

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte diciembre de 2014

INTRODUCCIÓN.

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

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

Módulo de Control de 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 2013.

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 2014.

Componente de Direccionamiento Estratégico

Elemento Planes, Programas y Proyectos.

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.

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

El Plan Anticorrupción al 30 de septiembre de 2014 presentaba un cumplimiento del 96% y un avance del 67%.

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 septiembre del año 2014.

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 enero del año 2014, para efectos de incluir el anexo denominado “Instructivo para la Gestión de Riesgos para Activos de Información”.

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 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 un 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

Como cuarta etapa de la gestión del riesgo en CISA 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.

Elemento de Valoración del Riesgo

La valoración del riesgo en CISA se encuentra establecida como quinta etapa de 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 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 que es el Jefe de Control Interno de esa entidad.

Dicho Comité sesionó en los meses de septiembre y noviembre del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el seguimiento a los Planes Institucionales con corte al 30 de junio de 2014 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República; Plan de mejoramiento por Procesos; ACPM's configuradas por Auditoría Interna; Plan Anticorrupción; Plan de Acción y Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana), y al 30 de septiembre de 2014 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República; ACPM's configuradas por Auditoría Interna y Plan Anticorrupción).

Igualmente se presentaron los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo julio de 2013 a marzo de 2014, y los obtenidos en la Auditoría de gestión practicada a la Sucursal Cali para el periodo enero de 2013 a junio de 2014; los resultados de la Auditoría de Gestión practicada al Proceso de Soluciones para el Estado de la vigencia 2013 y los obtenidos en la Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio Integral al Usuario del primer semestre de 2014.

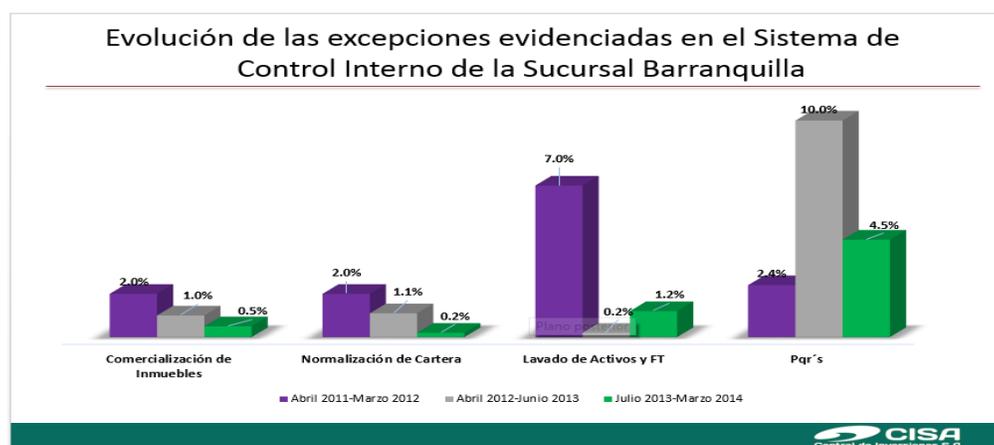
Componente y elemento de Auditoría Interna

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 2014 se presentó en el Comité de Coordinación de Control Interno en su sesión No 65 del 21 de enero de 2014. Los resultados de las auditorías practicadas fueron los siguientes:

Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo 1° de julio de 2013 al 31 de marzo de 2014.

En el periodo en evaluación, se presentaron los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo 1° de julio de 2013 al 31 de marzo de 2014.

Se evidenció que la Sucursal en el periodo citado presentó una disminución en el nivel de excepciones del periodo auditado frente a los tres periodos anteriores para los procesos de Comercialización de Inmuebles, Normalización de Cartera y Servicio Integral al Usuario; de otra parte, se evidenció un leve incremento en el nivel de excepciones en el cumplimiento en las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo. Los resultados comparativos con las auditorías previas, fueron los siguientes:



Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla (periodo julio de 2013 a marzo de 2014.)

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

Las excepciones evidenciadas en el Sistema de Control Interno del proceso de **Comercialización de Inmuebles**, corresponden al **0.5%**, porcentaje que disminuyó frente al registrado en la auditoría realizada para el periodo 1º de abril de 2012 y el 30 de junio de 2013 (**1.0%**).

En relación con el proceso de **Normalización de Cartera**, la Sucursal presentó una disminución de excepciones evidenciadas en su Sistema de Control Interno en el periodo auditado, al alcanzar un **0.2%** comparado con el obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de abril de 2012 y el 30 de junio de 2013 (**1.1%**).

El nivel de excepciones en el cumplimiento de las políticas de Prevención del **Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo** aumentó al **1.2%** en el periodo auditado, ya que para el periodo 1º de abril de 2012 y el 30 de junio de 2013 alcanzó un **0.2%**.



