

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte abril 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 30 de abril 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 enero 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 enero y marzo del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el seguimiento a los Planes Institucionales con corte al 31 de diciembre de 2013 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República en la vigencia 2013, Plan de Mejoramiento por Procesos, y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora registradas en el aplicativo ISOLución por el proceso de Auditoría Interna); los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo abril de 2012 a julio de 2013; el Plan de Acción del proceso de Auditoría Interna para el año 2014; el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema); el resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2013, comparado con vigencias anteriores, y el Informe de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA del segundo semestre de la vigencia 2013.

Componente Direccionamiento Estratégico

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, metas 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 abril del año 2013.

El Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del año 2014, se encontraba publicado a la fecha del presente documento. 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.

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 la Normas Técnicas respectivas; este documento fue modificado para propósitos de mejora en diciembre del año 2013, incluyendo en el alcance del Sistema Integrado de gestión, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

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:

- La entidad 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, un link con el menú “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 S.A., cuenta en su página web, en el link denominado “Denuncie la anticorrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios 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 link Servicio Integral al Usuario de su página web, 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. Igualmente, la entidad cuenta con una oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General, donde se 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.
- Cuenta con una oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General, donde se 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.
- Facilita a los ciudadanos el registro de sus peticiones, quejas y reclamos, en el link Servicio Integral al Usuario en la página web www.cisa.gov.co, o al correo electrónico serviciointegral@cisa.gov.co. Igualmente, pueden enviar sus requerimientos vía fax al número 5460475.
- 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, adicionalmente se cuenta con el aplicativo GESFAD por medio del cual se ingresan los requerimientos para los siguientes trámites: entrega de documentos, cierre operativo y cancelación de garantías. Los medios alternativos de fácil acceso a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460471; 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 rendido se presentaron los resultados del Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno de CISA al 31 de diciembre de 2013, establecido en el Decreto 2145 de 1999 en el que se indica que la Oficina de Control Interno es la encargada de elaborar el respectivo documento, el cual fue remitido por el representante legal de CISA. El Departamento Administrativo de la Función Pública para tal efecto, diseñó una plataforma que permite elaborar el Informe mediante una encuesta que es diligenciada por los Jefes de Control Interno, resultados que son tabulados por el aplicativo y ponderados en cinco factores y fases.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI



Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

PROSPERIDAD PARA TODOS

Datos Entidad
Encuesta
Informe
Certificado
Puntaje

CENTRAL DE INVERSIONES S.A., [Salir](#)

NOTA

Los siguientes resultados responden al análisis de madurez del Sistema de Control Interno, los cuales no son comparables con los resultados de la vigencia 2012 y anteriores por responder a una metodología y niveles de valoración diferentes.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL	
ENTORNO DE CONTROL	4.83	AVANZADO	Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno. Ir Instructivo
INFORMACION Y COMUNICACION	4.95	SATISFACTORIO	
ACTIVIDADES DE CONTROL	4.88	AVANZADO	
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4.57	SATISFACTORIO	
SEGUIMIENTO	4.86	AVANZADO	
INDICADOR DE MADUREZ MECI	96.95%	SATISFACTORIO	

FASE	VALOR
INICIAL: Evaluar el avance del sistema de control interno de las Entidades mediante la determinación de niveles de madurez, basados en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, que permitan establecer acciones de mejora con el fin de fortalecer el Control Interno.	0 - 10
BÁSICO: El modelo de control interno se cumple de manera primaria. La entidad cumple las funciones que la ley le exige, pero no tiene en cuenta la voz de la ciudadanía ni de sus servidores. Los datos de seguimiento y revisión del modelo son mínimos.	11 - 35
INTERMEDIO: El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistematica de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.	36 - 65
SATISFACTORIO: El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existen tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de sus procesos, pero no realiza una adecuada administración del riesgo.	66 - 90
AVANZADO: Se gestiona de acuerdo con el modelo MECI1000:2005, y son ejemplo para otras entidades del sector. El nivel de satisfacción de las partes interesadas se mide continuamente y se toman decisiones a partir del seguimiento y revisiones que se le hacen a los procesos y servidores. Se mide la eficacia y la eficiencia de las actividades y se mejora continuamente para optimizarla. La administración de los riesgos es eficiente y mantiene a la entidad cubierta ante amenazas.	91 - 100

