

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
 Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
 NIT: 860.002.400-2
 Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
 Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
 Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
 Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de la Meta | Unidad de Medida de la Meta | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las Meta | Avance físico de ejecución de las metas |
|--------------------------------------|-----------------|--|--|---|---|---|---|--|-----------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|---|
| PLAN DE MEJORAMIENTO ANTERIOR | | | | | | | | | | | | | |
| Medellin | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 1801004 | En la Previsora sucursal Medellín a marzo de 2010, se encontró saldos por notas créditos a favor de los usuarios por valor de \$78 millones que datan de periodos anteriores | Debido a falta de implementación de mecanismos que permitan saldar dicha cifra. | Lo que conlleva a una sobreestimación de la cuenta en bancos. | Hacer seguimiento a las Notas Crédito e informar al cliente o al intermediario los requisitos para la transferencia de fondos | Dar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Cartera para la legalización de notas crédito. | Devolver o cruzar los saldos a favor de los asegurados | Porcentaje de notas crédito legalizadas | 100% | 1-ago-10 | 31-jul-11 | 52,00 | 100 |
| Bucaramanga | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1704002 | El Manual de Políticas y normas Generales de Cartera y Financiación de Primas, adoptado mediante la Circular 0574 de 2005, prevé en los numerales 2.1, 2.1.2 y 2.1.3 los plazos máximos para convenios de pago del sector oficial; 2.1.2. No obstante lo anterior y una vez revisadas las pólizas de Seguro Obligatorio, se evidencian saldos de cartera con vencimientos superiores a los señalados en el citado manual así: entre 121 y 180 días \$2.5 millones, entre 181 y 360 días \$0.3 millones y mayor a 360 días \$1.2 millones; correspondiente a los Soat Nos: 1187060, 1187061 Expedidas el 10 de julio de 2009 con vencimiento 11 de julio de 2010; 1187068, 1187069, 1187070, 1187071, 1187072 expedidas el 14 de julio de 2009 con vencimiento 15 de julio de 2010; las pólizas de manejo 1004670, expedida el 17 de enero de 2008 con vencimiento 16 de enero de 2009, 1005002 expedida el 01 de julio de 2009 con vencimiento 19 de junio de 2010 expedida a la Alcaldía de Piedecuesta | Situación generada por acciones no efectivas que permitan la recaudación de éstas primas | lo cual puede generar constitución futura de castigo de cartera afectando negativamente las utilidades del ejercicio y por ende la participación patrimonial pública | 1. Cobrar oportunamente los saldos que adeuden los clientes del Sector Estatal | Dar cumplimiento a las normas, políticas y procedimientos establecidos en el manual de cartera. | 1. Mensualmente en el Comité de Cartera revisar los saldos superiores a 90 días de Entidades Estatales. 2. Una vez identificadas las entidades en mora, se procedera a intensificar la Gestión de Cobro (Llamadas, Comunicaciones al Ordenador del Gasto, etc). 3. Si pasados 2 meses desde el vencimiento del convenio de pago y si la gestión de cobro no ha sido eficaz, se procedera a realizar cobro jurídico de estos saldos. | Actas | 12 | 1-jul-10 | 30-jun-11 | 52,00 | 12 |
| VIGENCIA 2010 | | | | | | | | | | | | | |
| CASA MATRIZ | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1903007 | Se evidenciaron debilidades en la custodia y control de los pagares y cartas de instrucciones diligenciados por los clientes correspondientes por la sucursal centro de Servicios masivos, por cuanto en prueba de auditoría (arqueo) practicado el 30 de mayo de 2011, no se encontraron a 31 pagares relacionados en la información entregada por la gerencia de soporte comercial - Aplicativo sapiens y se hallaron 21 pagares físicamente que no estaban relacionados, además los documentos se encontraron en el escritorio de la funcionaria y no en la caja Fuerte, como indica el procedimiento de la Compañía. | Las diferencias evidenciadas pueden presentarse, entre otras, por que la Compañía no contempló, en la implementación del aplicativo control de pagares, una actividad o procedimiento de transición en que le permitiera controlar los pagares expedidos antes de mayo de 2010 que presentaban saldo y que continúan en custodia en la sucursal, de acuerdo con el manual de políticas y normas generales de cartera y financiación de primas. | Lo anterior, incrementa la probabilidad de ocurrencia del riesgo de pérdida de documentos y puede conllevar al incumplimiento de la aplicación de las políticas y normas generales de Cartera y financiación de Primas. | Establecer mecanismos de seguimiento y control para optimizar el aplicativo de control de pagares | Dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Cartera | Realizar inventario de de pagares que respaldan las obligaciones de pólizas expedidas antes de mayo de 2010 para realizar depuración, conservar únicamente los que se encuentren vigentes, cruzando información con el aplicativo de control | Documento de revision | 1 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 1 |
