

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ	Período evaluado: del 13 de marzo 2017 al 12 de julio de 2017
	Auditor Interno	Fecha de elaboración: 07 de julio de 2017.

### Introducción

En cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2.011, “Estatuto Anticorrupción” “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” especialmente lo indicado en su artículo 9 “Reportes del responsable de Control Interno” que expresa: “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 cada entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave” y teniendo como referencia el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

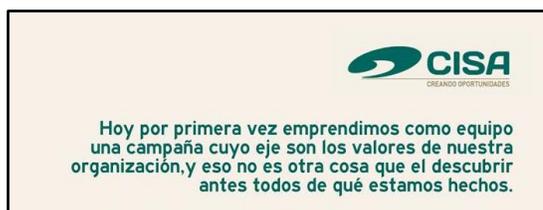
Expuesto lo anterior la Oficina de Control Interno de Central de Inversiones S.A, procede a elaborar y publicar el presente informe, basado en la nueva estructura del MECI, la cual contiene, dos (2) módulos, seis (6) componentes, trece (13) elementos y un (1) eje transversal.

### Módulo de Planeación y Gestión

#### 1. Componente Talento Humano:

##### 1.1. Acuerdos Compromisos y protocolos Éticos

- Finalizando el mes de junio la Gerencia de Recursos con el acompañamiento del área de Comunicaciones, realizó el relanzamiento de los valores institucionales con la campaña “**DE QUE ESTAMOS HECHOS**”, como una estrategia de socialización permanente que busca fortalecer cada uno de los valores adoptados, programando para el segundo semestre diferentes eventos de difusión y/o demás actividades que resalten la importancia de los mismos tanto para los clientes internos como externos de CISA.



## 1.2. Desarrollo del Talento Humano

- Como fue mencionado en el informe anterior la Gerencia de Recursos en el primer semestre de 2017 realizó la actualización del 100% de los perfiles para los 137 cargos aprobados por la Junta Directiva en sesión del 24 de febrero de 2017.
- La Junta Directiva del mes de mayo, aprobó la creación del Comité de Gobierno Corporativo, como órgano asesor de la Junta Directiva, definiendo entre otras las siguientes funciones transitorias en materia de planta de personal, salarios y retribuciones, indica (extracto del acta de JD):

*Durante un término de seis meses contados a partir de la aprobación del presente reglamento, la administración informará al Comité las decisiones a tomar en los siguientes aspectos:*

- (i) *Cambios de personal de la compañía.*
  - (ii) *Procesos de selección, incluyendo los concursos internos y externos.*
- Con la incorporación a la planta de 65 funcionarios que se encontraban vinculados a la entidad por la modalidad de Outsourcing, se realizó en el mes de mayo un nuevo proceso de reinducción en el cual se resaltaron entre otras los cambios estructurales que ha tenido la entidad y la importancia de actuar por procesos así como por proyectos lo que permitirá ser una entidad competitiva.

## 2. Componente Direccionamiento Estratégico:

### 2.1. Planes Programas y Proyectos

Dentro del plan de acción de CISA para el 2017 se presentan los siguientes proyectos orientados al fortalecimiento y cumplimiento de la misión institucional:



Fuente: Gerencia de Planeación / Plan de Acción 2017

De los proyectos presentados se destacan las siguientes actividades que fueron ejecutadas durante el periodo de enero a mayo de 2017 y que permiten evidenciar el avance en el cumplimiento de los objetivos propuestos tanto a nivel estratégico como administrativo:

- a. **Plan Integral de Compras:** Para este proyecto se resalta el cumplimiento de la meta financiera que para el corte de mayo presento un cumplimiento del 114%, así mismo las actividades de análisis de clientes y visitas de clientes han sido fundamentales para este cumplimiento las cuales a la fecha evidencian un cumplimiento del 30% y 61% respectivamente.
- b. **Nuevas Ofertas de Servicio:** Se resalta en este proyecto la suscripción del Convenio suscrito con la Policía Nacional y CASUR.
- c. **Fortalecimiento Jurídico y Normativo:** Se destaca la presentación ante la Junta Directiva de las recomendaciones del Análisis Comparativo con el Gestor de Corea – KAMCO, para su presentación ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en desarrollo del proyecto de Ley de Activos.
- d. **Gestión de Cartera:** Se resalta en este proyecto el diseño y ejecución de brigadas de recuperación de cartera, esperando obtener ingresos por \$13.545 MM para el cierre del mes de julio de 2017. Así mismo se reconoce la iniciativa de Venta Masiva de cartera representados en saldos de capital por \$78.100 Millones.
- e. **Gestión de Inmuebles:** Es importante anotar que para el periodo evaluado se resalta la actividad de Mejorar los tiempos de alistamiento y saneamiento de inmuebles, a través de la implementación de un plan de choque para movilizar el inventario, lo que ha puesto en comercialización para el cierre del semestre \$53 Mil Millones con esta estrategia. Así mismo la actividad de Segmentación del portafolio de acuerdo los requerimientos de movilización del mercado que finalizó en el mes de marzo de 2017, permitió la implementación de estrategias propias de mercado para cada segmento.
- f. **Posicionamiento:** Se valora para este periodo el “Posicionamiento de marca” liderado por el área de Comunicaciones, como estrategia de recordación tanto de clientes internos como externos, se ha fortalecido su presencia en redes sociales como Facebook (Fan Page), Twitter, YouTube, mejorando la comunicación con el cliente externo y generando canales oportunos y en tiempo real sobre las noticias de mayor relevancia en la que CISA tiene participación o en la cual la entidad es originadora. Así mismo se realizó la contratación de la renovación de identidad corporativa.

## 2.2. Modelo de Operación por Procesos

La gerencia de Recursos en cumplimiento a lo establecido por la Junta Directiva y como apoyo para los procesos definidos en la entidad, ha diseñado y fortaleciendo el esquema de Proyectos para soportar la gestión de la entidad, es así como se han generado para el 2017 entre otros los siguientes:

- a. Proyecto Auditoria de Gestión para la vigencia 2017



- b. Proyecto de Comunicaciones corporativas para la vigencia 2017
- c. Proyecto de Cobro Coactivo
- d. Proyecto FONVIVIENDA
- e. Proyecto ISVIMED
- f. Proyecto INVIAS
- g. Plan de Choque de Comercialización de inmuebles
- h. Plan de Remediación Financiera
- i. Plan de Remediación Tecnológica

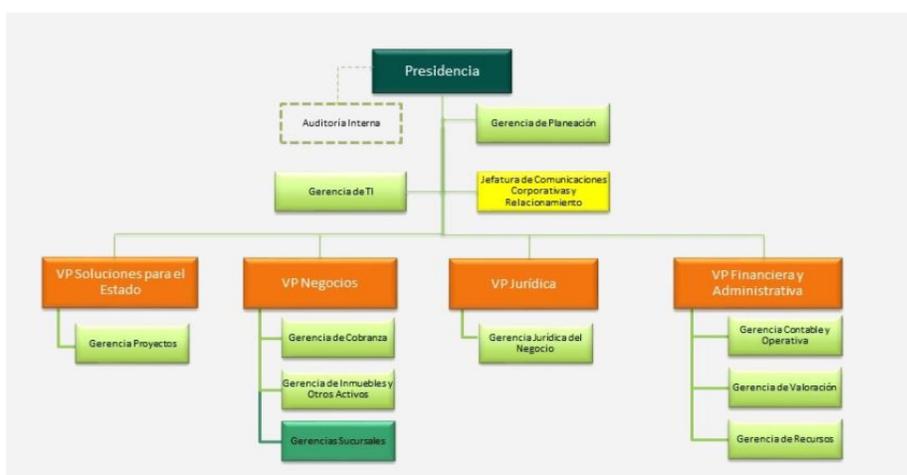
Así mismo el área de Cobro Coactivo de la Vicepresidencia de Negocios en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016, se encuentra fortaleciendo sus procesos y procedimientos frente a la facultad dada para CISA y enmarcándolos dentro del SIG de la entidad.

Misión, Visión y Políticas:

Para el periodo evaluado no se presentaron modificaciones a los pilares corporativos, igualmente están siendo difundidos de manera permanente en la página WEB e Intranet de la Entidad.