CISA obtuvo una calificación de 90.95% que la ubica en un nivel satisfactorio de madurez del MECI, precisando que conforme a lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el resultado obtenido no es comparable con los resultados de la vigencia anterior, ya que la metodología y la calificación de la encuesta cambiaron para la vigencia evaluada.


Las fortalezas de la vigencia 2013 y detalladas en el informe en cuestión, por cada uno de los subsistemas del MECI fueron las siguientes:

Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Estado General del Sistema de Control Interno

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 evidenció en la evaluación que el proceso de Auditoría Interna practicó a cada uno de los subsistemas que lo componen durante el año 2013, alcanzando para la vigencia evaluada una calificación de 90.95%.

Las excepciones y debilidades evidenciadas en el periodo evaluado no afectaron la estructura y operatividad del sistema.




Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control Estratégico

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.

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 sesionó seis veces en el periodo rendido y que es presidido por el Presidente de CISA.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control Estratégico

El Plan Estratégico 2012-2014 desarrolla la misión, visión, objetivos y proyectos estratégicos, mediante la fijación de metas de adquisición y venta de inmuebles, así como de adquisición, administración y recaudo de cartera, enmarcadas en cinco perspectivas (financiera, cliente-entidad, cliente final, procesos internos, y aprendizaje y conocimiento) y materializadas en cinco Proyectos Estratégicos.

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 mayo de la vigencia 2013.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control Estratégico

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 abril del año en evaluación.

En el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano publicado en la página web de la entidad, se establecieron cada uno de los elementos de la Estrategia Antitrámites, la Rendición de Cuentas y los mecanismos de Atención al Ciudadano que fueron desarrollados en la vigencia 2013.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control de Gestión

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.

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.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control de Gestión

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.

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



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control de Gestión

CISA promueve la participación ciudadana mediante el cumplimiento de las disposiciones aplicables y contenidas en las leyes 1437 y 1474 de 2011, así como las políticas y procedimientos diseñados en la entidad detalladas en la Circular Normativa No 05.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Fortalezas Subsistema de Control de Evaluación

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.

Se evidenció que el indicador a cargo de CISA y denominado "Valor de activos retornados al Colector de Activos Públicos", registrado en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SISMEG), que es la plataforma tecnológica del Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA), presentó un avance anual al 31 de diciembre de 2013 del 134.74%, alcanzando un avance de la meta para el cuatrienio 2010-2014 del 99.11%.



También en el periodo rendido, se presentó el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno Contable para la vigencia 2013, señalando que

esta consiste en una medición que se hace a una parte del Sistema de Control Interno Institucional, que por sus características técnicas requiere evaluarse de manera independiente a todo el sistema; la calificación se realiza conforme a los criterios establecidos en la Resolución 357 del 2008 de la Contaduría General de la Nación, instrumentada mediante el diligenciamiento de una encuesta y cuyos resultados para la vigencia 2013 arrojaron una calificación de 4.88%; a diferencia del informe Ejecutivo Anual presentado anteriormente, la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable sí es comparable con años anteriores.

Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencias 2010 - 2013



Calificación entre 0.0 y 5.0

CISA
Central de Inversiones S.A.

En desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, se configuraron las siguientes oportunidades de mejora:

Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencia 2013

En desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, se configuraron las siguientes Oportunidades de Mejora, que se detallan a continuación:

- Frente al conocimiento de las personas que ejecutan las actividades del proceso contable, respecto a la normatividad que rige a la Administración Pública y al Régimen de Contabilidad Pública, se evidenció que en las pruebas de ingreso realizadas a las personas vinculadas en el 2013 al proceso financiero y contable, no se evaluó su grado de conocimiento en los citados criterios. Por lo anterior, es conveniente que esta brecha de conocimiento sea cerrada mediante capacitaciones a los funcionarios del proceso, que permitan evitar errores u omisiones por el desconocimiento de la normatividad pública aplicable al proceso.

