

# CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte agosto de 2014

### INTRODUCCIÓN.

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece en su artículo 9° lo siguiente: *“El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha Entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*.

El Proceso de Auditoría Interna de Central de Inversiones S.A., dando cumplimiento a la normativa citada, detalla el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad al 31 de agosto del año 2014.

### Subsistema de Control Estratégico

#### Componente Ambiente de Control

La Entidad cuenta con un documento denominado *“Código de Buen Gobierno”* que contiene los principios éticos de la Entidad, actualizado en mayo del año 2013, y con la Circular Normativa N° 24 *“Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano”*, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo integral de sus funcionarios de planta, documento actualizado con propósitos de mejora en septiembre de 2014.

El nivel directivo de la Entidad realiza seguimiento y control a las políticas adoptadas en el Sistema de Control Interno institucional, mediante el análisis

de los resultados de las verificaciones adelantadas por el proceso de Auditoría Interna y presentados en los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno, estamento que es presidido por el Presidente de CISA, en el que se cuenta con la participación de la alta dirección de la Entidad y con el delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público.

Dicho Comité sesionó en los meses de mayo y julio del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el seguimiento a los Planes Institucionales con corte al 31 de marzo y al 30 de junio de 2014 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República; Plan de mejoramiento por Procesos; ACPM's configuradas por Auditoría Interna; Plan Anticorrupción; Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana); los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo noviembre de 2012 a agosto de 2013, y los obtenidos en la Auditoría de gestión practicada a la Sucursal Medellín para el periodo mayo de 2013 a enero de 2014; el Plan de Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI en CISA, conforme a lo establecido en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

### **Componente Direccionamiento Estratégico**

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, megas y objetivos estratégicos). El Plan de Acción de la vigencia 2014 se encuentra publicado en la página web de la entidad, así como el Informe de Gestión de la vigencia 2013, conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

La entidad cuenta con un Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el que se detallan la naturaleza jurídica, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; este documento se actualizó y mejoró en abril de la vigencia 2014.

### **Componente Administración del Riesgo**

La Entidad cuenta con la Circular Normativa No 107, en la que se definió la Política Organizacional de Administración del Riesgo y el procedimiento para

su implementación; esta normativa fue ajustada con la metodología para la Gestión del Riesgo de la norma NTC ISO 31000:2009 en mayo de 2012 y su última actualización fue realizada en enero del año 2014.

El Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del año 2014, se encontraba publicado a la fecha del presente documento, y el Plan de Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano de CISA del presente año, estaban publicados en la web de CISA a la fecha de emisión del presente informe, conforme a lo establecido en el artículo 7º del Decreto 2641 de 2012; sobre estos planes se practicó seguimiento al 30 de junio del presente año, obteniéndose un cumplimiento del 96% en ambos planes, con un avance al mismo corte del 47% y 50% respectivamente.

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

### **Componente Actividades de Control**

La Entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos, e indicadores plasmados en las circulares normativas internas, que regulan y miden la gestión de cada uno de los procesos misionales y de apoyo.

La Entidad cuenta con un Manual de Calidad (No 013), en el que se define la naturaleza jurídica de la entidad, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; igualmente, detalla la composición y articulación del Sistema Integrado de Gestión de CISA "SIG", definiendo su estructura, políticas y objetivos de acuerdo con los requisitos de las Normas Técnicas respectivas; este documento fue modificado para propósitos de mejora en septiembre del año 2014.

### **Componente de Información**

Se han identificado las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los diecisiete procesos institucionales; igualmente, existen mecanismos para la administración de la información institucional, a través de políticas públicas e internas de gestión de archivos (Circular Normativa No 23), así

como en los aplicativos que la administran y conservan.

### **Componente de Comunicación Pública**

Las políticas de Comunicación Institucional se encuentran plasmadas en el Manual No 14 ***“Política de Comunicación Institucional”***, donde se definen los objetivos, definiciones, alcances, canales de comunicación utilizados al interior de la Entidad, y comunicación con los clientes y partes interesadas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la entidad, contiene el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Antitrámites, la Rendición de Cuentas y los mecanismos de Atención al Ciudadano que van a ser desarrollados en la vigencia 2014.