Los casos más relevantes en la auditoría a la Comercialización de Inmuebles de la Sucursal fueron los siguientes: en un caso el valor del avalúo en la ficha de análisis se realizó por un valor diferente al avalúo por error de digitación, arrojando una diferencia de 450.000; el otro caso corresponde a que en la promesa de compraventa de un inmueble no se registró la fecha de suscripción, por lo que se configuró una No Conformidad al no cumplir dicha promesa con los requisitos que se estipulan en la Circular Normativa No 69, aparte de ser esta fecha referencia para otras cláusulas de la promesa de compraventa.

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

Criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% de Incumplimiento
El valor del avalúo en la ficha de análisis se realizó por un valor diferente al avalúo por un error de digitación (valor avalúo \$345.497.020 y valor digitado en ficha \$345.947.020), diferencia \$450.000.	17873	1	6.67%
En el aplicativo Olympus aparece aprobado por Comité de Presidencia pero según la carta de aprobación remitida al cliente el 22 de agosto de 2013, fue aprobado en el comité de vicepresidencia VPI 43 del 21 de agosto de 2013.	16842	1	6.67%
Sobre de radicación de la oferta que no contiene la información establecida en la Circular Normativa 069	17685-16886	2	13.33%
La promesa de compraventa del inmueble no registra la fecha de suscripción, por lo que se configura una No conformidad ya que el documento no cumple con los requisitos establecidos en el Anexo 19 de la Circular Normativa No 69. Lo anterior, ya que la fecha de suscripción de la promesa es referencia para el parágrafo de la cláusula tercera ¹ y la cláusula cuarta y su parágrafo	17685	1	6.67%
Total			0.5%



Acciones correctivas, preventivas o de mejora configuradas

Proceso de Comercialización de Inmuebles.

- ❖ Se configura una No Conformidad al proceso de Comercialización de Inmuebles, relacionada con el diligenciamiento de la promesa de compra venta del inmueble 17685, ya que el documento citado no registra la fecha de suscripción, elemento incluido en el Anexo No 19 de la Circular Normativa No 69. Igualmente, esta fecha es referencia para el clausulado de la promesa relacionado con la responsabilidad que asume el promitente comprador desde la suscripción de la promesa de compraventa, sobre las consecuencias de posibles cambios en la reglamentación relacionada con el uso y destinación del suelo, entre otras.

En cuanto a la auditoría practicada al proceso de Normalización de Cartera en la Sucursal, se evidenció una disminución de excepciones; sin embargo dentro de las excepciones evidenciadas se resalta que en cinco casos no se obtuvo la autorización de consulta y reporte en centrales de riesgo suscrita por el cliente y/o no se solicitó su autorización telefónicamente.

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

Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	526	5.815.926.021

Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	271	4.806.333.531	52%	83%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	68	461.918.709	30%	28%
Obligaciones menores a 5 millones	66	136.897.670	11%	9%
Total Selección	265	4.196.385.538	26%	54%

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

Observación	Obligación	Cantidad	%
No se evidencia el anexo N° 41 para las obligaciones del FNG	10614000831	1	0.37%
La fecha del comité indicada en la comunicación del cliente difiere de la fecha registrada en el acta física	11401006802-11401000645-11401008989-11401008757-11401008605	5	N/A
Obligación aprobada en brigada de cartera especial (oct-dic 2013) donde no se incorporaron los documentos en el aplicativo (subsanao dentro del ejercicio auditor)	11401011834	1	0.37%
La autorización de consulta y reporte en centrales de riesgo no se encuentra firmada por el cliente y/o no se solicitó la autorización telefónicamente	11401003028-11401003018-11401006035-11401001041-11401005664	5	1.87%
No se evidenció la ficha original de la negociación para la ratificación, criterio establecido en el numeral 5.10.1 de la circular normativa 100	560020745-11401000748	2	0.74%
TOTAL			0.2%

Los hallazgos representativos relacionados con el cumplimiento de las políticas internas para la prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo correspondieron a ocho casos en los que la declaración de origen de fondos no se encontraba firmada por el cliente, y en un caso la consulta de World Check se encontraba con fecha posterior a la fecha de la comunicación de la aprobación enviada al cliente.

Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para la Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo			
Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 286			
Comercialización de Inmuebles			
Sin observaciones			
Normalización de Cartera			
Observación	Obligación	Cantidad	% de Excepciones
La declaración de origen de fondos no se encontraba firmada por el cliente	11401003018-11401006035-11401001041--11401005664-11401011817-11401005626-11401009328-10817000147	8	0.01%
La declaración de origen de fondos se encuentra sin diligenciar	11401000641	1	0.01%
La consulta World Check se encuentra con fecha posterior a la fecha de la comunicación de la aprobación enviada al cliente (preaprobado)	01010003488	1	0.01%
TOTAL EXCEPCIONES CARTERA E INMUEBLES			1.2%



Los pagos administrativos de los inmuebles del inventario a cargo de la sucursal y correspondientes a intereses de mora evidenciados en la sucursal, alcanzaron la suma de \$761.068.

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

Una vez verificados los pagos administrativos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Barranquilla en el periodo de evaluación (1° de junio de 2013 a 31 de marzo de 2014), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales ascendieron a \$761.068

ID	Fecha a Nombre de CISA	Concepto	Periodo facturado	Valor	Intereses	Valor Girado
18902	15-jul-07	ACUEDUCTO	jun-13	192,261	644	192,885
8697	26-ago-08	ENERGIA	4-jul-13 al 3-ago-13	150,100	1,190	151,290
8697	26-ago-08	ENERGIA	26-jul-13 al 9-ago-13	69,064	194	69,258
18987	19-oct-11	ENERGIA	21-jun-13 al 18-ago-13	60,001	7,809	67,810
16973	24-ago-11	PRELIAL	2013	9,548,000	677,014	10,225,014
8697	26-ago-08	ENERGIA	ago-13	150,986	1,814	152,800
8697	26-ago-08	ENERGIA	ago-13	296	296	69,838
8697	26-ago-08	ENERGIA	sep-13	150,535	1,865	152,400
8697	26-ago-08	ENERGIA	sep-13	68,687	323	69,010
18987	19-oct-11	ENERGIA	sep-13	30,002	628	30,630
8697	21-jul-08	PRELIAL	2012	54,987	30,744	125,731
18829	10-dic-12	ENERGIA	oct-13	69,026	4,774	73,800
18902	15-jul-07	ACUEDUCTO	dic-13	120,480	182	120,662
8697	26-ago-08	ACUEDUCTO	ene-14	36,802	558	37,360
8697	21-jul-08	ENERGIA	nov-13	27,616	22,354	50,270
8697	26-ago-08	ENERGIA	dic-13	68,149	841	68,990
8697	26-ago-08	ENERGIA	dic-13	150,049	6,371	156,420
18902	15-jul-07	ACUEDUCTO		99,402	178	99,580
8697	21-jul-08	ENERGIA	dic-13	133,614	586	134,200
8697	26-ago-08	ENERGIA	ene-14	149,873	1,383	151,256
8697	26-ago-08	ENERGIA	ene-14	68,979	301	69,280
8697	26-ago-08	ENERGIA	feb-14	149,873	1,178	152,051
8697	26-ago-08	ENERGIA	feb-14	69,418	462	69,880
TOTAL				11,618,475	761,068	12,379,543



En cuanto a los resultados obtenidos en la verificación de las políticas internas del proceso de Servicio Integral al Usuario, el hallazgo más representativo correspondió a que la respuesta emitida al cliente no se encontraba asociada en el aplicativo de apoyo (evidenciado en nueve casos), por lo que se dificulta realizar la evaluación de dichas solicitudes ya que no se tiene la información completa de la gestión realizada por la entidad frente a la atención de las Pqr's.

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

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidas en la Circular Normativa No 005; sin embargo se evidenciaron las siguientes excepciones que se detallan a continuación:

Observación	Número de PQR's	%
En 9 casos de 66 no se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo	NUPQR-2014-01036	14%
	NUPQR-2014-00821	
	NUPQR-2014-01082	
	NUPQR-2014-01626	
	NUPQR-2014-01767	
	50393	
	50801	
	51088	
	53138	
En 2 casos de 66 la respuesta dada al cliente excedió el tiempo establecido en la Circular Normativa 005.	NUPQR-2014-00806 NUPQR-2014-01401	3%
En uno de los casos se evidenció que la fecha de remisión de la respuesta al cliente es anterior a la radicación de la solicitud.	NUPQR-2014-01033	1%
TOTAL		4.5%

En cuanto a las políticas de manejo del disponible en la Sucursal y de Control Social no se evidenciaron excepciones.

Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla (periodo julio de 2013 a marzo de 2014.)

Cumplimiento de políticas de manejo del disponible.

En el inventario de la caja fuerte y el arqueo de caja menor realizados en la Sucursal el día 27 de mayo de 2014, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Barranquilla.

Cumplimiento de políticas de Control Social.

