

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte abril 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 30 de abril 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 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 febrero 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 31 de marzo del presente año, obteniéndose un cumplimiento del 99% y un avance del 21%.

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 marzo 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 marzo de 2015, para efectos de modificar 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 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).

Elementos 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 MECl, 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 enero-abril de 2015, el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría sesionó en los meses de enero y abril; en el comité del mes de enero se presentó el Plan de Auditoría de la vigencia 2015 del proceso de Auditoría Interna; el informe de gestión del proceso de Auditoría Interna de la vigencia 2014, y el seguimiento a los planes institucionales al 31 de diciembre de 2014.

En el Comité del mes de abril se presentó el seguimiento a los planes institucionales al 31 de marzo de 2015; el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2014; el Resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2014 comparado con vigencias anteriores; el Informe de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA del segundo semestre de la vigencia 2014; el Informe de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2013 – agosto 2014, y el Estado de cumplimiento del

Plan de Acción de Auditoría de la vigencia 2015 a la fecha del comité.

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.

Dando cumplimiento al plan de acción de la vigencia 2014, se presentaron los resultados de las auditorías y función certificante previstas en el citado plan, cuyos resultados fueron los siguientes:

- **Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2014**

En el periodo rendido se presentaron los resultados del Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno de CISA al 31 de diciembre de 2014, establecido en el Decreto 2145 de 1999 y en la Circular 100-01 de 2015, normativas en las que se indica que la Oficina de Control Interno es la encargada de elaborar el respectivo documento, el cual fue remitido por el representante legal de CISA. El Departamento Administrativo de la Función Pública para tal efecto, diseñó una plataforma que permite elaborar el Informe mediante una encuesta que es diligenciada por los Jefes de Control Interno, resultados que son tabulados por el aplicativo y ponderados por factor, así:



Se obtuvo una calificación de 82.7% que ubica a la entidad en un nivel satisfactorio de madurez del MECI; la ponderación de la vigencia 2014 bajó frente a los resultados obtenidos en la vigencia anterior, en la que se alcanzó un 90.95% que posicionaba a CISA en el mismo nivel de madurez del presente año (satisfactorio).

El Departamento Administrativo de la Función Pública definió el nivel alcanzado por CISA de la siguiente manera:



A continuación de detallan las fortalezas evidenciadas y registradas en el Informe Ejecutivo del Sistema de Control Interno de la vigencia 2014, discriminado por módulo de control, así:

Módulo de Control de Planeación y Gestión (fortalezas)

Componente de Talento Humano

- ✓ Código de buen gobierno
- ✓ Políticas y procedimientos de Gestión del Talento Humano

Componente de Dirección Estratégica

- ✓ Postulados institucionales (misión, visión, metas y objetivos estratégicos)
- ✓ Publicación de: Plan de Acción e Informe de gestión; Plan de Participación Ciudadana y rendición de cuentas; Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Modelo de operación por procesos y Estructura Organizacional (Manual del Sistema Integrado de Gestión).
- ✓ Indicadores de Gestión en cada proceso
- ✓ Políticas de Operación identificadas y definidas en cada proceso.

Módulo de Control de Planeación y Gestión (fortalezas)

Componente Administración del riesgo

- ✓ Políticas de Administración del Riesgo (Circular Normativa No 107 "Gestión del Riesgo en CISA S.A.")
- ✓ Identificación del Riesgo: etapa en la que se genera una lista de riesgos y su registro en ISOLución.
- ✓ Análisis del Riesgo: etapa en la que se desarrolla y comprende el riesgo y en la que el líder de proceso considera sus causas y fuentes, y sus consecuencias y probabilidad de ocurrencia, identificando los controles existentes y analizando su eficacia y eficiencia.
- ✓ Valoración del Riesgo: etapa en la que se facilita la toma de decisiones basada en los resultados del análisis del riesgo, a través de la combinación de sus consecuencias y su probabilidad para determinar el nivel del riesgo y su respectivo tratamiento.

Eje de Comunicación e Información (fortalezas)

Elemento de Información y Comunicación Externa e Interna

- ✓ Identificación de las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los diecisiete procesos institucionales
- ✓ 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.
- ✓ Promoción de la participación ciudadana dando cumplimiento a los postulados establecidos en las Leyes 1437 y 1474 de 2011

Elemento de Sistemas de Información y Comunicación

- ✓ Las políticas de Comunicación Institucional se encuentran plasmadas en el Manual No 14 "Política de Comunicación Institucional", donde se describen los objetivos, definiciones, alcances, canales de comunicación utilizados al interior de la Entidad, y comunicación con los clientes y partes interesadas
- ✓ Aplicativos de apoyo que facilitan la gestión misional y operativa de los procesos institucionales.

