



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Julio - Octubre de 2018

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES –
COLPENSIONES**

INFORME OCI–2018–70

Oficina de Control Interno Bogotá, D. C., Noviembre de 2018

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. COMPONENTES DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO -
MECI**
 - 2.1 AMBIENTE DE CONTROL**
 - 2.2 GESTIÓN DEL RIESGO**
 - 2.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - 2.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
 - 2.5 MONITOREO Y SUPERVISIÓN**
- 3. RECOMENDACIONES GENERALES**

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de ley 1474 de 2011, se elaboró el informe pormenorizado sobre el estado del control interno de Colpensiones para el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de octubre de 2018. El presente informe se realizó con base en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno efectuado a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado mediante el Capítulo 3 del Decreto 1499 de 2017.

A continuación, se describen los aspectos y productos mínimos en los que ha avanzado la entidad, por cada componente del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

2. COMPONENTES DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

2.1 Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección de las organizaciones con el fin de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno. Este componente tiene como objeto asegurar la integridad pública para lo cual el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana deben estar alineados y contar con mecanismos para vigilar las actuaciones de quienes ejercen las funciones públicas.

Frente a la política de integridad de la entidad y con el fin de proporcionar la información a los ciudadanos sobre las posibles modalidades de fraude y corrupción identificadas como mecanismo de protección ante maniobras mal intencionadas, se finalizó la campaña de promoción y prevención sobre las posibles modalidades de fraude y corrupción, realizando visitas a puntos de atención de la Regional Centro y Regional Bogotá, haciendo entrega de aproximadamente 5.500 ejemplares de la campaña “Cuentos que no son cuentos”.

Con el propósito de renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano, Colpensiones ha ejecutado en el periodo de evaluación y con un avance del 82% a 31 de octubre de 2018, un (1) proyecto y tres (3) iniciativas que se relacionan a continuación:

- **Proyecto de educación formal:** Desarrollo de Programas de Educación Formal como estrategia de motivación, fidelización y retención del talento humano en el marco de la Política de proyección Humana para el trabajo en Colpensiones.
- **Iniciativa de bienestar laboral:** Contar con condiciones de trabajo digno para todos los colaboradores.
- **Iniciativa de gestión del desempeño y calidad de vida laboral:** Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano.
- **Iniciativa de gestión del conocimiento:** Fortalecer la apropiación e identidad de la cultura corporativa basada en los valores organizacionales.

De otra parte la entidad avanza en el proyecto de estabilización de la planta de personal producto del fortalecimiento institucional, compuesto por 7 fases, y a la fecha de corte del periodo de evaluación presentó un avance real del 38% lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 83% con respecto al avance esperado del 46%.

Entre las fases del proyecto se encuentra el proceso de selección, el cual se estructuró para más de 1.100 cargos vacantes, con una convocatoria nacional que inició el 8 de agosto de 2018, y a la que se presentaron más de 200.000 personas. En el periodo de evaluación se ejecutaron las etapas de pruebas de conocimiento, y entrevistas grupales e inició la etapa de entrevistas confirmatorias. También se realizó la divulgación y publicidad del proceso de selección, la inscripción de aspirantes, verificación de requisitos, la entrega de informes de selección y las carpetas digitales de preseleccionados, actividades ejecutadas a través de la firma Adecco.

El área de gestión del talento humano ha desarrollado el programa del estado joven en la entidad, que consiste en dar oportunidad a jóvenes estudiantes a tener la experiencia de trabajar en Colpensiones para fortalecer sus competencias para su futuro desempeño laboral. Con corte a 31 de octubre, Colpensiones cuenta con 11 estudiantes que están como practicantes y reciben orientación y acompañamiento permanente por parte de los funcionarios de la entidad.

Adicionalmente ha conformado equipos, en donde se abre el espacio para discutir las diferentes observaciones con el fin de hacer seguimiento a la gestión y fortalecer los mecanismos en toma de decisiones de forma objetiva. Esto se hace a través de diferentes comités según la tipología de los seguimientos que efectúa la entidad.

Por otra lado la entidad cuenta con el sistema de información SAP que le permite visualizar en tiempo real la planta de personal y su información, de tal manera que puede generar los reportes correspondientes en caso de ser necesario.