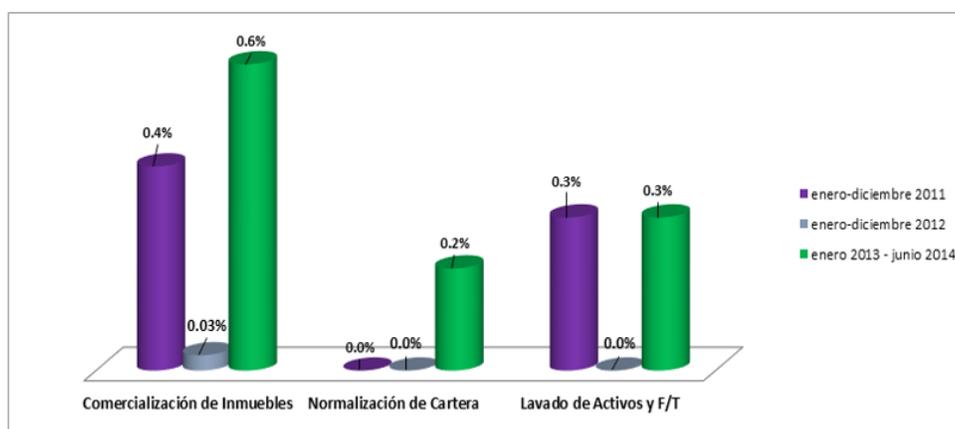
Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social, correspondientes a la publicación de la información financiera, contractual y de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali para el periodo 1º de enero de 2013 a junio 30 de 2014.

Igualmente en el periodo evaluado, se presentaron los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali para el periodo enero de 2013 a junio de 2014.

Se evidenció un leve incremento en el nivel de excepciones del periodo auditado frente a los dos periodos anteriores para los procesos de Comercialización de Inmuebles, Normalización de Cartera y en las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo; sin embargo, el periodo auditado en la Sucursal Cali fue de año y medio, mientras que los periodos previos fueron de un año por lo que esta es una de las razones por las cuales se evidenciaron los ligeros incrementos en el porcentaje de excepciones. Los resultados comparativos con las auditorías previas fueron los siguientes:

Evolución de las excepciones evidenciadas en el Sistema de Control Interno de la Sucursal Cali.



Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali (periodo enero de 2013 a junio de 2014)

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

Las excepciones evidenciadas en el Sistema de Control Interno del proceso de **Comercialización de Inmuebles**, corresponden al **0.6%**, porcentaje que incrementó frente al registrado en la auditoría realizada para el periodo enero-diciembre de 2012 (**0.03%**).

En relación con el proceso de **Normalización de Cartera**, la Sucursal presentó un incremento de excepciones evidenciadas en su Sistema de Control Interno en el periodo auditado, al alcanzar un **0.2%** comparado con el obtenido en la auditoría realizada para el periodo enero-diciembre de 2012, donde no se evidenciaron excepciones (**0.0%**).

El nivel de excepciones en el cumplimiento de las políticas de Prevención del **Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo** aumentó al **0.3%** en el periodo auditado, ya que para el periodo enero-diciembre de 2012, donde no se evidenciaron excepciones **0.0%**.



La excepción más relevante en la evaluación a la Comercialización de Inmuebles de la Sucursal, correspondió a un caso donde se evidenció que la cédula registrada en la promesa de compraventa del Representante Legal de la Alcaldía de Jamundí, no coincide con el número que aparece en la fotocopia de la cédula; a continuación se presenta la respuesta dada por la Gerencia de la Sucursal.

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

Criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% de Incumplimiento
Firma de la promesa de compraventa por fuera del plazo establecido en el numeral 4.3.5 de la Circular Normativa 69 (cinco días hábiles a la entrega de la carta de aprobación de la oferta).	16966;17920;17836	3	7%
Sobre de radicación de la oferta que no contenía toda la información establecida en la Circular Normativa No 069 (dirección del inmueble).	(17764-17765-17770); (17761-17762-17763-17766-17767-17768-17769-17770-17771-17772-17773-17774-17775-17776); 17408; 17853; 17444; 16966; 17067; (17708-17709); 17919.	9	20%
La fecha de acta de apertura de urna es 25 de julio de 2013, pero una de las ofertas registradas allí es de fecha 26 de julio de 2013 (ID 17764-17765)	N/A	1	2%
La cédula de ciudadanía registrada en la promesa de compraventa del señor Jhon Fredy Pimentel Murillo, Representante Legal del Municipio de Jamundí, cuya firma fue autenticada en la notaría única de ese municipio, no coincide con la evidenciada en la fotocopia aportada, ya que se registró en la promesa la cédula 16.465.475 y la cédula según fotocopia es 16.829.467	17408	1	2%
La carta de respuesta al cliente de la oferta manifiesta que la oferta radicada el 15 de octubre de 2013, se ajusta a las políticas de comercialización de la ETB, sin embargo la propuesta aprobada fue recibida el 18 de diciembre de 2013	17853	1	2%
El año registrado en las tres ofertas incluidas en el anexo 2 se encuentra errado, puesto que se diligenció el año 2012 y el real es 2013	17441	1	2%
No se evidenció el anexo 2, Formato registro de apertura de urna, de la oferta del inmueble	17836	1	2%
Total			0.60%



**Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali
(periodo enero de 2013 a junio de 2014)**

COMENTARIOS DE LA GERENCIA DE LA SUCURSAL CALI

“Revisado el caso se observa que en la parte inicial de la promesa, la cual describe las partes, calidad en la que actúan y poder con el que cuentan, se incluyó correctamente la cédula de ciudadanía del Representante Legal del Municipio de Jamundí (en el hallazgo se habla de Municipio de Itagüí), no obstante se observa efectivamente error en el acápite de firmas. Sin embargo y dado que el documento fue presentado ante la Notaria, existe constancia y Fe Pública de quien lo suscribe. Además el documento fue debidamente autenticado, para lo cual el Señor Pimentel debió haber presentado su cédula, minimizando cualquier riesgo para la Compañía.”



En el proceso de Normalización de Cartera se evidenció un leve incremento en el nivel de excepciones; dentro de las excepciones evidenciadas se resalta que en doce (12) casos no se evidenció el anexo acuerdo de pago para las obligaciones del Fondo Nacional de Garantías, sobre el que la Sucursal manifestó que la Gerencia de Saneamiento de Activos emitió un concepto sobre la inoperancia de dicho documento, por lo que busca sea eliminado como anexo de la Circular Normativa No 100.

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

Observación	Cédula del cliente	Cantidad	%
No se evidencia el anexo acuerdo de pago para las obligaciones del FNG	13011018-16514706- 10385300-16715097- 16715097-805030737- 36990316-94491952- 59674689-27479536- 14894820-16503037	12	0.23%
La fecha del comité indicada en la comunicación del cliente, difiere de la fecha registrada en el aplicativo, excepciones a cargo de la Vicepresidencia de Normalización de Activos, actualmente subsanado.	76326956-16826097- 16287828-817005980- 76329033-79600528- 16838799-36751363	8	N/A
TOTAL			0.20%



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

COMENTARIOS DE LA GERENCIA DE LA SUCURSAL CALI

“La Gerencia de Saneamiento de Activos emitió un concepto sobre la inoperancia de este anexo y se buscará sea eliminado a través de implementación de acción de mejora”.



En cuanto a los hallazgos relacionados con el cumplimiento de las políticas internas para la Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, el hallazgo evidenciado corresponde a que la declaración de origen de fondos no se encontraba diligenciada completamente al no contar con el número de identificación del cliente para dos casos.

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

Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 257

Observación	Cantidad	%	Cliente/ ID inmueble
Declaración de origen de fondos sin diligenciar completamente (sin número de cédula del cliente).	2	0.8	12693-12694
Total		0.3	



En los pagos administrativos de los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal, se evidenciaron intereses de mora por \$92.525, imputables en su mayoría a proindivisos sobre los que CISA no tiene participación mayoritaria.

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

Una vez verificados los pagos administrativos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Cali en el periodo de evaluación (1° de enero de 2013 al 31 de junio de 2014), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales ascendieron a \$92.525

ID	Fecha a Nombre de CISA	Concepto	Valor	Intereses	Valor Girado
16968	15-s ep-11	FREDIAL	5,862,873	85,141	5,948,014
12696	03-feb-10	FREDIAL	57,206	4,395	61,601
17946	23-jul-13	ASEO	47,256	111	47,367
17770	18-abr-13	ACUEDUCTO	66,825	283	67,108
17889	22-nov-13	ACUEDUCTO	22,640	65	22,705
17896	22-nov-13	ASEO	14,937	10	14,947
17898	22-nov-13	ASEO	47,778	85	47,863
17920	22-nov-13	ASEO	47,798	85	47,883
17926	22-nov-13	ASEO	47,982	149	48,131
17894	22-nov-13	ENERGIA	11,143	2,153	13,296
17926	22-nov-13	ASEO	10,482	10	10,492
17946	23-jul-13	ENERGIA	49,066	24	49,090
17919	22-nov-13	ACUEDUCTO	16,761	14	16,775
TOTAL			6,302,747	92,525	6,395,272



En cuanto a las políticas de manejo del disponible en la Sucursal y de Control Social no se evidenciaron excepciones.

Informe de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali (1° de enero de 2013 al 31 de junio de 2014.)

Cumplimiento de políticas de manejo del disponible.