- **Resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2014, comparado con vigencias anteriores**

La evaluación del Sistema de Control Interno Contable para la vigencia 2014, consiste en una medición que se hace a una parte del Sistema de Control Interno Institucional, que por sus características técnicas requiere evaluarse de manera independiente a todo el sistema; la calificación se realiza conforme a los criterios establecidos en la Resolución 357 del 2008 de la Contaduría General de la Nación, instrumentada mediante el diligenciamiento de una encuesta elaborada con 62 preguntas y transmitida por el CHIP de la Contaduría General de la Nación, resultado que para la vigencia 2014 arrojó una calificación de 4.97%, mejorándose cuantitativamente frente a la vigencia 2013.

Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencias 2011 - 2014

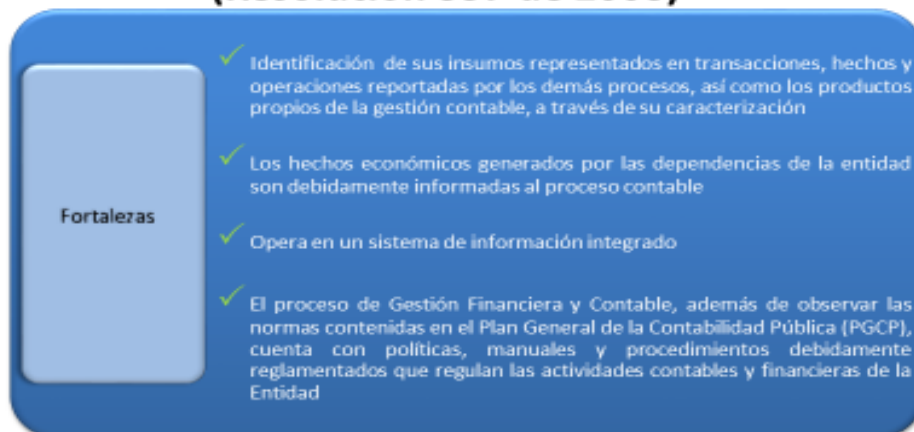


Calificación entre 0.0 y 5.0

 CISA
Centro de Inversiones S.A.

En el desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2014, se evidenciaron las siguientes fortalezas:

Sistema de Control Interno Contable de CISA (Resolución 357 de 2008)



- **Informe de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA del segundo semestre de la vigencia 2014.**

En la auditoría semestral al Proceso de Servicio Integral al Usuario, practicada conforme a las directrices enmarcadas en las Leyes 1474 y 1437 de 2011, así como en el procedimiento y políticas establecidas en la Circular Normativa No 05, se identificaron las siguientes fortalezas en el proceso, relacionadas con el cumplimiento de los parámetros y requisitos de la normatividad detallada, así:

FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

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.

FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

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, 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.



FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

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, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.



FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

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.



FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

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”.*

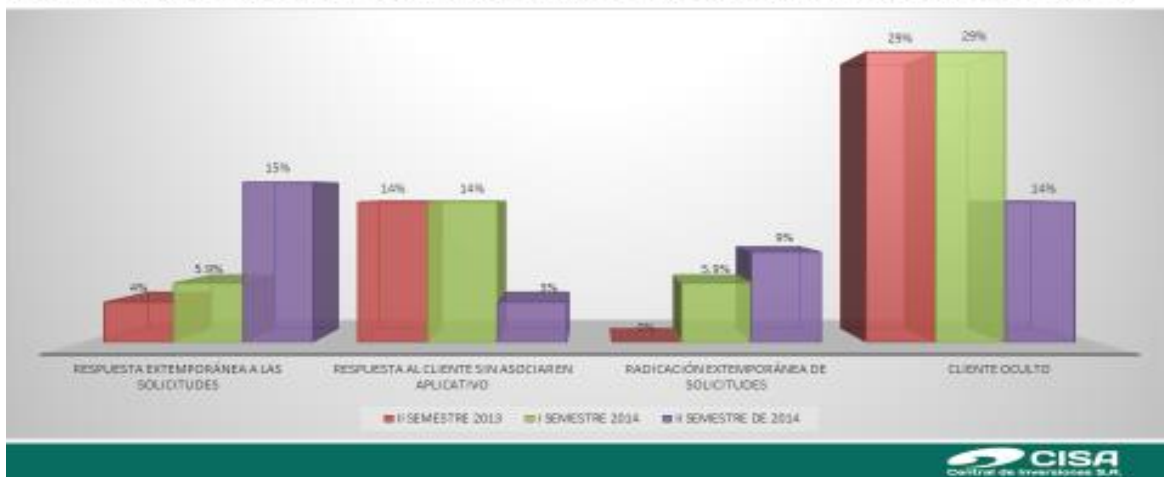
Implementación en CISA

- 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, 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”.



