

# CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte agosto 31 de 2012

### 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 2012.

### 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, 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.

Sin embargo, los Valores Corporativos detallados en el *“Código de Buen Gobierno”*, actualmente publicado en la intranet de la Entidad, difieren con los incluidos en el *“Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) CENTRAL*

**DE INVERSIONES S.A”**, publicado el 12 de julio de 2012, por lo que esta Auditoría Interna Configuró una No Conformidad al Sistema Integrado de Gestión. El Plan de acción que da tratamiento a la no conformidad tiene fecha de cierre del 31 de diciembre de 2012.

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 un delegado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Dicho Comité sesionó en el mes de julio del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el seguimiento de los Planes Institucionales al 30 de junio de 2012; el Resumen del Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla, para el periodo abril de 2011 a marzo de 2012, y la Modificación del Plan de Acción del proceso de Auditoría Interna vigencia 2012, en relación a la reprogramación de la Auditoría Interna a la Política efr.

### **Componente Direccionamiento Estratégico**

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, megas y objetivos estratégicos), plan estratégico que aún no ha sido aprobado por la Junta Directiva de CISA.

### **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 el 11 de mayo de 2012.

El Mapa de riesgos de Corrupción de la Entidad, establecido en la Ley 1474 de 2011, fue aprobado por el Comité de Presidencia de la Entidad en su sesión del 30 de abril 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 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 estructura organizacional de CISA, su objeto social, los objetivos corporativos y el Direccionamiento estratégico de la calidad; 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 agosto de la presente vigencia.

En cumplimiento del numeral 2.2 de la Circular Normativa No 120, se practicó el quinto ciclo de auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión de CISA.






De este ejercicio desarrollado en julio del presente año y liderado por el Representante de la Dirección para el SIG, se practicaron 37 auditorías internas al SIG y se configuraron 33 No Conformidades y 96 Oportunidades de Mejora.

### **Componente de Información**

Se han identificado las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los dieciséis 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.

El proceso de Auditoría Interna de manera periódica, verifica el cumplimiento de las normas públicas de austeridad y eficiencia del gasto y las acciones previstas para la lucha contra la corrupción en la entidad; la integridad y veracidad de la información reportada al SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público), al SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de

Gobierno), y a LITIGOB (Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano).

| Entrega de informes a los organismos que regulan y vigilan a la Entidad  |  |
|--|--|
|  Informe trimestral de Austeridad en el Gasto   | 2º trimestre 2012 informado (sin observaciones). |
|  Informe Bimestral de Hallazgos al Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción.   | 3º bimestre 2012 informado (sin observaciones).  |
|  Verificación trimestral de la calidad de la información registrada por CISA  | 2º trimestre 2012 informado (sin observaciones). |
|  Seguimiento semestral al indicador del programa "Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado" (Valor de activos retornados al Colector de Activos Públicos). | Seguimiento a Junio de 2012 (con observaciones)  |
|  Seguimiento semestral a la información registrada en el Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano – LITIGOB   | Seguimiento a Junio de 2012 (con observaciones)  |

Se verificó a satisfacción a junio de 2012, el cumplimiento en CISA de las normas públicas de austeridad y eficiencia del gasto; no se reportaron hallazgos al Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, (hoy Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República), y se verificó a satisfacción la información reportada al SIGEP de los empleados públicos vinculados a la entidad.

Respecto a la verificación realizada a la información reportada a SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno), en cumplimiento de lo señalado en la Circular No 03 de 2004 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se evidenció que lo reportado por CISA al programa, correspondiente al primer semestre de 2012 y relacionado con la información de adquisiciones de cartera e inmuebles gestionados por la entidad, corresponde con los registros verificados por esta Auditoría. Sin embargo, CISA a la fecha de revisión, aún aparecía ante el SISMEG como responsable del indicador "Avance proyecto depuración de la información de contingentes de la Nación", indicador que la entidad no gestiona y del que se ha solicitado el retiro a la entidad que administra el aplicativo.

En cuanto a la verificación efectuada a la información reportada en LITIGOB (Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano), el Proceso de Auditoría Interna certificó que la información reportada por la entidad en

el sistema para los procesos laborales (de funcionamiento) en contra de CISA a junio 30 de 2012, fueron cotejados a satisfacción con los registros que reposan en la entidad. Sin embargo, se evidenció una inconsistencia en uno de ellos en relación con el apoderado que registra la base de datos verificada, ya que no correspondía al que se encontraba designado para ese proceso. Igualmente, se evidenciaron modificaciones en la base de datos registradas por un usuario diferente al administrador del sistema en CISA (para el periodo verificado), y se estableció que el administrador en la entidad del sistema a la fecha de revisión, no contaba con los permisos para acceder a la herramienta; estos permisos fueron obtenidos de manera posterior a la verificación realizada.