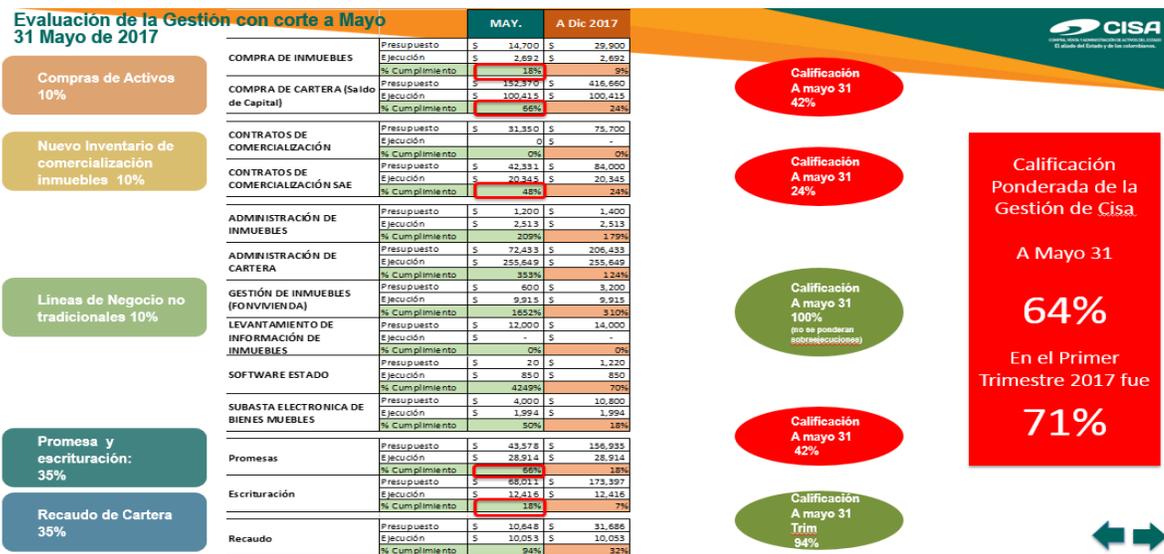
2.3. Estructura Organizacional

CISA cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión por procesos, la cual fue actualizada y publicada de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva en el mes de enero de 2017, resaltando el cambio en la denominación de la Gerencia de Recursos Humanos y Mejoramiento Continuo quien ahora se denominara “Gerencia de Recursos”, así como la identificación de las Gerencias de las Sucursales dependientes de la Vicepresidencia de Negocios.

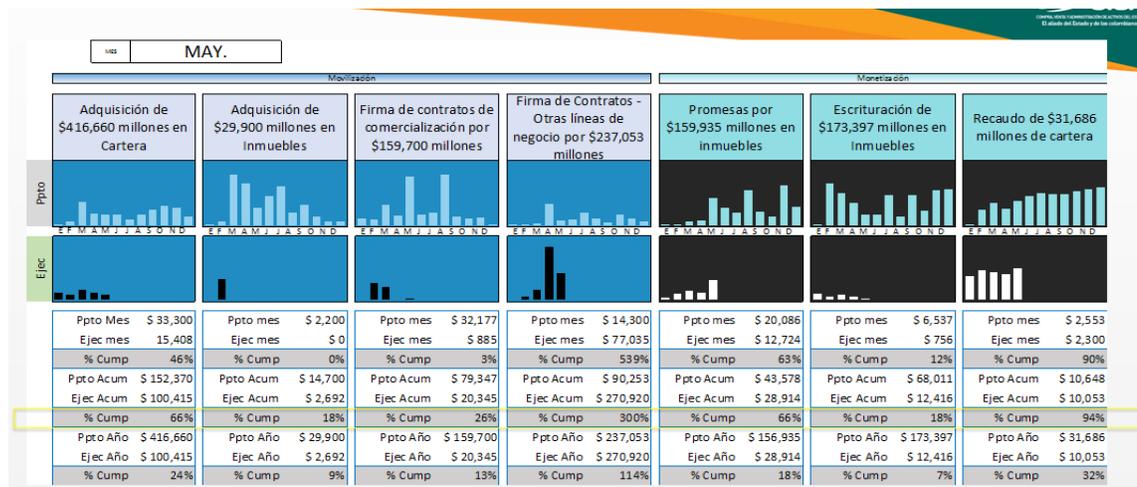


## 2.4. Indicadores:

Para realizar la medición de la gestión, la entidad determino los siguientes indicadores correspondientes a metas financieras, para dar cumplimiento a su Plan estratégico, con corte a mayo de 2017,



De las metas financieras al cierre del mes de mayo demuestran un cumplimiento ponderado del 50%, resaltando el ítem de nuevos negocios que para el periodo presenta un cumplimiento del 114% frente a lo presupuestado, de los criterios anteriores se sostiene el de recaudo de cartera con un 94% de cumplimiento, evidenciando reducción en el mismo, lo que ha generado nuevas estrategias de recaudo para el segundo semestre de 2017.