2.2 Gestión del riesgo

La gestión del riesgo es un proceso dinámico e interactivo que le permite a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales. Adicionalmente identificar, evaluar y gestionar los riesgos institucionales, efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, que le permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales.

Como parte de los procesos de inspección y vigilancia, la Superintendencia Financiera de Colombia realizó una visita de inspección a la entidad entre el 27 de agosto y el 21 de septiembre de 2018, cuyo objetivo consistió en evaluar la Función de Gestión de Riesgos de la entidad. Con base en el análisis y pruebas efectuadas por esta Superintendencia, en cumplimiento de los objetivos de la inspección, a continuación, se presentan las principales observaciones y recomendaciones respecto de la Función de Gestión de Riesgos, las cuales

se fundamentan en las mejores prácticas y estándares internacionales relacionados con la supervisión basada en riesgos:

- *Apetito de riesgo*: Definir políticas para considerar dentro del contexto los riesgos emergentes que podrían impactar a Colpensiones, a fin de que estos sean gestionados y reflejados en la matriz de riesgos y desarrollar un marco de apetito de riesgo ajustado a sus operaciones y objeto social.
- *Identificación de riesgos*: Revisar y ajustar la metodología para que se identifiquen los riesgos propios según su tipología y posteriormente se presente a la Junta Directiva un perfil integrado de riesgos.
- *Probabilidad e impacto*: Ajustar la metodología para que se consideren criterios objetivos para seleccionar la causa que genera mayor impacto, la cual debe estar debidamente documentada y calificar los controles asociados a la causa que genere más impacto. Adicionalmente ajustar la escala de “frecuencia” con la información cuantitativa que provee la base de eventos de riesgo operativo, revisar la metodología periódicamente y recibir aprobación de la Junta Directiva ante los cambios.
- *Evaluación de los controles*: Implementar un plan de trabajo para la revisión y ajuste a la metodología para la medición de los controles que permita, entre otras, subsanar las debilidades detectadas.
- *Riesgo de mercado y liquidez*: Identificar el objetivo de inversión para la administración del portafolio del Régimen Subsidiado y de recursos propios, con el fin de definir y establecer una estrategia de inversión consistente con el mismo.
- *Desempeño de la función de gestión de riesgos*: y en particular sobre el monitoreo, definir una estrategia inmediata que permita evaluar en el corto plazo la solidez de los controles establecidos para los principales riesgos de los 40 procesos pendientes de revisar, sin perjuicio de la evaluación que se realiza a los procesos a través de las pruebas de recorrido.
- *Herramienta para gestionar riesgos*: Ajustar las hojas de cálculo para que los parámetros definidos para calificar los controles y otros criterios aplicados sean acordes con la metodología establecida.
- *Base de eventos de riesgo operativo*: Actualizar la base de eventos y verificar si los eventos materializados han sido efectivamente gestionados, así como implementar procedimientos de análisis de la base de datos de riesgos operativos, de aplicación periódica.
- *Plan de Continuidad del Negocio*: Definir la estrategia de continuidad (CAO) ante eventos catastróficos que afecten simultáneamente las tres sedes administrativas y diseñar indicadores a diferentes.

Colpensiones se encuentra formulando el plan de acción a corto plazo, máximo de 6 meses para los aspectos relacionados con riesgos operativos exceptuando el proceso de monitoreo

de pruebas de recorrido, al cual se le otorga un plazo de 12 meses. Para los aspectos correspondientes a riesgos de mercado y liquidez, dicho plazo de 3 meses.

Antes del 30 de noviembre la entidad enviará a la Superintendencia Financiera el cronograma detallado por actividad a realizar, responsables y fechas en las cuales serán ejecutadas.

2.3 Actividades de control

Las actividades de control corresponden a las acciones determinadas por la entidad, generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos. Se evidencian a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que sean llevadas a cabo aquellas acciones necesarias para administrar el riesgo. Estas actividades, manuales o automáticas, tienen varios objetivos y son aplicadas en diferentes niveles de la organización.