La Entidad facilita la divulgación de la información institucional, mediante la publicación de la información financiera y contractual actualizada de la Entidad.

CISA promueve la participación ciudadana dando cumplimiento a los postulados establecidos en la Ley 1474 de 2011, así:

- CISA cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso Servicio Integral al Usuario”. Adicionalmente cuenta con políticas y procedimientos internos para la atención de los requerimientos de sus clientes, establecidos en la Circular Normativa N° 005.
- CISA proporciona a sus clientes, a través de su página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), un menú denominado “Servicio Integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- Central de Inversiones cuenta en su página web, con el submenú “Denuncie la corrupción”, en el que los diferentes usuarios pueden denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

Conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, se evidencia que CISA:

- Proporciona a los usuarios en el vínculo de su página web “Informes PQR’s” del submenú “Peticiónes, Quejas y Reclamos” que hace parte a su vez del menú “Servicio Integral al Usuario”, la “Carta Trato Digno Cliente CISA” donde se encuentran establecidos los derechos de los usuarios y los diferentes medios con los que cuenta para realizar las solicitudes.
- Brinda atención de manera personalizada durante 45 horas a la semana, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General en Bogotá y en las Sucursales de Cali, Medellín y Barranquilla.
- Permite que los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en la página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), en el submenú “Peticiónes, Quejas y Reclamos” (“Registre su PQR aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que puede ingresar su solicitud”.
- En el periodo evaluado tuvo a su disposición el aplicativo TMS, utilizado por la oficina de Servicio Integral al Usuario. A partir del año 2014, se cuenta con el aplicativo ZEUS en el que se ingresan los requerimientos para los siguientes trámites: entrega de documentos, cierre operativo y cancelación de garantías. Los medios alternativos a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460475; a nivel nacional las líneas gratuitas 018000-912424/018000-911188; atención personalizada en la oficina de Servicio Integral al Usuario y a nivel nacional en las Sucursales.

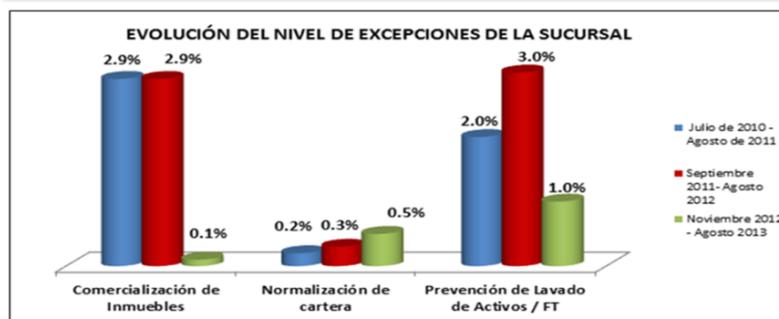
# Subsistema de Control de Evaluación

## Componentes de Autoevaluación y Evaluación Independiente

La Entidad cuenta con las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna, que corresponden al desarrollo de su Plan de Acción anual para atender las funciones establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, plan que para el año 2014 se presentó en el Comité de Coordinación de Control Interno en su sesión No 65 del 21 de enero de 2014.

En el periodo en evaluación, se presentaron los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo comprendido entre el 1° de noviembre de 2012 al 31 de agosto de 2013, así:

EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES EVIDENCIADAS EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUCURSAL



### Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá (periodo noviembre de 2012 a agosto de 2013.)

La Sucursal Bogotá cumple con las políticas establecidas en la normatividad interna para los procesos de Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera (Circulares Normativas No 69 y 100 respectivamente); igualmente, con las políticas de Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (Circular Normativa No 71).

Las excepciones evidenciadas en el Sistema de Control Interno del proceso de **Comercialización de Inmuebles**, corresponden al **0.1%**, porcentaje que disminuyó frente al registrado en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2011 y el 31 de agosto de 2012 (**2.9%**).

En relación con el proceso de **Normalización de Cartera**, la Sucursal presentó un ligero incremento de excepciones evidenciadas en su Sistema de Control Interno en el periodo auditado, al alcanzar un **0.5%** comparado con el obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2012 (**0.3%**).