| | | | | | | | Realizar arqueos periodicos para verificar la existencia de los pagares y cartas de instrucciones que reposan en caja fuerte, contra el listado de vencimientos enviado mensualmente por la Gerencia de soporte Comercial | Arqueo | 1 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 1 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
NIT: 860.002.400-2
Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|---|---|--|---|---|---|---|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 2 | 1202001 | Se evidencian demoras en la cancelación del valor correspondiente al proceso coactivo No.625 del proceso de responsabilidad fiscal No.1532, adelantado en la Gerencia Departamental de Santander de la Contraloría General de la República, dentro del llamado en garantía que se le hiciera a la Previsora Seuros en el proceso de responsabilidad fiscal antes mencionado, siniestro No.20123-07-03-01, lo que generó intereses de mora por \$97.2 millones, pago realizado el 10 de junio de 2010. | Situación generada por cuanto el abogado contratista no informó del fallo con responsabilidad Fiscal No.119 del 12 de diciembre de 2008 y los funcionarios responsables del control y seguimiento de la gestión de defensa judicial de la Compañía en la Sucursal Bucaramanga tampoco tenían conocimiento del estado del proceso. La Vicepresidencia jurídica de la compañía se enteró del inicio del proceso de cobro coactivo mediante oficio de notificación del 12 de mayo de 2010 enviado por la CGR y recibido el 18 de mayo del mismo año, momento a partir del cual adelantan las acciones e indagaciones pertinentes y se realiza el pago, según la liquidación del ente de control. | En consecuencia, se configura un presunto detrimento patrimonial por \$95.6 millones, como producto de los intereses de mora cancelados y liquidados en el proceso de Jurisdicción coactivo adelantado por la Gerencia Departamental de Santander de la contraloría general de la Republica. La Compañía inicio internamente las acciones disciplinarias pertinentes a los trabajadores oficiales y adelanta las acciones de reclamación ante la Compañía aseguradora del contratista. Hallazgo con presunta incidencia de primas. | De acuerdo con el plan de centralización de juicios fiscales en casa matriz, fortalecer los mecanismos de seguimiento de los procesos de responsabilidad fiscal | Disminuir el riesgo de detrimento patrimonial como consecuencia de moratorios por incumplimiento a fallos de responsabilidad fiscal ejecutoriados | Revisión mensual de los procesos de responsabilidad fiscal que tengan movimiento y sus actuaciones en el periodo | Registro en el modulo de judiciales en el ejecutable instancias - actuaciones | 100% | 1-oct-11 | 30-jun-12 | 39,00 | 66 |
| | | | | | Presentar queja ante el Consejo Superior de la Judicatura en los casos pertinentes | Lograr la sanción disciplinaria por parte del Consejo Superior de la Judicatura | Enviar queja al Consejo Superior de la Judicatura | comunicación | 1 | 1-sep-11 | 30-oct-11 | 8,43 | 1 |
| | | | | | Investigar las actuaciones de los responsables del seguimiento de los procesos en cumplimiento de sus funciones | Cumplir con las políticas, normas y procedimientos relacionados con la gestión disciplinaria. | Adelantar el proceso disciplinario | proceso disciplinario | 1 | 30-ago-11 | 30-abr-12 | 34,86 | 1 |
| 3 | 1903007 | Se presentan debilidades en el registro y control sistematizado de los procesos judiciales que se adelantan en contra e la Compañía a nivel nacional, tal como se evidenció en el cruce de información de la muestra de las actas de comité de la conciliación de la base de datos de los procesos judiciales suministrada por la entidad, en respuesta al oficio IE7634 de la CGR del 9 de febrero de 2011, como se observa a continuación : (tabla No.6). | Situaciones que se presentan por falta de consistencia entre la información reportada a la CGR y lo registrado en el módulo de Control y seguimiento de procesos judiciales y Juicios Fiscales en contra y a favor de la Compañía. | Lo anterior puede incrementar la probabilidad de ocurrencia del riesgo 126 - "Divulgar información que no cumpla con los objetivos". | Optimizar el sistema de información del módulo de judiciales (fase 2 del proyecto, ejecutable conciliaciones) y migración de la información del cuadro de control de audiencias prejudiciales al módulo | Registro de la información prejudicial y judicial en un solo módulo. | Analizar la mejor opción para lograr información unificada de las conciliaciones prejudiciales y judiciales | Solicitud realizada, | 100% | 1-oct-11 | 30-nov-11 | 8,57 | 100 |
