



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011		
Directora de Oficina Nacional de Control Interno	Judith Alejandra Vargas López	Período evaluado: Mar/2011 – Jul/2012
		Fecha de elaboración: 11 de julio de 2012
Subsistema de Control Estratégico		
Dificultades		
<p>Colpensiones se encuentra en la etapa preoperativa que tiene como propósito prepararse para prestar el servicio que le ha sido asignado por la Ley 1151 de 2007. Esta etapa ha sido objeto de análisis, estudios y estructuración para determinar los procesos que requiere desarrollar previos a la prestación del servicio; en particular se contrató con la Universidad de los Andes un estudio que fue entregado a la entidad en julio de 2011. Uno de los componentes de este estudio fue la definición de un plan integral de implementación formulado que luego de analizada la capacidad de ejecución se decidió ajustarlo e integrarlo fusionando iniciativas e incorporando los proyectos de apoyo necesarios para soportar la gestión institucional, quedando integrado por más de 40 proyectos, la mayoría de los cuales deben ser coordinados con el Instituto de Seguros Sociales (ISS).</p> <p>A medida que el nivel de detalle de las soluciones planteadas y la misma dinámica de las actividades que dependen de la interacción con terceros y en particular con el ISS, con los Ministerios de Trabajo y de Salud y Protección Social, Hacienda y Crédito Público y con la Superintendencia Financiera, han llevado a que en el transcurso del tiempo y el análisis surjan situaciones y requerimientos que no podían ser previstos con antelación, lo cual ha generado modificaciones en tiempo y recursos al plan integral de implementación inicialmente planteado, especialmente en los proyectos críticos del negocio.</p>		
Avances		
<ul style="list-style-type: none"><li>Colpensiones cuenta con un Código de Ética publicado en la página WEB, en el cual se define un marco general para la actuación de los directivos, funcionarios, usuarios y terceros, así como las conductas que se deben apreciar frente a los asuntos ambientales. Como parte del proceso de formador de formadores se efectuó la socialización del código de ética a los servidores vinculados en la primera fase. Actualmente y con ocasión de la vinculación del personal se realiza La socialización del Código de ética como parte del proceso de inducción general.</li><li>Se adelanta la etapa final del proceso de selección de los 1028 servidores faltantes iniciado en diciembre de 2011 con miras al desarrollo de las actividades normales de la empresa. Finalizando el mes de junio de 2012, se contaba con un 95% de candidatos seleccionados del nivel directivo y una contratación del 50% de éstos; de los otros niveles se tenía un 98% de candidatos seleccionados y 48% de personas vinculadas en la planta de personal. En total iniciaron actividades en la citada fecha 495, es decir el 48.15% de los cargos a proveer.</li><li>De otra parte, se organizó el proceso de inducción para la entrada en operación de Colpensiones, el cual fue desarrollado a partir de la elaboración del currículo incluyendo la planeación, desarrollo y evaluación de los diferentes temas; este proceso tiene por objeto fortalecer competencias técnicas y comportamentales que contribuyan a la integración al trabajo productivo y a la alineación de los equipos de trabajo para la puesta en marcha de la</li></ul>		