El nivel de excepciones en el cumplimiento de las políticas de Prevención del **Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo** disminuyó al **1%** en el periodo auditado, ya que para el 1º de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2012 alcanzó un **3%**.

## Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.

criterio	Observaciones	Excepciones ID Inmueble
Verificar la consulta de morosidad en CISA	No se evidenció la consulta	17511
Oportunidad de la evaluación de las ofertas	Se evidenció que la oferta no fue evaluada en el comité correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.5.1 de la Circular Normativa No 69 relacionada con la periodicidad de las sesiones de los Comités de Sucursal.	17300
		17777



## Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	508	5.087.225.363

Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	67	2.600.585.032	50%	75%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	32	282.441.979	20%	26%
Obligaciones menores a 5 millones	22	9.760.258	10%	2%
<b>Total Selección</b>	<b>121</b>	<b>2.892.787.274</b>	<b>24%</b>	<b>57%</b>



## Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

criterio	Obligación	Cantidad	% de Excepciones
Se evidenció que un funcionario representa a dos miembros del comité de sucursal, contraviniendo lo establecido en el numeral 5.2.1 de la CN 100.	10609004850-10604000019- 10611000799-10610003770- 10609004403-10609004404- 900047602	7	6%
No se evidenció el acta de comité de sucursal donde se informan las negociaciones aprobadas durante el día.	10602006307- 11401010800- 10610003252- 10602011574- 10602011575- 11401006958- 11401011948	7	6%



## Excepciones de cartera evidenciadas en la gestión de cobro del Call Center, a cargo de la Gerencia de Cobranza

criterio establecido en el Protocolo de Cobranza para el Call Center	Obligación o instancia de decisión	Cantidad	% de Excepciones
No se informó al cliente el motivo de la llamada indicando el origen de la obligación.	13603000321-14501002604	2	2%
Durante la llamada no se le informó al cliente del valor total de la obligación cuanto corresponde a capital.	13603000321-14501002604	2	2%
Se evidenció que el plazo otorgado para el pago de la obligación excede el plazo establecido en el protocolo de cobranza para el call center.	10615001232	1	1%
No se le leyó al cliente el texto referente a la autorización para el reporte en centrales de riesgo	13603000321-13603001165-13801000003-13801000252	4	3%



## Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para la Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo

Frente al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual No 011 y en las Circulares Normativas No 69, 71 y 100, para la prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), se concluye que son observadas en los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de muebles e inmuebles, en esa dependencia; no obstante, se evidenció la siguiente excepción:

Criterio	Observación	Cantidad
Consulta de Word Check	Se evidenció que el nombre consultado en la lista de Word Check se encontraba mal diligenciado ID 17698-17695-17694-17693-17692-17696-17697-17691-17601 (2 negociaciones)	2
<b>Normalización de Cartera</b>		
Consulta de Word Check	No se evidenció la consulta en el aplicativo Word Check en obligación 10613000716 (1 caso de 121)	1
Declaración de origen de fondos	Se evidenció que la declaración de origen de fondos no se encontraba diligenciada en su totalidad; obligaciones 10612000992 (1 caso de 121)	1



## Verificación de la eficiencia en los pagos administrativos de los inmuebles del inventario de la Sucursal Bogotá.

Una vez verificados los pagos administrativos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Bogotá en el periodo de evaluación (1° de noviembre de 2012 a 31 de agosto de 2013), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales ascendieron a **\$49.040.015**.

Este valor incluye una erogación de **\$16.260.283**, correspondiente al pago de intereses moratorios, multas de inasistencia, honorarios de abogado y gastos procesales por el inmueble ID 17758, que se encontraba a nombre de CISA desde el 28 de abril de 2005, de acuerdo a su información catastral.

Igualmente, incluye un pago por **\$18.708.000**, correspondiente al pago de intereses del impuesto predial de la vigencia 2011 del inmueble ID 2363 que se encontraba a nombre de CISA desde el 21 de febrero de 2006, de acuerdo con su información catastral



El 31 de julio de 2014 este despacho dio traslado de la erogación de

\$16.260.283, a la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras de la Contraloría General de la República, por considerarse un hallazgo con presunto alcance fiscal.