| | | | | | | | Definir un cronograma de implementación a través de un aplicativo en Acces, indicando actividades responsable y fechas límite de ejecución. | Cronograma | 100 | 1-ene-12 | 30-abr-12 | 17,14 | 66 |
| | | | | | | | Migración de información de los cuadros de control de audiencias judiciales y prejudiciales al aplicativo diseñado. | Información en el ejecutable conciliaciones en el módulo | 100% | 1-may-12 | 30-jun-12 | 8,57 | 0 |
| 4 | 1903007 | Se evidencian debilidades en la aplicación de los controles sobre la constitución de reservas y/o provisiones judiciales, como se observaron en el análisis de los casos relacionados a continuación: (Ver tabla No.7) | Lo anterior se evidencia, por la falta de actualización de la información de los procesos judiciales. | Lo anterior puede incrementar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos 60 y 75 - "divulgar en forma inoportuna, inadecuada" y "no registrar la reserva y pérdida de procesos por fallas operativas. | De acuerdo con el plan de centralización de procesos judiciales en casa matriz, fortalecer los mecanismos de seguimiento de las reservas de procesos | Disminuir el riesgo de no tener actualizada la reserva suficiente para el pago de fallos en contra. | Revisión mensual de los procesos judiciales que tengan movimiento y sus actuaciones para actualización de reserva | Registro en el SISE en el módulo de siniestros. | 100% | 1-sep-11 | 31-dic-11 | 17,29 | 100 |
| | | | | | | | Mantener publicado en la Previnet al inicio del año un cronograma de vencimientos de impuestos municipales. | Cronograma | 1 | 1-feb-11 | 31-dic-11 | 48 | 1 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
NIT: 860.002.400-2
Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|---|--|--|--|--|---|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 5 | 1703004 | La entidad presenta deficiencia en el control de pago oportuno de aportes e impuestos, lo que se evidencia en los siguientes registros de la cuenta PUC CGN 522008: Sanciones: (ver tabla No.8) | Situación que se ocasiona por cuanto la Compañía tributa en 28 municipios y en ocasiones no obtiene de forma oportuna la información acerca de las modificaciones en los regímenes tributarios | En consecuencia, se configura un presunto detrimento patrimonial por \$14.5 millones, como producto de la cancelación de sanciones por presentación extemporánea de las declaraciones de impuestos municipales correspondientes a las sucursales de Florencia y Bucaramanga. Hallazgo con presunta connotación fiscal. | Implementar procesos de control que permitan tomar las medidas indicadas en cada una de las metas para mitigar el riesgo tanto de aplicación inexacta como de oportunidad en el pago de las declaraciones municipales. | Cumplir con las políticas normas y procedimientos tendientes al pago oportuno y exacto de los impuestos municipales | Generar mensualmente un calendario tributario, el cual es enviado a las Gerencia de Inversiones y de Operaciones, para contar con la disponibilidad de recursos | Calendario | 1 | 1-abr-11 | 31-dic-11 | 39 | 1 |
| | | | | | | | Mantener actualizada una Matriz de Impuestos Distritales / Municipales, que contemple tarifas, bases, hecho generador, sujeto activo y sujeto pasivo. | Matriz | 1 | 15-sep-11 | 31-dic-11 | 15 | 1 |
| | | | | | | | Realizar un seguimiento permanente con las sucursales para coordinar la oportuna presentación y pago de las declaraciones, por parte de las sucursales. | Cuadro control | 1 | 1-ene-11 | 31-dic-11 | 52 | 1 |
| | | | | | | | Adelantar el procesos disciplinario en la sucursal Florencia | proceso disciplinario | 1 | 9-jun-11 | 30-oct-11 | 20 | 1 |
| | | | | | | | Adelantar el procesos disciplinario en la sucursal B/manga | proceso disciplinario | 1 | 12-ago-11 | 12-feb-12 | 26 | 1 |
