

# CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte diciembre de 2015

### 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 diciembre del año 2015.

### Módulo de Control de la Planeación y Gestión

#### Componente de Talento Humano

#### Elemento de Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.

La Entidad cuenta con un documento denominado *“Código de Buen Gobierno”* que contiene los principios éticos de la Entidad, actualizado en mayo del año 2015.

## **Elemento de Desarrollo de Talento Humano**

Se cuenta 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 2015.

## **Componente de Direccionamiento Estratégico**

### **Elemento Planes, Programas y Proyectos.**

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2015-2018 (misión, visión, metas y objetivos estratégicos). El Plan de Acción de la vigencia 2015 se encuentra publicado en la página web de la entidad, así como el Informe de Gestión de la vigencia 2014, conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

El Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del año 2015, y el Plan 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; se practicó seguimiento al Plan Anticorrupción al 30 de septiembre del presente año, obteniéndose un cumplimiento del 100% y un avance del 71%.

### **Elementos Modelo de Operación por Procesos y Estructura Organizacional.**

La Entidad cuenta con el Manual del Sistema Integrado de Gestión, 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 noviembre de 2015.

## **Elemento Indicadores de Gestión**

El numeral 1.0.1 del citado manual, señala que los procesos que hacen parte de dicho sistema cuentan como mínimo con un indicador de eficacia y eficiencia lo que permite medir su gestión; respecto a la medición y seguimiento de la efectividad de los procesos, se han identificado indicadores dependiendo de la necesidad de los mismos. Los indicadores definidos permiten la recolección de los datos de manera sencilla y oportuna, con el propósito que su medición se realice en la periodicidad definida para identificar oportunidades de mejora en el proceso verificado.

Como anexo del Manual del Sistema Integrado de Gestión de CISA, se encuentra el procedimiento para el seguimiento y medición del desempeño de los procesos del SIG, en el que se establecen las actividades para la definición, seguimiento, cálculo, registro y análisis de los indicadores de gestión de los procesos, así como las respectivas acciones preventivas o de mejora resultantes y su seguimiento.

## **Elemento Políticas de Operación**

El numeral 8 del Manual del Sistema Integrado de Gestión de CISA, establece que las políticas de operación de la entidad se han identificado y definido en la documentación de cada proceso, permitiendo así asegurar el cumplimiento de lo planificado.

## **Componente Administración del Riesgo**

### **Elemento Políticas de Administración del Riesgo.**

La Entidad cuenta con la Circular Normativa No 107 denominada “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A”, 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 septiembre de 2015.

## **Elemento Identificación del Riesgo**

El numeral 5.3.2.3 de la Circular Normativa No 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A”, establece como tercera etapa de la estructura para la gestión del riesgo en CISA la identificación del riesgo, a través de la generación de una lista de riesgos por parte del líder del proceso respectivo y su equipo de trabajo, los que una vez identificados como riesgos del proceso deben incluirse en la herramienta para la administración del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

## **Elemento de Análisis del Riesgo y Valoración del Riesgo**

Como cuarta etapa de la estructura para la gestión del riesgo se encuentra el Análisis del Riesgo, en la que se desarrolla y comprende el riesgo y en la que el líder de proceso considera sus causas y fuentes, así como sus consecuencias y probabilidad de ocurrencia; igualmente se señala en el numeral 5.3.2.4 de la Circular Normativa No 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A”, que el líder de proceso deberá identificar y considerar los controles existentes, analizando su eficacia y eficiencia mediante formatos diseñados para tal fin y anexos a la citada circular.

La valoración del riesgo en CISA se encuentra establecida como quinta etapa de la estructura para la gestión del riesgo en la entidad y definida como “Evaluación del riesgo”, etapa en la que se facilita la toma de decisiones basada en los resultados del análisis del riesgo. El numeral 5.3.2.5 de la Circular Normativa No 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A” establece que el riesgo debe ser analizado determinando las consecuencias y su probabilidad mediante el diligenciamiento de los anexos “Matriz de probabilidad de ocurrencia” y “Matriz de Consecuencias positivas o Negativas” de la circular antes mencionada.