Verificación de la eficiencia en los pagos administrativos de los inmuebles del inventario de la Sucursal Bogotá.

**Pago de sanción pecuniaria por no rendir los informes de ley a cargo del arrendador, conforme a lo establecido en la Ley 820 de 2003 y Resolución 201 de 2009 de la Secretaría de Hábitat del Distrito.**

Se evidenció que en el mes de octubre de 2013, la Sucursal Bogotá realizó un pago por \$5.667.000 por concepto de una sanción impuesta por la Secretaría de Hábitat del Distrito a CISA con la Resolución 2287 del 23 de noviembre de 2012, originada en la no presentación del informe del segundo semestre de 2009 a cargo de los arrendadores matriculados, correspondiente a los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda, establecido en el artículo 5º de la Resolución 201 de 2009, que señala lo siguiente: " a) Informar, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos, cualquier cambio en la información aportada inicialmente."



El 31 de julio de 2014 este despacho dio traslado de la erogación de \$5.667.000, a la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras de la Contraloría General de la República, por considerarse un hallazgo con presunto alcance fiscal.

Verificación del Cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Bogotá

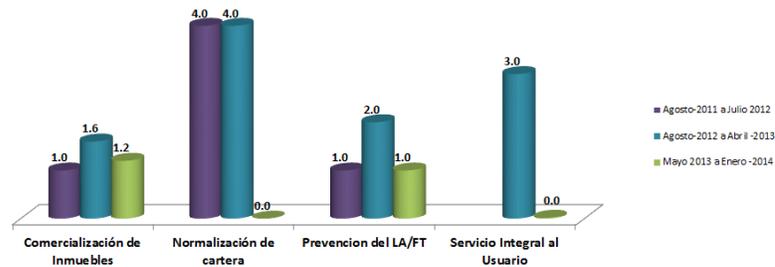
Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidas en la Circular Normativa No 005; no obstante, a continuación se detallan las excepciones evidenciadas.

Observación	Número de PQR's
El nivel de excepciones fue de un 6%, originado en no asociar la respuesta al cliente en el aplicativo.	NUPQR-2013-07041 -NUPQR-2013-10658 -NUPQR-2013-07940 -NUPQR-2013-08657 -NUPQR-2013-07765 -NUPQR-2013-06868 -NUPQR-2013-11578 -NUPQR-2013-06872 -NUPQR-2013-10352 -NUPQR-2013-10445 -NUPQR-2013-11019 -NUPQR-2013-11313 -NUPQR-2013-11494 -NUPQR-2013-07199



Igualmente en el periodo evaluado se presentaron los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Medellín para el periodo comprendido entre mayo de 2013 a enero de 2014, así:

## EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES EVIDENCIADAS EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUCURSAL MEDELLÍN



### Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Medellín (periodo mayo de 2013 a enero de 2014.)

La Sucursal Medellín cumple con las políticas establecidas en la normatividad interna para los procesos de Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera (Circulares Normativas No 69 y 100 respectivamente); igualmente, con las políticas de Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (Circular Normativa No 71).

Las excepciones evidenciadas en el Sistema de Control Interno del proceso de **Comercialización de Inmuebles**, corresponden al **1.2%**, porcentaje que disminuyó frente al registrado en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2012 y el 30 de abril de 2013 (**1.6%**).

En relación con el proceso de **Normalización de Cartera**, la Sucursal presentó una disminución de excepciones evidenciadas en su Sistema de Control Interno en el periodo auditado, al alcanzar un **0%** comparado con el obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2012 y el 30 de abril de 2013 (**4%**).

El nivel de excepciones en el cumplimiento de las políticas de Prevención del **Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo** disminuyó al **1%** en el periodo auditado, ya que para el 1º de agosto de 2012 y el 30 de abril de 2013 alcanzó un **2%**.

### Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.

