

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:

Beatriz Burgos de la Espriella

Período evaluado:

Marzo 13 de 2014-Julio 12 de 2014

Fecha de elaboración:

Julio de 2014

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

Componente Talento Humano

Durante este período y en virtud de la Ley de Garantías Electorales, se aprovechó la capacitación ofrecida por entidades públicas como la ESAP, la Caja de Compensación y la Compañía Aseguradora de Riesgos Laborales a la que está adscrita la SFC, para continuar con el fortalecimiento de las competencias del recurso humano en los seminarios y talleres ofrecidos por estas instituciones. De otra parte, en cuanto al desarrollo del Programa Anual de Estímulos se realizó la convocatoria y premiación al Mejor Equipo de Trabajo de la entidad.

Componente Direccionamiento Estratégico

El avance a 30 de junio de los planes y proyectos aprobados para este año, es el siguiente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG 16.67%; en lo relacionado con la ejecución presupuestal y Plan de Contratación es del 34,01% y 34,9% respectivamente.

El comportamiento de los indicadores de los procesos durante el primer semestre ha sido satisfactorio, estos resultados son revisados y analizados en la reunión del Comité de Calidad; mensualmente se publican por la red interna y trimestralmente en la página web de la SFC.

De otra parte, en el marco de la función de supervisión se continuó con la estrategia preventiva de brindar información a la ciudadanía en materia de captación ilegal mediante las jornadas de capacitación y advertencias publicadas en la página Web.

La SFC obtuvo el reconocimiento como la agencia de supervisión más innovadora de América Latina otorgada por la publicación especializada en seguros y reaseguros "Reactions" de la casa editorial Euromoney Institutional Investor plc, con sede en Londres y especializada en temas financieros, el mercado de capitales y de seguros.

El Comité de Calidad se reunió en dos oportunidades durante el periodo que comprende el informe; los temas analizados en este comité se centraron fundamentalmente en los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, indicadores de gestión, avance de los proyectos estratégicos y aspectos relacionados con la administración de riesgos.

Componente Administración del Riesgo

De acuerdo con la metodología de riesgos establecida en el SGI se realizó la revisión anual de las matrices de riesgos de los procesos que lo integran.

A su vez, la Oficina de Control Interno de Gestión – OCI, realizó la auditoría al Mapa de Riesgos Institucional, el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción y al Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; seguimientos que se encuentran publicados en la página web de la SFC.

Frente a las acciones establecidas en la Matriz de Riesgos de Corrupción se difunden mensajes periódicos de sensibilización mediante la red interna relacionados con el uso adecuado de los bienes del estado.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Componente Autoevaluación Institucional

La autoevaluación del control y gestión del segundo semestre de 2013 se realizó a través de la aplicación de una encuesta a los líderes de cada proceso con el objeto de verificar la efectividad de los controles en los procesos. La calificación que se obtuvo por subsistemas se detalla a continuación: Control de Gestión (94,63%); Control Estratégico (93,65%) y Control de Evaluación (92,86%), resultando superior a la calificación otorgada a cada subsistema para el primer semestre de 2013.

Componente Auditoría Interna

En el periodo evaluado el Comité de Coordinación de Control Interno sesionó en una oportunidad. En dicha sesión fueron aprobados los ajustes realizados al Código de Gobierno Corporativo así como el Programa de Auditorías de la OCI para 2014, este programa incluye las auditorías de Gestión y las de Calidad. También fueron presentados el Informe Anual al Sistema de Control Interno – MECI, el Informe Anual Sistema de Control Interno Contable y demás informes y seguimientos elaborados por la Oficina de Control Interno.

En cuanto al fomento a la cultura de autocontrol se divulgaron dos boletines a través del correo interno de la entidad con temas de interés referidos a las actividades que adelanta la entidad.

Componente Planes de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República cumplió con el 100% de la meta establecida para la vigencia 2014 relacionada con las notas a los estados contables.

En cumplimiento de la Ley 594 de 2000 se elaboró un Plan de Mejoramiento Archivístico para el periodo de 2013-2015 y de acuerdo con el último reporte de avance se reportó un avance del 62%.

A partir de un requerimiento de la CGR se originó un Plan de Mejoramiento Intersectorial liderado por el Ministerio de Transporte en el cual la SFC participó en un hallazgo relacionado con un documento técnico relativo al SOAT. A junio 30 de 2014 se reportó un cumplimiento de la meta del 100%.

En el proceso de Planeación se estableció un plan de acción encaminado en mejorar el Sistema de Gestión Integral de la SFC incluyendo los componentes de Gestión Ambiental y Seguridad Ocupacional y en desarrollo del plan se divulgan mensajes de sensibilización orientados en la preservación del medio ambiente.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Con el propósito de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la Superintendencia se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente para el periodo 1 de octubre de 2013 al 28 de febrero de 2014. Los resultados fueron los siguientes:

Cuadro No.1 – Resultados Encuesta Satisfacción del Cliente

Grupos de Interés	Criterios Evaluados			
	Servicios usados	Calificación de servicios	Canales de contacto	Calificación de canales
Vigiladas - SFC	Trámites (80%)	Amabilidad en la atención (88,9%)	Telefónico (84,4%)	Fácil acceso (95,6%)
Personas Naturales	Peticiones, quejas y reclamos (67%)	Claridad lenguaje (66,67%)	Telefónico (55,6%)	Fácil acceso (77,78%)
Empresas privadas	Consultas; Peticiones y Trámites (40%)	Claridad lenguaje; Calidad en la respuesta; Tiempo de respuesta y Amabilidad en la atención (80%)	Telefónico (60%)	Fácil uso (100%)

En el contexto de la Política de Seguridad de la Información se continuó con la difusión periódica de mensajes ilustrativos a través del correo interno de la entidad con fines de interiorizar los principios establecidos en esta política.

La SFC en su compromiso con la educación de los consumidores financieros presentó en varias ciudades del país el juego didáctico Superfinanzas con el objeto de brindar mayor información en temas financieros dirigido a niños, jóvenes y adultos.

Como parte del desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, la entidad hace presencia mediante las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano con el fin de dar a conocer los trámites y servicios que atiende la SFC. Durante este periodo se han realizado dos ferias, en Malambo y Tumaco respectivamente.

Adicionalmente, como parte de la estrategia de Educación Financiera “Aprenda con la SFC”, se ofrecieron cinco conferencias a estudiantes, académicos y público en general, las cuales fueron dictadas por los funcionarios de la entidad.

En desarrollo de las Funciones Jurisdiccionales que atiende la Superintendencia y para facilitar la presencia de los ciudadanos en los procesos atendidos a través de esta jurisdicción, se adecuaron dos modernas salas de audiencias virtuales para que a través de videoconferencia puedan responder lo concerniente al proceso sin tener que desplazarse hasta ésta ciudad.

Debilidades

- A pesar de que se ha desarrollado la herramienta informática BPM-SOLIP para apoyar la operación de los procesos en cuanto a registro de información, no se percibe aún el reporte de información precisa y consistente, en especial en lo relacionado al registro de quejas, solicitud de información, derechos de petición.
- La retroalimentación obtenida a través de la encuesta de satisfacción del cliente no permite obtener una muestra representativa de los servicios prestados por la SFC, requiriendo buscar mecanismos que incrementen el número de usuarios que participen en la actividad.
- La Ley de Garantías afectó la ejecución de las actividades de capacitación programadas en el PIF y en algunos casos la selección de funcionarios, toda vez que estableció restricciones para la suscripción de contratos, tanto con personas naturales como jurídicas.