Una vez obtenidos los resultados de las consecuencias y la probabilidad, son combinados con el diligenciamiento del anexo “Matriz Nivel del Riesgo” donde dependiendo del nivel del riesgo se establece el respectivo tratamiento.

# Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

## Componente de Autoevaluación Institucional

### Elemento de Autoevaluación del Control y Gestión.

El nivel directivo de la Entidad a través del Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, 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. Este comité sustituyó al Comité de Coordinación de Control Interno conforme a lo establecido en el manual técnico de la actualización del MECI, promulgado en el Decreto 943 de 2014: *“En las entidades descentralizadas que posean junta directiva o consejo directivo o en aquellas que por facultades legales se haya previsto o los estatutos contemplen la constitución o creación de comités de auditoría, éste será el que realice las actividades propias del Comité de Coordinación de Control Interno”*.

Las funciones del Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría fueron definidas en la sesión de la Junta Directiva de la entidad del 28 de noviembre de 2014 (acta No 479).

Durante el periodo del presente informe, el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría sesionó el 20 de octubre de 2015. En el citado Comité se presentó el seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Plan Anticorrupción y Plan de Mejoramiento por Procesos (ACPM's configuradas por Auditoría Interna), con corte al 30 de septiembre de 2015; los resultados de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo comprendido entre abril de 2014 y abril de 2015; el Informe de Auditoría de Gestión del primer semestre de 2015 del Proceso de Servicio Integral al Usuario, así como los resultados de la función certificante practicada por el proceso en el periodo informado.

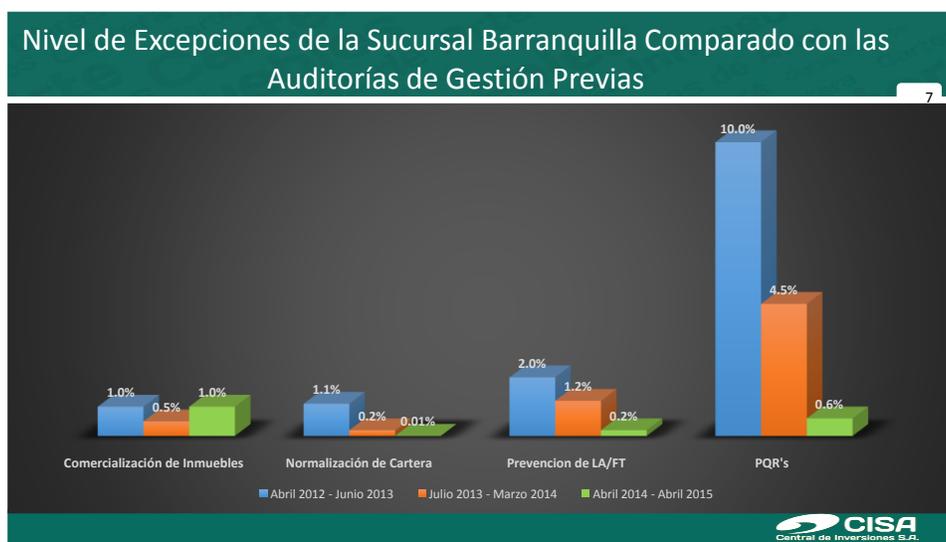
## Elemento de Auditoría Interna

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 2015 se presentó en el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría en su sesión del 29 de enero de 2015.

Dando cumplimiento al plan de acción de la vigencia 2015, se presentaron los resultados de las auditorías y función certificante previstas en el citado plan, cuyos resultados fueron los siguientes:

### Resultados de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo abril 2014 a abril 2015.

Los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla en el periodo citado, fueron los siguientes:



Las fortalezas evidenciadas en el ejercicio fueron resumidas de la siguiente manera:

## Fortalezas

6

La Sucursal Barranquilla cumplió con las políticas establecidas en la normatividad interna para el periodo verificado y en los siguientes procesos:

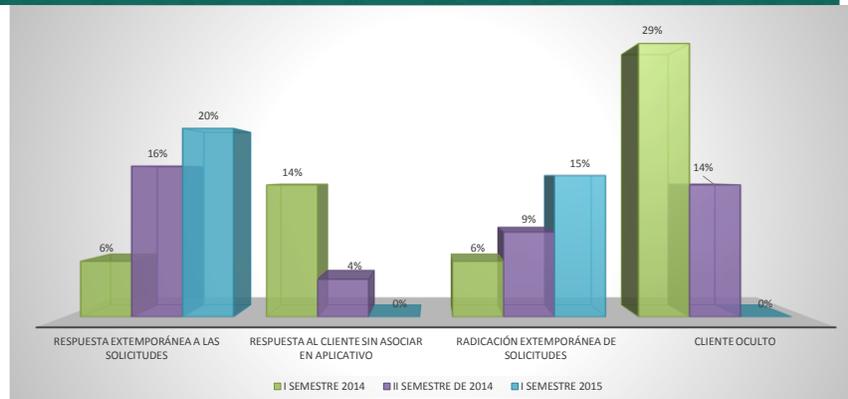
- Comercialización de Inmuebles – Circular Normativa N° 69
- Normalización de Cartera – Circular Normativa N° 100.
- Gestión Operativa – Circular Normativa N° 29
- Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo – Circular Normativa N° 71.
- Servicio Integral al Usuario en la sucursal conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005 y de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Circular Normativa No 44 en la gestión y suscripción de órdenes de servicio.

## Informe de Auditoría de Gestión primer semestre de 2015 al Proceso de Servicio Integral al Usuario

Los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada al Proceso de Servicio Integral al usuario en el primer semestre, fueron los siguientes:

### 3. EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2014 AL PRIMER SEMESTRE 2015

29



Las fortalezas evidenciadas en el ejercicio fueron resumidas de la siguiente manera

#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

30

##### **Directrices Ley 1474 de 2011**

- *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*

##### **Implementación en CISA**

- 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.



#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

31

##### **Directrices Ley 1474 de 2011**

- *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*
- *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*

##### **Implementación en CISA**

- 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 y en la ventana “Servicio Integral al Usuario”, con el submenú “Denuncie la corrupción”; en él los diferentes usuarios pueden denunciar presuntos actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional. Igualmente en el buzón de sugerencias de la ventana “Servicio Integral al Usuario”, puede hacer recomendaciones a la gestión de CISA.



#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

32

##### **Directrices Ley 1437 de 2011**

- *“Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”*

##### **Implementación en CISA**

- Debido al volumen de clientes que se atienden en la oficina de Servicio Integral al Usuario de CISA, se cuenta con cinco módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada; adicionalmente existe un módulo de apoyo en los casos en que se presente ausencia del personal de atención.



#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

33

##### **Directrices Ley 1437 de 2011**

- *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.*

##### **Implementación en CISA**

- CISA proporciona a los usuarios en el vínculo de su página web el menú “Servicio Integral al Usuario”, submenú “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.



#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

10

##### **Directrices Ley 1437 de 2011**

- *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”.*
- *“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos”.*

##### **Implementación en CISA**

- CISA 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.
- 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 “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registro y seguimiento de PQR Aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que pueden ingresar su solicitud”.



#### 4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

11

##### **Directrices Ley 1437 de 2011**

- *“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”.*

##### **Implementación en CISA**

- CISA en el periodo evaluado el aplicativo interno denominado ZEUS, utilizado por la Oficina de Servicio Integral al Usuario. 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.



## Resultados de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Cali para el periodo julio 2014 a julio 2015.

Los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla en el periodo citado, fueron los siguientes:



Las fortalezas evidenciadas en el ejercicio fueron resumidas de la siguiente manera

### Fortalezas

La Sucursal Cali cumplió con las políticas establecidas en la normatividad interna para el periodo verificado y en los siguientes procesos:

- Comercialización de Inmuebles – Circular Normativa N° 69
- Normalización de Cartera – Circular Normativa N° 100.
- Gestión Operativa – Circular Normativa N° 29, en cuanto a la aplicación de los pagos de las obligaciones verificadas, así como el reporte y actualización en centrales de riesgo.
- Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo – Circular Normativa N° 71.
- Servicio Integral al Usuario en la sucursal conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005 y de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Circular Normativa No 44 en la gestión y suscripción de órdenes de servicio.