| 6 | 1903002 | Se evidencian errores de el diligenciamiento de los anexos del informe sobre austeridad y eficiencia del gasto publico que mensualmente rinde la Compañía a la CGR, | Por deficiencias en la elaboración y control de éstos, como se observa a continuación: (ver tablas No.9 al 12) | Las situaciones antes descritas afectan la coherencia de la información reportada mensualmente en el informe sobre austeridad y eficiencia del gasto público, crean incertidumbre sobre la calidad y confiabilidad de la misma y pueden incidir en el manejo, medición y control del gasto. | Definir mecanismos de control para verificar la coherencia de la información mensual sobre austeridad y eficiencia del gasto público. | Controlar el riesgo de divulgar la información sobre austeridad y eficiencia del gasto público que no haya sido verificada y aprobada. | Dejar evidencia en los anexos respectivos de quien elabora, revisa y aprueba la información registrada. | Informacion verificada y aprobada | Anexos e informe | 1-jul-11 | 31-dic-11 | 26,14 | 1 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
 Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
 NIT: 860.002.400-2
 Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
 Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
 Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
 Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|--|--|--|---|---|--|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 7 | 18001002 | La Previsora no cuenta con una política, norma o procedimiento para el registro contable en cuentas de orden de los bienes suministrados que no han terminado los tramites de legalización para ser considerados como salvamentos. | Situación que se evidencio en visita realizada a la bodega de salvamentos de la Compañía ubicada en Bogotá, donde se encontraron bienes suministrados cuya propiedad esta en cabeza del asegurado pero bajo la custodia de la Compañía. Lo anterior se presenta por cuanto la Compañía contabiliza en cuentas de orden hasta cuando se indemniza y el bien pasa a ser de propiedad de la Compañía, entretanto no se realiza registro alguno. | Situaciones que pueden afectar el control y seguimiento que debe efectuar la Compañía y demás entes de control y vigilancia. | Se creará una cuenta de orden acreedora para el control de los custodios y se actualizaran los manuales operativo de salvamentos y de procedimientos | Tener un registro adecuado de los valores de los vehiculos en custodia | Registro en los estados financieros | Manual de Salvamentos, Manual operativo de salvamentos y registro contable | 1 | 15-sep-11 | 31-dic-11 | 15,29 | 1 |
| 8 | 1801004 | Al cierre de la vigencia 2010, las conciliaciones bancarias moneda nacional, presentan partidas conciliatorias con anterioridad superior a 30 días por consignaciones no contabilizadas en \$4.208. millones y errores de registro por consignaciones \$ 484 millones y notas debito \$7 millones. | Las partidas conciliatorias con antigüedad superior a 30 días presentan un crecimiento en el año 2010 con relación en el año 2009. Las partidas señaladas están contabilizadas en cuentas deudoras o acreedoras según su naturaleza en las cuentas PUC de la Superintendencia Financiera según tabla No. 15. | Las partidas conciliatorias afectan principalmente las cuentas por cobrar y provisiones al cierre del ejercicio. | Sensibilización a los Intermediarios, a las personas encargadas de los Puntos de Venta, a las sucursales y areas de la compañía, sobre la importancia de la correcta legalización e identificación de los recaudos de los asegurados. | Regularizar un 60% de las partidas conciliatorias que quedaron al cierre del 31/12/2010, registradas en el pasivo en la cuenta 279505_10% | Efectuar comunicación a los bancos, solicitando los soportes que permitan depurar las partidas no identificadas en el extracto y/o auxiliar. | Comunicación enviada | 1 | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30 | 1 |
| | | | | | | | Realizar reuniones con la Gerencia de Soporte Comercial y las Sucursales para analizar las partidas conciliatorias más críticas | Acta de seguimiento | 7 | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30 | 7 |
| | | | | | | | Revisar y analizar los registros trasladados al deudor para determinar si cruzan internamente.. | Documento de Revisión | 1 | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30 | 1 |
| | | | | | Seguir solicitando a los bancos los soportes de los abonos en nuestras cuentas bancarias, con el fin de legalizar los registros | Regularizar un 35% de las partidas trasladadas al deudor en la cuenta 169205_50% | Efectuar comunicación a los bancos, solicitando los abonos de las partidas pendientes. | Comunicación enviada | 1 | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30 | 1 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
 Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
 NIT: 860.002.400-2
 Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
 Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
 Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
 Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|---|---|---|--|--|--|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | regular los registros pertinentes en la contabilidad. | 103330_00, un saldo que quedo a 31/12/2010 | Efectuar reuniones con los bancos para definir abonos pendientes. | Acta de seguimiento | 1 | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30 | 1 |
| Armenia | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1101001 | Plan de acción: La Sucursal Armenia de la Previsora S.A. no elaboró Plan de Acción general que compile el total de objetivos estratégicos para sucursales 2010, por debilidades en la planeación y en los mecanismos de control y monitoreo, lo que puede generar riesgos frente al cumplimiento de su misión institucional, de los artículos 2 y 4 de la Ley 87/93 y de los manuales de funciones del gerente y subgerente de la sucursal, y del jefe de la Oficina de Control Interno adoptados mediante Decreto 5019 de diciembre 28/09. | Debilidades en la planeación y en los mecanismos de control y monitoreo | Posibles desviaciones en el cumplimiento de su misión institucional | Estructurar el mapa estratégico con objetivos a nivel corporativo y de desdoblamiento por Vicepresidencias y sucursal | Contar con un instrumento que permita el seguimiento a la gestión institucional | Desdoblamiento como plan de acción de la sucursal con metas e indicadores | Documento | 1 | 15-ago-11 | 15-oct-11 | 100,00 | 1 |
| 2 | 1202100 | Defensa siniestro responsabilidad civil : En el proceso judicial correspondiente al siniestro Responsabilidad Civil Extracontractual 20051-04-01 / 20151-04-01, en contra de los Hospitales San Juan de Dios de Armenia y Pio X de La Tebaida, dentro del cual La Previsora S.A. actuó como tercero civilmente responsable, se observó que la Sucursal no ejerció su derecho de defensa con respecto al asegurado Hospital Pio X de la Tebaida e instauró extemporáneamente la acción de tutela contra el fallo condenatorio del 31-marzo-2008, como se evidencia en el contenido del fallo de tutela proferido por el Consejo de | Deficiencias en la gestión de la defensa judicial de la entidad | Debida representación de sus intereses. | A partir de la centralización de los procesos judiciales, según los informes presentados por los abogados, realizar seguimiento de los procesos que tengan movimiento. | Llevar a cabo el control correspondiente a las actuaciones de los abogados externos de la compañía, en cuanto a las decisiones que puedan afectar los intereses de Previsora y/o sus clientes. | Revisión de los procesos judiciales que tengan movimiento y sus actuaciones en el periodo. | Registro en el modulo de judiciales, ejecutable "instancias" | 100% | 15-oct-11 | 30-mar-12 | 50,00 | 100 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
NIT: 860.002.400-2
Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|---|--|---|---|--|--|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| | | Estado el 11 de junio de 2009, que critica la posición de la entidad por no haberse pronunciado durante el desarrollo del proceso. Situación que obedeció a deficiencias en la gestión de la defensa judicial de la entidad, y afectó la debida representación de sus intereses, constituyendo una posible omisión de la Circular 06-122 del 25-julio-2006 de la Vicepresidencia Jurídica de la aseguradora, la Clausula 4a del contrato No. S-AR-006-08 / 02-enero-2008 y el numeral 1 del artículo 34 de la Ley 734/2002. | | | Investigar las actuaciones de los responsables del seguimiento a los procesos judiciales en la sucursal Armenia, según el hallazgo. | Cumplir con las políticas, normas y procedimientos relacionados con la gestión disciplinaria. | Adelantar el proceso disciplinario | proceso disciplinario | 1 | 12-ago-11 | 12-feb-12 | 26,29 | 1 |
| 3 | 1202100 | Pago a proveedores: En la carpeta correspondiente al siniestro No. 21314 -10-01 - Ramo Automóviles - se observó que los cuatro pagos efectuados a los proveedores se realizaron por fuera de la fecha de vencimiento de las factura o de los 30 días establecidos en la norma, con retrasos de 15, 22, 22 y 45 días. Esta omisión de los plazos legales denota falta de oportunidad en el pago a los proveedores que podría significar cobro de intereses y reflejarse en el tiempo de resolución de la reclamación conforme a lo establecido en el Art. 30 de la ley 131 de 2008 que modificó el art. 774 del Código de Comercio - Decreto 410 de 1971. | Omisión de los plazos legales, falta de oportunidad en el pago a los proveedores | Cobro de intereses y mayor tiempo de resolución de la reclamación | Definir un mecanismo de control para el pago a proveedores de acuerdo con los procedimientos establecidos | Que todas las facturas presentadas por los proveedores del área de indemnizaciones sean oportunamente pagadas por la compañía. | Realizar seguimiento a las facturas pendientes de proveedores, para que sean pagadas oportunamente. | Documento de revision | 1 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 1 |