En el inventario de la caja fuerte y el arqueo de caja menor realizados en la Sucursal el día 11 de agosto de 2014, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Cali.

Cumplimiento de las políticas públicas de Control Social.

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social, correspondientes a la publicación de la información financiera, contractual y de Atención al Ciudadano de la Entidad.



Auditoría de Gestión al Proceso de Soluciones para el Estado de la vigencia 2013

En el periodo auditado se practicó la Auditoría de Gestión al Proceso de Soluciones para el Estado de la vigencia 2013, donde se verificó el cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados e incorporados en la Circular Normativa No 123. De ese ejercicio se configuró una oportunidad de mejora relacionada con la actualización de la mencionada Circular Normativa.

Alcance

El alcance incluyó la evaluación de los servicios de administración, comercialización de activos, arrendamiento de software y demás servicios para el apoyo a la gestión de las Entidades del Estado (41 contratos y 37 actas de incorporación realizadas).

Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Soluciones para el Estado.

Criterio Verificado	Cantidad	% de Incumplimiento
Ficha técnica de análisis de cliente.	28	36%
Concepto de viabilidad del negocio técnico no mayor a 2 días hábiles	29	37%
Concepto de viabilidad del negocio comercial no mayor a 2 días hábiles	29	37%
Concepto de viabilidad del negocio administrativo no mayor a 2 días hábiles	33	42%
Solicitud de nuevo plazo a Vicepresidencia para el concepto correspondiente de viabilidad del negocio (si es el caso)	29	37%
Concepto de viabilidad jurídica frente al marco legal de CISA mediante correo y/o memorando interno no mayor a 5 días hábiles	13	17%
Concepto de viabilidad operativa a cargo de la Vicepresidencia Financiera que contenga concepto tecnológico y operativo mediante correo y/o memorando interno no mayor a 2 días hábiles	61	78%
Comunicación al cliente para obtener del cliente las bases de datos y/o documentos de los productos para valorar.	22	28%
El responsable de valoración solicita el tiempo aproximado para realizar la valoración, cuenta con 2 días hábiles	33	42%
Remitir el análisis de viabilidad financiera, a la Gerencia de Nuevos Negocios a más tardar en cinco días hábiles después de recibido el correo electrónico de solicitud de viabilidad	30	38%
Comunicación al cliente de la oferta incluyendo término de vigencia de aceptación de la oferta de negocio con la entidad que se está negociando.	20	26%
Documento de requisitos tributarios y contables.	38	49%
Total	365	27%

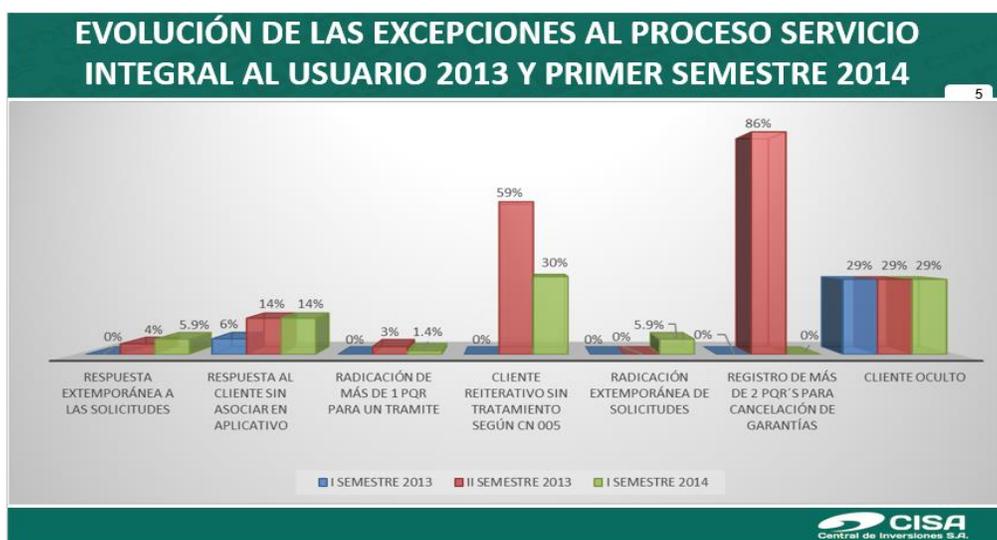
Oportunidad de Mejora a la Circular Normativa No 123.

Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Soluciones para el Estado, relacionada con la necesidad de actualizar y ajustar la Circular Normativa No 123 "Políticas y Procedimientos para el Proceso de Soluciones para el Estado", a la dinámica de las negociaciones adelantadas por CISA. Lo anterior, ya que los procedimientos y actividades actualmente establecidas en la mencionada circular y relacionadas con las excepciones detalladas en el informe, no se ajustan ni se adecúan exactamente a la operatividad de las negociaciones adelantadas con las diferentes entidades, en desarrollo de las líneas de negocio de la Entidad.