## Resultados de la auditoría de gestión practicada al Plan de Acción de la Entidad para el periodo enero a junio 2015.

Las fortalezas evidenciadas en el ejercicio fueron resumidas de la siguiente manera

### Fortalezas

6

- Se evidenció el cumplimiento de las actividades seleccionadas en la muestra y correspondientes al Plan de Acción de la vigencia 2015 con corte al 30 de junio.
- Mediante correo electrónico suscrito por el Presidente de CISA el 3 de febrero de 2015, se estableció incorporar en la Agenda del Comité de Presidencia un espacio de seguimiento y control a la ejecución del Plan de Acción 2015; a la fecha se han presentado siete seguimientos en las sesiones del citado comité.

## Resultados de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2014 a septiembre 2015.

### Fortalezas

6

La Sucursal Bogotá cumplió con las políticas establecidas en la normatividad interna para el periodo verificado en los siguientes procesos:

- Comercialización de Inmuebles – Circular Normativa N° 69
- Normalización de Cartera – Circular Normativa N° 100.
- Gestión Operativa – Circular Normativa N° 29
- Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo – Circular Normativa N° 71.

**Función certificante con corte a 30 de septiembre de 2015.**

**Informe cuatrimestral de control interno del periodo mayo a agosto 2015,** publicado el 31 de agosto de 2015.

**Ekogui:** Informe I semestre de 2015, remitido el 30 de septiembre de 2015

**Austeridad:** Informe II Trimestre de 2015, remitido el 4 de agosto de 2015.

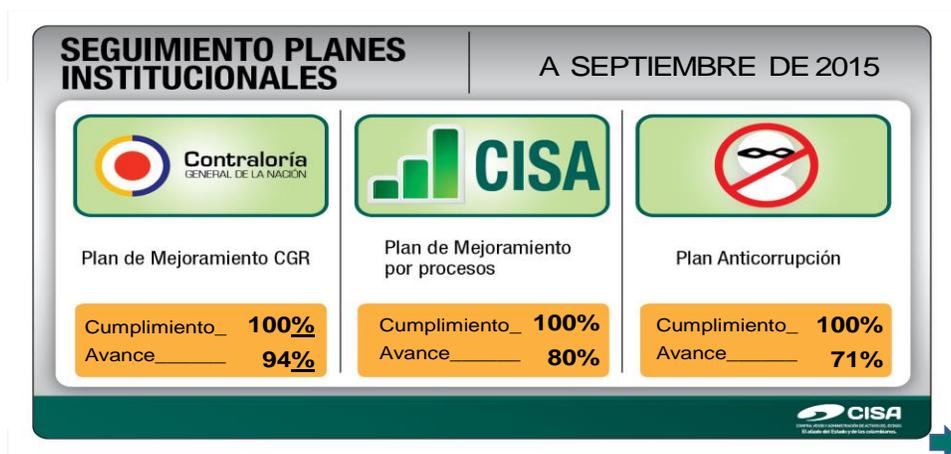
**SISMEG:** Informe I semestre de 2015, remitido el 31 de julio de 2015

## Componente Planes de Mejoramiento

### Elemento Plan de Mejoramiento

- **Seguimiento a los planes institucionales al 30 de septiembre de 2015**

El seguimiento realizado a los planes institucionales al 30 de septiembre de 2015, presenta los siguientes resultados, entendiéndose por cumplimiento la realización de las actividades propuestas en el tiempo previsto, y por avance el porcentaje de actividades ejecutadas sobre el total de las actividades planeadas.



A la fecha de corte las acciones del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, se encuentran cumplidas en su totalidad.

En cuanto al Plan Anticorrupción alcanzó un 100% de cumplimiento de las acciones preventivas definidas para dar tratamiento a los riesgos de corrupción identificados en la entidad, porcentaje que representa noventa y seis (74) acciones cumplidas en el periodo. El avance del 71% corresponde a doscientas cuarenta y un (241) acciones preventivas ejecutadas en el transcurso del año, frente a trescientas treinta y cuatro (334) acciones previstas en el Plan.

## **Eje de Comunicación e Información**

### **Información y Comunicación Externa e Interna**

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.

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 y en la ventana

“Servicio Integral al Usuario”, con el submenú “Denuncie la corrupción”; en él los diferentes usuarios pueden denunciar presuntos actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional. Igualmente en el buzón de sugerencias de la ventana “Servicio Integral al Usuario”, puede hacer recomendaciones a la gestión de CISA.