| 4 | 1702009 | Cheques girados no cobrados. Valores por legalizar de Asegurados: Por operaciones del giro normal del negocio al final de la vigencia 2010, en las siguientes cuentas se presentan saldos de acreedores a favor de clientes de la entidad, originados por una deficiente labor de depuración de los mismos, que origina registros recurrentes de acreencias a cargo de la entidad: La cuenta contable 259515-Cheques Girados no Cobrados, presenta un saldo para 8 acreedores de \$0.38 millones al final de las vigencias 2009 y 2010. La cuenta contable 259595-Valores por Legalizar de Asegurados, presenta saldos para 57 acreedores por \$3.9 millones por mayores valores girados por ellos, registrados en vigencias anteriores a 2010. | Deficiente labor de localización de los clientes | Registros de acreencias a cargo de la entidad | Labor de ubicación de clientes con cheques girados no cobrados superiores a seis meses a través de la registraduría, con el objeto de ser nuevamente notificados de sus saldos a favor. | Ubicar los clientes con acreencias pendientes para proceder con el pago de las mismas | Envío de comunicaciones a la registraduría solicitando domicilio y dirección de los clientes con acreencias, para informar acerca de los dineros a favor de ellos a través de cheques girados no cobrados. | Cartas a la Registraduría | 2 | 15-ago-11 | 15-nov-11 | 13,14 | 2 |
| 5 | 1701007 | Reportes Cartera (A): En la revisión del Boletín de deudores morosos del Estado BDME, con corte a 30-11-10, se detectó que las obligaciones del producto Vehípesados, Nos. 2346779 por \$3.7 millones y 2561450 por \$2.8 millones figuran en el listado de cartera por edades de la Sucursal con vencimientos superiores a 180 días hábiles. | Modulo cartera no permite registro de abonos del producto | Reporte de cartera con obligaciones en mora | Con base en el informe de morosidad y luego de conciliadas las cifras, efectuar el reporte en el | Dar cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos entre obligaciones | En los casos requeridos, realizar el reporte de deudores morosos | Reporte | 1 | 15-ago-11 | 31-dic-11 | 19,71 | 1 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
NIT: 860.002.400-2
Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|--|---|--|---|---|--|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| TUNJA | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1202002 | En el área comercial-Expedición de pólizas, se estableció que la sucursal de Tunja a diciembre 31 de 2010, presenta ejecuciones inferiores a las programadas en el 17%, y además frente al año anterior también presente una disminución del 6.6%.Lo anterior evidencia falta de retroalimentación en el área comercial , de gestión y políticas para compensar la disminución de clientes. Lo cual implicó una reducción en los ingresos de la sucursal | Disminución de clientes sin retroalimentación en el área comercial ,de gestion y políticas para compensarla | Reducción en los ingresos de la sucursal | Realizar seguimiento a las líneas de negocio, buscando el cumplimiento global de las metas . | Dar cumplimiento a las políticas fijadas por la Compañía en cuanto al cumplimiento de metas globales, privilegiando la rentabilidad antes que el volumen de ventas. | Realizar seguimiento mensual a la rentabilidad de las operaciones de la sucursal | Resultados según Balance Score card. | 4 | Sept.30-11 | dic. 31-11 | 19,71 | 4 |
| 2 | 1402008 | El Manual operativo emisión transportes de la aseguradora en el numeral 1.1.1.(*1) siniestralidad de los últimos años, el Mnaual de suscripción ramo Transportes Números 2.2.1.(*2.2.2. (*3)2.2.4 (*4), 2.2.6 (*5). Y el Manual de política automóviles Numera 6.4.(*6) y 7.2 (*7), experiencia siniestral, reglamentan la revisión de antecedentes: Siembargo, no se evidencia que se verifiquen los antecedentes de sineistralidad de los últimos tres años como mínimo, Formulario de solicitud de seguro vigente, balance e informe financiero de los dos últimos periodos y referencias bancarias de las siguientes pólizas:N° 1001227. Ramo: Sustracción, del ramo automóvil las siguientes pólizas: N°s 1002916, 1009450, 1011961, 1010707, 300073, 1011436, 1011573, 1011572, y 1009540. Adicionalmente no se realizan las consultas a las centrales de riesgo para actualizar la información de clientes antiguos a medida que esos vayan renovando sus pólizas. Lo anterior se presente por debilidades en el Sistema de Contro Interno para el seguimiento de la norma anotada, lo cual puede llegar a generar e incremento de indemnizaciones. | Debilidades en el sistema decontrol interno | Puede Incrementarsen las indemnizaciones | Establecer mecanismos de verificación de la siniestralidad, documentación soporte de suscripción y consulta a las centrales de riesgo | Dar cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos de suscripción. | Realizar seguimiento mensual para verificar los requisitos de suscripción | documento, acta de seguimiento | 7 | 1-jul-11 | 31-dic-11 | 26,14 | 7 |