Observaciones	Excepciones ID Inmueble	Cantidad
La firma de la promesa de compraventa se realizó por fuera del plazo establecido para ello (5 días hábiles después de recibida la comunicación de aprobación).	16894-16916-17609-(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17937-17950-16933-17317-17629-17630-17870-17875-17874	13
La firma de la escritura se realizó con fecha posterior a la establecida en la promesa de compraventa	6156-16894-16916-(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17937-17950-16933	7
Sobre de radicación de la oferta que no contiene la información establecida en la Circular Normativa 069 (Dirección y nombre del oferente, así como el ID del inmueble)	17684-17609-(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17950	4
Formato de Oferta Comercial diligenciado de manera incompleta (no indica si el oferente es empleado o independiente)	17684	1
El comité de sucursal no sesionó en la periodicidad establecida en la Circular	(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17950-(17171-17173-17174-17175)	3

## Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.

Observaciones	Excepciones ID Inmueble	Cantidad
No se evidencian los Estados Financieros, pese a ser declarante obligado a llevar contabilidad	(17171-17173-17174-17175)	1
No se evidencia el anexo 2 (formato de apertura de urna).	(17171-17173-17174-17175)	1
Inconsistencia en las fechas de sesión registradas en el acta física MED-24 de 2012	(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)	1



## Excepciones de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	1.009	7.763.588.336

Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	129	3.597.589.159	70%	77%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	68	461.918.709	30%	28%
Obligaciones menores a 5 millones	68	136.897.670	11%	9%
<b>Total Selección</b>	<b>265</b>	<b>4.196.385.538</b>	<b>26%</b>	<b>54%</b>



## Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para la Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo

Criterio	Observación	Cantidad
Declaración de Origen de fondos	La declaración de origen de fondos no se encontraba firmada por el representante legal oferente en este caso el alcalde municipal de <u>Carepa</u> .	1
Conocimiento del Cliente ID 16160	En el año 2011 la sociedad por acciones simplificada Shalom Investment International presenta un patrimonio bruto de \$236.206.000 y en el año 2012 este patrimonio bruto pasa a ser de \$644.888.000, incremento que no se ve justificado en los documentos suministrados por el oferente, pese a que la compañía se creó en el 2003. El rubro que presentó un incremento significativo fue el efectivo, bancos y otras inversiones al pasar de \$12.410.000 a \$459.717.000. De otra parte el valor de la oferta del inmueble es de \$700.000.000 el cual va a pagar en 60 días con recursos propios el cual no se puede cubrir con su patrimonio bruto, por lo que se desconoce el origen de los recursos con los cuales el cliente pretende pagar el inmueble en cuestión	1
Conocimiento del Cliente ID 17609	En las declaraciones de renta del oferente del año 2011 y 2012 se evidencia que incrementó su patrimonio bruto de \$224.820.000 a \$423.900.000 donde este se vio representado en el año 2012 como "otros ingresos", incremento que no se ve justificado en los documentos suministrados por el oferente, pese a que el contador con certificación fechada el 10 de septiembre de 2013 señala que los ingresos netos mensuales del señor Rafael Ignacio López ascienden a un valor mensual de \$3.500.000. por concepto de docencia en la Universidad EAFIT y Escuela de Ingeniería de Antioquia.	1
<b>Normalización de Cartera</b>		
Sin Observaciones		



## Verificación de la eficiencia en los pagos administrativos de los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín.

Una vez verificados los pagos administrativos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Medellín en el periodo de evaluación (1° de mayo de 2013 a 31 de enero de 2014), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales ascendieron a **\$9.899.096**.

Este valor incluye una erogación de **\$7.742.760**, correspondiente al pago de intereses pago de intereses del impuesto predial de la vigencia 2013 del inmueble ID 13096, que se encontraba a nombre de CISA desde el 27 de febrero de 2003, de acuerdo a su información catastral.



El 31 de julio de 2014 este despacho dio traslado de la erogación de \$7.742.760, a la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras de la Contraloría General de la República, por considerarse un hallazgo con presunto alcance fiscal.

## Verificación del Cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Medellín

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidas en la Circular Normativa No 005; no obstante, a continuación se detallan las excepciones evidenciadas.