- Debido al volumen de clientes que se atienden en la oficina de Servicio Integral al Usuario de CISA, se cuenta con cinco módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada; adicionalmente existe un módulo de apoyo en los casos en que se presente ausencia del personal de atención

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

- CISA proporciona a los usuarios en el vínculo de su página web el menú “Servicio Integral al Usuario”, submenú “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.
- 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 “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registro y seguimiento de PQR Aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que pueden ingresar su solicitud”.
- CISA en el periodo evaluado el aplicativo interno denominado ZEUS, utilizado por la Oficina de Servicio Integral al Usuario. 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.

## **Sistemas de información y Comunicación**

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 2015.

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

## **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 los dos módulos que lo componen, así como del eje transversal de Información y Comunicación.

Los hallazgos evidenciados en el periodo evaluado no afectaron de manera significativa la estructura y operatividad del sistema; estas observaciones fueron comunicadas a la administración de la Entidad y al Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría.

## RECOMENDACIONES

- Del ejercicio de auditoría practicado al Proceso de Servicio Integral al Usuario para el primer semestre de 2015, se formularon dos oportunidades de mejora y una acción preventiva que se detallan a continuación:

### 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

12

**Respuesta extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa No 005 (clasificado por tipología).**

En el 20% de la muestra evaluada (39 de 200 PQR's), se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo de respuesta establecido en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



### 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

13

**Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) realizadas por los clientes.**

Se evidenció que en el 15% de la muestra evaluada (29 de 200 casos), se registraron los PQR's extemporáneamente en el aplicativo "ZEUS", es decir después de 2 días de su recibo, sin dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005, más aún cuando el aplicativo de apoyo cuenta los días de vencimiento a partir de su ingreso al sistema y no de su recibo en la entidad, (ver el anexo No 2).



## 6. CONCLUSIONES

17

Se configura una Oportunidad de Mejora al proceso de Servicio Integral al Usuario, para que se revise y en dado caso se ajuste la normatividad y procedimientos internos (Circular Normativa 005), al articulado de la Ley 1755 de 2015 que empezó a regir desde el 30 de junio del presente año, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Lo anterior ya que la citada ley sustituye el Título II , Capítulo I (artículos 13 al 33) de la Ley 1437 de 2011, declarados inexequibles y diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014 por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

- Del ejercicio de auditoría practicado a la Sucursal Cali para el periodo julio 2014 a julio 2015, se formularon tres oportunidades de mejora que se detallan a continuación:

### Oportunidades de mejora en el proceso de Comercialización de Inmuebles

9

#### **Oportunidad de Mejora.**

Se Configura una oportunidad de mejora relacionada con la integración al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, del formato denominado *“Formato de Oferta Comercial para Compra de Inmueble de Propiedad de”*; toda vez que la sucursal utiliza el citado formato con ocasión de la venta de los inmuebles denominados *“de comercialización”* como fue el caso del inmueble de la *“ETB”*, que requería unas condiciones especiales para su venta plasmadas en el contrato interadministrativo de comercialización suscrito por CISA.

## Oportunidades de mejora en el proceso de Comercialización de Inmuebles

10

### Oportunidad de Mejora.

Es conveniente que la Gerencia de la Sucursal asegure la continuidad de las operaciones del proceso de comercialización de inmuebles, tales como la activación de pujas en la ausencia del funcionario responsable (con excepción del periodo de vacaciones donde sí se asignan las funciones a otro miembro de la sucursal).

Lo anterior, puesto que se estableció que durante la ausencia (por descanso compensatorio del fin del año 2014) del Coordinador de Inmuebles de la Sucursal, no se realizó oportunamente la activación de la puja del inmueble ID 18628.

## Oportunidades de mejora en el proceso de Normalización de Cartera

14

### Oportunidad de Mejora

Los documentos recibidos de los clientes en especial la declaración de Origen de Fondos y la autorización de consulta, verificación y reporte en Centrales de Riesgo, deben ser suscritos por el cliente en señal de confirmación y/o aceptación de los términos planteados en el documento o acuerdo, para efectos de no poder ser controvertidos ante instancias legales al no cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 5 del artículo 5.1.6.3 "Reglas para el Uso de Mensajes de Correo Electrónico" de la Circular Normativa 093, y lo establecido en la Ley 527 de 1999 y su Decreto Reglamentario 2364 de 2012.