| | | | | | | | Capacitar a los funcionarios sobre las políticas , normas y procediminetos de suscripción | acta de capacitacion | 1 | 1-sep-11 | 30-oct-11 | 8,43 | 1 |
| 3 | 1701007 | Se evidenció que los afianzados de las pólizas N°:1010867, 1011336, 1003148 y 1010964 tienen cartera vencida y sin embargo se les ha expedido o renovado una nueva póliza.Lo anterior contraviniendo el Manual de Cartera de la Entidad, lo cual puede generar pérdida del recurso. Esta situación indica falta de gestión y control de la entidad. | Esta situación de debe a la falta de control de la entidad | lo cual puede genrar una cultura del no pago y perdida del cliente | Establecer controles para verificar el estado de cartera antes de proceder a renovar ó expedir las pólizas | Dar cumplimiento a las políticas , normas y procedimientos de cartera | Verificar el estado de las cartera Y/o obtener la autorización escrita de la Gerencia de soporte comercial o Vicepresidencia Comercial, previo a la renovacion de las pólizas. | documento de verificación y/o autorización | 100% | 1-jun-11 | 31-dic-11 | 30,43 | 100 |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
 Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
 NIT: 860.002.400-2
 Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
 Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
 Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
 Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|--|--|---|---|---|---|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 4 | 1601003 | Para el manejo de las carpetas correspondientes no se tienen en cuenta los procedimientos establecidos en la Tabla de Retención documental como eliminación de material metálico; Repetición de documentos, documentación en papel de fax, el cual no garantiza permanencia y durabilidad. | Deficiencias en el cumplimiento del acuerdo 39 de 2002 y otras normas del Archivo General de la Nación | Riesgo en el posible suministro de pruebas documentales | Establecer controles para verificar el cumplimiento de los procedimientos de archivo. | Cumplir con las políticas, normas y procedimientos de archivo y tablas de retención documental. | Realizar reunion con el outsourcing de archivo para solicitar y recordar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de archivo y correspondencia | Acta de reunion | 1 | 1-sep-11 | 30-oct-11 | 8,43 | 1 |
| | | | | | | | Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de los procedimientos de archivo, verificando el orden | Acta de seguimiento | 2 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 2 |
| 5 | 1701007 | Se estableció que en la SUCURSAL Tunja, no se ha observado el cumplimiento del Numeral 16.1(*11) del manual de cartera de la Entidad en cuanto al manejo de cartera vencida, dado que a marzo de 2011, se reporta de más de 1140 días en las pólizas N° 1003148, por \$0.7 y póliza N° 1997275 por \$0.5 Millones. De otra parte con mas de 510 días se encuentran los pagos de la póliza N° 1009557 por \$5.9 con mas de 420 días la póliza N° 1007969 por \$0.6, con mas de 240 días las pólizas N°s. 1010397, 1010274, 1010309, por un valor total de \$2.9 con mas de 150 días, las pólizas N°s. 1009579, N° 1010608, N° 1010681 N° 1010643 por un valor total de \$1.90 millones de pesos; situación que se presenta por cuanto no se ha adelantado gestión de cobro. Todo lo anterior se debe a la falta de gestión del comité de cartera y por debilidad en el control interno, lo que puede ocasionar pérdida de recursos. | todo lo anterior se debe a la falta de gestión del comité de cartera y por debilidades en el control interno | Puede ocasionar pérdida de recursos | Realizar seguimiento al recaudo y depuración de la cartera de la sucursal | Dar cumplimiento a las normas procedimientos establecidos en el Manual de Cartera. | Realizar mensualmente el comité de cartera, revisando cada uno de los casos, asignando tareas, responsables y verificando el cumplimiento de los compromisos; registrar en acta estas actividades | Acta del comité | 4 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 4 |
| | | | | | | | Revisar y analizar mensualmente las cuentas de difícil cobro, tomando decisiones sobre cobro jurídico y/o castigo de cartera. | documento de revision | 4 | 30-sep-11 | 31-dic-11 | 13,14 | 4 |

