

## PLAN DE DESARROLLO

### “CUNDINAMARCA, CALIDAD DE VIDA” 2012 – 2016

## INFORME DE GESTIÓN 2014

### CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA JORGE ENRIQUE GONZÁLEZ GARNICA



## TABLA DE CONTENIDO

1.	APORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD .....	3
1.1.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA .....	4
1.2.	APORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD .....	5
	<i>SUBGERENCIA CORPORATIVA</i> .....	5
	<i>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</i> .....	6
1.3.	INFORME DE GESTIÓN DE BIENES .....	6
1.4.	INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	7
1.5.	INFORME ATENCIÓN AL USUARIO .....	7
	1.5.1. Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual .....	7
	1.5.2. Socialización y aplicación del manual del usuario .....	7
	1.5.3. PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento .....	7
1.6.	INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	8
1.7.	INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	8
1.8.	INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....	9
1.9.	INFORME EL APOORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA: .....	9
1.10.	INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA: .....	10
1.11.	INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	12
2.	APORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO SEÑALADO PARA EL AÑO 2014. .	12
2.1.	INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS .....	12
	2.1. PROGRAMAS DEL OBJETIVO 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA GENERAR VALOR DE LO PÚBLICO.....	12
2.2.	INFORME DE GESTION A NIVEL OBJETIVOS .....	13



DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD			
Nombre Entidad	CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA		
Directivo Responsable	Jorge Enrique González Garnica	Cargo	Gerente General
No. De Direcciones y Oficinas	8	No. Funcionarios	64
Fecha de Corte de la Información	31 de Diciembre de 2014	Fecha de Entrega	06 Enero de 2015

### 1. APOORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD

El compromiso de la gerencia general frente a la efectividad del sistema de gestión de la calidad implementado, la adquisición de nuevas tecnologías tendientes a generar acciones eficaces y eficientes frente al análisis de PQR, generados por los usuarios, compromiso con el personal para liderar el SGC, mediante un plan de incentivos y del programa de capacitaciones.

Existe seguimiento a las actividades identificadas para mitigar los riesgos por proceso.

El registro de los documentos para el mantenimiento y soporte a usuarios.

Se evidencia registro para el seguimiento a las PQR mediante archivo plano, correos electrónicos, implementado en el sistema aplicativo Data Doc.

La efectividad de los controles establecidos para la identificación y depuración de cuentas de años anteriores generadas o realizadas mediante (PC -ACH).

La asistencia y participación de los subgerentes de las diferentes oficinas, en apoyo para el sostenimiento de evidencias al momento de las auditorías.

La innovación del soporte tecnológico mediante la implementación del portal interactivo de la entidad, el cual permitirá interacción directa con los afiliados y oportunidad de respuesta en tiempo real.

Se realizó capacitación a los directivos, sobre el plan anticorrupción y atención al ciudadano, con el fin de interiorizar conceptos básicos y que estos a su vez sean transmitidos a los funcionarios a cargo para su aplicación en lo laboral.

