



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

AÑO 2018

14 SEPTIEMBRE DE 2018

| <b>REALIZÓ</b>                | <b>REVISÓ</b>    | <b>APROBÓ</b>        |
|-------------------------------|------------------|----------------------|
| ÁNGELA VIVIANA ROJAS<br>LARA  | COMITÉ DIRECTIVO | DARLIN LENIS ESPITIA |
| JUAN ESTEBAN OJEDA<br>SALCEDO |                  | GERENTE GENERAL      |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 2. OBJETIVO .....  | 3  |
| 3. DESARROLLO DEL<br>INFORME .....   | 3  |
| A. ESTADO DE ACCIONES DE<br>REVISIONES PREVIAS .....   | 5  |
| B. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES<br>EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN<br>PERTINENTES AL SISTEMA DE<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD ..... | 8  |
| C. INFORMACIÓN SOBRE EL<br>DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL<br>SGC .....  | 8  |
| D. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS .....  | 30 |
| E. EFICACIA DE LAS ACCIONES<br>TOMADAS PARA ABORDAR LOS<br>RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....                                     | 31 |
| F. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....   | 32 |
| 4. RECOMENDACIONES .....   | 33 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Dando alcance a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, en la Corporación Social de Cundinamarca se estableció el procedimiento CSC-DE-PR-01 Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad con el cual se busca evaluar a intervalos planificados la efectividad del SGC, para ello se determinaron las entradas requeridas a considerar, para lo cual se estableció una tabla de fuentes de información y las salidas de la misma.

Una vez analizados los resultados de los informes actuales y la revisión por la dirección previa, se presentan las conclusiones al respecto las cuales se toman como base para la determinación de los planes de acción a desarrollar durante el siguiente semestre.

## 2. OBJETIVO

La presente revisión del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza desde la alta dirección con los líderes de procesos para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Corporación Social de Cundinamarca. Comprende los resultados del periodo comprendido entre el segundo semestre de 2017 y primer semestre de 2018.

## 3. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación se detalla los insumos de entrada y los responsables de su generación con los cuales se consolidan los resultados plasmados en el presente informe.

Para efectos de que el presente informe tenga el carácter ejecutivo y resumido que compete a la alta gerencia, se ha tomado cada uno de los informes que las diferentes áreas remitieron a la gerencia en respuesta a la retroalimentación de los resultados obtenidos, dejando los mismos como soporte documental (anexo) de los resultados plasmados en este informe.

| INFORMACIÓN DE ENTRADA   | FUENTE DE DATOS  | RESPONSABLE        | SALIDAS ASOCIADAS |
|--|--|--------------------|-------------------|
| Estado de acciones de revisiones previas                                       | Informe de revisión por la Dirección vigencia anterior     | Asesor de Gerencia |                   |
| Cambios en el contexto interno o externo de la organización que afecten el SGC | Análisis del contexto (externo-interno) de la organización | Asesor de Gerencia |                   |

| INFORMACIÓN DE ENTRADA                               |   | FUENTE DE DATOS   | RESPONSABLE   | SALIDAS ASOCIADAS   |
|--|---|---|---|---|
| Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC | Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de medición de la satisfacción del cliente</li> <li>Informe de PQRS</li> <li>Acciones generadas por las partes interesadas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de la Oficina de Prensa y Atención al Cliente</li> <li>Asesor de Gerencia</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La mejora del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</li> </ul>        |
|  | Grado en que se han logrado los objetivos de calidad                                  | Informe de análisis de resultados de plan de acción y seguimiento de indicadores  | Profesional Universitario de Planeación   |   |
|  | Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de análisis de resultados de indicadores misionales</li> <li>Informe de medición de la satisfacción del cliente</li> <li>Informe de PQRS</li> <li>Acciones generadas por las partes interesadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional Universitario de Planeación</li> <li>Jefe de la Oficina de Prensa y Atención al Cliente</li> <li>Asesor de Gerencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente</li> </ul> |
|  | No conformidades y acciones correctivas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de acciones correctivas</li> <li>Seguimiento de servicio no conforme</li> </ul>  | Jefe de la Oficina de Control Interno   |   |
|  | Resultados de seguimiento y medición  | Indicadores de proceso  | Asesor de Gerencia  |   |
|  | Resultados de auditorías  | Informe de auditoría interna y externa vigencia anterior  | Jefe de la Oficina de Control Interno   |   |
|  | Desempeño de los proveedores externos   | Informe de reevaluación de proveedores  | Jefe de la Oficina Asesora de Contratación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las necesidades de asignación de recursos</li> </ul>                         |
|  | Adecuación de los recursos  | Seguimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones  | Profesional Universitario de Planeación   |   |
|  | Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades             | Seguimiento al mapa de riesgos  | Jefe de la Oficina de Control Interno   |   |
| Oportunidades de mejora                              | Informe de acciones de mejora   | Jefe de la Oficina de Control Interno   |   |   |

## A. ESTADO DE ACCIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

A continuación se detalla el seguimiento a las acciones planeadas en la revisión por la dirección de la vigencia 2017 así:

| No. | COMPROMISO   | SEGUIMIENTO  |
|-----|--|--|
| 1   | Diseñar material promocional actualizado de la Corporación, fortaleciendo la imagen institucional.   | La entidad ha venido fortaleciendo su imagen institucional a través de campañas publicitarias en sus redes sociales, la creación del portafolio de servicios, mensajes y capsulas masivas a sus afiliados.<br>Otra importante e impactante estrategia para fortalecer su imagen institucional fue la celebración del contrato de mínima cuantía No. 17-0014 con el objeto de adquisicio de chaquetas, camisetas y pendones institucionales a efecto de fortalecer y actualizar la imagen institucional de la Corporación Social de Cundinamarca. |
| 2*  | La página web debe establecer acciones para garantizar la actualización de información y consolidar dicho canal como una fuente confiable de comunicación.   | En la actualidad la página WEB de la entidad está sujeta a un rediseño, donde debe regirse por la matriz de gobierno en línea y su componente de transparencia, la cual permitirá establecer acciones para garantizar la actualización de información y consolidar dicho canal como una fuente confiable de comunicación.  |
| 3   | Instruir al afiliado para que cuando cambie de entidad que tenga pagaduría diferente a la que venía haciéndole los descuentos, haga oportunamente el trámite para que en la nueva pagaduría se le hagan a tiempo los descuentos. | Se ha venido socializando a los afiliados la importancia de comunicar oportunamente a la Corporación el cambio de pagaduría, asumiendo la responsabilidad por las posibles demoras en el pago de sus cuotas.   |
| 4   | Agilizar la respuesta de las PQRS, fortaleciendo las metas de cumplimiento proyectadas por la Corporación dentro de los términos de ley vigente.   | A través del seguimiento del aplicativo DATADOC, se han venido realizando alertas mediante correos electrónicos que permiten garantizar la oportuna respuesta de las PQRS. Por otra parte la mejora en la gestión misional de la entidad y el logro de la normalización de la devolución de ahorros, han permitido una disminución de PQRS, con respecto al año anterior.  |
| 5*  | Poner en funcionamiento un botón PSE.  | Esta actividad se encuentra planificada para el segundo semestre del 2018.   |
| 6*  | Unificar la información y la parametrización para ingreso de Terceros en la base de datos de proveedores creada en el sistema Novasoft.  | Se encuentra en proceso de implementación la tabla de las actividades económicas con los parámetros que direcciona el ingeniero de NOVASOFT. Se tiene planificada para el segundo semestre.  |