**Empresa.**

- Se elaboró el Plan de Acción 2012 que se encuentra publicado en la página web, el cual recoge el Plan de Implementación Integral para la puesta en operación estabilización misional de la empresa, el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo 2012, así como las iniciativas que se requieren para el normal desarrollo de las actividades durante el 2012. Dicho plan fue evaluado en el primer trimestre de acuerdo con las metas e indicadores previamente establecidos.
- La empresa, con un enfoque sistémico de la gestión definió su direccionamiento estratégico que contempla el Modelo de Operación por Procesos a partir del cual estableció los procesos y procedimientos que se encuentran en automatización.
- Se cuenta con una estructura que fue definida a partir del cambio de naturaleza que tuvo la empresa a finales de la vigencia 2011, la cual le permitirá cumplir con su objeto social a nivel nacional y con las actividades que de acuerdo con las normas legales vigentes le fueron asignadas. En marzo de 2012 la Junta Directiva aprobó la creación de la Gerencia de Tesorería que se encargará del manejo de las cuentas de recaudo y de los excedentes de liquidez así como la realización de los pagos relacionados con las prestaciones económicas y aquellas devoluciones que correspondan a los fondos.
- Se diseñó un modelo de atención integral al ciudadano, mediante el cual los afiliados o pensionados podrán adelantar todo tipo de trámite o solicitar los servicios de la empresa en cualquiera de las oficinas de la Entidad. Para ello se organizó una cobertura en 49 municipios a nivel nacional que cuenta con 8 Oficinas Regionales, 60 Oficinas de Servicio al Ciudadano y 10 Super Cades distribuidos en Bogotá, Cali, Medellín y Cartagena, para lo cual se adelantó el proceso de consecución de locales y se adelanta su adecuación física con base en el Manual de Imagen Visual de Colpensiones.
- En cuanto a la administración de riesgos, en una primera etapa se identificaron por áreas, pues los procesos se encontraban en fase de definición; para el 2012 se hizo la transición a mapas de riesgo por proceso, se elaboró el perfil inicial de riesgos de Colpensiones y se hizo el ajuste y parametrización del aplicativo VIGIA adquirido para la Gestión del SARO y SARLAFT, de acuerdo con el Manual SARO que fue aprobado por la Junta Directiva. Adicionalmente, la Gerencia de Riesgos inició la revisión de la madurez y estado de los controles, socializó el instructivo para registro de eventos de riesgo y comenzó la identificación de los riesgos de corrupción partiendo de los que previamente habían sido tipificados en el sistema SARO.
- Se dio inicio al diseño e implementación del sistema de administración del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, tomando como referencia el capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se identificaron los riesgos estándar y a través de un panel de expertos se efectuó la medición de la probabilidad y del impacto mediante los riesgos asociados (legal, reputacional, operativo y de contagio), buscando determinar el perfil de riesgo inherente y residual de



Colpensiones.

- Se dio inicio al desarrollo del Plan de Continuidad de Colpensiones; se realizó el Informe de Análisis de Impacto (BIA), se estableció la Política de Continuidad y se definieron las Estrategias para el comité de crisis y los simulacros.

#### Subsistema de Control de Gestión

##### Dificultades

- La identificación de la información necesaria para la operación de COLPENSIONES, existente en el ISS tanto en aplicaciones, como en bases de datos y archivos de los equipos de trabajo, que impacta la definición de los procesos y la administración de los aplicativos y bases de datos, así como la definición del protocolo de entrega definitivo de la represa de trámites que va a asumir Colpensiones.
- Las condiciones del licenciamiento del software existente en el ISS para el traslado de los aplicativos a Colpensiones.
- Demora en la digitalización de los expedientes contratados a cargo del ISS.
- La coordinación entre el poblamiento de la planta de personal y el alistamiento de las oficinas.
- Los proyectos que dependen de terceros no han tenido la prontitud necesaria lo cual ha demorado la definición de las reglas de negocio.
- Si bien ya se definieron los protocolos de traspaso por parte de las áreas, es necesario entrar en un proceso de negociación con terceros para formalizar los Acuerdos de Niveles de Servicio lo que puede implicar modificaciones a lo inicialmente planteado y por ende al decreto de inicio de operaciones.
- Dependencia de Terceros para la aprobación de las normas que dan inicio a la operación de la empresa.
- La depuración de bases de datos claves para la operación de Colpensiones está sujeta a la aprobación de terceros.