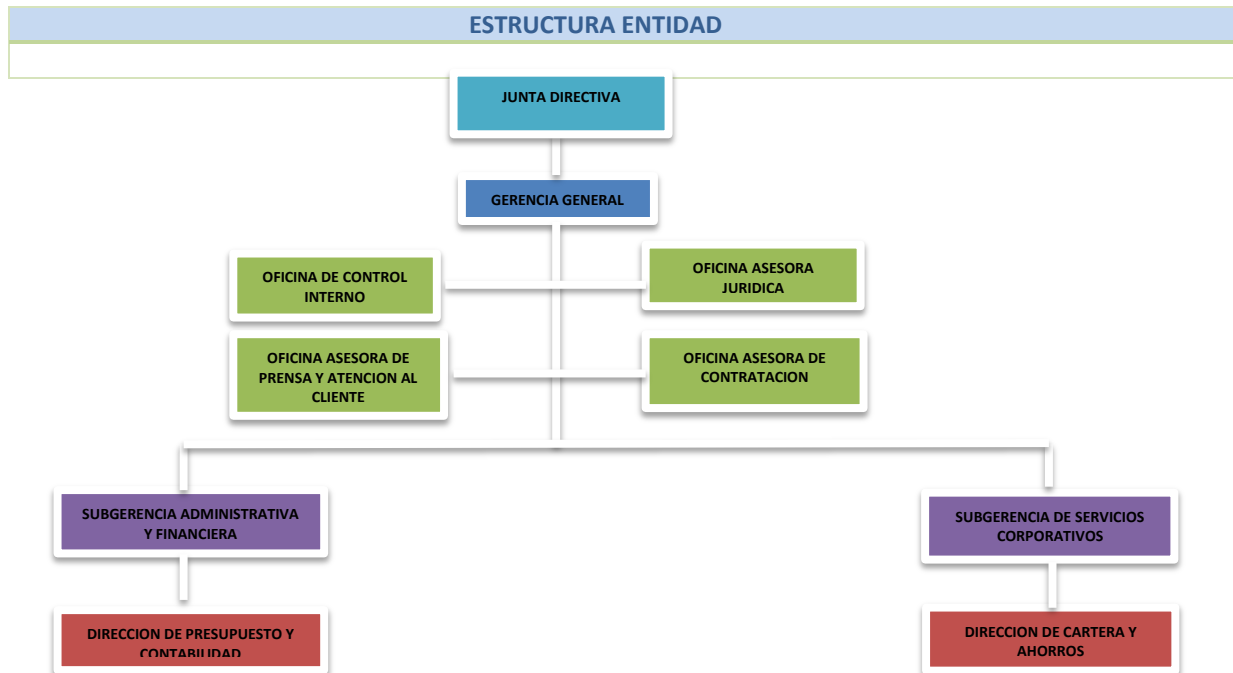
El proceso de Gestión de Talento Humano ha dado continuidad a las políticas capacitación y de inducción a los funcionarios vinculados durante el segundo semestre y el programa de re inducción a la totalidad de los funcionarios, se ha desarrollado el programa de capacitación establecidos.

La alta dirección, ha establecido lineamientos de fortalecimiento de la comunicación con los afiliados estableciendo la inscripción a las diferentes actividades y cursos en línea, se suscribieron estrategias anti corrupción y atención al ciudadano y la implementación del botón de pagos que mejoraría agilizando los pagos realizados por las diferentes pagadurías.

Se realizaron jornadas de acompañamiento en el seguimiento y análisis de los riesgos de acuerdo a la metodología impartida por el DAFP.



### 1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA



Detalle el siguiente cuadro con la planta de personal:

DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO						
Dependencia /Oficina	No. Funcionarios por Cargo					Total
	Directivo	Profesionales	Asistente	Técnico	Otros	
GERENCIA GENERAL	1	2	2		1	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1			2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1			3
OFICINA ASESORA DE CONTRATACION	1	1				2
OFICINA ASESORA DE PRENSA Y ATENCION AL CLIENTE	1		3	2		6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	5	10	3		19
UNIDAD DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1	2		1		4
SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	1	1	1	1		4
UNIDAD DE CARTERA Y AHORROS	1	9	4	4		18
						64



## 1.2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD

Describe aquí la Misión y Visión de su Entidad

**MISIÓN.** Mejorar la calidad de vida de los pensionados y los funcionarios del Departamento y de sus municipios, afiliados a ella, a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación, fomentar el ahorro y el crédito, y buscar su bienestar social y económico.

**VISIÓN.** Hacer de la Corporación Social de Cundinamarca la Entidad líder, en el desarrollo social y económico de los Servidores Públicos y Pensionados del Departamento, Municipios y sus Entidades, ofreciendo la mejor opción para acceder a programas de bienestar y crédito, garantizando excelente calidad en la prestación de los servicios.

