

## Estado General del Sistema de Control Interno

### Fortalezas

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se consolidó en el año 2013 a partir de la gestión desarrollada frente a :

#### A. Entorno de Control

En cumplimiento de los objetivos institucionales se continuó con la estrategia para fortalecer la función de supervisión desarrollando diversas acciones tales como la suscripción de memorandos de entendimiento con otros supervisores extranjeros; participación en pasantías, escenario en el cual se comparte información y experiencias relevantes en temas de regulación y supervisión con instituciones financieras, reguladores y supervisores a nivel internacional, la implementación de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos en el Marco Integral de Supervisión (MIS), así como liderar la realización de Colegios de Supervisores y la publicación periódica de carácter interno de las notas sobre supervisión basada en riesgos.

La gestión del talento humano se constituyó en factor preponderante para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales mediante un adecuado cumplimiento del Plan Integral de Formación (86%), el cual ofreció la capacitación en diversas áreas de conocimiento enfocada a atender las necesidades de formación requeridas por la institución destacándose la ejecución del programa de bilingüismo con la participación de 375 funcionarios. En el marco de los programas de Inducción y Reinducción se llevó a cabo la jornada de actualización en Ética y Valores institucionales y complementando la política se realizaron los programas de Bienestar y Salud Ocupacional.

La Alta Dirección en su compromiso de garantizar la maduración del Sistema de Gestión Integrado – SGI apoyó la auditoría interna de calidad desarrollada para 3 procesos misionales y efectuó el seguimiento al sistema mediante la celebración de (6) reuniones en las que sesionó el Comité de Calidad. Es así como se logró el mantenimiento de la certificación de Calidad (2011-2014) por Bureau Veritas para todos los procesos en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y se concretó la capacitación de un grupo de funcionarios en las normas<sup>1</sup> de calidad.

Los compromisos institucionales una vez aplicada la Evaluación por Dependencias a las diferentes áreas evaluadas se situaron en un nivel promedio satisfactorio del 98%.

#### B. Información y Comunicación

La entidad cuenta con un proceso documentado para la Atención de Sugerencias y Reclamaciones y se adelantaron durante el periodo actividades encaminadas a fortalecer los mecanismos de información al consumidor financiero, tales como: Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, lanzamiento de la “*Cartilla de Atención al Ciudadano*”; establecimiento del curso “*Suministro de información y asesoría para el Consumidor Financiero*”, producto de un acuerdo interinstitucional entre el SENA y la SFC.

---

<sup>1</sup> ISO 9001, NTCGP 1000, MECI 1000, ISO 14001 Y OHSAS 1800.

Adicionalmente, se creó la figura “*Quejas Express*” y se realizaron jornadas de “*Capacitación Ley de Víctimas*”, lanzamiento del Programa “*Aprenda con la SFC*” y realización de Charlas académicas de protección al consumidor financiero.

Bajo el contexto de la Participación Ciudadana, se dispuso en la página web de la SFC el enlace para acceder a la Ventanilla Única Virtual el cual ofrece al usuario la posibilidad de otros servicios como: Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos; Consulte el Estado de su Trámite y Buscador de Conceptos Jurídicos y Jurisprudencia.

Por su parte, en cumplimiento del decreto 1151 de 2008 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea GEL se evaluó el sitio web siguiendo los requisitos definidos en la versión 3.1. del Manual GEL y como resultado se formuló el plan de acción para dar cumplimiento al fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión institucional en desarrollo del componente de “*Democracia en Línea*”.

Se revisó la política de Información con el objeto de fortalecer la aplicación de los controles necesarios para garantizar la seguridad de la información de igual forma, se actualizó el “*Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la SFC*”.

De acuerdo con la evaluación realizada por la OCI a la atención que presta la SFC a través de los canales de comunicación, se evidenció que la entrega de la información es oportuna y que el canal más utilizado por los usuarios es la línea del conmutador.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 se realizó una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas enfocada a la gestión de la entidad durante el período agosto 2012 –julio 2013. La audiencia giró sobre tres ejes temáticos: La Gestión Administrativa y Lineamientos Estratégicos relacionados con el Sistema Financiero y con la Protección del Consumidor Financiero.