Dentro de las actividades de control adelantadas en Colpensiones, está el seguimiento a la puesta en marcha y cumplimiento de las iniciativas y proyectos, que se fundamentan en los objetivos de la entidad y su correspondiente plan de acción que es construido cada año y evaluado permanentemente. Las políticas definidas deben enmarcar las actuaciones de la entidad, y para su ejecución incluye el desarrollo de dichas iniciativas y proyectos. Dentro de las políticas se encuentra la política de Defensa Jurídica, desarrollada a través de la iniciativa “Plan de Comité de Conciliación”, la cual permite hacer seguimiento a las actividades de competencia de dicho Comité y conocer el resultado de las tareas efectuadas por parte de esta instancia administrativa.

Adicionalmente con el ánimo de fortalecer y mantener actualizadas las políticas y lineamientos para prevención del daño antijurídico, se aprobaron 5 líneas de defensa, asociadas con:

- i. Solicitud de Condenas en concreto.
- ii. Instrucción Procesos Ejecutivos.
- iii. Comunicación a Despachos Judiciales- Nulidad SU-310 de 2017.
- iv. Instrucción Aplicación Sentencia CE IBL Pensión en Transición; y
- v. Instrucción Pensión Especial de Invalidez para Víctimas.

En materia de seguridad de la información y continuidad del negocio, se avanza en el diseño e implementación de un instrumento de evaluación de la seguridad de la información y continuidad del negocio para aplicar a los terceros críticos de Colpensiones. La iniciativa “Seguimiento a terceros críticos” a través de la cual se desarrolla la política de Seguridad Digital.

Con el propósito de reducir y ayudar en la eficiencia de los trámites hechos por los ciudadanos, Colpensiones diseñó la estrategia antitrámites. Para el 2018 se identificaron en la entidad tres (3) trámites a racionalizar de los cuales ya se implementaron dos (2) y la acción de mejora del restante, actualmente se encuentra en proceso de automatización.

Colpensiones ha continuado con el fortalecimiento del modelo de atención y como muestra de ello, la entidad creó el grupo “Back PQRS” lo cual le permite a los puntos de atención enfocarse en prestar un mejor servicio al ciudadano, agilizando la atención a sus trámites, mientras otro grupo de servidores dedican el tiempo necesario para dar una respuesta adecuada a las PQRS recibidas. Los trámites identificados que demandan mayor tiempo de espera y en los que la entidad trabaja actualmente para agilizar su atención son doble asesoría y vinculación.

2.4 Información y comunicación

Este componente permite identificar, capturar y comunicar información pertinente para que los servidores puedan llevar a cabo sus responsabilidades, se deberán utilizar los medios adecuados y en los tiempos oportunos. Se requiere manejar información generada internamente, así como información sobre hechos y condiciones externas necesarias para tomar decisiones y generar informes externos confiables.

Con el fin de seguir fortaleciendo el derecho de acceso a la información pública de los grupos de interés de Colpensiones, dentro del desarrollo de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, y en cumplimiento con la resolución N° 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión revisó los vínculos de la página web de la entidad, realizando la actualización de información para el tema de datos abiertos. De igual forma la entidad está en el proceso para obtener certificación a través del sello de calidad de datos abiertos de información pública. Para ello se realizaron los trámites para inscribir a la entidad y se asignó usuario a la persona que, desde Tecnologías de la Información, realizará la gestión que se requiera para dicho propósito.

En cuanto a la comunicación con el ciudadano y frente a la Gestión de peticiones, quejas, reclamos o denuncias y de acuerdo con las estadísticas de la entidad, Colpensiones ha resuelto **99,7%** de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 7.348 casos con corte a 31 octubre de 2018. Esta cifra evidencia la gestión de la entidad en la evacuación del stock de PQRS, que se traduce en una disminución del **90,8%** respecto a diciembre de 2013 cuando inició el plan de evacuación.

Frente a la comunicación externa, la entidad mantiene un constante relacionamiento con medios de comunicación, se realizaron eventos de relacionamiento institucional, se realizaron jornadas educativas con agremiaciones y pre-pensionados, además de la publicación de información de interés a la ciudadanía a través de las redes sociales, por medio de las cuales también se da respuesta a las preguntas formuladas.