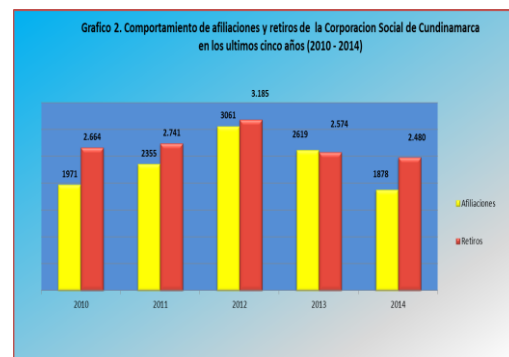
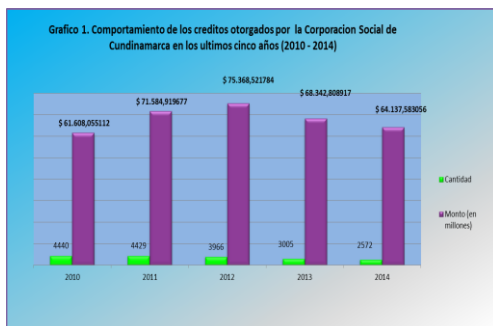
### SUBGERENCIA CORPORATIVA

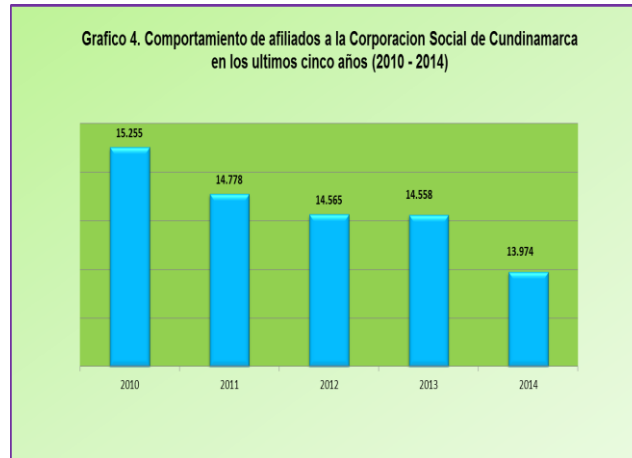
**Logro:** En desarrollo de la misión y visión de la Entidad, en la vigencia fiscal del 2014, para el desarrollo económico de los afiliados y sus familias, ha contribuido eficientemente a mejorar la calidad de vida, tramitando y legalizando para el desembolso 2.572 créditos en los diferentes programas: hipotecario, libre inversión y educación, por valor de \$ 64.137.583.056,oo, equivalente a un 83.73% del valor apropiado.

Ampliación de Cobertura de personas beneficiadas con los programas de bienestar social, logrando el mejoramiento de calidad de vida social, laboral y económica.

Dentro de la planeación institucional para la vigencia 2014, se visitó el 50% de los municipios de Cundinamarca y se entregaron elementos promocionales a los afiliados y beneficiarios.

Se Captaron 2.480 nuevos afiliados.





**Dificultad:** Algunos procesos de contratación para ejecutar los programas de bienestar social se declararon desiertos o se finalizaron anticipadamente de forma anormal ya que los oferentes no cumplían con los requisitos habilitantes.

Imposibilidad de que todos los programas de bienestar social lleguen a las provincias y al área rural.

En el programa de subsidios educativos no se logró el desembolso del 100% de los subsidios educativos como consecuencia de la imposibilidad de que los beneficiarios finalizaran su semestre académico en las universidades que se encuentra en proceso de intervención por parte del estado.

### SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**Logro:** El Constante mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, fomentando las capacitaciones, el bienestar social, reconocimiento a su labor, brindando una excelente calidad de vida, facilitando herramientas y satisfaciendo las necesidades para el desarrollo y mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y actividades en forma oportuna y eficaz tanto a los afiliados como usuarios.

