento/frmAccion.aspx?IdAccion=MTYzMw==&Consecutivo=MTQ5Nw==	Se observó cargue de evidencias en Isolución	Ninguna
¿Cada cuánto y cómo se realiza medición y seguimiento a los indicadores asociados al Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales? Remitir evidencia.	Se tienen definido indicadores para los informes de gestión. Orientados al riesgo. En comités regionales se tiene definido indicador de cumplimiento y términos.	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:b/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/EdvCitLzRE5OqJ1geqkNhC8BgZU0vf8pHGmd9V2ejW93og?e=hwm9Ut	No se adjuntaron soportes de los indicadores de gestión definidos, ni evidencia del seguimiento de los mismos.	Definir indicadores por cada uno de los trámites gestionados por la dependencia, los cuales deben ser medibles, periódicos y ser útiles en la toma de decisiones.
¿Qué decisiones se han tomado a partir del análisis de los resultados de las mediciones de los indicadores asociados al Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales? Remitir evidencia.	Si se han tomado decisiones, de ese análisis de indicadores surgió la definición del plan de trabajo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que no todas las mejoras dependen de la entidad, dependen de entes externos Fiduprevisora - Ministerio de Hacienda), entidades a les ha remitido diferentes comunicaciones exponiendo las acciones de mejora requeridas para estabilizar el sistema HUMANO. .	https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/porras_educacionbogota_gov_co/Enxy0ui_aJxLnZR8yQqUaMMB822wDNaf_8FFaTDIq1XiUA?e=Yku503	En el Acta aportada de Comité Regional se Observa únicamente indicador de cumplimiento términos normativos para cesantías. No se observa medición y seguimiento a indicadores de la gestión de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales	
¿Se aplican encuestas de satisfacción a los grupos de interés relacionados con el Procedimiento de reconocimiento, ajuste de pensiones y bonos pensionales, con el fin de garantizar la satisfacción del usuario?	No.	N/A	No se efectúa medición a la satisfacción de los Docentes con el proceso de trámite de pensiones.	Implementar encuestas de satisfacción sobre el procedimiento de trámites de pensiones, bonos pensionales y fallos.