

**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:<br>Julio 13 - Noviembre 12 de 2014 |
|  |                                | Fecha de elaboración:<br>Noviembre de 2014           |

**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión**

➤ Componente Talento Humano

Superada la Ley de Garantías se reactivó en el segundo semestre del año el Programa Integral de Formación – PIF, en cada una de las escuelas de formación que lo componen. Así mismo, se ejecutaron los planes de Bienestar Social y Salud Ocupacional y el Programa Anual de Estímulos de la Entidad.

Adicionalmente, se aplicó una encuesta del clima laboral a los funcionarios de manera presencial y sus resultados fueron divulgados al nivel directivo.

➤ Componente Direccionamiento Estratégico

Durante el periodo evaluado, el desempeño de los procesos tuvo un comportamiento aceptable con el 90.3% de cumplimiento, mediante la medición de los indicadores reflejando la aplicación de los controles en los procesos. Este resultado fue revisado y analizado en reunión del Comité de Calidad y fue divulgado en la red interna de la Superintendencia y publicado en la página web.

En el contexto de los lineamientos estratégicos establecidos para el periodo 2011-2014 se logró la implementación y seguimiento al Marco Integral de Supervisión (MIS) para los bancos y la industria aseguradora y se capacitaron todos los directivos y supervisores en la nueva metodología.

En cuanto al lineamiento estratégico relacionado con el Fortalecimiento de los Requerimientos Prudenciales se avanza en la definición de un esquema de pruebas de estrés fundamentado en prácticas internacionales (FSAP, Bank of England, Comité de Supervisión Bancaria de Basilea).

En lo referido a la Inclusión Financiera, la Superintendencia Financiera - SFC impulsa este objetivo estratégico con la promoción de estrategias orientadas en el desarrollo de seguros inclusivos sostenibles bajo el proyecto “*Implementación de Estándares de Regulación y Supervisión para Mercados de Microseguros en América Latina*”. Para este propósito se realizó el Segundo Taller Nacional de Microseguros.

Se avanza en la consolidación del fortalecimiento institucional y bajo el ámbito de la cooperación internacional se sigue con la firma de acuerdos multilaterales o Memorandos de Entendimiento (MoUs) con diferentes autoridades de supervisión. Además se participa de forma activa en grupos de trabajo con entidades multilaterales y se promociona la realización permanente de Colegios de Supervisores.

Siguiendo las recomendaciones de política regulatoria de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD - por sus siglas en inglés), la Superintendencia reexpidió la Circular Básica Jurídica, con la recopilación, reorganización y

actualización de las normas y la jurisprudencia que rigen en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores. Esta actualización contribuye a la implementación de estándares internacionales.

Otra directriz de la OECD fue atendida con la promulgación del nuevo Código País que compila buenas prácticas para emisores de valores. Este trabajo se realizó con el apoyo de la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina.

El Comité de Calidad durante este periodo se reunió en dos oportunidades, en donde la Dirección revisó aspectos como el comportamiento de los indicadores, el estado de las acciones correctivas, el establecimiento de los planes de acción y la administración de riesgos, evidenciando su compromiso con el sistema de gestión integrado - SGI.

Frente a la ejecución del Plan Estratégico a septiembre 30 se obtuvo el 92% de cumplimiento.

➤ *Componente Administración del Riesgo*

Como resultado de la gestión de riesgos, en los 17 procesos del SGI se identificaron 89 riesgos, de los cuales 5 requirieron acciones para su mitigación y control.

Se reportó la materialización de los riesgos relacionados con la oportunidad en el registro de las visitas de supervisión en el aplicativo destinado para la planeación y el monitoreo.

## **2. Módulo de Evaluación y Seguimiento**

➤ *Componente Autoevaluación Institucional*

La autoevaluación del control y la gestión del primer semestre de 2014 se efectuó a través del diligenciamiento de una proforma interna por los jefes de las áreas. El puntaje promedio alcanzado fue del 93.45% manteniéndose estable respecto al semestre anterior que fue del 93.86%. La mayor calificación la obtuvo el subsistema Control de Gestión (95,20%) seguido por los subsistemas de Control Estratégico (93,09%) y Control de Evaluación (92,06%).

➤ *Componente Auditoría Interna*

Se realizaron los ciclos de auditorías internas a los procesos y la auditoría externa de calidad por parte de ICONTEC, refrendando el sello de calidad para el Sistema de Gestión Integrado - SGI de la Superintendencia.