Una vez detalladas las fortalezas, se presentó la evolución de las excepciones evidenciadas en la auditoría al proceso, desde el segundo semestre del año 2013 hasta la auditoría en cuestión:

EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2013 AL SEGUNDO SEMESTRE 2014



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 15% de la muestra evaluada (37 de 244 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

14

Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo (clasificado por tipología).

En el 3% de la muestra evaluada (8 de 244 PQR's), se evidenció que las respuestas a los clientes no fueron asociadas en el aplicativo, actividad establecida en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 2).

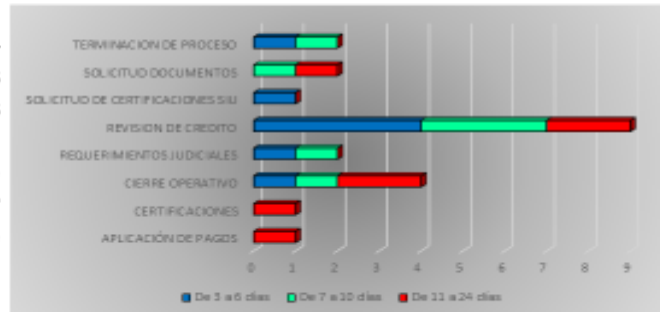


5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

16

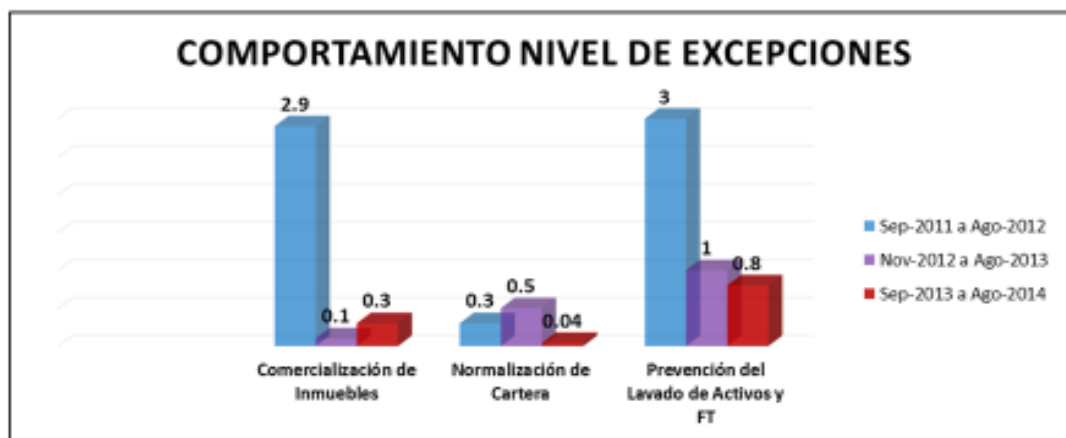
Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) realizadas por los clientes.

Se evidenció que en el 9% de la muestra evaluada (22 de 244 casos), se registraron los PQR'S extemporáneamente en los aplicativos "TMS" y "ZEUS", sin dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005. (ver el anexo No 4).



- Informe de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2013 – agosto 2014.

Los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá en el periodo citado, se evidenció un mejoramiento en dos (2) de los tres procesos auditados y comparados con las tres auditorías previas; en el caso de Normalización de Cartera y Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, se redujeron las excepciones evidenciadas en la presente auditoría, mientras que en Comercialización de Inmuebles se presentó un pequeño incremento de las excepciones configuradas:



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

Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2013 – agosto 2014

Fortalezas

- ✓ En el proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Bogotá, se cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No 69
- ✓ En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera, establecidas en la Circular Normativa No 100, se concluye que el proceso de Normalización de Cartera de la Sucursal cumple con las políticas establecidas en la citada normativa. La Sucursal disminuyó su nivel de excepciones en normalización de cartera frente al periodo auditado anterior.
- ✓ Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT), previstas en la Circular Normativa No 71; la sucursal disminuyó su nivel de excepciones en las actividades relacionadas con la prevención del lavado de activos y/o la financiación del terrorismo frente a la auditoría previa.

CISA
Centro de Seguros S.A.