En el periodo de evaluación se destaca que la franja del programa de Colpesiones “*Futuro*” se encontraba como la segunda en sintonía de la Radio Nacional. Y en cuanto a comunicación interna, la entidad se encarga que por mailing y por las emisiones del noticiero “Colpensiones HOY”, la entidad da a conocer información de interés a todo el personal.

Adicionalmente con el fin de fortalecer el funcionamiento del control interno y como parte de la gestión documental, se aprobó la creación del Subcomité de Gobierno de Datos y el plan de mejoramiento archivístico de la entidad a ser presentado al Archivo General de la Nación (AGN) mediante Acta GPI07 del 13 de agosto de 2018.

Por otra parte mediante Acta GPI09 del 11 de octubre de 2018, se obtuvo la aprobación de las tablas de retención documental de la entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución 511 de 2017, las cuales constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura funcional e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental.

2.5 Monitoreo y supervisión

Este componente tiene como propósito que la entidad haga seguimiento oportuno al estado de la gestión de los riesgos y los controles, esto se puede llevar a cabo a partir de dos tipos de evaluación: concurrente o autoevaluación y evaluación independiente. Este componente permite desarrollar las actividades de supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, así como evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías).

Autoevaluación institucional

Se tienen definidos distintos mecanismos que responden al monitoreo de la operación, al seguimiento de proyectos e iniciativas, autoevaluación de procesos, monitoreos a la gestión de riesgos, planes de mejoramiento y funcionamiento de grupos internos de trabajo.

- Estadísticas diarias de los principales trámites radicados en las oficinas a nivel nacional.
- Reuniones de equipo directivo mediante la cual se realiza seguimiento a los temas estratégicos y cumplimiento de metas.
- Seguimiento a los proyectos e iniciativas del plan de acción, el cual es realizado mensualmente por los líderes de proyecto y consolidado por la Dirección de Planeación y Proyectos.
- Medición de indicadores de acuerdo con la “Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados” e indicadores de procesos.
- Proceso de autoevaluación semestral de los procesos.
- Monitoreo a la efectividad de controles a partir de la gestión de riesgos.
- Presentación de resultados por parte de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

Evaluaciones Independientes

Las evaluaciones independientes como herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno se realizan en la entidad por la Oficina de Control Interno según los lineamientos y la metodología definidos en el proceso de Evaluación Integral dentro del cual se encuentran el subproceso de Auditoría Interna, entendido como la actividad de aseguramiento y consulta para agregar valor y mejorar las operaciones y el subproceso Gestionar otras actividades de evaluación y seguimiento.

En el periodo objeto de reporte, se fortaleció la capacidad operativa de la Oficina, mediante el inicio de actividades del contrato de apoyo externo a la ejecución de sus actividades, producto de la aprobación dada tanto por la alta dirección como por el Comité de Auditoría

en la presentación del Plan Anual de Evaluación 2018, realizada en el mes de octubre de 2017.

Es así como en el periodo objeto de evaluación se continuó con la ejecución del Plan Anual de Evaluación-PAE 2018 así: se ejecutaron auditorías a procesos, en las cuales se realizaron evaluaciones del diseño y ejecución de los controles definidos por los líderes de proceso, auditorías con alcance específico, se presentaron oportunamente los informes de ley, y se realizaron los seguimientos planeados a los planes de mejoramiento.

Como parte de la autoevaluación del proceso Evaluación Integral, se realizó presentación al Comité de Auditoría de la entidad, del avance en la ejecución del PAE 2018; también en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, se presentaron al citado Comité los resultados al seguimiento a la gestión integral de riesgos correspondiente al primer semestre de la vigencia.