| No. | COMPROMISO   | SEGUIMIENTO   |
|-----|--|---|
| 7   | Capacitación, implementación y socialización de la NIIF.   | Se socializó por parte de la Gerencia General el Plan de implementación de las NIIF, mediante cronograma de capacitación y sensibilización para todos los funcionarios de la CSC.<br>Se llevó a cabo el proceso de construcción de las Políticas contables de la Entidad.<br>Expedición del Acuerdo Nro. 003 del 18 de Abril de 2018, "Por medio del cual se adopta el Manual de Políticas Contables de la CSC".<br>Desde Marzo de 2018 la Firma NOVASOFT, inició con la entrega y capacitación del módulo de NIIF. |
| 8   | Elaboración, seguimiento, revisión y conciliación presupuestal.  | Mensualmente se elabora seguimiento a las ejecuciones presupuestales, evidenciando si existen diferencias con otros módulos y de ser así se realizan requerimientos a NOVASOFT, para solucionar las diferencias presentadas ya que la plataforma de Presupuesto se alimenta por las diferentes interfaces que se realizan al cierre de cada mes.  |
| 9   | Elaborar el documento correspondiente a: Acta de liquidación, acta de pérdida de competencia, acta de cierre de expediente, para los contratos terminados en las vigencias 2012 a 2015   | La Oficina Asesora de Contratación realizó seguimiento a la elaboración de los documentos de acta de liquidación, acta de pérdida de competencia y acta de cierre de expediente, es decir lo que corresponda a través del reporte mensual del indicador Gestión Normalización Contratos.  |
| 10  | Gestionar la liquidación de los contratos terminados en la vigencia 2017.  | La Oficina Asesora de Contratación realizó seguimiento a la elaboración de las actas de liquidación a través de base de datos, que contiene el control del número de liquidaciones realizadas para la vigencia 2017.  |
| 11* | Implementar un software aplicativo para manejo del sistema de gestión de calidad de la identidad que le permita controlar administrar todo el sistema.   | ISOLUCION es un aplicativo Departamental, con el que cuenta la entidad y se planifica su implementación en la vigencia 2019.  |
| 12  | Se ha evidenciado en procesos auditores, que, en el caso del Proceso de Atención al Cliente, específicamente en la Atención PQRS, se encuentran debilidades en los controles permitiendo el vencimiento de términos en las respuestas, ocasionando sanciones administrativas y disciplinarias. | Se han fortalecido las áreas misionales en la ejecución de sus procesos con el fin de disminuir el número de PQRS, evidenciando que las acciones de mejora permiten un mayor cumplimiento de términos, requerimientos y atención oportuna. Comparando el comportamiento de PQRS al finalizar el primer semestre de 2008, con el mismo periodo de la vigencia 2017 existe una disminución de 48,6% (145) PQRS, demostrando un mejoramiento en la atención al ciudadano.  |

| No. | COMPROMISO  | SEGUIMIENTO  |
|-----|---|--|
| 13* | Implementar un cronograma que permita establecer tiempos de respuesta a las solicitudes de créditos presentadas por los afiliados, indicando con exactitud los tiempos desde la presentación de la solicitud hasta la fecha del correspondiente desembolso.                               | Se implementó el formato de seguimiento y trazabilidad de los créditos que permite conocer los tiempos durante las actuaciones administrativas de aprobación y giro de las diferentes líneas de créditos. Se encuentra en revisión de efectividad.   |
| 15  | Fortalecer la imagen institucional de la Corporación y de los servicios que esta presta, a nivel de los 116 municipios del departamento, especialmente en lo relacionado con la afiliación y la colocación de créditos a esos nuevos afiliados y a los que ya tienen la calidad de tales. | A través del grupo de comerciales contratado por la Corporación Social, se Implementaron campañas promocionales dirigidas a los afiliados y no afiliados de los 116 municipios del departamento, poniendo a disposición la oferta de créditos, además de ilustrar sobre los beneficios, facilidades y ventajas.  |
| 16  | Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada.   | La estrategia de contar con un grupo de comerciales que adelantara gestiones de promoción y divulgación, facilito a la CSC, contar con un servicio más cercano a sus afiliados, llegando a todos los municipios del Departamento de una forma más oportuna y con el acompañamiento en todas las etapas de acceso a los créditos. Esta actividad materializó la idea de contar con un área comercial que incentive el acceso a las diferentes líneas de crédito. Esta actividad permitió ofrecer un servicio más especializado y oportuno |
| 17  | Como resultado de la auditoría interna, es preciso revisar las salidas no conformes identificadas y evaluar las acciones de tratamiento formuladas para cada una.   | Se logró la implementación del análisis de 84 salidas no conformes. Las áreas se encuentran formalizando y proponiendo mejora continua para cada caso en concreto.   |
| 18  | Adelantar las acciones administrativas necesarias para la verificación y conciliación contable, a fin de contar con veracidad de cifras contables que suministren una verdadera situación financiera.   | Al cierre de cada mes se hace verificación de información. De la vigencia 2017, se encontraban algunas cuentas contables que la Contraloría había dejado observación y que era un compromiso dejar saneadas en 2017, lo cual se logró dentro de la vigencia, quedando cerrado ese tema, este año con la auditoria de Contraloría ya no se evidencian..   |
| 19  | Definición de roles, responsabilidades y autoridades de los involucrados en el SGC.   | Los roles están actualizados y documentados con responsabilidades.   |

\*Compromisos abiertos

En el siguiente grafico se muestra el seguimiento a los compromisos de la Revisión Previa vigencia 2017, concluyendo que de los 19 compromisos establecidos, se cerraron con acciones ejecutadas 14, quedando en seguimiento 5 compromisos, descritos en los numerales 2, 5, 6, 11 y 13.



Fuente: informe de revisión por la dirección 2017 y documentos de ejecución para cierre de las acciones

## **B. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.**

De conformidad con el análisis de los cambios en el contexto de las cuestiones externas e internas de la organización que afecten el SGC, el equipo Directivo, realizó su revisión y seguimiento, actividad documentada en el Sistema de Gestión de Calidad. ( Anexo del Manual de calidad).

En el Anexo No 1 del presente informe, se documenta el seguimiento a los dos análisis de contexto externo e interno de la organización de conformidad con el SGC.

## **C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC**

### **C1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES**


#### **Satisfacción del cliente:**

En el Informe de Satisfacción al Cliente, se presenta el análisis de la encuesta de satisfacción al cliente, realizada durante los dos primeros trimestres del año 2018. Por otra parte se muestra el seguimiento a la atención de PQRS y su comparativo contra los resultados del año 2017, de conformidad con la información reportada en el indicador del SGC, las actividades desarrolladas en el proceso de Atención al Cliente y el seguimiento de la Oficina de Control Interno.

La encuesta de satisfacción a los usuarios, tiene una calificación de 1 a 5, donde 1 es una calificación deficiente y 5 excelente; cabe resaltar, que se consideran como clientes satisfechos aquellos cuya calificación promedio es superior a 4 en la encuesta, para lo cual se tuvieron en cuenta 6 variables con calificación de 1 a 5, 2 variables con opción sí /No y 1 variable de opción múltiple, para un total de 9 variables en la encuesta:



## ENCUESTA DEL SERVICIO PROCESO MISIONAL ATENCION AL CLIENTE

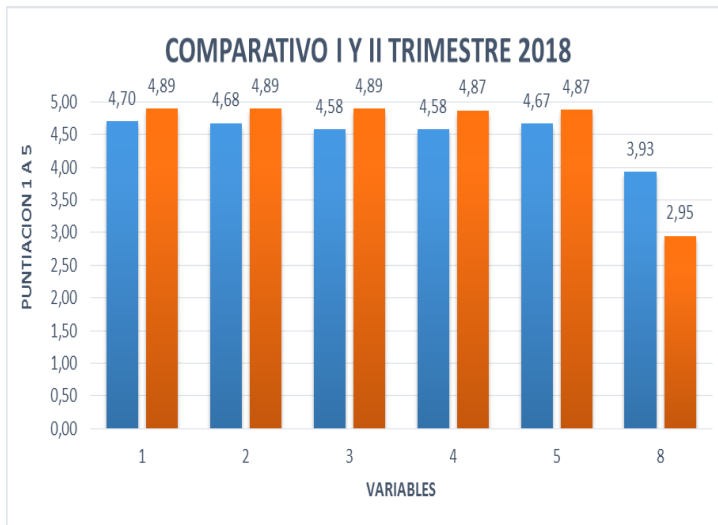
|   |  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |   | CÓDIGO: CSC-PQR-FR-06<br>VERSIÓN: 3<br>PAGINA: Pagina 1 de 1 |   |   |
|--|--|--------------------------------------|---|--|---|---|
| <b>Queremos mejorar nuestros servicios. Su opinión es valiosa para este propósito!</b>   |  |                                      |   |  |   |   |
| NOMBRE AFILIADO / VISITANTE  |  | Fecha y Hora Llegada: DD/MM/AA -     |   | Hora Salida:   |   |   |
| ENTIDAD DONDE LABORA   |  | CELULAR                              |   | E-MAIL   |   |   |
| NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO  |  |                                      |   |  |   |   |
| Que tipo de servicio requirió de nuestra área de atención al usuario:  |  |                                      |   |  |   |   |
| <input type="checkbox"/> Estado de Cuenta <input type="checkbox"/> Devolucion Ahorro <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Levantamiento Hipoteca <input type="checkbox"/> Cuota de Mas <input type="checkbox"/> otro? Cual: _____ |  |                                      |   |  |   |   |
| Evalúe la percepción del servicio recibido de la CSC, de 1 a 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente.  |  |                                      |   |  |   |   |
| Su Opinión Respecto a:   |  | 1                                    | 2 | 3  | 4 | 5 |
| Cordialidad, amabilidad del funcionario al recibirlo   |  |                                      |   |  |   |   |
| Facilidad de la comunicación   |  |                                      |   |  |   |   |
| Tiempo de espera en sala   |  |                                      |   |  |   |   |
| Calidad del servicio (instalaciones, ambientación, y elementos de apoyo para agilizar la atención)   |  |                                      |   |  |   |   |
| La competencia del funcionario para comunicar y resolver preguntas sobre los servicios solicitados   |  |                                      |   |  |   |   |
| <b>4. Finalizada la atención, se cumplió la expectativa del servicio requerido?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO  |  |                                      |   |  |   |   |
| <b>5. Ha consultado nuestra página web?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO             Como evalúa este servicio             Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>    |  |                                      |   |  |   |   |
| <b>6. Describa aquí las Recomendaciones, Observaciones, Felicitaciones, Quejas u otros.</b>  |  |                                      |   |  |   |   |

Fuente: Formato SCS-PQR-FR-06 Encuesta del Servicio VS 3

## CUADRO DE VARIABLES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

| IT | VARIABLES A EVALUAR   |
|----|---|
| 1. | Cordialidad, amabilidad del funcionario al recibirlo  |
| 2. | Facilidad de la comunicación  |
| 3. | Tiempo de espera en sala  |
| 4. | Calidad del servicio (instalaciones, ambientación, y elementos de apoyo para agilizar la atención)                |
| 5. | La competencia del funcionario para comunicar y resolver preguntas sobre los servicios solicitados                |
| 6. | Finalizada la atención, se cumplió la expectativa del servicio requerido? (s/n)                                   |
| 7. | Ha consultado nuestra página web? (s/n)   |
| 8. | Cómo evalúa este servicio de la página web?   |
| 9. | Describa aquí las Recomendaciones (1), Observaciones (2), Felicitaciones (3), Quejas (4) u otros (5). Ninguno (0) |

## CUADROS COMPARATIVOS DE LA ENCUESTA POR VARIABLE PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2018



| VARIABLES | TRIMESTRE I | TRIMESTRE II |
|-----------|-------------|--------------|
| 1         | 4,70        | 4,89         |
| 2         | 4,68        | 4,89         |
| 3         | 4,58        | 4,89         |
| 4         | 4,58        | 4,87         |
| 5         | 4,67        | 4,87         |
| 8         | 3,93        | 2,95         |

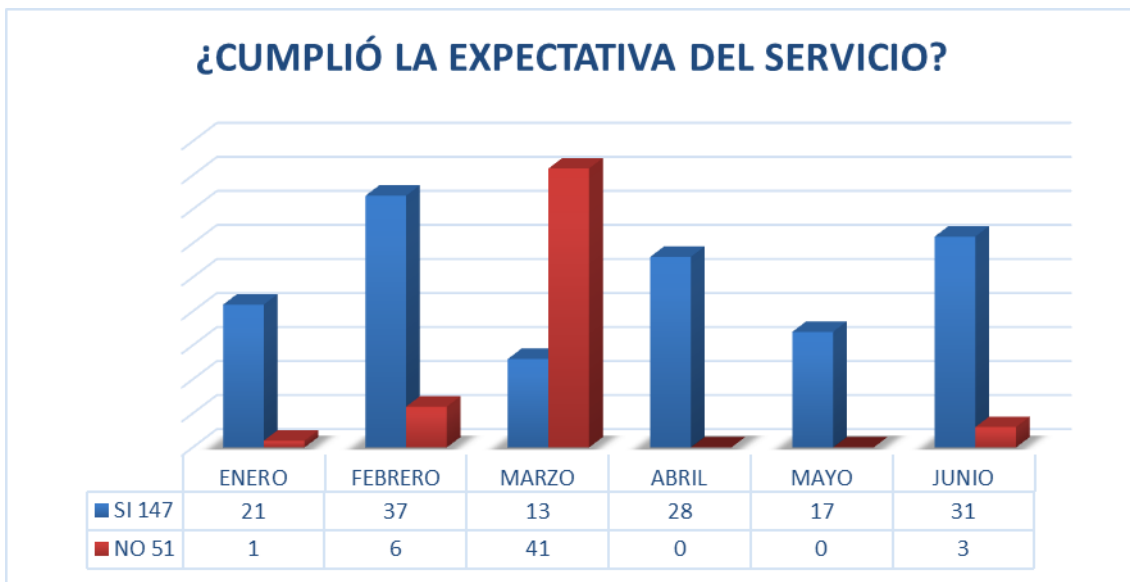
Fuente: Oficina de Prensa y Atención al ciudadano

Se recibieron un total de 265 encuestas en el primer semestre del 2018. En la gráfica se presentan los promedios de las 6 variables cuantitativas, y sus datos del primer y segundo trimestre del año, demostrando que la variable número 8, ( "cómo evalúa este servicio de la página web"), es el criterio con más baja calificación, con un resultado de 3,93 en el primer trimestre y 2,95 en el segundo trimestre, por lo tanto, deben establecerse acciones de mejora para garantizar la funcionalidad de la página web, tales como, consulta de saldos, interacción en tiempo real, verificación de su estado de afiliación, impresión de extractos, preguntas frecuentes por medio de chat en línea, entre otros. Se verificó en el Plan de adquisiciones y se evidencia que en el segundo semestre se adelantará la contratación de apoyo para su actualización y funcionalidad.

Así mismo, podemos evidenciar que las variables: 1 .*Cordialidad, amabilidad del funcionario al recibirlo*, 2.*Facilidad de la comunicación*, y 3.*Tiempo de espera en sala y La competencia del funcionario para comunicar y resolver preguntas sobre los servicios solicitados*, han obtenido los mejores puntajes en la tabla de promedio, teniendo en cuenta que para la Corporación Social de Cundinamarca es fundamental fortalecer las cualidades y calidades del personal que se encuentra destinado a la atención de los afiliados, y es por esta razón que se cuenta con una Sede en la Gobernación de Cundinamarca dedicada para la atención de usuarios y se creó el grupo de comerciales que ha tenido cobertura desde el año 2017 en los 116 municipios del Departamento.