Las excepciones evidenciadas en la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Bogotá en el periodo evaluado fueron las siguientes:

Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2013 – agosto 2014

Oportunidades de Mejora

- ✓ Es necesario que se dé cumplimiento a las políticas institucionales relacionadas con el diligenciamiento y suscripción de la Declaración de Origen de Fondos, toda vez que es uno de los elementos que hace parte de la Prevención del Lavado de Activos en CISA
- ✓ Es conveniente optimizar la gestión administrativa de los inmuebles de la Sucursal Bogotá, para evitar el pago de intereses moratorios o sanciones que puedan constituirse en un presunto detrimento patrimonial, como en los casos detallados en el informe en los que se evidenciaron recargos e intereses de mora que ascendieron a **\$32.965.385**
- ✓ Es conveniente realizar los ajustes necesarios al aplicativo de apoyo de cartera, con el propósito que la información allí contenida refleje de manera veraz la realidad de las transacciones realizadas, que en el caso que nos ocupa corresponde a la fecha real de sesión de los comités virtuales

CISA
Centro de Seguros S.A.

- **Estado de cumplimiento del Plan de Acción de Auditoría de la vigencia 2015.**

A continuación se detallan el estado de ejecución del Plan de Acción de Auditoría de la vigencia 2015, así como las actividades que se encontraban en

ejecución del plan de la vigencia anterior.

Estado de cumplimiento del Plan de Acción de Auditoría de la vigencia 2015

- ✓ Informe Ejecutivo Anual de la vigencia 2014 (Circular 100-01 de 2015)
- ✓ Informe de Control Interno Contable de la vigencia 2014 (Resolución 357 de 2008)
- ✓ Informe de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá para el periodo septiembre 2013 – agosto 2014 (Plan de acción de auditoría vigencia 2014)
- ✓ Informe de la Auditoría de Gestión practicada al proceso de Atención Integral al Usuario del segundo semestre de la vigencia 2014 (Plan de acción de auditoría vigencia 2014)
- ✓ Publicación del Informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno del periodo septiembre a diciembre de 2014 en la página web de CISA (artículo 9º del 1474 de 2011)
- ✓ Informe del cumplimiento de derechos de autor vigencia 2014 con destino a la Dirección Nacional de Derechos de Autor (Circular 017 del 1º de junio de 2011)
- ✗ Auditoría a la Plataforma Tecnológica de CISA; pendiente de la aprobación de la Presidencia de CISA del recurso humano requerido (Auditor de Sistemas).



Componente Planes de Mejoramiento

Elemento Plan de Mejoramiento

- Seguimiento a los planes institucionales al 31 de diciembre de 2014

El seguimiento realizado a los planes institucionales al 31 de diciembre de 2014, presentó los siguientes resultados.

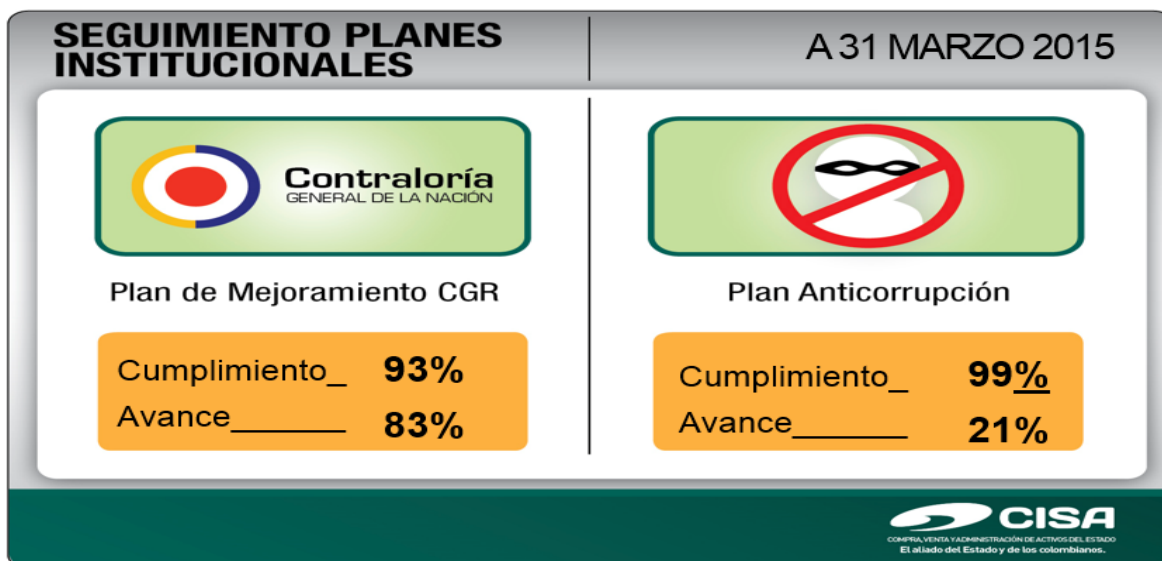


Por cumplimiento se debe entender la realización de las actividades propuestas en el tiempo previsto, y por avance el porcentaje de actividades ejecutadas sobre el total de las actividades planeadas.