Observación	Número de PQR's
En 4 casos de 308 no se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo .	NUPQR-2013-10429- NUPQR-2013-11071- NUPQR-2013-11574-NUPQR-2013-06490
En un caso la respuesta dada al cliente excedió el tiempo establecido en la Circular Normativa 005.	NUPQR-2013-04000



## Oportunidades de Mejora

### Proceso de Comercialización de Inmuebles.

- ❖ Se configura una Oportunidad de Mejora a la Vicepresidencia de Inmuebles, frente a la solicitud de los Estados Financieros a las personas naturales (si son declarantes), establecida en el numeral 5.3.7.7 Evaluación comercial de la Oferta para Personas Naturales de la Circular Normativa No 69, en razón a que no todas las personas naturales declarantes están obligadas a llevar contabilidad, por lo tanto no necesariamente deben contar con estados financieros; por lo anterior es necesario aclarar la citada excepción en la Circular Normativa No 69.
- ❖ Se configura una Oportunidad de Mejora a la Vicepresidencia de Inmuebles a fin de modificar el título del literal C. del numeral 5.3.7.7 "Evaluación de Ofertas para entidades Públicas del Orden Nacional" puesto que establece los requisitos que deben adjuntar las entidades territoriales (no nacionales) cuando son oferentes de inmuebles de CISA.

### Proceso de Normalización de Cartera

- ❖ Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Normalización de Cartera, dirigida a no imprimir la declaración de origen de fondos (anexo 10 de la Circular Normativa 100), de los clientes normalizados que cuentan con el formato de solicitud Persona Natural o Solicitud Persona Jurídica, toda vez que esta declaración ya se encuentra incluida en el citado formato.



En el periodo evaluado y resultado de la función certificante asignada a la Oficina de Control Interno de CISA en el artículo 22 del Decreto 1737 de 1998, se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 15 del Decreto 1737 de 1998, modificado entre otros por el Decreto 1598 de 2011.

Esto al evidenciarse la entrega de veintiséis equipos celulares a funcionarios de CISA incluyendo el servicio de voz con minutos a todo destino (un equipo con 300 minutos; 500 minutos a otro celular y 1.050 minutos a 24 dispositivos móviles). Este hallazgo se puso en conocimiento de la administración de la entidad y el 29 de agosto de 2014 se comunicó a la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras de la Contraloría General de la República, en cumplimiento del artículo 9º de la Ley 1474 de 2011.

De otra parte y en desarrollo de la citada función certificante, en este caso en cumplimiento del artículo 3º del Decreto 1795 de 2007, se verificó la información reportada por Central de Inversiones S.A. CISA, al Sistema de Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano LITIGOB. Resultado de dicha revisión se determinó que en la documentación suministrada por el Proceso de Gestión Legal de CISA, se evidenciaron cuatro procesos laborales en contra de la entidad que no aparecen registrados en la plataforma LITIGOB, hecho que fue informado a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por parte de este despacho.

### **Componente Planes de Mejoramiento**

Al corte del 31 de marzo y 30 de junio de 2014, se presentaron los seguimientos a los distintos planes institucionales detallados a continuación:



En el periodo rendido se presentó al Comité de Coordinación de Control Interno el Plan de Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme a lo establecido en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014; en este se establecen las etapas y fechas de implementación, así:

## Plan de actualización MECI



- **FASE 1. Conocimiento**  
Plazo 21 de junio.
- **FASE 2. Diagnóstico**  
Plazo 21 de julio.
- **FASE 3. Planeación de la Actualización**  
Plazo 21 de agosto.
- **FASE 4. Ejecución y seguimiento**  
Plazo 21 de noviembre.
- **FASE 5. Cierre**  
Plazo 21 de Diciembre.

## CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno de Central de Inversiones S.A., a la fecha de corte presenta un alto grado de formalización y desarrollo, tal y como se evidencia en la evaluación de cada uno de los subsistemas que lo componen.

Los hallazgos evidenciados en el periodo evaluado no afectaron de manera significativa la estructura y operatividad del sistema, con excepción del hallazgo relacionado con las normas de austeridad del gasto citado en el presente informe, que en opinión de este despacho compromete el grado de cumplimiento de los mandatos legales que debe observar la Entidad; estas observaciones fueron comunicadas a la administración de la Entidad, al Comité de Coordinación de Control Interno, y al Comité Financiero y de Riesgos de la Junta Directiva.