CISA
Central de Inversiones S.A.

Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencia 2013

- En relación con los informes de empalme en el cambio de Contador de CISA en el 2013, se evidenció que el acta de entrega fechada el 26 de septiembre de 2013, fue suscrita por el Contador saliente y dos analistas de contabilidad que recibieron el cargo; es deseable que en el evento de no recibir el cargo el funcionario en propiedad, sea entregado al Jefe Inmediato permitiendo que el funcionario que recibe tenga los elementos de juicio y autoridad suficientes que le permitan solicitar o exigir información completa y exacta de los asuntos en trámite, o de competencia exclusiva del funcionario saliente.
- Al ingreso del nuevo Contador a la entidad el dos de enero de 2014, no se suscribió un documento de empalme o entrega de los asuntos en ejecución, ni por los funcionarios que firmaron el acta de entrega al Contador saliente ni por el Jefe Inmediato.



En el periodo en evaluación, se practicó la auditoría semestral al Proceso de Servicio Integral al Usuario conforme a las directrices enmarcadas en las Leyes 1474 y 1437 de 2011, así como en el procedimiento y políticas establecidas en la Circular Normativa No 05.

Objetivo General

Verificar el cumplimiento de las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 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”***; la Ley 1437 de 2011 ***“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”***, frente a la evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA, y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a los derechos de petición, solicitud, quejas y reclamos de los clientes”***.



Se identificaron las siguientes fortalezas en el proceso, relacionadas con el cumplimiento de los parámetros y requisitos de la normatividad antes detallada, así:

Fortalezas

- ✓ 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.
- ✓ La Entidad proporciona a sus clientes, a través de su página web www.cisa.gov.co un link con el menú "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, en el link denominado "Denuncie la anticorrupción", buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.



Fortalezas

- ✓ Debido al volumen de clientes que se atienden en la oficina de Servicio Integral al Usuario de CISA, esta cuenta con un sistema de seis módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.
- ✓ CISA proporciona a los usuarios en el link Servicio Integral al Usuario de su página web, 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.
- ✓ CISA cuenta con una oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General, donde se 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.



De la Auditoría del segundo semestre del año 2013 al Proceso de Servicio Integral al Usuario, se configuraron cuatro oportunidades de mejora que se detallan a continuación:

Conclusiones.

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario que los canales de atención al usuario publicados por la entidad en su página web, correspondan con los medios que CISA ha puesto a disposición de la ciudadanía. Lo anterior, toda vez que hasta el día 3 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web el número de fax 5460464, número que no se encontraba en funcionamiento tal y como lo constató esta Auditoría y que fue informado a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, quien realizó las gestiones para proceder a su ajuste; sin embargo, el 6 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web un nuevo número de Fax (5464175), evidenciándose que este número tampoco estaba en funcionamiento, situación que se informó a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, indicándole que el número de fax asignado a esa dependencia es el número 5460475, ajuste que ya fue realizado en la página web de CISA.



Conclusiones.

- **Oportunidad de Mejora:** En la "Carta Trato Digno Cliente CISA" se indica lo siguiente: *"Brindamos atención de manera personalizada en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua; si Ud. es deudor de CISA o requiere información sobre una obligación, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional"*; sin embargo la atención personalizada citada en el texto incluye al vigilante de la sucursal, para que redirija a los usuarios en el horario de almuerzo del Apoyo III que presta sus servicios en el conmutador y en el front de atención al usuario en las sucursales (excepto Bogotá); en opinión de este despacho, adicionalmente existe una interrupción en la jornada continua que debe ser precisada en la "Carta Trato Digno Cliente CISA", respecto al horario de atención en las sucursales excepto Bogotá.