A la fecha de corte estaban en plazo de cumplimiento treinta y cuatro (34) acciones del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, que se vencen en el transcurso del presente año.

- **Seguimiento a los planes institucionales al 31 de marzo de 2015**

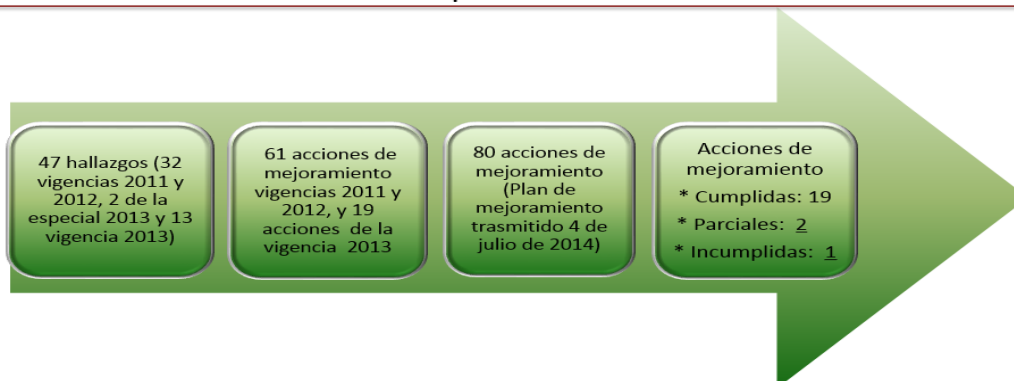
Los resultados obtenidos al 31 de marzo de 2015, en el seguimiento al Plan de Mejoramiento resultado de los informes de auditoría fiscal elaborados por la Contraloría General de la República y al Plan Anticorrupción de la entidad (este último comprende las acciones preventivas diseñadas para tratar los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos de corrupción de la presente vigencia), fueron los siguientes:



Los resultados arrojados corresponden al 93% de cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, porcentaje que representa diecinueve (19) acciones de mejoramiento cumplidas en el periodo; dos (2) cumplidas parcialmente, y una (1) incumplida frente al término estipulado por la entidad para su ejecución. El avance del 83% corresponde a sesenta y seis (66) acciones de mejoramiento implementadas,

frente a ochenta (80) acciones previstas en el Plan.

Estado del Plan de Mejoramiento
Contraloría General de la República con corte 31 de marzo de 2015



Las acciones parcialmente cumplidas y las explicaciones dadas por los responsables se detallan a continuación:

| Acciones Parcialmente Cumplidas al 31 de marzo de 2015 | | | | | | | | |
|---|--|---|---|------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|--|
| DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | ACCIÓN DE MEJORA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDADE S UNIDAD DE MEDIDA | FECHA DE INICIO | FECHA TERMINACIÓN | AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN | OBSERVACIONES |
| Incapacidades Al evaluar el proceso de pago de las incapacidades por parte de CISA, se evidenció que cuando la incapacidad es superior a tres (3) días, se ha cancelado el 100% del salario devengado por los empleados, no obstante que la homotividad citada indica que el valor a cancelar corresponde las dos terceras (2/3) partes del salario durante los primeros 90 días (H19-feb14) | Ajustar el pago de incapacidades y depurar las partidas contables correspondientes | Suspender temporalmente el pago de la diferencia evidenciada por el ente de control, mientras se obtiene el soporte legal para el pago del 100% | Número de incapacidades reconocidas / número de incapacidades en el periodo | 100 | 2014/02/20 | 2015/02/19 | 79 | La Gerencia de Gestión del Talento Humano manifestó lo siguiente: "Si bien es cierto la totalidad de las incapacidades no han sido reconocidas por la EPS, se dejó claro que se han efectuado por parte de CISA los trámites tendientes a la recuperación del dinero". Mediante correo electrónico fechado el 9 de abril de 2015, esa gerencia indica que el número de incapacidades reconocidas por las EPS a CISA en el periodo febrero 2014 a febrero 2015, es de 34 y el número de incapacidades reconocidas por CISA a los trabajadores durante el periodo citado es de 43. |
| Inventario en tránsito A 31 de diciembre de 2011, la cuenta de Inventarios en Tránsito presenta diferencia en cantidad y en valor respecto de la información reportada en la base de datos de la Vicepresidencia de Inmuebles (H21-feb14) | Realizar conciliación mensual entre las Gerencias de Operaciones, Gestión Técnica de Inmuebles y la Jefatura de Contabilidad | Realizar trimestralmente reunión con las gerencias para revisar los resultados de las conciliaciones mensuales y tomar acciones sobre las partidas pendientes | Acta reunión conciliación trimestral | 4 | 2014/04/01 | 2015/03/31 | 3 | Se evidenciaron tres actas de conciliación así: Acta del día 28 abril de 2014, Acta julio 30 de 2014 Acta de septiembre 30 de 2014 De acuerdo por lo indicado por la Jefe de Contabilidad no era necesario realizar una cuarta reunión puesto que en el mes de septiembre el inventario se encontraba totalmente conciliado con cero diferencias. Sin embargo en opinión de esta Auditoría la acción de mejoramiento es de medio mas no de resultado. |

