



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011**

Directora Nacional de Oficina de Control Interno	Judith Alejandra Vargas López	Período evaluado: Nov/2012 – Mar/2013
		Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2013

**ANTECEDENTES:**

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones durante la vigencia 2012 avanzó en la implementación del Sistema Integrado de Gestión –SIG- de COLPENSIONES a través de uno de los proyectos definidos en su planeación institucional, articulando los componentes y elementos definidos en el Modelo Estándar de Control Interno, las políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo, los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2004 y las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia referidas al Sistema de Control Interno y los Modelos de Administración del Riesgo.

Teniendo en cuenta que Colpensiones comenzó su operación el 1 de octubre de 2012, durante los primeros meses del año se continuó con la ejecución de los proyectos requeridos para el paso a la fase operativa a nivel nacional, destacándose los esfuerzos para la automatización de los procesos misionales, la implementación de la infraestructura física y tecnológica requerida, la adecuación de los sistemas de información de la anterior administradora de acuerdo con el nuevo modelo de negocio, la selección, vinculación y capacitación de personal a nivel nacional y la estructuración del recibo del proceso de reconocimiento del ISS.

Como resultado de las acciones realizadas en el 2012 y dada la fase de estabilización de la empresa a 31 de diciembre de 2012, Colpensiones presenta un grado de avance importante en el desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno el cual según la encuesta habilitada en el aplicativo MECI, obtiene un puntaje de 86.32%, evidenciando avances en los tres Subsistemas: Estratégico, Control y Evaluación.

**Subsistema de Control Estratégico**

**Dificultades**

Frente a este subsistema no se identificaron dificultades, sino oportunidades de mejora comunicadas a las áreas funcionales respectivas.

**Avances**

En el Subsistema de Control Estratégico, se resalta el compromiso permanente de la alta dirección reflejado en el apoyo permanente y asignación de recursos para el diseño, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión de la empresa; la alineación del direccionamiento estratégico con el Sistema; la continuidad en la ejecución y seguimiento de proyectos; la implementación de los modelos de riesgo SARO, SARLAFT,



SARM y SARL y la identificación de los riesgos de corrupción como lo exige el Estatuto Anticorrupción; el desarrollo del talento humano a través de los procesos de selección, vinculación, capacitación y bienestar, así como la socialización del Código de Ética a través de los procesos de inducción y capacitación.

Los avances específicos son los siguientes:

- Se reforzó la práctica de los valores definidos en el Código de Ética en el proceso de inducción y a través de mecanismos de comunicación interna como el Boletín "COLPENSIONES AL DÍA". De igual manera la Oficina de Control Interno Disciplinario por su parte organizó charlas de sensibilización en el nivel central relacionadas con la aplicación del Código Único Disciplinario, las medidas anticorrupción, la gestión ética institucional y la importancia del buen manejo y administración de la información institucional.
- Los procesos de selección, capacitación, inducción, bienestar del personal se encuentran documentados en el Macroproceso "Gestión de Talento Humano" Durante el primer semestre y hasta agosto de 2012 se culminó el poblamiento de la planta de personal y se ejecutaron los planes de capacitación y bienestar. En el último trimestre del 2012 se llevaron a cabo las evaluaciones de período de prueba a 812 servidores públicos y la realización de pruebas de aprendizaje organizacional.
- Se evidencia el compromiso y respaldo de la dirección para el ejercicio del control interno, a través de mecanismos como la aprobación del código de buen gobierno, la adopción del Sistema Integrado de Gestión; el apoyo permanente materializado en recursos para dar continuidad y mejorar los procesos y la consecución de herramientas informáticas y la conformación de diferentes comités tales como: Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites; el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, Comité de Convivencia Laboral, entre otros.
- Para la vigencia 2012 se estructuró el plan de acción tomando en consideración los proyectos e iniciativas que fueron organizados en la vigencia 2011 y que era necesario darles continuidad por su importancia en la estructuración y puesta en funcionamiento de la empresa e incorporó las actividades definidas en el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo. Se realizó el respectivo seguimiento trimestral de los proyectos e iniciativas consignadas por cada dependencia incluyendo los resultados de la gestión presupuestal y la actividad financiera, económica, social y ambiental.
- La Administradora Colombiana definió su cadena de valor, la cual está compuesta por



13 macroprocesos, divididos en los de Direccionamiento empresarial (1), misionales (7), de apoyo (4) y de control y evaluación (1). Se cuenta con la caracterización para los citados macroprocesos. Igualmente, se definieron 4 servicios, con sus respectivos clientes: Prestaciones económicas, microbeneficios, Administración de información de afiliados y aportantes y Beneficios económicos periódicos. Como parte del proceso de inducción fueron incluidas actividades de socialización e interiorización del modelo de operación por procesos de la empresa.