## RECOMENDACIONES

Se formularon las siguientes recomendaciones frente a los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo comprendido entre el 1° de noviembre de 2012 al 31 de agosto de 2013:

**“Proceso de Comercialización de Inmuebles.**

Es conveniente que la Sucursal conserve la trazabilidad de los documentos que son remitidos a

los diferentes comités de aprobación, para efectos de validar si esa dependencia obtuvo los registros necesarios para las negociaciones adelantadas; sin embargo, el numeral 5.3.7.6 de la Circular Normativa No 69 establece que: (...) “La documentación soporte de un negocio deberá quedar en el acta de comité que tomó la decisión”, por lo tanto es responsabilidad de la instancia que estudia las operaciones recomendadas, conservar toda la documentación requerida y en caso de no recibirse de las instancias que recomiendan, debe solicitarla dejando evidencia de ello para efectos de su estudio y trámite correspondiente.

Frente a la oportunidad de la evaluación de las ofertas, la Sucursal debe dar cumplimiento al numeral 5.3.5.1 en relación con la oportunidad de la sesión de los Comités de Sucursal. En el evento que en la respectiva sesión del Comité no sea posible decidir sobre la oferta, el numeral 5.3.7.6 de la Circular Normativa 069 establece el mecanismo para aplazar las decisiones del Comité, así: "Cuando alguno de los comités decida aplazar la decisión se deberá cerrar el acta del comité y registrar que la propuesta fue vista por el comité y describir las causas por las cuales no se toma una decisión".

### **Proceso de Normalización de Cartera**

Se configuraron dos Oportunidades de Mejora a la Gerencia de Cobranza. Una encaminada a formalizar el documento “Protocolo de cobro para el Call Center” mediante su inclusión en la normatividad interna, toda vez que su ingreso en el Sistema Integrado de Gestión permite conservar la trazabilidad de sus actualizaciones o mejoras y evitar la posible configuración de No Conformidades reales o potenciales por incumplimiento del numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000, en cuanto al control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión. La otra está dirigida a establecer un mecanismo o control que garantice que las fechas registradas en el aplicativo cobra en el campo denominado “F comité” y las informadas en la comunicación de aprobación remitida a los clientes, sean congruentes entre sí; lo anterior mediante el cierre de los Comités en COBRA en la fecha que efectivamente sesionaron, lo que se da en la medida que todos los miembros del Comité ingresen y se registren en el aplicativo de apoyo en la fecha del comité.

### **Pagos moratorios generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Bogotá**

Frente a los gastos moratorios pagados por CISA en el periodo evaluado, de inmuebles a cargo de la Sucursal y por valor de \$ 49.040.915 (detallados en el informe de auditoría), este despacho se encuentra obteniendo información acerca de una erogación de \$16.260.283, correspondiente al pago de intereses moratorios, multas de inasistencia a asamblea, honorarios de abogado y gastos procesales por el inmueble ID 17758, que se encontraba a nombre de CISA desde el 28 de abril de 2005 vía remate (de acuerdo a su información catastral), pero que solo fue incorporado en el aplicativo de apoyo en el año 2012 y saneado en el 2013. Una vez se obtengan resultados de estas indagaciones se harán las recomendaciones del caso y se decidirá si se traslada al organismo de control fiscal competente.

De otra parte, tal y como se deduce de las respuestas obtenidas de la Sucursal Bogotá, de la Gerencia Técnica de Inmuebles y de la Gerencia Financiera y Administrativa, frente a la sanción impuesta a CISA de \$5.667.000 por no rendir los informes de ley en su calidad de arrendador de inmuebles, se evidenció que existe incertidumbre acerca del proceso o funcionario encargado o responsable de reportar los informes establecidos en la Resolución 201 de 2009.

Por lo tanto, es necesario que de manera inmediata se defina el proceso y funcionario responsable de cumplir con la obligación en cuestión, lo que en opinión de este despacho debe quedar en cabeza de la Coordinación de Inmuebles de la Sucursal Bogotá; por lo anterior se configura una oportunidad de mejora al proceso de Gestión de Calidad para que defina dentro

del Sistema Integrado de Gestión el proceso y funcionario responsable de los respectivos reportes”.