Conclusiones.

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario que todos los derechos de los usuarios estipulados en la "Carta Trato Digno del Cliente CISA", se publiquen en las carteleras electrónicas de la entidad y se visualicen en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General, así como en las demás dependencias que presentan servicios de atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en artículo 7º de la ley 1437 de 2011, donde establece lo siguiente: *"Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios (...)"* (subrayas fuera de texto).
- **Oportunidad de Mejora:** Establecer dentro de la Circular Normativa 005, un mecanismo de confirmación de recepción de solicitudes realizadas por el usuario vía fax o correo electrónico, que permita a los terceros hacer seguimiento a su solicitud. A la fecha y conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al usuario, se implementó la confirmación automática para los correos electrónicos recibidos.



Componente Planes de Mejoramiento

Fruto de un informe de control fiscal elaborado por la Contraloría General de la República para el periodo 2011 y primer semestre de 2012, se suscribió el 2 de abril de 2013 por el representante legal de CISA un plan de mejoramiento cuyas acciones previstas para el segundo semestre del 2013 (4), se cumplieron a satisfacción. Igualmente, como resultado de la auditoría practicada por el órgano de control para las vigencias fiscales 2011 y 2012, se elaboró y suscribió un plan de mejoramiento que fue transmitido el 14 de febrero de 2014.

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. No obstante, se evidenciaron excepciones que no afectaron la estructura y operatividad del sistema y que fueron tratadas en el presente documento, observaciones que 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

Las recomendaciones formuladas en el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno de la vigencia 2013, rendido en el periodo enero-abril de 2014 , fueron las siguientes:

Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

Es necesario que la entidad mantenga actualizadas las coberturas de las pólizas que protegen los bienes de funcionamiento de la entidad, conforme a los avalúos practicados periódicamente a los inmuebles amparados.

En cuanto a los avances de los distintos planes institucionales, se hace necesario que los procesos y funcionarios responsables de cada una de las estrategias, objetivos, indicadores o actividades que los componen, reporten a las distintas dependencias y entidades los avances obtenidos conforme a las evidencias y estado de ejecución.

Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

Frente a los resultados obtenidos en la evaluación del Sistema de Control Interno de la Sucursal Medellín del periodo agosto de 2012 a abril de 2013, es necesario que el Proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal, realice las consultas establecidas en la normatividad interna antes de presentar las ofertas de inmuebles a los estamentos que deciden la aprobación de ellas, ya que la efectividad de estos controles radica en su oportunidad y es base para la toma de decisiones; el nivel de excepciones evidenciado fue del 1.6%.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

Respecto a la Auditoría de Gestión practicada al proceso de Gestión del Talento Humano, es necesario que las actividades realizadas en el proceso y relacionadas con el ingreso, designación de encargos y retiro de los funcionarios de la entidad, cumplan con las normativas internas diseñadas para tales fines; por lo anterior se recomendó validar y/o revisar la pertinencia de los procedimientos previstos actualmente en la Circular Normativa No 24.

En cuanto a la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla en el periodo rendido, se recomienda que los documentos y registros de cada una de las negociaciones realizadas para la comercialización de los inmuebles, que son dirigidos a los clientes y en los que se informa de las decisiones institucionales, sean congruentes con los demás registros del negocio para evitar posibles discrepancias presentes o futuras.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

Es conveniente que la evaluación de las ofertas comerciales para la comercialización de inmuebles se realice en la oportunidad y plazos establecidos internamente, reduciendo el riesgo de pérdida o manipulación de los documentos recibidos, más aún cuando el acta de apertura de urna no indica los folios recibidos o los términos de negociación ofrecidos.