### **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 y canales de comunicación utilizados al interior de la Entidad.

A partir del 23 de febrero de 2012, empezó la ejecución del cronograma de actividades de la Rendición de Cuentas de CISA correspondiente a la vigencia 2011. Tal ejercicio comprendía entre otras actividades, la publicación de los contenidos establecidos en la cartilla denominada *“Audiencias Públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”*; la creación de dos foros virtuales, uno de preparación y otro de Audiencia Pública, y la elaboración de un informe final de gestión del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2011.

La conclusión de este ejercicio, fue el cumplimiento de la Entidad de las directrices formuladas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para la rendición de cuentas y los parámetros establecidos en la citada cartilla; no obstante, se evidencia una disminución significativa en la participación ciudadana del último periodo rendido, frente a los ejercicios virtuales anteriores, lo que influyó en la disminución de la calificación del presente ejercicio (2.7 para el año 2010 y 2.6 para el 2011, puntajes de 0 a 3).

Por lo anterior, se formularon dos recomendaciones dirigidas a evaluar el

mecanismo virtual utilizado, y a la articulación de la rendición de cuentas interinstitucionalmente, en desarrollo del documento Conpes 3654 de abril de 2010.

La Entidad facilita la divulgación de la información institucional, mediante la publicación de la información financiera y contractual actualizada de la Entidad; igualmente, CISA promueve la participación ciudadana mediante los siguientes mecanismos:

- La entidad cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso de Servicio al Cliente”, cumpliendo así con lo establecido en el Inciso 1° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Igualmente, las actividades desarrolladas por este proceso se encuentran reguladas a través de la Circular Normativa No 005, en la que se definen los objetivos del proceso, su alcance y responsables, entre otros elementos.
- La entidad da cumplimiento al Inciso 2° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, habilitando a través de su página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co) un link de "servicio al cliente", en el que se agrupan las herramientas y guías a través de las cuales, los clientes pueden obtener información para manifestar sus inquietudes o requerimientos:
  - Sedes de atención: en Bogotá (Dirección General - Sucursal Bogotá) y en sus sucursales ubicadas en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla.
  - Participación ciudadana.
  - Cómo se hace para.
  - Preguntas frecuentes.
  - Ayudas.
  - Cuéntenos su caso.
  - Buzón de sugerencias.
  - Solicitudes, quejas y reclamos.
  - Denuncias de corrupción.
- Igualmente, CISA permite la interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales como twitter y Facebook, líneas de atención telefónica, chat, e-mail y clic al call.

- Central de Inversiones cuenta en su página web, con el link “línea anticorrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea 01-8000-911118.

Sin embargo, en la evaluación realizada por el proceso de Auditoría Interna al proceso de Servicio al Cliente al 30 de junio de 2012, se evidenciaron excepciones en el cumplimiento de los parámetros establecidos para la atención de las solicitudes, reclamos, y derechos de petición, tales como respuestas inoportunas; radicaciones extemporáneas de SQR's en el aplicativo de apoyo (incluyendo tutelas); inactividades significativas en las SQR's atendidas; respuestas y solicitudes no ingresadas en el aplicativo de apoyo; en algunos casos no solucionaron de fondo la solicitudes de los clientes; no se cumplen las políticas internas de cliente oculto, y aún no se han implementado algunos de los postulados establecidos en la ley 1437 de 2011 y vigentes a partir de julio de 2012.