### C. Seguimiento

El análisis sobre la percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la SFC se obtuvo con la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente. La mejor calificación fue dada por parte del grupo de interés relacionado con “*Entidad Privada*” atendiendo los criterios evaluados (Servicios usados, Calificación de servicios recibidos, Canales de contacto usados y Calificación canales de acceso).

La OCI definió para el periodo el plan anual de actividades atendiendo los roles establecidos de acuerdo con la normatividad vigente logrando un cumplimiento del 100% frente a la ejecución de auditorías, seguimientos e informes presentados a entes externos. El Comité de Coordinación de Control Interno se reunió en cinco (5) oportunidades escenario en el cual se hizo seguimiento a las recomendaciones sobre las mejoras al Sistema de Control Interno.

El plan de mejoramiento institucional suscrito con la Contraloría General de la República cumplió con el 100% de las metas establecidas para la vigencia 2013.

## D. Actividades de Control

Las políticas de operación se encuentran enmarcadas en el Código de Gobierno Corporativo y están establecidas en la documentación de todos los procesos y su comportamiento se mide a partir de resultado de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Las modificaciones a los procesos producto de su revisión y los resultados de los indicadores son puestos a consideración del Comité de Calidad, situaciones que son divulgadas mediante boletines informativos por la red interna de la Superintendencia y en el aplicativo del SGI.

Durante el año 2013 se suscribieron 54 planes de acción de mejora a los procesos como resultado de 23 auditorías de calidad, 12 autoevaluaciones y 19 auditorías de gestión.

Desde el punto de vista de gestión, los planes institucionales fueron ejecutados de manera satisfactoria. Es así como el Plan Estratégico alcanzó el (100%) de cumplimiento; el Plan de Supervisión se ejecutó a través de la Inspección In Situ (97.40%), Inspección Extra Situ (91,04%) y Monitoreo (98%); la Ejecución Presupuestal logró el (95.91%) y la Oportunidad de la Contratación el (100%). Por su parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se ubicó en el (100%) de cumplimiento.

En desarrollo de las actividades adelantadas para implementar el modelo de gestión ambiental en la superintendencia se realizaron reuniones de sensibilización a los funcionarios relacionados con temas ambientales.

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites se adelantó la racionalización de 3 trámites: "*Publicación de la TCRM*", "*Certificados de existencia y representación legal de las vigiladas*" y "*Pagos por servicios*".

La autoevaluación del control se realizó a través de la aplicación de la encuesta a los jefes de área acerca de la efectividad del control en los procesos. El resultado promedio fue del (92.17%) y la calificación por subsistemas se detalla a continuación: Control de Gestión (94.23%); Control Estratégico (91.56%) y Control de Evaluación (90.74%).

## E. Administración de Riesgos

En materia de la política de Administración de Riesgos se llevó a cabo acciones para fortalecer el autocontrol institucional mediante la actualización de la matriz de riesgos de todos los procesos y la herramienta de Metodología de Riesgos. Se definió la guía metodológica para la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la SFC en el marco de la "*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", al cual se le hizo seguimiento a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y auditorías de gestión practicadas por la OCI.

## Debilidades

- Debido a la falta de maduración del sistema de información implementado para apoyar la medición del desempeño de los procesos se siguen presentando fallas en la funcionalidad, luego de haber salido a producción, afectando la generación oportuna de indicadores de gestión en particular en los temas relacionados con Quejas y Consultas.
- Los canales de comunicación internos establecidos para socializar la información generada y divulgar las decisiones de la Alta Dirección no se revisa en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.
- La medición del ambiente laboral no se ha efectuado durante los últimos 3 años por lo tanto para la definición del plan de incentivos laborales no se tuvo en cuenta este factor.
- En el 2013 se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente para el periodo de mayo a septiembre quedando pendiente la evaluación del segundo semestre.
- No se evidenció la realización de la autoevaluación del diseño y operación de los controles definidos en los procesos por parte de los líderes de área correspondiente al segundo semestre de 2013.