##### Avances

- Como parte de la estructuración del Sistema Integrado de Gestión de la empresa, se revisó el marco estratégico institucional, adoptando en el mismo la misión, visión, valores, focos estratégicos, política del SIG y principios de operación, se elaboró la política de gestión ambiental corporativa y se incorporó la política de transparencia.
- Durante el primer semestre de la presente vigencia se continuó con la automatización de los procesos misionales a través una plataforma tecnológica orientada a la Gestión de Procesos de Negocio BPM. A la fecha se están realizando las pruebas internas y las pruebas de integración



con los web services (integración con las bases de datos y/ aplicaciones de software que se resumen en acciones de consultas de datos, almacenamiento y actualización y todo a través de servicios web) las cuales presentan una avance a 22 de junio, así: Afiliaciones: 92%; Actualizaciones: 87%; Reconocimiento: 91%; Ingresos y egresos: 80%; Recaudo: 81%; Nómina: 90%; Defensa judicial: 89%; PQRS: 93%; Notificación personal: 91%; Correspondencia: 88%; Talento Humano: 94%; Mesa de apoyo funcional: 94%.

- Se cuenta con varios niveles de indicadores: de proyecto, para los objetivos estratégicos y se encuentra en proceso de desarrollo los indicadores para la etapa de estabilización de la empresa, así como los que generará el BPM, herramienta que arroja información sobre: tiempo del ciclo del proceso, frecuencia, desempeño de recursos, costo de actividades, casos cerrados, productividad por actividad, etc.
- Con el objeto de contar con información en línea que permita verificar los datos de los clientes en los procesos de afiliación, actualizaciones, reconocimiento, entre otros, la empresa viene desarrollando convenios con diferentes entidades, tales como la Cancillería, Registraduría, Asofondos, DIAN, Confecámaras, Fopep, OBM y Prosperar. Estos procesos de verificación serán automatizados con el ánimo de agilizar los tiempos de atención a los usuarios en las oficinas.
- Con respecto a la entrega de información por parte del ISS, se encuentra en proceso la firma de los protocolos de entrega de la misma y la forma como se manejará la represa de trámites del ISS a Colpensiones. Al respecto se tiene un avance acumulado en la definición y firma de los protocolos de entrega, así: Servicio al ciudadano: 88.52%; Financiamiento e inversión 88.89%; Beneficios y prestaciones: 87.78%; Jurídica: 85.74%; Actuarial: 87.78%; Comercial: 87.78%.
- Como avance del proyecto de Gestión Documental de Colpensiones se han venido realizando las integraciones necesarias con el aplicativo de gestión de procesos BPM. Adicionalmente se encuentra en estructuración el proceso de contratación del recibo, administración, almacenamiento y custodia tanto de la información de archivos físicos del ISS como de los que produzca la empresa en su operación.
- Se avanza en la ejecución de proyectos que permitirán automatizar gran parte de la operación, a través de los cuales se contrataron los servicios de un centro de datos principal, centro de datos alterno y la administración de sus servicios para garantizar la operación y la continuidad del negocio; la depuración de la información disponible en las bases de datos misionales, mediante la utilización de una herramienta tecnológica y el ajuste del software misional que hoy tiene el ISS para adaptarlo a las necesidades de la operación de Colpensiones. Adicionalmente se contrataron los servicios de una fábrica de software con el fin de adecuar o crear aplicaciones que requiere la empresa para el normal desarrollo de su actividad.
- En desarrollo del Macroproceso de Gestión Comercial se elaboró el documento “estrategia de comunicación transversal” que aborda la comunicación hacia los funcionarios de la entidad. Como medio de comunicación interna se tienen los comités de presidencia, las reuniones de



grupos primarios y los diferentes comités de temas específicos. En el documento citado se definen las acciones necesarias y los canales de comunicación para informar y capacitar a la población en general en temas relacionados con el sistema de seguridad social, el sistema general de pensiones y el régimen de prima media, así como dar a conocer a Colpensiones y sus actividades a los diferentes grupos objetivos a fin de fortalecer el régimen de prima media y la relación con cada uno de sus actores. Igualmente se define la estrategia de comunicación transversal en COLPENSIONES, orientada a cada segmento del público objetivo y los canales de comunicación definidos y se definen los lineamientos generales para la comunicación institucional de cara al Gobierno Nacional y los medios de comunicación.