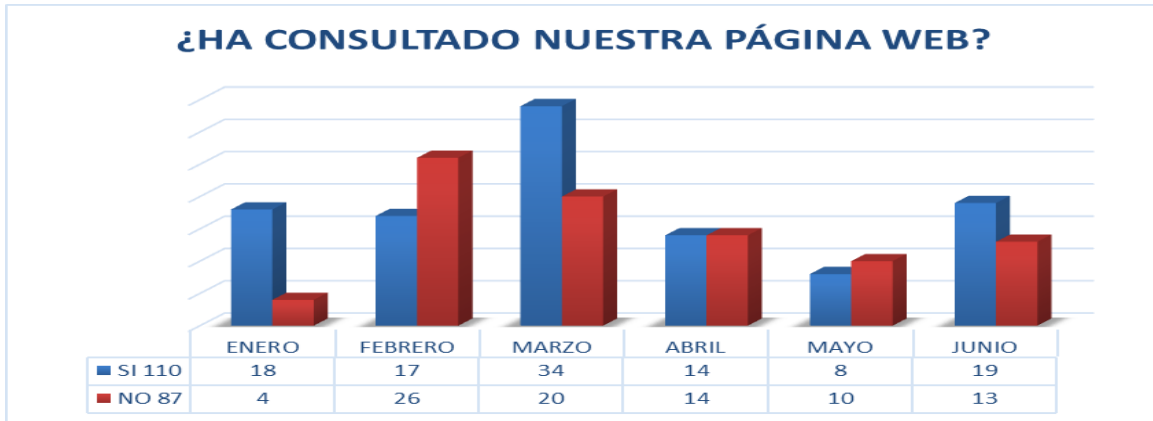
A continuación realizaremos el análisis de las 2 variables de opción Si/No, es decir variables número 6 y 7. En la gráfica se representa el número de respuestas por casa opción en el primer semestre.

**CUADRO COMPARATIVO DE LA VARIABLE No 6.**  
**Finalizada la atención, se cumplió la expectativa del servicio requerido? (s/n)**



Se concluye que durante el primer semestre se cumplió con la expectativa del servicio, con 147 respuestas positivas, sin embargo en el mes de marzo se concentró el mayor número de respuestas de insatisfacción, razón por la cual la Corporación dio inicio a diferentes estrategias en los meses siguientes con la creación de nuevas líneas de crédito e incentivos en los intereses de mora para poner al día obligaciones.

**CUADRO COMPARATIVO VARIABLE No 7.**  
**Ha consultado nuestra página web? (s/n)**



En esta variable, se puede observar un comportamiento dinámico de las respuesta con una tendencia a que la consulta de la página web sea afirmativa, solo en los meses de febrero y mayo se presentaron el mayor número de respuestas negativas, comparado con los meses de enero, marzo, abril y junio, es importante resaltar la estrecha relación que tiene la variable número 7, con la variable número 8, teniendo en cuenta que esta última, es la variable con menor calificación frente a la encuesta, por lo tanto se hace necesario incentivar la visita de nuestros afiliados y clientes potenciales al portal web a través de una mejor funcionalidad de la página, ya que es un medio de vital importancia en la sociedad y en la actualidad, en este momento las redes sociales y páginas web han pasado a ser fundamentales en cuanto al acceso a la información, consultas y resolución de inconvenientes en diversos asuntos y servicios para todos los sectores privados y públicos. El mejoramiento de este instrumento de promoción, divulgación y gobierno en línea, nos permitiría acercarnos más a nuestros afiliados, evitándoles desplazamientos innecesarios como lo hacen otras entidades similares del sistema financiero.

**CUADRO DE RESULTADOS DE LA VARIABLE No 9 CON OPCIÓN MÚLTIPLE**  
**DESCRIBA AQUÍ LAS RECOMENDACIONES (1), OBSERVACIONES (2),**  
**FELICITACIONES (3), QUEJAS (4) U OTROS (5).**

|                | RECOMENDACIÓN | OBSERVACIÓN | FELICITACIÓN | QUEJA | OTRO |
|----------------|---------------|-------------|--------------|-------|------|
| <b>ENERO</b>   |               |             | 1            |       |      |
| <b>FEBRERO</b> |               |             | 2            |       |      |
| <b>MARZO</b>   |               |             |              |       |      |
| <b>ABRIL</b>   | 1             | 1           |              |       | 1    |
| <b>MAYO</b>    |               |             |              |       | 4    |
| <b>JUNIO</b>   | 4             |             | 6            |       | 1    |



La grafica representa el número de recomendaciones, observaciones, felicitaciones, queja u otro aspecto, de las 265 encuestas realizadas, es importante anotar que esta pregunta abierta con opción múltiple y no es la más diligenciada por el usuario del servicio, se concluye que el mayor número de respuestas se concentran en el aspecto felicitación con un total de 9 personas que calificaron con grado de felicitación la atención recibida por la Corporación Social y un aspecto favorable es que no se reportaron quejas.

Es importante resaltar que el equipo de atención al cliente de la CSC, debe fortalecer e incentivar en los usuarios el diligenciamiento de esta respuesta teniendo en cuenta que permitirá conocer la perspectiva que tiene el usuario sobre otros aspectos no contemplados en los numerales anteriores de la encuesta.

La Gerencia con el acompañamiento de la Oficina de Prensa y Atención al Cliente , realizó un análisis de comportamiento por variable que se encuentra en el Anexo No 2 denominado Satisfacción del Cliente del presente informe .

### Atención de PQRS:

A continuación, se presenta una tabla consolidada de respuesta de PQRS radicadas en el I y II trimestre de 2018.

### CONSOLIDADO DE PQRS TRAMITADAS PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

| MES          | TOTAL      | CERRADAS   | PENDIENTES | OPORTUNAS  | EXTEM PORANEAS | SIN RESPUESTA |
|--------------|------------|------------|------------|------------|----------------|---------------|
| ENERO        | 11         | 8          | 3          | 8          | 3              | 0             |
| FEBRERO      | 41         | 38         | 3          | 35         | 6              | 0             |
| MARZO        | 28         | 23         | 5          | 18         | 10             | 0             |
| ABRIL        | 31         | 25         | 6          | 25         | 6              | 0             |
| MAYO         | 14         | 13         | 1          | 13         | 1              | 0             |
| JUNIO        | 28         | 23         | 5          | 23         | 5              | 0             |
| <b>TOTAL</b> | <b>153</b> | <b>130</b> | <b>23</b>  | <b>122</b> | <b>31</b>      | <b>0</b>      |

100%

100%

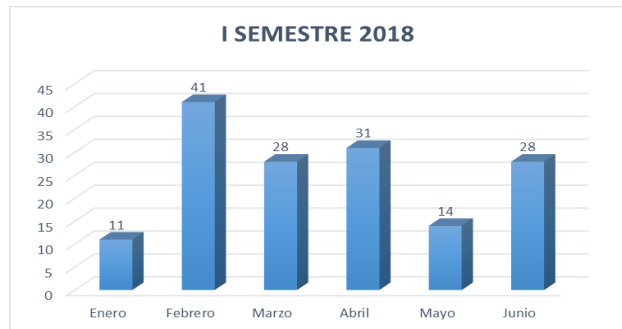
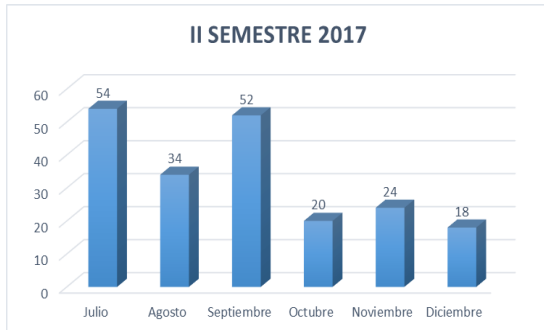
El consolidado de primer y segundo trimestre de 2018, representa un total de 153 PQRS resueltas, de las cuales 122 se resolvieron oportunamente representando el 80% del total de PQRS y con 31 PQRS equivalente al 20% en estado extemporáneo. Razón por la cual la Alta Dirección, al conocer el resultado de 31 respuestas extemporáneas, se compromete para el segundo semestre a llevar un control mayor por parte de la oficina de Control Interno, quien mantendrá al tanto a la gerencia sobre los tiempos de respuesta tal manera que el funcionario responsable no genere extemporaneidad.

### CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2017 VS PRIMER SEMESTRE 2018

| MESES                            | 2017       | 2018       |
|----------------------------------|------------|------------|
| Enero                            | 55         | 11         |
| Febrero                          | 78         | 41         |
| Marzo                            | 44         | 28         |
| Abril                            | 42         | 31         |
| Mayo                             | 46         | 14         |
| Junio                            | 33         | 28         |
| <b>SUBTOTAL I SEMESTRE 2018</b>  | <b>298</b> | <b>153</b> |
| Julio                            | 54         |            |
| Agosto                           | 34         |            |
| Septiembre                       | 52         |            |
| Octubre                          | 20         |            |
| Noviembre                        | 24         |            |
| Diciembre                        | 18         |            |
| <b>SUBTOTAL II SEMESTRE 2018</b> | <b>202</b> |            |
| <b>Total</b>                     | <b>500</b> | <b>153</b> |

Fuente. Datos sistema DATADOC

## GRAFICAS COMPARATIVAS PRIMER SEMESTRE 2017 Y 2018



Fuente. Datos sistema DATADOC

Comparando el mismo periodo del año 2017, se concluye que hubo una disminución numérica de 145 PQRs, que corresponde a una disminución del 48.6%; esta reducción se ve reflejada en la normalización que presenta la vigencia 2018 en cuanto a devolución de ahorros de los afiliados y la aplicación de las nuevas tasas de los seguros de vida para edades superiores a los 60 años. La entidad en el año 2017 dispuso toda su capacidad administrativa y recurso humano en la entrega de ahorros y concientización de las nuevas tasas de seguros de vida de conformidad con las tasas de mortalidad estandarizadas, lo que en su momento generó una gran afluencia de público a las instalaciones de la Corporación y la radicación de Derechos de petición y tutelas; sin embargo con una gran responsabilidad institucional, en la actualidad con respecto a la vigencia 2017 se logró un 98% de ahorros entregados y para vigencia 2018 quedaron pendientes \$ 235.524.875 de los cuales se han girado \$26.580.186 y por otra parte a sus afiliados se les concientizo las nuevas disposiciones de los seguros de vida en materia de créditos .

### **Retroalimentación de las partes interesadas.**

El seguimiento y retroalimentación de las partes interesadas se encuentra de conformidad con la incorporación en el SGC y por lo tanto consta en el ANEXO No 3 de la presente revisión.

## CUADRO RESUMEN RETROALIMENTACION DE LAS PARTES INTERESADAS ACCIONES Y SEGUIMIENTOS

| ACCION  | SEGUIMIENTO A 2018   |
|---|--|
| Realizar ferias y visitas a territorio para promocionar la Corporación y sus servicios                      | Con el grupo de comerciales se ha venido participando en los 116 municipios del departamento, con visitas de ofertas de servicios. Por otra parte en los programas de ferias programadas por el Gobernador, la CSC ha tenido un permanente acompañamiento, promocionando los servicios y las nuevas líneas de crédito, así como la estrategia de adoptar una medida económica transitoria para la recuperación de cartera. |
| Ejecutar planes de Reincorporación  | Se tiene previstos para llevar a cabo en el III y IV trimestre del año.  |
| Crear nuevas líneas de crédito  | Mediante Acurdo No 2 del 18 de abril de 2018, se creó una nueva línea de crédito denominada credifeliz Hipotecario y se reactivó la línea de crédito rotativa, la cual tiene como beneficio que una vez se cumpla el 50% del crédito inicial se puede solicitar un nuevo crédito.  |
| Agilizar los términos de aprobación de créditos   | Se está fortaleciendo la implementación de formatos para la medición, estandarización y control de los créditos.   |
| Incluir nuevos convenios para los programas de bienestar  | Se tiene previstos para llevar a cabo aceptación de propuestas en el III y IV trimestre del año de conformidad con el Plan de bienestar.   |
| Desarrollar un programa de pre aprobación de créditos   | Durante la presente vigencia, se ha desarrollado un programa de pre aprobación de créditos, que incluye tres pasos después de allegar los documentos: estudio, seguro y carta de pre aprobación, los cuales tiene como termino un día para su realización, el cual se cumple a cabalidad.  |
| Entregar beneficios e incentivos para motivar: la actualización de datos de los usuarios y nuevos referidos | Se aprobó mediante Acuerdo No 1 del 18 de abril, por parte de la Junta Directiva una medida económica transitoria para la recuperación de cartera, que busca incentivar al afiliado que se encuentra en mora con el descuento de intereses de mora. En esta actividad se obtuvo una fidelización de usuarios.  |



|   |   |
|---|---|
| Poner a disposición el programa de refinanciación de créditos para aquellos usuarios que manifiestan dificultad en el cumplimiento de sus pagos | Por medio del Acuerdo 004 del 18 de Abril de 2018, se implementa el programa de refinanciación de obligaciones de afiliados.  |
| Desarrollar un Plan de fidelización   | Esta tarea se pretende fortalecer en el segundo semestre del año 2018   |
| Atender oportunamente los requerimientos y solicitudes de los entes gubernamentales   | Actualmente se cumple a cabalidad con los tiempos de los informes ante los entes gubernamentales y para este estricto cumplimiento, se elevó los memorandos internos No 13 y 41 de 2018, exigiendo por parte de los responsables el cumplimiento del reporte de todos los informes ante los entes correspondientes.                                     |
| Rendir oportunamente informes de acuerdo a la normatividad vigente  | La oficina de Control interno, ha rendido los planes de mejoramiento de la vigencia 2015, 2016 y el plan aprobado para la vigencia 2017 de conformidad con la Resolución No 49 y 0330 de 2017 emitida por la Contraloría de Cundinamarca.   |
| Cumplimiento del plan de institucional de capacitación  | Durante la vigencia 2018 se han adelantado 18 capacitaciones en cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional aprobado.   |
| Aplicar encuestas de clima laboral  | Se tiene programada la encuesta de clima laboral la cual tendrá fecha en el mes de noviembre.   |
| Desarrollar plan de retiro para acompañar a los funcionarios que están en proceso de pensión  | A la fecha se ha programado una actividad de bienestar de pre-pensionados.  |
| Implementar el programa de Seguridad y Salud en el trabajo  | En la actualidad se cuenta con la implementación del sistema, la política y lineamientos de conformidad con la normatividad aplicable, además se han realizado capacitaciones de seguridad en el trabajo, inducción al SGST, manejo de cargas, reporte e investigación en accidentes de trabajo, higiene postural, brigadas de emergencia, entre otras. |
| Tomar decisiones de conformidad con los análisis y revisiones de la información de forma oportuna y manteniendo el ciclo PHVA                   | De acuerdo a la programación del comité de Alta Gerencia, periódicamente se realiza un análisis de información, cumplimiento y de Revisión por la Dirección.  |

Realizar evaluación de proveedores

Mensualmente se realiza una reevaluación de proveedores, la cual se encuentra en el formato Supervisión de contrato, el cual hace parte de la cuenta de cobro.