## 2.5. Políticas de Operación por procesos:

La entidad cuenta con un mapa de procesos actualizado en el 2016, el cual tiene identificados 14 procesos, los cuales para el periodo evaluado realizo la actualización de 32 documentos de diferentes niveles documentales que soportan el Sistema Integrado de Gestión y la operación de los procesos así:

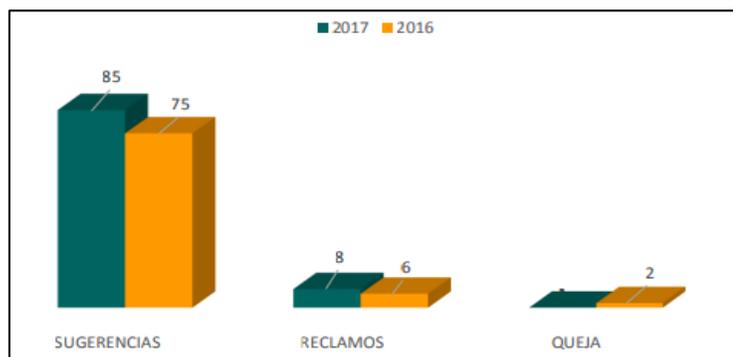
TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD DE MODIFICACIONES	PROCESOS / COD. DOCUMENTO
CARACTERIZACIÓN	6	1. Servicio integral al usuario (2) 2. Legal 3. Jurídica 4. Comunicaciones
MANUALES INTERNOS	4	MN-11 / MN 13 / MN-18 / MN-71
CIRCULAR NORMATIVA	20	1. CN 069 (3) 2. CN 005 (3) 3. CN 024 (2) 4. CN 085 (2) 5. CN 003 / CN 031 / CN 044 / CN 055 / CN 100 / CN 110 / CN 117 / CN 120 / CN 127 - (1)
PROYECTO SAE	2	FORMATOS Y ANEXOS
<b>TOTALES</b>	<b>32</b>	

## 2.6. Sugerencias, Reclamos y Quejas

La mayoría de las sugerencias recibidas de los clientes se orientan hacia los temas relacionados con la gestión de cobranza, brindar facilidades de acceso a los canales virtuales para realizar diversas operaciones con la entidad y agilidad en procesos internos para finalizar sus trámites.

En cuanto a los reclamos, los cuales incluyen las tutelas originadas en atención a derechos de petición de los clientes, después de analizar cada una se determina que la entidad respondió las solicitudes de los clientes oportunamente y de fondo. Las quejas elevadas por los clientes respecto al servicio prestado por algún funcionario de la entidad, fueron atendidas oportunamente

En la siguiente grafica se ve la comparación entre el primer trimestre de 2016 y 2017.



Fuente: Informe de PQRS – 1er Trimestre 2017

### 3. Componente Administración del Riesgo:

En el mes de mayo se oficializó en el Comité de Presidencia la conformación del Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión en CISA, con representación de cada uno de los procesos, teniendo como una de sus funciones, el apoyo y soporte en materia de administración de riesgos, esperando para el segundo semestre de 2017, tener una actualización integral de las matrices de riesgos tanto operativos como de corrupción.

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Avances

### 4. Componente Autoevaluación Institucional:

#### 4.1. Autoevaluación del Control y Gestión

- Dentro de la Auto evaluación la administración de CISA, a través de la conformación de los diferentes Comités, realiza el seguimiento permanente a sus compromisos, definiendo responsables y fechas de cumplimiento, logrando así un control directo y asertivo de su gestión.

### 5. Componente Auditoría Interna:

#### 5.1. Auditoría Interna

- El Programa General de Auditorías Internas de Gestión 2017 primer semestre se viene ejecutando conforme a lo planeado en el cual se han entregado el resultado de las siguientes auditorías:
  - Auditoría interna al proceso de Gestión Integral de Activos - Cartera

Así mismo se remitieron los informes de Ley correspondientes al periodo Evaluado:

- Informe de Seguimiento a los riesgos de la Entidad
- Informe cuatrimestral del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Corte 30 de abril
- Informe al Plan de Mejoramiento con el Archivo General de la Nación
- Informe de Seguimiento al Plan de Desarrollo Administrativo – 1er Trimestre
- Informe de Austeridad del Gasto Publico – 1er Trimestre

### 6. Componente Planes de Mejoramiento

#### 6.1. Planes de Mejoramiento

Para este componente se han suscrito los planes de mejoramiento para:

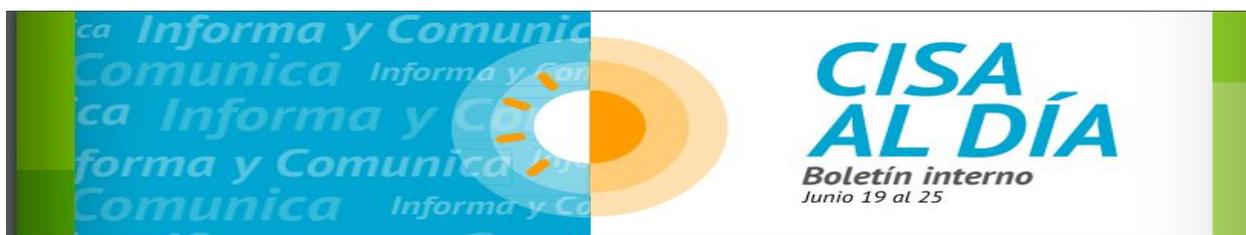
- Auditoria de interna al proceso de Gestión Integral de Activos - Cartera
- Auditoria semestral de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Así mismo se hace seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes de mejoramiento, suscritos con los líderes de los procesos evaluados, verificando su eficiencia y efectividad.

## Eje transversal de Información y Comunicación

### Avances

El área de Comunicaciones Corporativas y su boletín “CISA AL DÍA”, informa semanalmente a todos los funcionarios diferentes temas de interés relacionados con, el cumplimiento de metas, desarrollo y estrategias de gestión interna que permitan el cumplimiento de las mismas, el compromiso de los gerentes y vicepresidentes frente a sus colaboradores y los clientes, así como informa de las diferentes actividades de bienestar que se realizan al interior de la entidad.



Así mismo, el área de comunicaciones ha venido apoyando de manera activa el desarrollo de las funciones de los procesos misionales, a partir de las actividades relacionadas en el Proyecto de Posicionamiento, del cual se resaltan entre otros los siguientes objetivos:

- a. Lograr que las diferentes entidades del Estado vean a CISA como su aliado estratégico e indispensable para la gestión de sus activos.
- b. Que CISA sea reconocida como un aliado estratégico en la gestión de activos públicos y una Entidad seria y confiable en la prestación de sus servicios

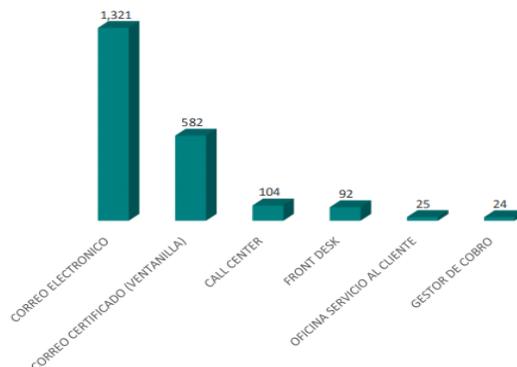
Para el segundo semestre de 2017, se tiene contemplado el lanzamiento de la nueva imagen corporativa de la entidad.

Dentro de los canales de comunicación que tiene CISA, que permiten la interacción con las partes interesadas para el 1er trimestre de 2017 el SIU publico las siguientes cifras de uso y atención de los canales mencionados:

## 6. CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR

El correo electrónico es el medio preferido de los ciudadanos para radicar sus requerimientos, la participación de cada uno de los canales de contacto fue de:

Correo electrónico:	61%
Correo certificado:	27%
Call center:	5%
Front Desk:	4%
Gestor de cobranza:	1%
Oficina Servicio	
Integral al Usuario:	1%



### Estado General del Sistema de Control Interno

1. Se resalta el compromiso de la Alta Dirección, en relación con la conformación del Equipo Operativo y el liderazgo de la Presidente en las actividades desarrolladas con el área de comunicaciones, frente a la socialización y sensibilización encaminadas a fortalecer el Código de Ética, especialmente promoviendo los Valores Institucionales.
2. Es importante resaltar, el compromiso de los líderes de proceso, en relación con el sistema de gestión documental, cumpliendo oportunamente con el Plan de Mejoramiento Archivístico y tomando las decisiones en caminadas a fortalecer todo lo relacionado con el archivo integral de CISA.
3. La entidad cumplió oportunamente con los informes y requerimientos de Ley, los cuales fueron publicados en su página web y dados a conocer tanto al Representante Legal como al Comité Asesor de Junta de Directiva de Auditoría.

### Recomendaciones

1. Se reitera nuevamente el fortalecimiento del componente administración del riesgo al interior de CISA, toda vez que sigue sus elementos siguen mostrando debilidad en los diferentes procesos.

ORIGINAL FIRMADO

**ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ**

Auditor Interno

Proyecto: Mauren Andrea Gonzalez S – Auditor  
 Revisó: Elkin Orlando Angel Muñoz – Auditor Interno CISA