De las citadas excepciones, el proceso de Servicio al Cliente y los demás procesos responsables de la gestión de las SQR's, deben diseñar un plan de mejoramiento que dé tratamiento a cada una de ellas, así como a las acciones correctivas, preventivas y de mejora configuradas en la citada evaluación.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

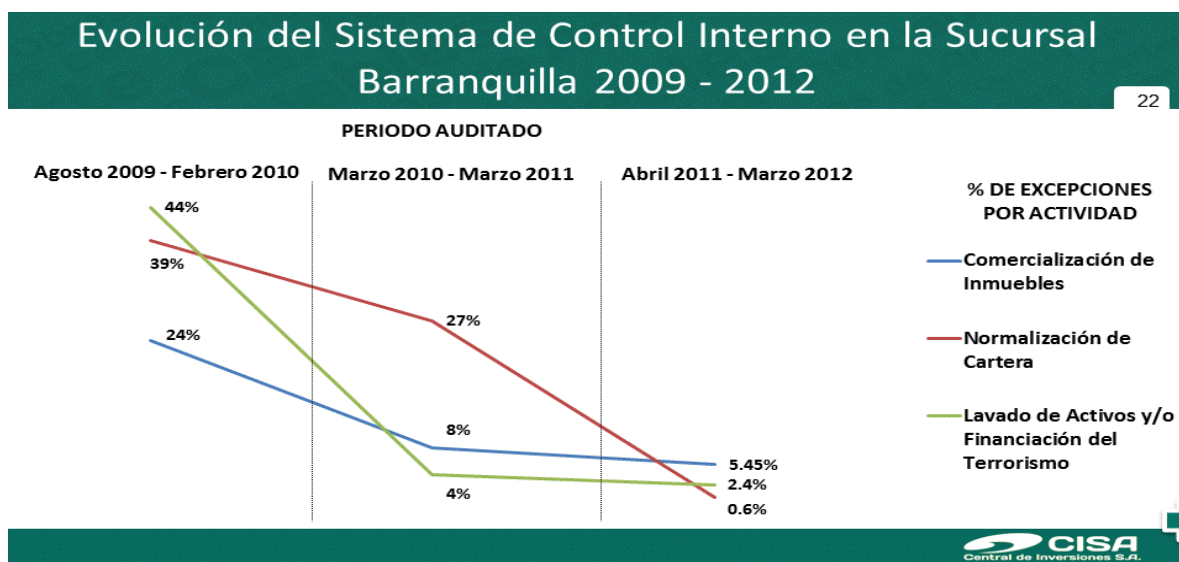
### **Componentes de Autoevaluación y Evaluación Independiente**

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.

De esta labor, durante el periodo informado se realizaron auditorías de gestión a las Sucursales de Barranquilla y Medellín, en las que se evaluó el cumplimiento de las políticas institucionales de los procesos y procedimientos de Comercialización de Inmuebles y Muebles, Normalización de Cartera, Control Social y Participación Ciudadana, Prevención del Lavado

de Activos, y evaluación del cumplimiento de las directrices establecidas para la atención de solicitudes, quejas y reclamos “SQR’S”.

Los resultados de la auditoría practicada a la Sucursal Barranquilla (los de la Sucursal Medellín aún no han sido comunicados), se resume en el siguiente gráfico:



Adicionalmente, en el mes de junio de 2012 se presentaron los resultados del Análisis de variaciones realizado por el Proceso de Auditoría Interna, de las cuentas de gastos de funcionamiento del primer cuatrimestre del año 2012, comparado con el realizado en el mismo periodo del año 2011. Del citado análisis se configuraron tres Oportunidades de Mejora, relacionadas con la causación y registro de hechos económicos en las cuentas contables de bonificaciones (510119), indemnizaciones (510203), y suministros (51111415).





### Componente Planes de Mejoramiento

Comprende los planes diseñados por los líderes de procesos y funcionarios responsables, resultado de las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna; de la misma manera, fruto de los informes de control fiscal elaborados por la Contraloría General de la República, se elabora y suscribe por el representante legal de CISA, un plan de



mejoramiento, plan que al corte del 30 de junio de 2012 se encuentra con todas sus acciones de mejoramiento implementadas.

De los planes de mejoramiento citados, el proceso de Auditoría Interna elabora trimestralmente un seguimiento de su cumplimiento y presenta sus resultados al Comité de Coordinación de Control Interno, junto con el estado de avance de los demás planes diseñados en la Entidad, en desarrollo del artículo 12 de la Ley 87 de 1993. Al 30 de junio de 2012, el estado de cumplimiento y avance de los distintos planes institucionales fue el siguiente:

| Seguimiento a Planes Institucionales  |   |      |
|---|---|------|
|  Plan de Mejoramiento por procesos   | Cumplimiento:   | 100% |
|   | Avance:   | 27%  |
|  Plan de Acción Gobierno en Línea  | Seguimiento a Junio de 2012, presentó excepciones por incumplimientos en el periodo |      |
|  Plan de Acción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Cliente | Seguimiento a Junio de 2012, satisfactorio  |      |
|  Plan de Desarrollo Administrativo (PDA)                                     | Seguimiento a Junio de 2012, presentó excepciones por incumplimientos en el PIC     |      |

El Plan de mejoramiento por Procesos y el Plan de acción de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y atención al Cliente, presentaron un cumplimiento y avance satisfactorios al 30 de junio de 2012.