- Mediante Acuerdo N° 021 de 2012, la Junta Directiva de Colpensiones aprobó el Manual de Administración de Riesgo Operativo, que desarrolla la metodología para la identificación, análisis, valoración y monitoreo de los riesgos. De igual manera, mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 031 de 2012, se aprobó el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, el cual establece las políticas frente a cada una de las etapas que lo componen y fue socializado a todos los funcionarios. El esquema operativo del sistema de administración de riesgos de Colpensiones está diseñado para que las actualizaciones llevadas a cabo sobre los mapas de riesgos sean realizadas directamente por cada responsable de proceso en el VIGIA, lo cual facilita la aplicación de las mismas en tiempo real. De igual manera, la Gerencia Nacional de Riesgos efectúa reuniones trimestrales con los líderes de proceso, en las cuales se analizan los cambios en los mapas de riesgos, la calificación de los controles, entre otros aspectos. La totalidad de los mapas de riesgos por proceso, así como el perfil de riesgo el cual fueron actualizados finalizando el año 2012. Adicionalmente, dentro del sistema de administración de riesgos de Colpensiones se encuentra contemplada la gestión de los riesgos de corrupción (denominados riesgos de "Fidelidad" al interior de la Entidad), como lo exige el Estatuto Anticorrupción.

- Mediante Acuerdo 037 de 2012- se aprobó el Manual para la Administración de Riesgo de Mercado y Liquidez de la entidad y mediante Acuerdo 033 de 2012, se aprobó el Manual para la Asignación de Cupos de Contraparte, el cual define la metodología para la asignación de cupos a entidades del sector financiero y se establecen las Políticas para el control de cupos de contraparte. A través de la Resolución No. 137 de 2012 se constituyó el Comité de Riesgos de Inversiones. En el aplicativo PORFIN, se realiza seguimiento y monitoreo diario al portafolio de la entidad, el cual se documenta en el Reporte Diario de Portafolio elaborado por la Gerencia de Riesgos.

### **Subsistema de Control de Gestión**

#### **Dificultades**

Si bien se cuenta con la estructura tecnológica para la recepción, clasificación y seguimiento de los PQRS; también es cierto que las actividades encaminadas a ofrecer respuestas oportunas y definitivas frente a los requerimientos han surtido un proceso de



revisión permanente y definición de ajustes, toda vez que situaciones como la no oportuna entrega de la información por parte del ISS (represa) a Colpensiones y el volumen de solicitudes ha dificultado el cumplimiento y solución definitiva de las solicitudes de los usuarios. A partir de la entrada en operación, ha sido necesario realizar ajustes, definir otros lineamientos acordes a las necesidades, disponer de otros mecanismos y modificar algunos procedimientos para tratar de estabilizar la operación misional de la entidad.

#### Avances

En cuanto al Subsistema de Control de Gestión se destaca la automatización de los procesos misionales a través de una BPM que permite la captura, procesamiento, administración y distribución de la información de los procesos misionales y la aplicación de reglas de negocio automatizadas; la adecuación de la infraestructura tecnológica para el soporte de la operación, el ajuste de los sistemas de información recibidos del ISS y la implementación de web services para los enlaces en bases de datos.

- Se tienen definidas las políticas de operación en las caracterizaciones de los procesos, como reglas de negocio (automáticas en los procesos misionales) que orientan la operatividad y ejecución de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. La entidad cuenta con 307 procedimientos definidos, de los cuales 136, que corresponde al 44% se encuentran automatizados; de éstos el 98% (133) corresponden a procedimientos misionales. De los 171 no automatizados, el 100% se tienen documentados de acuerdo con los lineamientos definidos en el SIG de la empresa.

- Durante el año 2012, se adelantaron dos (2) revisiones al estado de madurez de los controles, tomando en consideración criterios evaluadores tales como el grado de automatización, la documentación de los mismos, la cultura del control, las deficiencias observadas, la caracterización de los procesos, así como la eficiencia y eficacia en su aplicación.

- Durante la vigencia 2012 se tenían definidos los indicadores de los planes de acción y en las caracterizaciones documentadas los indicadores de proceso. Se cuenta con los reportes diarios del seguimiento operativo correspondiente a los trámites radicados en oficinas, visitantes a página web, gestión de call center, PQRS, entre otros.

- La entidad cuenta con una herramienta BPM (Bizagi) que permite la captura, procesamiento, administración y distribución de la información en los procesos misionales y de apoyo que soportan la operación. De igual forma, Colpensiones utiliza en sus procesos diarios: 48 aplicaciones dispuestas en los escritorios virtuales y seis en ambiente web de las aplicaciones recibidas del ISS. Así mismo, se realizaron 22 nuevos



desarrollos entre los cuales se destacan: historia laboral web, pre Afiliación Web y base de datos misional de reconocimiento. Adicionalmente, se implementaron web services, los cuales han permitido que las diferentes aplicaciones de software intercambien información eficientemente. Como resultado de las necesidades detectadas durante los primeros meses de operación de Colpensiones, se han realizado cambios a los sistemas de información, los cuales han sido registrados en las memorias de los comités de cambios.