1013,29 696,00

Para cualquier duda o aclaración puede dirigirse al siguiente correo: joyaga@contraloriagen.gov.co

| Convenciones: | |
|---------------|--|
| | Columnas de calculo automático |
| | Informacion suministrada en el informe de la CGR |
| | Celda con formato fecha: Día Mes Año |
| | Fila de Totales |

| Evaluación del Plan de Mejoramiento |
|--|
| Puntajes base de Evaluación: |
| Puntaje base de evaluación de cumplimiento |
| Puntaje base de evaluación de avance |
| Cumplimiento del Plan de Mejoramiento |
| Avance del plan de Mejoramiento |

FORMATO No 2
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: La Previsora S.A.
 Representante Legal: Alejandro Samper Carreño
 NIT: 860.002.400-2
 Períodos fiscales que cubre: Vigencia 2009-2010
 Modalidad de Auditoría: Integral Modalidad Regular
 Fecha de Suscripción: 9 de septiembre de 2011
 Fecha de Evaluación: 31 marzo de 2012

| Numero consecutivo del hallazgo | Código hallazgo | Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras) | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las Metas | Denominación de la Unidad de medida de | Unidad de Medida de la | Fecha iniciación Metas | Fecha terminación Metas | Plazo en semanas de las | Avance físico de ejecución de las |
|---------------------------------|-----------------|--|--------------------|---------------------|------------------------|----------|--------------------------|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
|---------------------------------|-----------------|--|--------------------|---------------------|------------------------|----------|--------------------------|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|

 ALEJANDRO SAMPER CARRENO
 Representante Legal

 OFICINA DE CONTROL INTERNO

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de ejecución | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas Vencidas | Puntaje atribuido metas vencidas | Efectividad de la acción | |
|--|-------------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|----|
| | | | | SI | NO |
| | | | | | |
| 100% | 52 | 52 | 52 | X | |
| | | | | | |
| 100% | 52 | 52 | 52 | X | |
| | | | | | |
| 100% | 13 | 13 | 13 | X | |
| | | | | | |
| 100% | 13 | 13 | 13 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 39 | 0 | 0 | x | |
| 100% | 8 | 8 | 8 | X | |
| 100% | 35 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 9 | 9 | 9 | X | |
| 100% | 17 | 0 | 0 | x | |
| 100% | 9 | 0 | 0 | x | |
| 100% | 17 | 17 | 17 | X | |
| 100% | 48 | 48 | 48 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 39 | 39 | 39 | X | |
| 100% | 15 | 15 | 15 | X | |
| 100% | 52 | 52 | 52 | X | |
| 100% | 20 | 20 | 20 | X | |
| 100% | 26 | 26 | 26 | X | |
| 100% | 26 | 26 | 26 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 15 | 15 | 15 | X | |
| 100% | 30 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 30 | 30 | 30 | X | |
| 100% | 30 | 30 | 30 | X | |
| 100% | 30 | 30 | 30 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 30 | 30 | 30 | X | |
| | | | | | |
| 100% | 1 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 100 | 0 | 0 | x | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 26 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 1 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 2 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 1 | 0 | 0 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| | | | | | |
| 100% | 20 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 26 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 8 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 30 | 0 | 0 | X | |

09/09/2011
31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| 100% | 8 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 13 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 13 | 0 | 0 | X | |
| 100% | 13 | 0 | 0 | X | |

| | | | |
|-------|--------|--------|--------|
| 38,00 | 922,29 | 528,43 | 528,43 |
|-------|--------|--------|--------|

| | | |
|--|---------------------|--------|
| | PBEC | 528 |
| | PBEA | 1013 |
| | CPM = POMMVI / PBEC | 100% |
| | AP = POMI / PBEA | 91,02% |

09/09/2011

31-mar-12

| Porcentaje de Avance físico de | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje Logrado por las metas | Puntaje atribuido metas | Efectividad de la acción |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|