La acción incumplida es la siguiente junto con la explicación suministrada por la entidad:

Acciones incumplidas al 31 de marzo de 2015

| DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | ACCIÓN DE MEJORA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDADES UNIDAD DE MEDIDA | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN | AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN | OBSERVACIONES |
|--|---|---------------------------------------|---|-----------------------------|-----------------|----------------------|----------------------------|--|
| Interoperabilidad de los aplicativos El aplicativo OLYMPUS (Inventario de inmuebles) no está automáticamente comunicado con el aplicativo CONCISA (Contabilidad), razón por la cual la información ingresada manualmente en el primero debe ser nuevamente incorporada en el segundo. Esta situación evidencia debilidades en el manejo de la información (H16-feb14) | Desarrollo de las interfaces contables que faltan en el aplicativo Olympus. Ajuste de los datos jurídicos del cliente en Cobra | Desarrollar las Interfaces pendientes | Interfaces desarrolladas / Interfaces programadas para desarrollo | 100 | 2014/03/01 | 2015/01/31 | 0 | El Gerente de Procesos y Tecnología manifestó lo siguiente: "Las Interfaces contables tienen como prioridad el puesto 7, el tiempo estimado de desarrollo para esta labor está calculado para 8 meses. La fecha de inicio de esta tarea estaría programada inicialmente una vez finalicen los 6 primeros desarrollos establecidos por CISA, aproximadamente el tiempo estimado sería de inicio Noviembre de 2015 con finalización Junio de 2016". "Adjunto las evidencias del hallazgo número 16 correspondiente al proceso jurídico de cobra en el cual se evidencia la entrega de los pantallazos a la Contraloría al señor Wilson Romero con fecha 7 de mayo 2014". |

En cuanto al Plan Anticorrupción se alcanzó un 99% de cumplimiento de las acciones preventivas definidas para dar tratamiento a los riesgos de corrupción identificados en la entidad, porcentaje que representa setenta (70) acciones cumplidas en el periodo, y una (1) incumplida frente al término estipulado por la entidad para su ejecución. El avance del 21% corresponde a setenta (70) acciones preventivas ejecutadas, frente a trescientas treinta y cuatro (334) acciones previstas en el Plan.

Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción a 31 de marzo de 2015 (Acciones Preventivas sin cumplimiento)

| Riesgo | Proceso | Descripción del Riesgo | RESPONSABLE - Riesgo | Descripción de la acción | Reponsable de la Acción | Fecha de compromiso | Observaciones del responsable de la Acción. |
|--------|---|--|----------------------|---|--------------------------------|---------------------|---|
| 407 | Gestión Técnica y Administrativa de Inmuebles | Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA. | Mauricio Perlaiza | Verificar mensualmente la aplicación de controles del servicio de vigilancia - Marzo 2015 | Andrés Santiago Bolívar Guerra | 31-mar-15 | No se evidenció la acción correspondiente a marzo de 2015; el responsable manifestó lo siguiente: "La factura tiene tiempo de llegada hasta el 20 de cada mes, estoy esperando que me llegue la factura para verificar los valores y poder montar el informe de seguimiento". |

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, 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:

- 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, 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”.
- A partir del 1º de octubre de 2014 todas las solicitudes se radican en el desarrollo interno ZEUS. 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

En relación al Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional de la vigencia 2014, se formularon las siguientes recomendaciones a la administración de la entidad:

Módulo de Control de Planeación y Gestión (oportunidades de mejora)

Componente de Talento Humano

Es conveniente que el programa de inducción contenga: características del Servicio Público (principios, organización, etc); estructura y funciones del estado; Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigente que incluya entre otros, el mapa de riesgos institucionales con el propósito de familiarizar al funcionario que ingresa con las políticas institucionales para la prevención de la corrupción y las medidas para prevenirlos y/o enfrentarlos.