- La entidad construyó la política editorial y de actualización de contenidos del portal Web y comunicaciones con el fin de establecer los lineamientos de comunicación y divulgación, así como la forma de divulgarlos tanto al cliente interno como externo. De igual forma, con el ánimo de acercar los afiliados, pensionados y empleadores a Colpensiones, facilitar los trámites, optimizar el acceso a la información, y basados en los lineamientos de Gobierno en Línea, se diseñó la página web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), la cual es acorde a los avances y plataformas tecnológicas de punta y a las políticas fijadas por el Gobierno nacional.
- Durante el primer semestre del año 2012 se realizó la planeación y elaboración del plan operativo para las Audiencias de Rendición de Cuentas, en este plan se definieron fechas iniciales tomando como referencia el inicio de operaciones de Colpensiones en el mes de abril, considerando que para esta fecha no comenzó la operación, la realización del evento se reprogramó para el mes de septiembre de 2012, dando como parte a la ciudadanía la operación de los primeros meses de Colpensiones. Para determinar las actividades contempladas en el plan operativo se tuvo en cuenta la guía y protocolo que estableció la Presidencia de la República para este tipo de eventos.

#### Subsistema de Control de evaluación

##### Dificultades

##### Avances

- Como parte de la autoevaluación de gestión se realiza seguimiento semanal al Plan de Implementación Integral que integra la ruta crítica para la salida en operación de la empresa. Se realizó la primera evaluación del plan de acción empresarial que registra los principales proyectos e iniciativas que formularon las áreas con el objeto de poner a punto la puesta en operación de la empresa y su posterior operación normal durante el año 2012.
- Paralelo a la estandarización de los procesos, se están documentando y evaluando los controles a través del BPM; en la etapa preoperativa los controles están a nivel de diseño, sin embargo, antes de la puesta en funcionamiento de cada procesos, los responsables de área harán las pruebas respectivas con el fin de valorar la pertinencia y alcance de cada control.
- Se está estructurando el proceso de autoevaluación del control, a través de la verificación de los controles que se incluyen en los mapas de riesgo, así como las reglas de negocio definidas en la



automatización de procesos.

- En el proceso de auditorías internas se ha venido dando prioridad en esta etapa a los informes, verificaciones o seguimientos de obligación legal de acuerdo con los recursos disponibles y se ha realizado acompañamiento y asesoría en distintos temas.
- Con relación a la evaluación externa, la Superintendencia Financiera de Colombia desde diciembre de 2011 se encuentra realizando acompañamiento para verificar que se garantice la adecuada prestación del servicio una vez se entre en operación. Por otra parte la Contraloría General de la República adelanta la Auditoría Gubernamental con enfoque integral vigencia 2011.
- Se construyó la guía para formular y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento con el objeto de orientar a los responsables de la elaboración de dichos planes al interior de la empresa, de manera que se implementen las acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento institucional.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Formalizar los comités necesarios para la operación, tales como: comité de bienes, comité de archivo.
- Definir los actos de delegación necesarios para la operación.
- Continuar la implementación del sistema SARLAFT, para dar cumplimiento a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Documentar oportunamente los eventos de riesgo operativo.
- Registrar los trámites en el Sistema Único de Información y Trámites del DAFP y actualizar la información de los servidores en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP
- Establecer metas y líneas de base para los indicadores que deben comenzar a ser medidos.
- Mejorar el seguimiento y control a las respuestas a las PQR mientras se implementa el BPM.
- Culminar con la firma de los protocolos para el recibo de la información del ISS tanto en físico como en bases de datos estructuradas y no estructuradas.



Administradora Colombiana de Pensiones  
**COLPENSIONES**  
República de Colombia



- Definir las Tablas de Retención Documental tanto para los procesos misionales como de apoyo y en particular las condiciones de archivo de los expedientes contractuales.

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**

Directora Nacional de Oficina de Control Interno

*Preparó : Orlando Correa Núñez*

*Revisó y aprobó : Judith Alejandra Vargas López*