### **CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:**

- Con respecto a la encuesta de satisfacción del cliente, la variable con mayor puntaje de calificación corresponde a la establecida en el numeral 1 como Cordialidad, amabilidad del funcionario al recibirlo, demostrando que el recurso humano de la entidad cuenta con herramientas y buenas prácticas en el trato de usuarios y con una gran habilidad para resolver las inquietudes de los afiliados.
- Continuando con el análisis de satisfacción del cliente a través de la encuesta, la variable con menor puntaje y que concentra toda la atención de la Alta Dirección es la Variable No 8, que corresponde a la pregunta “cómo evalúa este servicio de la página web”. Teniendo como referente el año anterior la encuesta ha venido ratificando que se requiere mayor atención en la funcionalidad de la página Web, razón por la cual la Gerencia de la Corporación tendrá el compromiso de generar apoyo en el mejoramiento y facilidad en el acceso de la Página Web de la entidad, fortaleciendo la implementación de las políticas de gobierno en línea de la mano con el Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG.
- En el mes de marzo la variable No 6 de la encuesta, demuestra que la expectativa del servicio no cumplió con la satisfacción del cliente. Es importante resaltar que a través de estas mediciones la Organización decidió acudir a estrategias de nuevas líneas de crédito (creación del Credifeliz Hipotecario) y a facilidades en la normalización de cartera a través del incentivo de intereses de mora para deudores.
- La Alta dirección en cabeza de la oficina de Prensa y Atención al ciudadano, se compromete a revisar un incentivo en el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción del cliente o en su defecto de crear una nueva herramienta que permita medir efectivamente la satisfacción con interés y facilidad para el usuario del servicio.
- Con respecto al seguimiento de PQRS, es importante precisar que se evidencia una disminución con respecto al mismo periodo del año 2017, en la presentación y radicación de Derechos de petición y tutelas en materia de devolución de ahorros y en inquietudes sobre el cobro de nuevas tasas en las primas de los seguros de vida, gracias a la puesta en marcha de toda la operación administrativa para normalizar la entrega de ahorros y en socializar y concientizar al usuario sobre las nuevas tasas de los seguros de conformidad con la reglamentación vigente y las tasas de mortalidad del país.
- La alta Dirección se compromete a disminuir el indicador del 20% de las PQRS que presentan extemporaneidad en su respuesta con respecto al informe del primer semestre del año 2018, teniendo en cuenta que la oficina de Control Interno tendrá un importante compromiso en revisar el sistema DATADOC en acompañamiento del seguimiento que realiza la oficina de Prensa y Atención al ciudadano y los reportes mensuales que tiene a su cargo.

- Con respecto a las partes interesadas, usuarios, la subgerencias de Servicios Corporativos, e compromete a dar mayor avance en las actividades de fidelización de los usuarios.

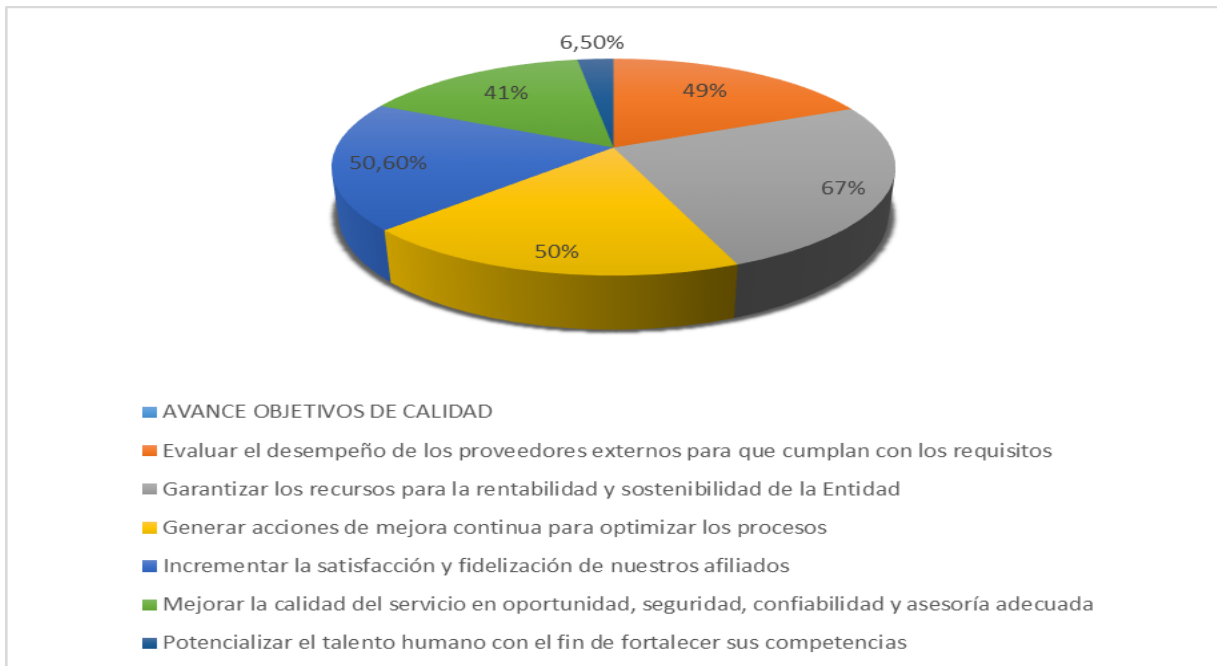
## C2. Grado en que se han Logrado los Objetivos de Calidad

Para la evaluación del logro de los objetivos de calidad, se realiza el análisis del seguimiento a los indicadores del plan de acción:

Durante el I y II trimestre del año en curso, se han dado cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo al plan de acción, a continuación, se relaciona el cumplimiento de los Objetivos de calidad como se relaciona:.

### CUADRO RESUMEN DE PORCENTAJE DE AVANCE DE CADA UNO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA VIGENCIA 2018

| AVANCE OBJETIVOS DE CALIDAD  |       |
|--|-------|
| Evaluar el desempeño de los proveedores externos para que cumplan con los requisitos         | 49%   |
| Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad                  | 67%   |
| Generar acciones de mejora continua para optimizar los procesos                              | 50%   |
| Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados                             | 50,6% |
| Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada | 41%   |
| Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias                    | 6,50% |



Fuente: informe de Análisis de Resultados del Plan de Acción y Seguimiento de Indicadores

Como resultado del análisis realizado en el consolidado del plan de acción vemos que en el año 2018, se ha dado cumplimiento al 57 % de los indicadores de los objetivos de calidad.

### CONSOLIDADO DE PORCENTAJE PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE

| AVANCE I Y II TRIMESTRE 2018 |              |
|------------------------------|--------------|
| Primer trimestre             | 28,5%        |
| Segundo trimestre            | 28,5%        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>57,0%</b> |

De conformidad con el porcentaje de avance de cada uno de los objetivos de calidad, es importante precisar que el objetido con mayor grado de avance es el de Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad con un 57%, lo que representa para la organización su sostenibilidad económica, toda vez que después de presentar unos riesgos en la recaudo de ahorros, la entidad ha logrado normalizar sus estados financieros, mantener la oferta de créditos y aumentar sus líneas, demostrando un mejoramiento continuo y una capacidad de respuesta a las necesidades de sus usuarios.

Este análisis tiene estrecha relación con el avance en el objetivo de calidad de Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados, teniendo en cuenta que en la actualidad la entidad tiene un reporte positivo en la satisfacción de sus servicios por parte del cliente y un cumplimiento en las metas de colocación de créditos a sus afiliados.

El objetivo con menor avance hace referencia al correspondiente a potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias y se encuentra en una baja ejecución en razón a la actualización de hojas de vida en la Plataforma del SIGEP, generando un compromiso en el segundo semestre de fortalecer este cargue de información, manteniendo una política de ingreso inmediato a la plataforma de las nuevas incorporaciones de personal, de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

### **CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- El área de talento humano se compromete a aumentar el número de actualizaciones en la plataforma del SIGEP con el fin de darle cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.
- La entidad tiene una gran fortaleza en los objetivos de calidad, de rentabilidad y sostenibilidad, toda vez que pese a los cambios con respecto a la devolución de ahorros, es una entidad que aun continua cumpliendo con su meta de colocación de créditos y manteniendo sus programas de bienestar vigentes, potencializándose a futuro como una entidad competitiva ante el sistema financiero.