Auditoría de Gestión al Proceso de Servicio Integral al Usuario del primer semestre de 2014

Conforme a lo establecido en las leyes 1437 y 1474 de 2011, se verificó el Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio Integral al Usuario del primer semestre de 2014, determinándose que los resultados obtenidos en su mayoría corresponden a hallazgos informados en las evaluaciones anteriores; en el caso de cliente oculto se presenta el mismo nivel de excepciones en tres periodos consecutivos, a pesar que no corresponden a las mismas excepciones.

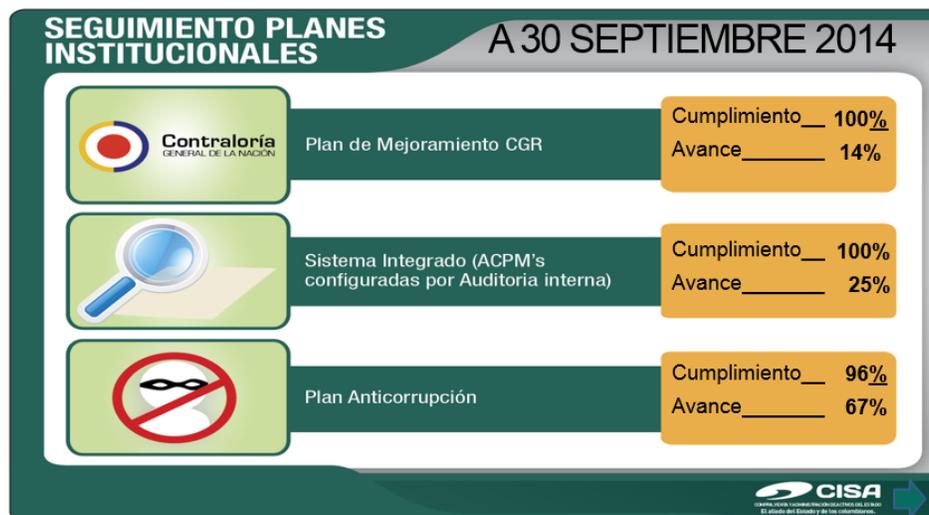
Otro de los hallazgos evidenciados corresponde a que la respuesta emitida al cliente no se asocia en el aplicativo, excepción que se presentó en dos periodos consecutivos; también existió un leve incremento del hallazgo correspondiente a la extemporaneidad en dar respuesta al cliente, al igual con la radicación extemporánea de las solicitudes.



Componente Planes de Mejoramiento

Elemento Plan de Mejoramiento

Al corte del 30 de junio y 3 de septiembre de 2014, se presentaron los seguimientos a los distintos planes institucionales detallados a continuación:



Eje de Comunicación e Información

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.

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.

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, un menú denominado “Servicio Integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.

- Central de Inversiones cuenta en su página web, con el submenú “Denuncie la corrupción”, en el que los diferentes usuarios pueden denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

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

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

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, al Comité de Coordinación de Control Interno, y al Comité Financiero y de Riesgos de la Junta Directiva.

RECOMENDACIONES

Se formularon las siguientes recomendaciones frente a los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla para el periodo comprendido entre el 1° de julio de 2013 al 31 de marzo de 2014:

“Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles”

En un caso, la promesa de compraventa del inmueble no registra la fecha de suscripción, por lo que se configuró una no conformidad ya que el documento no cumple con los requisitos establecidos en el Anexo 19 de la Circular Normativa No 69. Lo anterior, ya que la fecha de suscripción de la promesa es referencia para el parágrafo de la cláusula tercera y la cláusula cuarta y su parágrafo segundo.

“Cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), en la Sucursal Barranquilla”

Hacer firmar en todas las operaciones de Normalización de Cartera la declaración de origen de fondos, tal y como se establece en la normatividad interna, en especial en las Circulares No 71 y 100.

“Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla”

Se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro, se cancelaron recargos e intereses de mora que ascendieron a \$761.068, lo que ya es un hallazgo reiterativo evidenciado en la dependencia auditada. Es necesario optimizar la gestión administrativa de los inmuebles de la Sucursal Barranquilla, para evitar el pago de intereses moratorios o sanciones.

Las siguientes son las recomendaciones que se formularon a la administración de CISA conforme a los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali para el periodo enero de 2013 a junio de 2014:

“Proceso de Comercialización de Inmuebles”

Es necesario que los documentos que son dirigidos a los clientes en los que se informa de las decisiones institucionales, así como los demás que contienen información relacionada con el trámite de las operaciones gestionadas, sean congruentes con los demás registros del negocio evitando discrepancias presentes o futuras en los términos de las negociaciones, o en los soportes documentales de las aprobaciones.