**Dificultad:** La inasistencia de los funcionarios a dichas capacitaciones. La realización de capacitaciones relacionadas con los roles de cada área en establecimientos ampliamente reconocidos.

## 1.3. INFORME DE GESTIÓN DE BIENES

**Logro:** Gracias a la Adecuación de la Bodega ubicada en el primer piso costado sur occidental de las Instalaciones Sede Principal de la Entidad se mejoró de manera significativa la condición para el almacenamiento y custodia de los elementos que se encuentran para baja esto con el ánimo de no incurrir en detrimento en el patrimonio.

**Dificultad:** La Falta de una Bodega adecuada para el Almacenamiento de todos los Elementos tanto de consumo, devolutivos, promocionales y para bajas, en un solo lugar, ocasiono la no entrega oportuna de los elementos. Falta de un Auxiliar de Bodega. Falta de Asignación de Personal, para el cargue y entrega de vajillas.



## 1.4 INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**Logro:** Se Establecieron los requisitos para controlar los registros del sistema de gestión de calidad de la CSC.

Se aplica a todos los registros del sistema de gestión de calidad de la CSC. Se aplican los lineamientos básicos para la apertura, creación y conformación de expedientes que se generen, con base en las Tablas de Retención Documental adoptadas por la Corporación social de Cundinamarca.

**Dificultad:** Ninguna

## 1.5. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

### 1.5.1. Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

**Logro:** Como gran logro en el año 2014, se implementó el Portal Transaccional [www.csc.gov.co](http://www.csc.gov.co), con el fin de hacer una comunicación más eficiente, logrando trámites a través de web. Igualmente se continuó con la comunicación por medio del audio línea número 3390151, correo electrónico y otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales) se encuentran en funcionamiento, facebook, twitter, chat página de la Gobernación [www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co).

**Dificultad:** Es cambio de cultura de la forma presencial a medios electrónicos, lo cual ha sido causa de algunas molestias por parte de los usuarios.

### 1.5.2. Socialización y aplicación del manual del usuario

**Logro:** Se realiza socialización y Capacitación del aplicativo cada vez que el usuario lo requiera.

**Dificultad:** Ninguna

### 1.5.3. PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

**Logro:** Se cuenta con el procedimiento PQR-PR-01 para atender y solucionar las peticiones, quejas, recursos y felicitaciones, poniendo a disposición de los clientes varios canales de recepción, tales como comunicación escrita, correo electrónico en la página web, buzón de sugerencias en las áreas de atención y comunicación telefónica.

Para mantener control y seguimiento en la respuesta, de PQR, se realiza a través del Software DATADOC,

La tendencia de las quejas evidencia una importante mejora y satisfacción de los clientes con los servicios que ofrece de la entidad:

Año	# de Quejas
2012	26
2013	57
2014	27

**Dificultad:** Ninguna





## 1.6. INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Logro:

La CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA, en su propuesta por garantizar un nivel apropiado de calidad y desempeño, buscando ser más eficaz, eficiente, efectivo en todos los procesos y procedimientos, con óptimos resultados y calidad, además de planear, dirigir y evaluar el desempeño y medir resultados, adelantó durante los años 2009 y 2010 el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP-1000-2009: "Gestión de la calidad en el sector público", para ser certificada, con el concurso y compromiso de todos los funcionarios y contratistas.

Dando como resultado el 20 de septiembre de 2010, la certificación por ICONTEC, en el Sistema de Gestión de Calidad en la norma NTCGP-1000-2009, ISO 9001:2008 – NTC- ISO 9001:2008, aplicable a las actividades promoción y fomento del desarrollo económico y social de los afiliados y sus familias que conllevan a mejorar su calidad de vida, a través del ahorro, el crédito y la ejecución de programas de bienestar.

En el mes de julio de 2014, como preparación para la auditoria de seguimiento, se realizó la auditoria interna al SGC, proceso dentro del cual se tuvieron cuatro no conformidades, las cuales se cerraron durante la vigencia.