### **C.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS;**

A continuación se relaciona el avance del desempeño de los procesos en porcentaje de cumplimiento como consta en el Anexo No 4 del presente informe, teniendo en cuenta cada una de sus actividades y dos seguimientos trimestrales del Plan de acción , cada proceso tiene actividades y variables independientes, el promedio de avance por proceso se encuentra determinado de manera individual.

Es importante precisar que dos actividades, una en el proceso de Talento humano que consta del seguimiento a los acuerdos de gestión y otra en el proceso de bienestar con respecto a la aceptación de propuestas comerciales, se encuentran planificadas para ser ejecutadas el segundo semestre y por lo tanto tienen grado de avance de 0%.

| PROCESO                            | PROPÓSITO DEL INDICADOR   | INDICADOR  | CUMPLIMIENTO A JUNIO 2018 | PONDERADO | PROMEDIO |
|------------------------------------|---|--|---------------------------|-----------|----------|
| <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>         | Evaluar la efectividad de la gestión de afiliaciones realizada  | Efectividad de Afiliaciones                              | 62,0%                     | 18,7      | 79,2     |
| <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>         | Atender dentro de los términos establecidos las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias                      | Oportunidad en la Atención de PQR                        | 79,7%                     | 31,9      |          |
| <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>         | Aumentar el número de afiliados que se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la CSC              | Nivel de Satisfacción del Cliente                        | 95,5%                     | 28,64     |          |
| <b>BIENESTAR</b>                   | Beneficiar a los afiliados con convenios comerciales implementados  | Afiliados beneficiados con convenios                     | 0%                        | 0%        | 67%      |
| <b>BIENESTAR</b>                   | Beneficiar a los afiliados con los servicios de bienestar que presta la Corporación                             | Afiliados beneficiados con programas de bienestar social | 128%                      | 96%       |          |
| <b>BIENESTAR</b>                   | Entregar los subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa              | Eficacia de subsidios educativos                         | 73%                       | 37%       |          |
| <b>CARTERA Y AHORROS</b>           | Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en tipo de cobro persuasivo              | Gestión de cartera                                       | 83%                       | 42%       | 91%      |
| <b>CARTERA Y AHORROS</b>           | Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías                                   | Gestión de cartera                                       | 98%                       | 49%       |          |
| <b>CRÉDITOS</b>                    | Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Crédito Hipotecario   | Oportunidad en la gestión de créditos                    | 85%                       | 25%       | 46%      |
| <b>CRÉDITOS</b>                    | Asegurar el cumplimiento de tiempos en el crédito Credifeliz  | Oportunidad en la gestión de créditos                    | 15%                       | 4%        |          |
| <b>CRÉDITOS</b>                    | Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Total del cuatrienio 8000 créditos)               | Cumplimiento Plan de Gestión                             | 41%                       | 17%       |          |
| <b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>         | Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos a proveedores externos                            | Evaluación de proveedores                                | 98%                       | 49%       | 49%      |
| <b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>   | Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo de la entidad | Gestión de proyectos tecnológicos                        | 100%                      | 100%      | 100%     |
| <b>GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS</b> | Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.                                  | Plan de Adquisiciones de elementos de consumo            | 60%                       | 60%       | 60%      |

|                                  |  |  |     |     |     |
|----------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| <b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> | Preparar la liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales | Liquidación de Nómina  | 44% | 44% | 44% |
| <b>GESTIÓN FINANCIERA</b>        | Elaborar Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral   | Ejecuciones Presupuestales                                       | 66% | 66% | 66% |
| <b>GESTIÓN JURÍDICA</b>          | Normalizar la mayor cantidad de créditos de cobro jurídico de un 16% a un 11%  | Efectividad de recuperación de cartera en tipo de cobro jurídico | 88% | 88% | 88% |

### CONCLUSIÓN Y COMPROMISOS:

- Si bien el desempeño de los procesos no alcanza un 100% es de anotar que se han tomado acciones que permiten evaluar el resultado de cada indicador y formular individualmente opciones de mejora que contribuyan al incremento y satisfacción en el desempeño de los mismos, es por eso, que en relación con el primer trimestre del año, se presentó un aumento en la efectividad de los procesos.
- Las actividades que no reporta avance para el primer semestre tiene relación con la actualización de las hojas de vidas de los funcionarios en el SIGEP y la aceptación de propuestas comerciales que se tienen programadas para el segundo semestre del año 2018 por lo tanto se tiene un gran compromiso en la ejecución de la actividades.
- Existe un gran compromiso en que se consolide el Plan de acción de conformidad con el modelo integrado de planeación y Gestión MIPG

### **C4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

El proceso de evaluación a través de la oficina de control interno reporta las siguientes No conformidades y sus correspondientes acciones, con seguimiento del año 2017.

### **PROCESO DE AUDITORIA EXTERNA ICONTEC 2017**

| <b>NO CONFORMIDAD</b>   | <b>ACCION CORRECTIVA</b> | <b>ESTADO</b> |
|---|--------------------------|---------------|
| En el proceso de crédito y cartera, se pudo evidenciar que la organización, no está efectuando las consultas a las centrales de riesgo como requisito de aprobación de los créditos, por lo tanto no se está dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento CSC-CR-PR-01 Numeral 07.<br>Créditos sin consulta a central de riesgos:<br>Credifeliz de María del Pilar Ángel contreras CC. 52645425<br>Credifeliz de Carlos Fernando Mora CC. 1075.657.599 | x                        | CERRADA       |

|   |   |         |
|---|---|---------|
| <p>En la fecha de la presente auditoria, los siguientes contratos se evidenció que la Oficina Asesora de contratación ha requerido los informes de supervisión y actas de terminación de los contratos y no se pudo evidenciar que no se haya dado respuesta.<br/>         -Contrato 12-043 Contratista: QBE Seguros S.A. Fecha de requerimiento : Febrero 20 de 2017<br/>         16- 021 GRAFIQ Editores S.AS- Febrero 13</p> | x | CERRADA |
|---|---|---------|

En la Vigencia 2017, como resultado del Auditoría Interna al SGC se generaron 22 No Conformidades, de las cuales se presenta su estado a continuación:

| PROCESO                       | No Conformidades Auditoria Interna | Estado Acción Correctiva |           |          |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------|----------|
|                               |                                    | Documentadas             | Abiertas  | Cerradas |
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>  |                                    |                          |           |          |
| Direccionamiento Estratégico  | 5                                  | 5                        | 3         | 2        |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>    |                                    |                          |           |          |
| Atención al Cliente           | 3                                  | 3                        | 1         | 2        |
| Crédito y Cartera             | 4                                  | 4                        | 1         | 3        |
| Bienestar Social              | 1                                  | 1                        | 1         | 0        |
| <b>PROCESOS DE APOYO</b>      |                                    |                          |           |          |
| Gestión Jurídica              | 1                                  | 1                        | 0         | 1        |
| Gestión de la Información     | 3                                  | 3                        | 0         | 3        |
| Gestión Contractual           | 0                                  | 0                        | 0         | 0        |
| Gestión de Recursos Físicos   | 3                                  | 3                        | 0         | 3        |
| Gestión Financiera            | 1                                  | 1                        | 0         | 1        |
| Gestión del Talento Humano    | 0                                  | 0                        | 0         | 0        |
| <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> |                                    |                          |           |          |
| Gestión del Mejoramiento      | 1                                  | 1                        | 0         | 1        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>22</b>                          | <b>22</b>                | <b>17</b> | <b>5</b> |

### PROCESO AUDITORIA INTERNA INTEGRAL 2018

El proceso de Auditoria interna integral de la vigencia 2018, arroja un total de 3 No conformidades, las cuales se encuentran abiertas teniendo en cuenta que el proceso auditor termino en el mes de agosto y las actividades correctivas aún no se han ejecutado.