Las siguientes son las recomendaciones que se formularon a la administración de CISA conforme a los resultados obtenidos en la Auditoría de gestión practicada a la Sucursal Medellín en el periodo mayo de 2013 a enero de 2014:

**“Proceso de Comercialización de Inmuebles.**

Se configura una Oportunidad de Mejora a la Vicepresidencia de Inmuebles, frente a la solicitud de los Estados Financieros a las personas naturales (si son declarantes), establecida en el numeral 5.3.7.7 Evaluación comercial de la Oferta para Personas Naturales de la Circular Normativa No 69, en razón a que no todas las personas naturales declarantes están obligadas a llevar contabilidad, por lo tanto no necesariamente deben contar con estados financieros; por lo anterior es necesario aclarar la citada excepción en la Circular Normativa No 69.

Igualmente es necesario modificar el título del literal C. del numeral 5.3.7.7 “Evaluación de Ofertas para entidades Públicas del Orden Nacional” puesto que establece los requisitos que deben adjuntar las entidades territoriales (no nacionales) cuando son oferentes de inmuebles de CISA.

**Proceso de Normalización de Cartera**

Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Normalización de Cartera, dirigida a no imprimir la declaración de origen de fondos (anexo 10 de la Circular Normativa 100), de los clientes normalizados que cuentan con el formato de solicitud Persona Natural o Solicitud Persona Jurídica, toda vez que esta declaración ya se encuentra incluida en el citado formato.

**Cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), en la Sucursal Medellín.**

Se evidenciaron dos casos en los que no se observó un adecuado conocimiento del cliente, deficiencia reflejada en la inexistencia de registros que demuestren el análisis practicado a la documentación recibida de los oferentes. Se insiste en la instrucción dada en el Comité de Control Interno del 21 de enero de 2014, en el que se estableció lo siguiente: “es necesario capacitar a los formalizadores frente a las técnicas del conocimiento del cliente ya que estas no se encuentran incluidas dentro de la Circular Normativa, en ese momento se vio la necesidad de capacitar a los formalizadores porque la Circular no lo especifica el procedimiento del análisis de la documentación y no basta con llenar un formato para conocer al cliente”.

**Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín.**

Se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro, se cancelaron recargos e intereses de mora que ascendieron a \$9.899.096, lo que ya es un hallazgo reiterativo evidenciado en la dependencia auditada. Es necesario optimizar la gestión administrativa de los inmuebles de la Sucursal Medellín, para evitar el pago de intereses moratorios o sanciones que puedan constituirse en un presunto detrimento patrimonial como en los casos detallados en el informe”.

Las recomendaciones formuladas frente al hallazgo relacionado con el incumplimiento del artículo 15 del Decreto 1737 de 1998, modificado entre otros por el Decreto 1598 de 2011, fueron las siguientes:

“Este despacho de manera muy comedida y respetuosa recomienda al Presidente de CISA, al ordenador del gasto y al supervisor del contrato 016 de 2014, que se suspenda el servicio de voz de los veintiséis dispositivos móviles asignados a funcionarios de CISA, y que se modifiquen los planes de datos contratados para estos equipos, ya que estos deben ser cerrados o controlados (conforme a lo establecido en el artículo 1º del Decreto 1598 de 2011) y no ilimitados como se estableció en el literal c. de la cláusula primera y en el párrafo primero de la cláusula quinta del contrato 016 de 2014; todo lo anterior, para cesar el incumplimiento de la norma de austeridad objeto de estas recomendaciones.

Fruto de estas medidas debe reevaluarse el costo de los dispositivos suministrados por el contratista conforme al contrato 016 de 2014, más aún cuando en el acta de entrega de estos equipos y correos electrónicos indicados en el numeral 1. del presente informe, se hace referencia a celulares con planes de datos inferiores a los establecidos en el contrato, cuyo costo definido contractualmente incluye planes de datos ilimitados”.

**GIOVANNI SOTO CAGUA**  
**Auditor Interno**  
**CENTRAL DE INVERSIONES S.A**