Es deseable que en el programa de re-inducción de la entidad establecido en la Circular Normativa No 24, se plasme el papel que tiene CISA en el estado y en el sector del que hace parte, detallando como articula su gestión con las iniciativas sectoriales y las metas públicas; igualmente y en armonía con el programa de inducción, se presenten los cambios surtidos en la estructura y funciones del Estado y de CISA, así como en los planes que fueron informados en la inducción

Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento (oportunidades de mejora)

| | |
|--|--|
| Componente Planes de Mejoramiento | <ul style="list-style-type: none">✓ Cumplimiento oportuno de todas las acciones que componen los planes de mejoramiento institucionales (Plan de Mejoramiento resultados del control fiscal y las ACPM's configuradas por el proceso de Auditoría Interna |
| Componente de Auditoría Interna | <ul style="list-style-type: none">✓ Observar las recomendaciones formuladas en los informes de las Auditorías de gestión practicadas a las sucursales, al proceso de Atención al Usuario, al proceso de Soluciones para el Estado, y a la administración de los recursos financieros de la organización en la vigencia 2014✓ Tomar acciones efectivas que permitan reducir el pago de intereses de mora, reconexiones, sanciones y demás erogaciones originadas en procesos y procedimientos de administración de los inmuebles del inventario de CISA, ya que en la vigencia 2014 se trasladaron al órgano de control fiscal erogaciones por un valor de \$ 29 MM✓ Cumplir la normatividad pública de austeridad del gasto ya que en la vigencia se dio traslado de un presunto hallazgo fiscal por la asignación de 26 equipos celulares con servicio de voz y datos |



En el desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2014, se formularon las siguientes recomendaciones:

Sistema de Control Interno Contable de CISA (Resolución 357 de 2008)

| | |
|--------------------------------|--|
| Oportunidades de Mejora | <ul style="list-style-type: none">✓ Se hace necesario que los procesos y funcionarios responsables de cada una de las actividades que componen los Planes de Mejoramiento (ACPMs configuradas por Auditoría Interna y Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República), reporten de manera oportuna los avances obtenidos conforme a las evidencias y estado de ejecución; igualmente, realicen seguimiento permanente a las fechas de cumplimiento de las acciones para que en caso de dificultades en su desarrollo, sean informadas oportunamente a las distintas dependencias internas y externas que realizan seguimiento y control a estos planes✓ Se hicieron recomendaciones frente a la suscripción en señal de aprobación de las conciliaciones bancarias y la automatización del procedimiento en la entidad, frente a las que se configuraron ACPM's para su tratamiento. Del mismo modo se sugirieron cambios en la conformación del Comité Financiero de la Administración de CISA, ya que no contaba con la adecuada pluralidad en sus integrantes; la administración de la entidad decidió suprimir el citado Comité |
|--------------------------------|--|



Las siguientes fueron las recomendaciones y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, formuladas frente a los resultados obtenidos en la Auditoría al Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio Integral al Usuario del segundo semestre de 2014:

6. CONCLUSIONES

19

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

- **Respuestas extemporáneas de las PQR's recibidas:** Es necesario que las solicitudes realizadas por los usuarios se cumplan en los términos de respuesta definidos por la Entidad tal y como se establece en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 *"Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos, para generar respuestas oportunas a los clientes, con el fin de no afectar los indicadores de la entidad"*.

Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012, año 2013, y primer semestre del 2014.

6. CONCLUSIONES

20

- **Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo:** Es necesario asociar en el aplicativo de apoyo las respuestas entregadas a los Usuarios, de acuerdo a lo estipulado en la Circular Normativa 005 numeral 5.1.2, donde se señala que *"Las respuesta generadas a las PQR y los soportes de la misma, deberán ser adjuntadas en el aplicativo"*.

Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012, año 2013, y primer semestre de 2014.

6. CONCLUSIONES

21

- **Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S):** Es necesario registrar de manera inmediata en el aplicativo de apoyo, los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación, toda vez que se evidencia que los tiempos de respuesta inician con la radicación en el aplicativo, a pesar que la solicitud se recibió días atrás, sin dar cumplimiento al numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005 donde establece que *"las radicación de las PQR, se deberá efectuar en un plazo no mayor a dos (2) días. El termino para dar respuesta a las PQR inicia desde el recibo de misma en CISA"*.

Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al primer semestre de 2012 y primer semestre de 2014.

6. CONCLUSIONES

22

En desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario del segundo semestre del 2014, se configuraron dos No Conformidades al proceso de Administración de Activos Cartera, así como una No conformidad y dos Oportunidades de Mejora al proceso de Servicio Integral al Usuario, así:

No Conformidades configuradas al proceso de Administración de Activos Cartera:

- Se evidenció que en el periodo octubre a diciembre de 2014, se tramitaron 982 requerimientos de Cancelación de Garantías en el Proceso de Administración de Activos Cartera. Sin embargo, este procedimiento no se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión ya que fue retirado de la Circular Normativa No 005 el 1º de octubre de 2014.