En agosto de 2014, se desarrolló la auditoria de Seguimiento por parte de ICONTEC, entidad certificadora del Sistema de Gestión de Calidad, donde se verificó la capacidad de cumplimiento los requisitos de la norma NTCGP 1000-2009, mediante la identificación, planificación de su cumplimiento, implementación y la verificación por parte del auditor, como cero no conformidades; Lo cual dio como resultado "recomendación de mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad".

Auditoria	Número de No conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación – (2013). 1º de seguimiento del ciclo - 2014	02 0	7.4.3; 8.2.4 N/A

Como se muestra en la gráfica anterior en la auditoria del año 2013 de Renovación se presentaron 02 no conformidades, en el 2014 ninguna, lo cual denota una mejora significativa al proceso.

### Dificultad:

No se presentó dificultad alguna, por cuanto el resultado de las auditorías fue satisfactorio, en especial la registrada por ICONTEC.

## 1.7. INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Logro: La entidad cuenta con chat, redes sociales, pagina web, portal transaccional y audio línea permitiendo la comunicación con los afiliados del departamento de Cundinamarca

Dificultad: El uso de los medios de comunicación por parte de los afiliados de la Corporación Social de Cundinamarca





## 1.8 INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Modalidad	No. contratos	Valor en millones
Selección abreviada	6	\$913.972.595
Contratación directa	33	\$1.453.967.511
Licitación Pública	0	\$0
Concurso de Méritos	0	\$0
Mínima Cuantía	15	\$182.172.235
Total	54	\$2.550.112.341

### Subastas Inversas

Objeto	V/ Pliegos	V/ Contratado	Ahorro
Dar en venta bonos y/o vales intercambiables por el derecho al ingreso de afiliados y beneficiarios de la entidad, a Centros Médicos Deportivos de Acondicionamiento y Preparación Física.	\$200.000.000	\$199.592.880	\$407.120
Dar en venta bonos y/o vales intercambiables por bienes y/o servicios integrales.	\$38.714.400	\$37.670.400	\$1.044.000
Compraventa de cuadernos y vajillas	\$1.150.000.000	\$1.149.896.052	\$103.948
Total	\$1.388.714.400	\$1.387.159.332	\$1.555.068

## 1.9. INFORME EL APOORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:

**Logro:** La Corporación Social de Cundinamarca ha estado muy comprometida con la Transparencia en los procesos de contratación. Siempre se han cumplido los requisitos de Ley y todos los procesos se han publicado en el SECOP, se han dispuesto correos electrónicos para que los posibles oferentes se comuniquen con la Entidad y nos alleguen sus comentarios e inquietudes. Especialmente en la contratación se ha buscado la mayor publicidad posible, es así como además de la publicación en el SECOP se publican algunos de los documentos en la página web de la entidad. En todos nuestros procesos convocamos a las veedurías ciudadanas e incluso hemos llegado a solicitar acompañamiento de la Contraloría.