- Con relación a la comunicación pública, se implementaron mecanismos de divulgación a nivel nacional y regional. Se adelantaron acciones para que la ciudadanía participara en la rendición de cuentas del Sector Trabajo realizada en el mes de noviembre. Igualmente, publicó en el portal del Estado Colombiano, en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- y en el portal de Colpensiones toda la información actualizada de los trámites. De igual manera se publicó en la página web la información de acuerdo con el estándar contenido en el Manual de Gobierno en Línea.

- Los canales de atención dispuestos por la empresa para atender los trámites y requerimientos de los ciudadanos son puntos de atención, call center y Chat. Del mismo modo, a través de la página web los ciudadanos pueden acceder a su Historia laboral, certificaciones de afiliación, portal del aportante, envío de PQRS y consulta de su estado, acceso a la información sobre trámites. Como resultado del análisis de la información de la atención de los usuarios y como mejora al procedimiento de vinculación, a partir del primero de diciembre de 2012 los empleadores que incorporen nuevos trabajadores, no requieren diligenciar ni radicar el formulario de afiliación, y lo hacen través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes – PILA.

- Se presenta un avance en la definición de las TRD del 65 % en la propuesta de las mismas que corresponden a treinta y cinco (35) áreas funcionales de treinta y nueve (39) reflejadas en el organigrama de COLPENSIONES. Las TRD se han elaborado adelantando las actividades de investigación preliminar; recolección y análisis de procesos, cadena de valor, procedimientos y actos administrativos; formulación y diseño del proyecto; socialización y capacitación sobre las TRD a las áreas funcionales.

#### **Subsistema de Control de evaluación**

##### **Dificultades**

Frente a este subsistema no se identificaron dificultades, sino oportunidades de mejora comunicadas a las áreas funcionales respectivas.

##### **Avances**

En el Subsistema de Control de Evaluación, se destaca el seguimiento continuo a la



operación que de acuerdo con la dinámica presentada, ha sido necesaria la definición de nuevos lineamientos acordes a las necesidades y la realización de ajustes en procedimientos. De igual manera, se implementó la autoevaluación institucional, así como los mecanismos de evaluación independiente internos y la coordinación con entes de evaluación externos (Comité de Auditoría, Revisoría Fiscal, Superintendencia Financiera de Colombia, Contraloría General de la República) lo que ha permitido la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas en ejecución.

- Durante el primer semestre de la vigencia 2012 y hasta el mes de septiembre, se realizó seguimiento semanal a través del Comité de Presidencia, a los proyectos críticos para la puesta en operación de la entidad, a partir del análisis de los datos arrojados por cada proyecto se tomaron las acciones conducentes a organizar la operación de la empresa. e otro lado finalizando el año , se ejecutó el proceso de Autoevaluación para los 44 procesos que actualmente conforman la cadena de valor de Colpensiones, generando oportunidades de mejora.
- Para la vigencia 2012 y considerando la entrada en operación de Colpensiones, se formuló el respectivo Plan de Auditoría, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de la Entidad e incluyó, además de las obligaciones de carácter legal, actividades que suponían la plena operación de la entidad. Sin embargo y dada la dinámica de la fase pre-operativa, el enfoque de las actividades se centró en la evaluación del cumplimiento de los requerimientos legales y entidades de vigilancia y control y la ejecución de actividades de acompañamiento y evaluación de los aspectos críticos para la operación en procesos de nivel central y red de oficinas. Se aprobó el plan de auditoría para la vigencia 2013.
- Como producto de la auditoría realizada por la Contraloría General de la Republica – CGR a la vigencia 2011, a partir de los resultados del informe de la preauditoría del SIG se formuló plan de mejoramiento. En el mes de diciembre de 2012 se llevó a cabo una capacitación en conceptos y taller de aplicación de la metodología a utilizar para la formulación de planes de mejoramiento, en la cual participaron los líderes de los procesos de la empresa.
- Se cuenta con el procedimiento Gestión de desempeño “Planes de mejoramiento individual”, el cual contempla la metodología y los formatos requeridos para llevar a cabo la formulación, control y monitoreo de los planes producto de las evaluaciones del desempeño. Se pretende aplicar dicha metodología a partir de la evaluación del desempeño que está prevista realizarse en el mes de junio de 2013.



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

**Prosperidad  
para todos**

**RECOMENDACIONES:**

Culminar la implementación de los elementos y requisitos pendientes de implementación, de acuerdo con la dinámica de estabilización de la operación de la empresa.

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**

Directora Nacional de Oficina de Control Interno