“Cumplimiento de las políticas internas y públicas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali”

Es necesario que el Proceso de Servicio Integral al Usuario, se asegure que las instrucciones impartidas a las diferentes dependencias de la entidad y responsables de recibir y radicar Pqr's, han sido atendidas por la totalidad de los usuarios con el propósito de evitar errores de interpretación en los procedimientos o clasificaciones como los detallados en el informe respectivo.

De la Auditoría de Gestión practicada al Proceso de Soluciones para el Estado de la vigencia 2013, donde se verificó el cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados e incorporados en la Circular Normativa No 123, se configuró una oportunidad de mejora relacionada con la actualización de la mencionada Circular Normativa, así:

Oportunidad de Mejora a la Circular Normativa No 123.

Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Soluciones para el Estado, relacionada con la necesidad de actualizar y ajustar la Circular Normativa No 123 “Políticas y Procedimientos para el Proceso de Soluciones para el Estado”, a la dinámica de las negociaciones adelantadas por CISA. Lo anterior, ya que los procedimientos y actividades actualmente establecidas en la mencionada circular y relacionadas con las excepciones detalladas en el informe, no se ajustan ni se adecúan exactamente a la operatividad de las negociaciones adelantadas con las diferentes entidades, en desarrollo de las líneas de negocio de la Entidad.

Conforme a lo establecido en las leyes 1437 y 1474 de 2011, se verificó el Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio Integral al Usuario del

primer semestre de 2014, determinándose que los resultados obtenidos en su mayoría corresponden a hallazgos informados en las evaluaciones anteriores.

De este ejercicio de auditoría se configuró una oportunidad de mejora, relacionada con la ubicación de la “Carta Trato Digno Cliente CISA” en la página web, para efectos de facilitar su consulta al ciudadano.

EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES AL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2014

Oportunidad de Mejora

Es necesario que la “Carta de Trato Digno Cliente CISA” se encuentre ubicada en un submenú propio del Menú “Servicio Integral al Usuario”, lo que permite cumplir con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, que señala lo siguiente: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario (...)” (subrayas fuera de texto).

Lo anterior, ya que dicho documento actualmente se encuentra en el desplegable “Informes PQR” del submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos”, lo que dificulta la consulta del mismo al usuario.

6. CONCLUSIONES

29



The screenshot displays the CISA website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with categories like 'Inicio', 'La Entidad', 'Trámites', 'Inmuebles', 'Cartera', and 'Otros productos y servicios'. A dropdown menu is open under 'Otros productos y servicios', showing options such as 'servicio integral al usuario', 'Participación ciudadana', 'Preguntas Frecuentes', 'Peticiones, Quejas y Reclamos', 'Ayudas', 'Solicitud de Supererencias', 'Cuestiones su Caso', 'Denuncia la Corrupción', 'Inventario de Datos', 'Concursos de datos 2013', 'Encuestas de Opinión', 'Calendario de Actividades', 'Resultados encuestas de opinión', and 'Closures'. A red circle highlights the 'Informe PQR' link under the 'Peticiones, Quejas y Reclamos' sub-menu. The main content area features a banner for 'GRAN SUBASTA electrónica' and a date '17 de septiembre'. The footer includes the CISA logo and the text 'Central de Inversiones S.A.'

6. CONCLUSIONES

30

Buscar:

CISA
Central de Inversiones S.A.
Compañía de Inversión de Capital y Gestión Financiera

Ir al final de la página | Mapa del sitio | Español - Inglés

[Inicio](#) | [La Entidad](#) | [Trámites](#) | [Inmuebles](#) | [Cartera](#) | [Otros productos y servicios](#) | [Servicio integral al usuario](#) | [Participación ciudadana](#)

[Inicio](#) > [Servicio integral al Usuario](#) > [Peticiónes, Quejas y Reclamos](#) > [Informes PQR](#)

Informes PQR

Informes 2014

- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRIMER trimestre 2014
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias SEGUNDO trimestre 2014
- Informe de Participación Ciudadana, Atención Sucursales Enero - Abril 2014
- Caracterización Global de Usuarios. Diciembre 2013 - Abril 2014

Informes 2013

- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRIMER trimestre 2013.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias SEGUNDO trimestre 2013.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias TERCER trimestre 2013.
- Carta trato digno al cliente CISA**
- Caracterización de Usuarios

CISA
Central de Inversiones S.A.

GIOVANNI SOTO CAGUA
Auditor Interno
CENTRAL DE INVERSIONES S.A