**Dificultad:** Ninguna

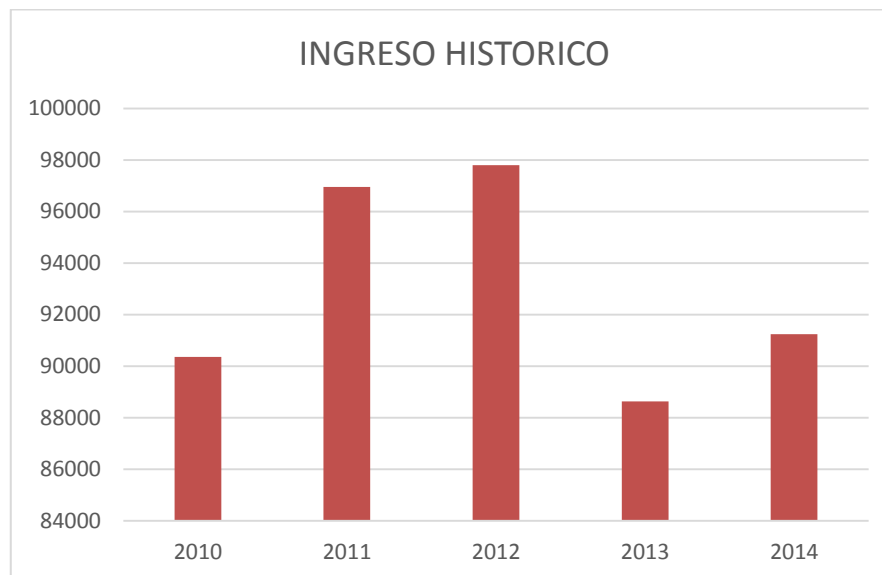


## 1. 10. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:

### 1.10.1. GESTIÓN DE RECURSOS DEL DEPARTAMENTO.

#### a) Evolución Ingresos– Comportamiento Histórico

AÑO	VALOR RECAUDADO	CRECIMIENTO	% crecimiento
2010	90.366	90.366	
2011	96.960	6.594	7,30
2012	97.799	839	0,87
2013	88.631	-9.168	-9,37
2014	91.240	2.609	2.94



**b) Evolución Egresos – Comportamiento Histórico**

AÑO	VALOR EJECUTADO	CRECIMIENTO	% crecimiento
2010	82.352		
2011	96.416	14.064	17,08
2012	107.112	10.696	11,09
2013	94.951	- 12.161	-11,35
2014	90.786	- 4.165	-4.39



**BALANCE DE INVERSION DE LA ENTIDAD EN EL AÑO 2014**  
Cifras en Millones

<b>GASTOS DE INVERSION</b>					
Programa	Objeto de Inversión	Inversión Programada	Inversión Ejecutada	Total	% ejec
HIPOTECARIO	CREDITOS	44.653	43.190	43.190	96.72
LIBRE INVERSION	CREDITOS	20.551	19.530	19.530	95.03
EDUCACION	CREDITOS	1.800	1.615	1.615	89.72
DEV AHORROS	DEV AHORROS	17.500	17.492	17.492	99.95
CAPACITACION	CAPACITACION	600	570	570	95.00
RECREACION Y CULTURA	RECREACION Y CULTURA	950	692	692	72.84



SUBSID EDUCATI	SUB EDUCATI	750	457	457	60.93
EVENTOS PROMOCIONALES	EVENTOS PROMOCIONALES	1.300	1.299	1.299	99.92
<b>TOTAL</b>		<b>88.104</b>	<b>84.845</b>	<b>84.845</b>	<b>96.30</b>

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO					
Cifras en Millones					
Programa	Objeto	Inversión Programada	Inversión Ejecutada	Total	% Ejec
Gastos de Personal	Gastos de Personal	4.310	3.586	3.586	83.20
Gastos Generales	Gastos Generales	2.664	2.085	2.085	78.26
Transferencias	Transferencias	593	270	270	45.53
<b>Total</b>		<b>7.567</b>	<b>5.941</b>	<b>5.941</b>	<b>78.51</b>
<b>Total A +B</b>		<b>95.671</b>	<b>90.786</b>	<b>90.786</b>	<b>94.89</b>

**Logro:** Se ejecutó el presupuesto de 2014 en un 94.89% en gastos y se recaudó el presupuesto en un 95.36%  
**Dificultad:** No se presentó ninguna dificultad relevante

### 1.11. INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de dar mejor servicio a los afiliados de la Corporación Social de Cundinamarca, nos vimos en la necesidad de desarrollar plataformas de servicio para aumentar la efectividad en las respuestas a los mismos, de la misma manera con la innovación tecnológica la CSC ha adquirido algunos sistemas de información, equipos e infraestructura tecnológica.

Desarrollo portal transaccional: implementación de un portal de pagos, información y servicios de bienestar, cartera y créditos de manera personalizada, con soporte a usuario.