- Del ejercicio de auditoría practicado al Plan de Acción para el periodo enero a junio 2015, se formuló una oportunidad de mejora que se detalla a continuación:

## Oportunidad de Mejora

7

- En siete actividades que presentaron algún ajuste frente al Plan de acción de la vigencia 2015 inicialmente aprobado, esta auditoría no logró identificar objetivamente los cambios relacionados con su unificación, eliminación o aplazamiento, conforme a lo evidenciado en el acta de Comité de Presidencia de la sesión del 4 de agosto de 2015, su anexo respectivo (presentación de power point “*Modificaciones plan de acción 2015 a junio*”, ver diapositivas 16 a 28) y las actividades seleccionadas en la muestra.

## Oportunidad de Mejora

8

Lo anterior no permitió contar con una adecuada trazabilidad de las decisiones tomadas frente al plan en cuanto a los ajustes de sus actividades, por lo que se recomendó registrar y conservar evidencias de las modificaciones y aprobaciones respectivas y cuya labor en opinión de este despacho, debe ser realizada por los líderes de proyecto en coordinación con la Gerencia de Planeación (ver diapositivas 11 a 13).

A la fecha del presente informe la Gerencia de Planeación acogiendo la recomendación de esta Auditoría, elaboró una ficha en la que de manera detallada se registran las solicitudes de modificación, eliminación o ajuste de las actividades que conforman el plan de acción, documento que se empezó a utilizar a partir del seguimiento del tercer trimestre de 2015 (ver diapositiva 14).

- Del ejercicio de auditoría practicado al cumplimiento de las normas de austeridad en la entidad para el periodo julio -septiembre de 2015, se formuló una recomendación originada en dos observaciones evidenciadas en el ejercicio citado así:

Para efectos de la verificación del cumplimiento del Plan de Austeridad de CISA del tercer trimestre del presente año, fueron suministrados por la Gerencia de Planeación a este despacho el informe comparativo semestral 2014 vs 2015 de gastos de viajes, y el informe comparativo del análisis semestral 2014 vs 2015 de gastos de nómina, ambos documentos con corte al 30 de julio de 2015.

Sin embargo no se registró en las actas de los Comités de Presidencia que sesionaron en

el mes de julio del presente año la presentación de los informes antes citados, pese a que así se estableció en los entregables de las actividades previstas, así.

#### **Disminuir en un 15% los Gastos de Viaje y Viáticos**

<b>Actividad</b>	<b>Entregable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>Comentario Auditoría Interna</b>
Elaborar informe comparativo trimestral por parte del área responsable de tramitar tiquetes y gastos de viaje.	Informe presentado a Comité de Presidencia por Vicepresidente Financiero.	Carlos Alberto Caballero	Julio	El día 4 de noviembre de 2015 el Vicepresidente Jurídico de CISA manifestó verbalmente, que los citados informes con corte al 30 de julio fueron presentados en Comité de Presidencia, sin embargo por error no fueron incluidos en la respectiva acta.

#### **Reducción de 1.8% en los Gastos de Nómina**

<b>Actividad</b>	<b>Entregable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>Comentario Auditoría Interna</b>
Efectuar el análisis comparativo primer semestre 2014 vs igual periodo 2015.	Informe al Comité de Presidencia.	Carlos Alberto Caballero	Julio	El día 4 de noviembre de 2015 el Vicepresidente Jurídico de CISA manifestó verbalmente, que los citados informes con corte al 30 de julio fueron presentados en Comité de Presidencia, sin embargo por error no fueron incluidos en la respectiva acta.

Por lo anterior esta auditoría recomienda que se registren en las actas respectivas y para efectos de sustentar objetivamente el cumplimiento de las acciones previstas en los planes institucionales, la presentación y toma de decisiones de los órganos colegiados frente a todos los temas puestos en su conocimiento, cuando así quede establecido como en el caso que nos ocupa.

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