De otro lado, en el periodo objeto de reporte se realizó también sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en la cual se presentaron a la alta dirección de la entidad los siguientes temas:

- ✓ Informe MECI: En este punto la Oficina de Control Interno presentó la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, adoptado por el gobierno nacional mediante Decreto 1499 de 2017, la articulación del MIPG con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual se constituye en la Dimensión No. 7, y los resultados de la línea de base de medición del Sistema de Control interno con la estructura de factores de evaluación y niveles de madurez del MECI, mediante la recopilación de información a partir del diligenciamiento de la Encuesta MECI dirigida a los jefes de control interno a través del aplicativo del FURAG
- ✓ Informe CGR Auditoría Financiera vigencia 2017: Se presentaron los resultados del Informe de Auditoría Financiera 2017 realizada por la Contraloría General de la República, la relación de los hallazgos con su incidencia y los hallazgos que la comisión auditora solicitó reformular.
- ✓ Estado de planes de mejoramiento: En este punto se presentaron los resultados consolidados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento asociados a la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Archivo General de la Nación y aquellos formulados para atender las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en los procesos evaluados.
- ✓ Metodología de Auditoría: Se presentó por parte de la Oficina de Control Interno la metodología de auditoría de acuerdo con la implementación del proceso de Evaluación Integral producto del fortalecimiento institucional, que incorporó las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia luego de la visita de inspección a la función de auditoría interna.
- ✓ Gestión de la Oficina de Control Interno: Se presentó por parte de la Oficina de Control Interno el estado de ejecución de actividades del Plan Anual de Ejecución 2018 con corte a 31 de agosto de 2018, detallando las actividades cerradas, en ejecución y por iniciar.

- ✓ Resultado de la visita de revisión solicitada por Colpensiones a la auditoría financiera efectuada por parte de la Contraloría General de la República a la vigencia 2017, se generó el fenecimiento de la cuenta y la reformulación del plan para dicha vigencia.

En el mes de agosto de 2018 se efectuó visita de vigilancia por parte del Grupo de inspección y vigilancia del Archivo General de la Nación; con el objeto de evidenciar el cumplimiento de la ley 594 de 2000, decreto 1080 de 2015 y demás normas archivísticas reglamentarias. Como resultado de la visita se concluye el cierre de 18 acciones, quedando pendiente la reformulación de dos actividades, las cuales fueron presentadas al archivo el pasado 24 de agosto de 2018. La Oficina de Control Interno de conformidad a lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 2.8.8.4.6 del Decreto 1080 de 2015, debe remitir de manera semestral los informes de seguimiento con los soportes correspondientes. Este tiempo es contado a partir de la fecha de aprobación del PMA por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad que lo suscribe.

Finalmente, se continuó fortaleciendo desde la Oficina de Control Interno el monitoreo y supervisión continua como componente transversal del MIPG, en cuanto a la evaluación de los resultados esperados en cada una de sus dimensiones, con la estructuración del Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno conforme con los lineamientos del MIPG.

3. RECOMENDACIONES GENERALES

Se solicitó a la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión las acciones realizadas para atender las recomendaciones presentadas en el informe pormenorizado con corte a 31 de mayo de 2018, sin embargo dada la respuesta por la Gerencia, continúan vigentes:

- Seguir avanzando en la articulación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la entidad, de manera que se asegure el cumplimiento de las dimensiones del modelo, así como de los modelos referenciales que integran el SIG.
- Continuar con la socialización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la gestión de la Entidad para el cumplimiento del mismo y las acciones que debe hacer cada una de las áreas involucradas.
- Con base en la definición del Sistema Integrado de Gestión que tiene como marco el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizar la resolución 0009 del 23 de febrero de 2012 mediante la cual se adoptó el Sistema Integrado de Gestión en Colpensiones, debido a los cambios normativos, el cambio de estructura interna, entre otros.
- Como resultado de la definición del trabajo sobre la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación, ejecutar y monitorear los planes definidos.

Además, se adicionan las siguientes:

- Actualizar el direccionamiento estratégico de la entidad en el marco de las bases del nuevo plan de desarrollo del Gobierno Nacional 2018 – 2022 “Pacto por Colombia” y teniendo en cuenta que el horizonte de la visión de la entidad es el año 2018.
- Efectuar la gestión oportuna sobre los planes de acción presentados a la Superintendencia Financiera de Colombia relativos a la evaluación de la función de gestión de riesgos de la entidad.
- Actualizar el nombre de las Gerencias y Direcciones de la entidad en el sistema de información BIZAGI, tal y como quedaron establecidas en el Acuerdo 131 del 26 de abril de 2018, para garantizar que la responsabilidad en la respuesta sea asumida por el área a la que efectivamente le corresponde y así evitar que existan PQRS sin área responsable.