

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 12 - Julio 12 de 2013
		Fecha de elaboración: Julio de 2013

Subsistema de Control Estratégico
Avances

Durante el período que cubre este informe, el Sistema de Control Interno de la Superintendencia ha presentado importante desarrollo en los diferentes subsistemas consolidando la gestión institucional.

El compromiso de la Dirección con el Sistema de Gestión Integrado se manifestó en diversos tópicos relacionados con el inicio de la adopción de elementos del Modelo de Integración de Planeación y Gestión. Dentro de las acciones adelantadas están la construcción del Mapa Anticorrupción, la publicación del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano en la página WEB de la entidad y los programas de capacitación en administración de riesgos de corrupción en aspectos relacionados con el Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Seguridad de la información, atendiendo el Decreto 2641 de 2012.

En desarrollo de la Política de Talento Humano, se viene ejecutando el Plan Integral de Formación – PIF, los programas de inducción y la capacitación de los funcionarios en el aplicativo BPM como parte de los objetivos de la Dirección de Tecnología para la puesta en marcha de la herramienta y del programa de reducción del uso de papel. En cuanto a Bienestar y Salud Ocupacional se llevaron a cabo actividades con el fin de mantener una buena calidad de vida de los funcionarios.

Dificultades

Se observa dificultad por parte de los responsables en la aplicación de la metodología para el reporte de materialización de riesgos.

Subsistema de Control de Gestión
Avances

Las políticas definidas para la operación institucional se vienen desarrollando destacándose las siguientes:

Participación y Atención al Ciudadano: La SFC continúa haciendo presencia en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que organiza periódicamente el Departamento Nacional de Planeación. A través de estos encuentros la SFC ha hecho presencia en varios lugares del país con el fin de brindar a los ciudadanos elementos que contribuyen a optimizar las opciones que el sector financiero les ofrece.

Atención de Sugerencias y Reclamaciones: En el marco de la Políticas Públicas de

Buen Gobierno y mejoramiento continuo se llevó a cabo el lanzamiento de la Cartilla de Atención al Ciudadano, documento que contiene los servicios que la SFC presta al ciudadano como parte del Plan de Desarrollo Administrativo.

Medio Ambiente: Para dar cumplimiento a la Directiva Presidencial 04 de 2012, Eficiencia Administrativa y Cero Papel, se reglamentó la realización de trámites vía web mediante la Carta Circular 44 de 2013. En este mismo sentido se implementaron mecanismos para el envío y recepción de correspondencia interna a través del correo electrónico institucional reglamentada bajo la Circular Interna 03 de abril de 2013.

Igualmente, se elaboró el Programa de Eficiencia Administrativa y la Política de Cero Papel presentando un avance favorable en las acciones encaminadas a la reducción de papel presentando una reducción del 85% en el consumo de papel en resmas con relación al año anterior.

Políticas de Información: Durante el periodo evaluado y con miras a fortalecer el conocimiento y aplicación de las políticas de seguridad de la información y del SGI, se han enviado mensajes a todos los funcionarios.

En virtud de la estrategia del Gobierno Nacional de protección al consumidor financiero se presentó el simulador de tarifas de servicios financieros, el cual permite estimar el valor aproximado que se puede pagar por el uso del servicio.

La SFC dio a conocer el balance del primer año de funcionamiento de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, la cual se encuentra al servicio de los consumidores financieros del país desde abril de 2012. Durante el año 2012 se presentaron ante esta Delegatura 188 demandas y fueron resueltas 44.

Las Tablas de Retención Documental fueron actualizadas de acuerdo con los cambios de estructuras y necesidades institucionales.

Dificultades

En los Procesos evaluados a través de las auditorías de calidad se detectaron oportunidades de mejora relacionadas con el uso y manejo de la Tablas de Retención Documental.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

La autoevaluación y el seguimiento de la gestión se realizan mensualmente con la publicación de los indicadores por proceso y su desempeño se revisa en el Comité de Calidad.

Se expidió la Circular 34 del 8 de abril de 2013 relacionada con la encuesta de satisfacción, solicitando a nuestros clientes el diligenciamiento de la misma sobre los

servicios y trámites prestados por la SFC.

Se realizaron auditorías internas de calidad el 27 de mayo de 2013 a los procesos de Funciones Jurisdiccionales y Diseño y Desarrollo de Soluciones.

Dificultades

Se ha presentado dificultad en la medición de satisfacción de los clientes frente a los servicios prestados por la SFC, dado el bajo volumen de respuestas recibidas en la Encuesta de Satisfacción.

Estado General del Sistema de Control Interno

En cumplimiento de las directrices señaladas en la Ley 1474 de 2011, la Superintendencia Financiera avanzó durante el periodo en acciones tendientes a la implementación del Modelo de Integración de Planeación y Gestión. Dentro de las acciones adelantadas están la construcción del Mapa Anticorrupción, la publicación del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano en la página WEB y los programas de capacitación en administración de riesgos de corrupción.

Recomendaciones

- Fortalecer la operación y gestión por procesos, en particular en la elaboración de planes de mejora transversales, lo que conlleva a un trabajo coordinado entre las dependencias en beneficio de los productos generados.
- Encontrar mecanismos eficaces que permitan evaluar la satisfacción de los clientes.