Es necesario que los registros de las distintas negociaciones adelantadas por la sucursal sean congruentes entre sí, ya que discrepancias entre ellos o información inexacta en los documentos de las negociaciones, generan incertidumbre frente a los registros y decisiones tomadas en las sesiones del Comité de Inmuebles de la Sucursal en cuestión. Las excepciones evidenciadas en la Comercialización de inmuebles de la Sucursal alcanzaron un 1% del total de la muestra.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

En los casos expuestos en el informe de auditoría y relacionados con operaciones no presentadas en los distintos Comités de Cartera que se encontraban facultados para su aprobación (correspondientes al 1.1% del total de la muestra), se requiere que las instrucciones impartidas por la Vicepresidencia de Normalización de Activos y/o la Gerencia de Normalización de Cartera (para efectos de instrumentar políticas especiales de recaudo), observen que todas las operaciones o negocios que requieren de aprobación previa en las instancias institucionales previstas para tal fin, cumplan con tal requerimiento conforme a lo establecido en el numeral 5.4.1 "Procedimiento General para Recuperación de Cartera".



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

La Sucursal debe propender por la eficiencia administrativa en la gestión de los inmuebles de la entidad, mediante el pago oportuno de las erogaciones necesarias para su conservación y mantenimiento; en caso que existan reclamaciones instauradas por CISA ante las dependencias respectivas, es necesario conservar la documentación y evidencias relacionadas con ellas, que permitan mantener la trazabilidad de las gestiones adelantadas y realizar seguimiento a las erogaciones en reclamación. Los casos evidenciados corresponden a menos del 1% de los pagos administrativos efectuados por la Sucursal.



Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2013 (fortalezas y debilidades del sistema).

Debilidades y Recomendaciones

Respecto a la evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, es necesario que el proceso realice acciones para evitar la reiteración de excepciones evidenciadas por el proceso de Auditoría Interna en la evaluación del proceso de Servicio Integral al Usuario, toda vez que en el periodo evaluado se evidenció la reiteración de hallazgos informados en ejercicios anteriores tales como incumplimientos en la ejecución y registro del ejercicio de cliente oculto, y respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociaren el aplicativo.



Como conclusiones y recomendaciones del ejercicio auditor practicado al proceso de Servicio Integral al Usuario del segundo semestre del año 2013, se evidenció la reiteración de hallazgos informados en periodos anteriores y sobre los que se formularon las respectivas recomendaciones que se citan a continuación:

Conclusiones.

El proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos internos y externos que le aplican; no obstante, se evidencia la reiteración de hallazgos informados en ejercicios anteriores así:

- **Respuestas extemporáneas de las PQR's recibidas:** En los casos en los que la respuesta de las solicitudes no pueda entregarse en los términos establecidos de acuerdo al tipo de solicitud realizada por el Cliente, es necesario "informar por medio de una respuesta parcial escrita al solicitante, sobre la gestión y las causas de la demora de la respuesta definitiva de la solicitud y el termino en el cual se dará", tal y como se establece en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012 y primer semestre del 2013.



Conclusiones.

- **Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo:** Es necesario asociar en el aplicativo respectivo, las respuestas entregadas a los Usuarios de acuerdo a lo estipulado en la Circular Normativa 005 numeral 5.2, donde se señala que "Estas respuestas deben ser asociadas en el aplicativo". Igualmente, definir dentro de la Circular Normativa No 005, en que casos no se deben asociar en el aplicativo las respuestas emitidas al cliente. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012 y primer semestre del año 2013.
- **Ejecución y registro del ejercicio de cliente oculto:** Es necesario ejecutar y registrar los ejercicios de cliente oculto conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del primer y segundo semestre del año 2012 y primer semestre del año 2013.



Conclusiones.

- **Clientes Reiterativos sin evidencia del procedimiento establecido para su atención:** Es necesario observar el procedimiento establecido en el numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005, para la atención de los clientes definidos como reiterativos, con el propósito de conseguir soluciones definitivas y conciliadas a las solicitudes recurrentes que pueden escalar en acciones coercitivas de carácter judicial. Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al segundo semestre de 2012.



GIOVANNI SOTO CAGUA
Auditor Interno
CENTRAL DE INVERSIONES S.A