**Logro:** Mayor accesibilidad por parte del afiliado a los diferentes servicios por medio de la web evitando desplazamientos. Monitoreo y seguridad perimetral para la plataforma de la entidad, seguimiento y control de actividades y posibles ataques (intrusos) Control de impresiones para implementar políticas cero papel plan de acción GEL. Modernización de la infraestructura tecnológica para mayor eficiencia en los diferentes procesos internos, modernización centro de cómputo, adquisición planta eléctrica para mantener la estabilidad de los procesos.

**Dificultad:** Culturización tanto del usuario interno como externo, debido a la asimilación de estas nuevas plataformas.

## 2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO SEÑALADO PARA EL AÑO 2014.

### 2.1. INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS

#### 2.1. PROGRAMAS DEL OBJETIVO 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA GENERAR VALOR DE LO PÚBLICO



Nombre del Programa: **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA GENERAR VALOR DE LO PÚBLICO**

Objeto de Programa: *Garantizar con buen gobierno y transparencia, gerencia efectiva por resultados del desarrollo, seguridad, convivencia, participación real, corresponsabilidad de la sociedad civil y fortalecimiento de la identidad cundinamarquesa.*

**Metas relacionadas:**

# Meta	Logros
532	<i>En desarrollo de la misión y visión de la Entidad, en la vigencia fiscal del 2014, para el desarrollo económico de los afiliados y sus familias, ha contribuido eficientemente a mejorar la calidad de vida, tramitando y legalizando para el desembolso 2.572 créditos en los diferentes programas; hipotecario, libre inversión y educación, por valor de \$ 64.137.583.056,00, equivalente a un 83.73% del valor apropiado.</i>
533	<i>Se benefició al 50% de los afiliados en los diferentes programas como son capacitación recreación y cultura.</i>

N° Meta: 532		MEJORAR CALIDAD DE VIDA DE AFILIADOS A LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA CON COLOCACIÓN DE \$ 666.043 MILLONES DURANTE EL CUATRIENIO EN LÍNEAS DE CRÉDITO						Tipo de Meta:
Indicador base	Meta/4 años	Avance						Producto
		2012	2013	2014	2015	TOTAL	%/4 años	Inversión
317.048	496.171	85.504	68.686	64.137		218.327	44%	218.327
N° Meta: 533		BENEFICIAR AL 50% AFILIADOS Y BENEFICIARIOS A LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA CON OFERTA DE PROGRAMAS DE BIENESTAR.						Tipo de Meta:
Indicador base	Meta/4 años	Avance						Producto
		2012	2013	2014	2015	TOTAL	%/4 años	
0	50	50	50	50		50	100%	

## 2.2. INFORME DE GESTION A NIVEL OBJETIVOS

### 2.2.4. OBJETIVO 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA GENERAR VALOR DE LO PÚBLICO



**Objeto:** Garantizar con buen gobierno y transparencia, gerencia efectiva por resultados del desarrollo, seguridad, convivencia, participación real, corresponsabilidad de la sociedad civil y fortalecimiento de la identidad cundinamarquesa.

*Logros / impactos obtenidos (máximo 2)*

1. *Se ha contribuido eficientemente a mejorar la calidad de vida, tramitando y legalizando para el desembolso 2.572 créditos en los diferentes programas; hipotecario, libre inversión y educación, por valor de \$ 64.137, equivalente a un 83.73% del valor apropiado.*
2. *Ampliación de Cobertura de personas beneficiadas con los programas de bienestar social, logrando el mejoramiento de calidad de vida social, laboral y económica.*

**JORGE ENRIQUE GONZÁLEZ GARNICA**  
**Gerente General**  
**Corporación Social De Cundinamarca**

*Proyecto:*  
*Dr. Germán Ricardo Jiménez*  
*Profesional especializado-Unidad de contabilidad y Presupuesto*  
*Dra. Yina Paola Alvarado-*  
*Profesional Universitario- Subgerencia Corporativa*  
*Ing. Lesly Vanegas*  
*Profesional Universitario- Gerencia General*