- No obstante, respecto al Plan de Acción del Programa de Gobierno en Línea (GEL) de la entidad, se evidenció que presentaba a la fecha de corte, tres actividades sin realizarse y tres cumplidas extemporáneamente, de seis actividades previstas internamente para el trimestre abril-junio de 2012. Lo anterior en opinión de esta Auditoría, denota deficiencias en el seguimiento de dicho plan por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y seguimiento.

Igualmente, tales excepciones pudieron ser evidenciadas y tratadas a través del seguimiento que el Comité Gel y Antitrámites de la entidad, debe realizar al Plan de Acción de Gel diseñado por CISA; sin embargo,

durante el primer semestre del año este Comité no sesionó, pese a que su periodicidad se encuentra definida internamente de manera mensual. El 3 de agosto se realizó la primera sesión de este Comité en el año 2012.

- Para el caso del seguimiento a las actividades a cargo de la entidad del Plan de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda, en cumplimiento del artículo 15 del Decreto 3622 de 2005, el proceso de Auditoría Interna verificó el reporte realizado por la entidad correspondiente al segundo trimestre del año 2012. Las observaciones evidenciadas en el desarrollo del mismo, se relacionaron con el cumplimiento parcial en el trimestre (87%), de las actividades previstas internamente para el periodo, respecto a la estrategia “Fortalecer la gestión ética en el sector hacienda para el buen servicio público, como parte fundamental del Plan Nacional de Formación y Capacitación”.

Igualmente, en la estrategia “Incluir en el PIC de cada entidad la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias laborales”, la entidad reportó al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el 100 % de avance trimestral, pese a que el avance obtenido por CISA fue del 67%, toda vez que tres de las capacitaciones incluidas en el cronograma de actividades, no fueron desarrolladas en el periodo evaluado; estas actividades fueron reprogramadas posteriormente.

## **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 y a su Comité de Coordinación de Control Interno.

## RECOMENDACIONES

Se reitera la necesidad de que los Vicepresidentes y responsables de las acciones de mejoramiento, de tratamiento o de acción, diseñadas y contenidas en los Planes Institucionales, realicen seguimiento oportuno, permanente e integral a cada una de ellas, evitando de esta manera que se presenten incumplimientos que afecten el desarrollo de los planes que se reportan a diferentes instancias administrativas y de control, como se evidenció en el periodo en evaluación frente al cumplimiento del Plan de Acción de Gobierno en Línea (GEL) y del Plan Institucional de Capacitación (PIC), este último, hace parte de las metas del Plan de Desarrollo Administrativo de la entidad.

En caso de presentarse dificultades en su ejecución, es necesario que informen oportunamente de tales eventualidades, atendiendo para ello los requisitos y procedimientos establecidos por los órganos de control o dependencias administrativas encargadas de su seguimiento. Igualmente, es importante que los responsables de las distintas acciones contenidas en los planes, conserven evidencia del desarrollo y ejecución de tales actividades, que permitan validar su cumplimiento oportuno e integral. Todo lo anterior, en concordancia con el Memorando de Presidencia de CISA No 002-2012 del 18 de enero de 2012.

De otra parte, es necesario que la información que se reporte de manera periódica a las diferentes entidades públicas, sea validada de manera suficiente e integral por las dependencias y funcionarios responsables de su reporte, toda vez que en el periodo evaluado se evidenciaron excepciones originadas en procesos de validación deficientes (PDA-Plan de Desarrollo Administrativo y LITIGOB- Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano).

En cuanto a la gestión que desarrolla actualmente el proceso de Servicio al Cliente de CISA, conforme a los resultados obtenidos en la evaluación de ese proceso para el periodo enero-junio de 2012, es necesario que se evalúen las excepciones que el proceso de Auditoría Interna detalló en el informe de respectivo, con el propósito que se dé tratamiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora configuradas allí, así como el atender las

recomendaciones formuladas y orientadas a mejorar el procedimiento actual, observando para ello la normatividad interna y externa que regula la atención al usuario, así como las mejores prácticas existentes para ese ejercicio.