6. CONCLUSIONES

23

- Radicación extemporánea de solicitudes de PQRs, ya que se evidenció que 9 solicitudes llegaron por este proceso y se remitieron al proceso de Servicio Integral al Usuario entre 3 y doce días después de haber sido recibidas; lo anterior, ya que la Circular Normativa No 005 en el numeral 5.1.1 establece que "Las radicaciones de las PQR, que deben iniciar un flujo por el proceso de servicio integral al usuario, se deberán efectuar en un plazo no mayor a dos (2) días(...)".

Oportunidades de Mejora configuradas al proceso de Servicio Integral al Usuario:

- Es conveniente revisar y en dado caso ajustar la normatividad y procedimientos internos (Circular Normativa 005), al articulado de la Ley 1437 de 2011 que empezó a regir desde el 1º de enero del presente año (declarado inexecutable temporalmente hasta el 31 de diciembre de 2014), conforme a la sentencia C-818 de 2011 de la Corte Constitucional.

6. CONCLUSIONES

24

- Se configura una oportunidad de mejora para efectos de registrar los ejercicios de cliente oculto en el aplicativo de apoyo, junto con sus respectivos soportes (diccionario de cliente oculto, socialización, etc) en el periodo correspondiente.

No conformidad configurada al proceso de Servicio Integral al Usuario:

- Por la reiteración en los periodos citados de los hallazgos detallados en las páginas 19 a la 21 del presente documento:
 - Respuestas extemporáneas de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas
 - Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos sin asociar en el aplicativo
 - Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Verificación del cumplimiento de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Bogotá.

Es necesario que se dé cumplimiento a las políticas institucionales relacionadas con el diligenciamiento y suscripción de la Declaración de Origen de Fondos, toda vez que es uno de los elementos que hace parte de la Prevención del Lavado de Activos en CISA; igualmente, debe procurarse que los terceros precisen en los formatos establecidos para el diligenciamiento de sus ofertas, el origen de sus recursos y las actividades que les dan origen.

Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal

Se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro, se cancelaron recargos e intereses de mora que ascendieron a **\$32.965.385**, lo que ya es un hallazgo reiterativo evidenciado en la dependencia auditada. Es necesario optimizar la gestión administrativa de los inmuebles de la Sucursal Bogotá, para evitar el pago de intereses moratorios o sanciones que puedan constituirse en un presunto detrimento patrimonial como en los casos detallados en el informe.

Verificación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera

Es conveniente realizar los ajustes necesarios al aplicativo de apoyo de cartera, con el propósito que la información allí contenida refleje de manera veraz la realidad de las transacciones realizadas, que en el caso que nos ocupa corresponde a la fecha real de sesión de los comités virtuales.

En cuanto al seguimiento a los planes institucionales y específicamente a los planes de mejoramiento del 31 de marzo de 2015, el Auditor Interno formuló las siguientes recomendaciones en la sesión del 17 de abril de 2015 del Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría:

El Auditor Interno procedió a recomendar a la Administración de la entidad, que de manera íntegra y oportuna se cumplan los compromisos adquiridos en los planes de mejoramiento de la entidad, especialmente los originados en los informes de control fiscal elaborados por los organismos de control. Lo anterior, ya que en la pasada vigencia y como en el seguimiento que nos ocupa (31 de marzo de 2015), se evidenciaron incumplimientos en los planes pese a que las actividades son previamente definidas por los mismos

responsables de su ejecución, y se tienen previstos procedimientos internos para modificar oportunamente los plazos y acciones diseñadas. De otra parte, estos incumplimientos pueden derivar en procesos administrativos sancionatorios adelantados por el organismo de control fiscal, ya que es responsabilidad del Auditor Interno poner en conocimiento de ese ente y de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, los incumplimientos a los planes de mejoramiento, conforme a lo establecido en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 y la Directiva Presidencial No 1 de 2015.

Igualmente, solicitó a la Administración de CISA que los responsables de la implementación de las acciones previstas en los planes de mejoramiento, reporten oportuna y diligentemente los resultados de las acciones desarrolladas, ya que el seguimiento que practica el proceso de Auditoría Interna se dificulta pues en algunos casos los procesos y funcionarios responsables, no informan oportunamente los resultados de las acciones de mejoramiento previstas, o no entregan las evidencias respectivas.

GIOVANNI SOTO CAGUA
Auditor Interno
CENTRAL DE INVERSIONES S.A