Durante el periodo que comprende este informe el Comité de Coordinación de Control Interno sesionó en una oportunidad. En este escenario se presentaron las auditorías y seguimientos realizados y el avance del plan de actividades de la OCI en el primer semestre y la programación para el segundo semestre de 2014. Se practicaron las auditorías a los procedimientos de Medición y Análisis de Procesos; Oficinas de Representación Exterior y Sucursales y al Avance y cumplimiento en la implementación de la Ley 1712 de 2014.

En cuanto al fomento a la cultura de autocontrol se continuó con la divulgación de los boletines relacionados con las “Fases de implementación del MECI actualizado” y “Plan Anticorrupción y Estrategia de Rendición de Cuentas”.

➤ Componente Planes de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República el 13 de junio de 2014 contempla 34 metas para ser cumplidas al 31 de diciembre del año en curso.

Por su parte, el consolidado de los planes de mejoramiento por proceso a 30 de septiembre de 2014 se encuentra publicado en la página web. Durante el 2014 se han formulado 44 planes de acción derivados de acciones de mejora.

La OCI efectuó seguimiento al MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) el cual ejecutó 22 actividades obteniendo el 95.65% de cumplimiento y un avance del 33.33% del total del plan. En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicados en la Página Web, se registró el cumplimiento y el avance de las acciones programadas.

En el seguimiento efectuado por la OCI en el mes de octubre al Plan de Mejoramiento Archivístico (2013-2015), se reportó un avance del 71% al primer semestre del 2014.

### 3. Eje Transversal: Información y Comunicación

La implementación de las iniciativas requeridas por la Ley 1712 de 2014, para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública de la SFC, presentó un avance en su desarrollo del 78% al 15 de octubre de 2014.

Se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente para el primer semestre de 2014, presentando los siguientes resultados:

*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 (89,09%)                      | Amabilidad en la atención y Claridad lenguaje (88,3%)         | Telefónico (89%)                   | Fácil acceso; Claridad horario de atención (89,1%) |
| Personas Naturales | Peticiones, quejas y reclamos (60,61%) | Claridad lenguaje (91%); Agilidad y amabilidad atención (88%) | Presencial (73%); Telefónico (21%) | Fácil uso y acceso (87,9%)                         |

De otra parte, en desarrollo de la Política de Seguridad de la Información se sigue presentando a los funcionarios mensajes preventivos de seguridad en el manejo del internet.

En el mes de Octubre se adoptó el documento de “Directrices para la rendición de cuentas de la SFC”.

En el periodo evaluado, se realizaron las siguientes actividades de rendición de cuentas:

- El 20 de Octubre de 2014, Audiencia Pública de Rendición de cuentas del sector Hacienda.
- El 28 de octubre de 2014, se realizó Audiencia Pública de la SFC a la ciudadanía en donde se presentó el informe de gestión del periodo julio 2013 – agosto 2014, así como, los logros alcanzados frente a los lineamientos estratégicos. La presentación puede ser consultada en la página web de la Superintendencia en la ruta: Superfinanciera/Nuestra Entidad/Rendición de Cuentas.
- Ejecución de los programas de Educación Financiera y el Suministro de Información al Consumidor Financiero, mediante tres foros virtuales acerca de la “*Seguridad en las Transacciones*”, “*Información y educación al consumidor financiero*” y “*Funciones Jurisdiccionales en materia de Protección al Consumidor Financiero*”.
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, realizadas en Yopal-Casanare y en Cartago-Valle del Cauca.
- Charlas institucionales en los auditorios de la institución bajo el programa de “*Canales de Difusión: sembrando cultura para la prevención*”. Se ofrecieron diez charlas entre julio y octubre de 2014.

### Oportunidades de Mejora

- Es conveniente que los resultados de la encuesta de clima laboral sean conocidos por todos los funcionarios.
- Adelantar las actividades concernientes a la implementación de la actualización del MECI y las establecidas en la Ley 1712 – Ley de la Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, las recomendaciones de la Auditoría Externa de Calidad y de acuerdo con el plan de acción establecido por la OCI y Grupo de Planeación y Calidad se ha venido avanzando con la propuesta de fusión de las auditorías de gestión y de calidad, con el fin de evaluar la conveniencia de unificar los procedimientos y formatos.

- Con la puesta en marcha de la metodología de la Supervisión Basada en Riesgos, el proceso de Seguimiento requiere ajustes que incorpore las premisas teniendo en cuenta el avance del proyecto definido para este propósito.
- La autoevaluación realizada por los líderes de los procesos no evidencia la estructura del MECI actualizado.
- Con la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente a 30 de septiembre de 2014, surgieron oportunidades de mejora en los procesos y en la búsqueda de mecanismos que incrementen la participación de los grupos de interés en el desarrollo de la actividad.