| PROCESO                      | No Conformidades Auditoria Interna | Estado Acción Correctiva |          |          |
|------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------|----------|
|                              |                                    | Documentadas             | Abiertas | Cerradas |
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> |                                    |                          |          |          |
| Direccionamiento Estratégico | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>   |                                    |                          |          |          |
| Atención al Cliente          | 1                                  | 1                        | 1        | 0        |



| PROCESO                       | No Conformidades Auditoria Interna | Estado Acción Correctiva |          |          |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------|----------|
|                               |                                    | Documentadas             | Abiertas | Cerradas |
| Crédito y Cartera             | 1                                  | 1                        | 1        | 0        |
| Bienestar Social              | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| <b>PROCESOS DE APOYO</b>      |                                    |                          |          |          |
| Gestión Jurídica              | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| Gestión de la Información     | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| Gestión Contractual           | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| Gestión de Recursos Físicos   | 1                                  | 1                        | 1        | 0        |
| Gestión Financiera            | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| Gestión del Talento Humano    | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> |                                    |                          |          |          |
| Gestión del Mejoramiento      | 0                                  | 0                        | 0        | 0        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>3</b>                           | <b>3</b>                 | <b>3</b> | <b>0</b> |

### **CONCLUSIÓN Y COMPROMISOS :**

- La subgerencia de Servicios Corporativos se ha comprometido a realizar de conformidad con el procedimiento la consulta a las centrales de riesgos de los créditos que se encuentran en trámite.
- Los supervisores de los contratos se encuentran comprometidos con la presentación de informes oportunos; contarán con el apoyo de la Oficina Asesora de Contratación se suscribieron actividades correctivas que se ejecutaron en el año 2017.
- La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, numeral 8.5.3 de la de la NTC ISO 9001-2015, debe ser, identificada, verificada, protegida y salvaguardada, de tal manera que en el clausulado de los contratos, logren darle protección a las escrituras y la base de datos de los usuarios y afiliados.

### **C5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Cada una de las actividades tiene un seguimiento que se relaciona en el cuadro que se presenta a continuación y que consta en el Anexo No 5 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS  
PLAN DE ACCION 2018**

| PROCESO             | PROPÓSITO DEL INDICADOR  | INDICADOR  | CUMPLIMIENTO A JUNIO 2018 | PONDERADO | PROMEDIO | SEGUIMIENTO  |
|---------------------|--|--|---------------------------|-----------|----------|--|
| ATENCIÓN AL CLIENTE | Evaluar la efectividad de la gestión de afiliaciones realizada                                     | Efectividad de Afiliaciones                              | 62,0%                     | 18,7      | 79,2     | La meta de afiliación es de 1000 personas durante la vigencia 2018. En el primer trimestre se lograron afiliar 147 personas y en el segundo trimestre 475 para un total 622 que representan el 62% de la meta objetivo. Se supera el cumplimiento acumulado del segundo trimestre y se espera cumplir el 100% de la meta propuesta al finalizar el cuarto trimestre; el avance es satisfactorio teniendo en cuenta el resultado numérico y el cubrimiento de gestión comercial en la jurisdicción. |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | Atender dentro de los términos establecidos las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias         | Oportunidad en la Atención de PQR                        | 79,7%                     | 31,9      |          | La Corporación Social recibió y atendió 153 PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2018, destacándose la disminución significativa (48%) comparándose con el mismo periodo del 2017.; De estas se atendieron de manera oportuna el 80 % y el 20% de forma extemporánea. La entidad cuenta con el aplicativo DATADOC, en el cual por medio de semaforización realiza un reporte del estado actual de cada PQRS radicada y se monitorea diariamente.   |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | Aumentar el número de afiliados que se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la CSC | Nivel de Satisfacción del Cliente                        | 95,5%                     | 28,64     |          | El seguimiento a este indicador se hace por medio del diligenciamiento de encuestas, en la cual se evalúa la satisfacción de servicios prestados, las encuestas tienen 6 preguntas cuantitativas, 2 cualitativas y 1 de opción múltiple. En los dos primeros trimestres del año se efectuaron 323 encuestas que arrojaron un resultado satisfactorio de 4,54, demostrando que se cumple satisfactoriamente con la meta.  |
| BIENESTAR           | Beneficiar a los afiliados con convenios comerciales implementados                                 | Afiliados beneficiados con convenios                     | 0%                        | 0%        | 67%      | De conformidad con lo establecido en el Plan de Bienestar, en el segundo semestre se contemplan y se evalúan las propuestas comerciales con 5 proveedores (Diversity, Autoniza, Aviatur, Clara Luna y Spinning Center).  |
| BIENESTAR           | Beneficiar a los afiliados con los servicios de bienestar que presta la Corporación                | Afiliados beneficiados con programas de bienestar social | 128%                      | 96%       |          | La meta de 804 afiliados con beneficios de bienestar se cumplió a cabalidad y se evidencia que existe un mayor número de beneficiados y En la actualidad se encuentran beneficiados 14 créditos que benefician a los afiliados y sus familias.   |

|                            |  |                                       |     |     |     |  |
|----------------------------|--|---------------------------------------|-----|-----|-----|--|
| <b>BIENESTAR</b>           | Entregar los subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa | Eficacia de subsidios educativos      | 73% | 37% |     | De conformidad con la suspensión temporal de Beneficio de subsidios icfes del Acuerdo 003 del 26 de febrero de 2016, a diciembre de 2017 quedaron 30 subsidios activos, se le da continuidad a los desembolsos de subsidio icfes que fueron otorgados en el periodo 2016-2017; de los cuales a corte junio de 2018 hay 23 subsidios activos; que corresponden al 73% del presupuesto asignado para el mismo. |
| <b>CARTERA Y AHORROS</b>   | Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en tipo de cobro persuasivo | Gestión de cartera                    | 83% | 42% | 91% | Por medio de gestión de seguimiento de la cartera se logra un alto porcentaje (83%) en el estado de cobro persuasivo, de la misma forma se han disminuido los cobros jurídicos y prejurídicos.   |
| <b>CARTERA Y AHORROS</b>   | Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías                      | Gestión de cartera                    | 98% | 49% |     | Por medio de la gestión de seguimiento de NOVASOFT, podemos evidenciar un alto porcentaje de desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías, 90% en el primer trimestre y 97% en el segundo trimestre.  |
| <b>CRÉDITOS</b>            | Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Crédito Hipotecario                                      | Oportunidad en la gestión de créditos | 85% | 25% | 46% | La Corporación Social en su área de Créditos, está orientada a optimizar los procesos internos y mejorar los tiempos de gestión de cada crédito, evaluando y haciendo seguimiento de cada uno de los factores externos como Oficinas de Registro, Notarías, Avaluadores, que pueden afectar significativamente el desembolso de los mismos.  |
| <b>CRÉDITOS</b>            | Asegurar el cumplimiento de tiempos en el crédito Credifeliz                                       | Oportunidad en la gestión de créditos | 15% | 4%  |     | Continuamente se evalúan los tiempos y factores que interviene en el desembolso de un Crédito Credifeliz para garantizar la promesa de desembolso de 3 días ; se vienen evaluando los trámites de libranza como factores de mayor incidencia en los tiempos.   |
| <b>CRÉDITOS</b>            | Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Total del cuatrienio 8000 créditos)  | Cumplimiento Plan de Gestión          | 41% | 17% |     | Se hace continuo seguimiento a la meta y desembolso de créditos. Para el segundo trimestre se tiene un cumplimiento del 55% con respecto a la meta del cuatreño y del 41% con respecto al cumplimiento de la meta del segundo trimestre del año 2018, se tiene un continuo seguimiento al área comercial orientado al cumplimiento de la meta.   |
| <b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b> | Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos a proveedores externos               | Evaluación de proveedores             | 98% | 49% | 49% | Se refleja un cumplimiento importante equivalente al 49% durante el primer semestre del año; La Corporación Social, realiza mes a mes la evaluación de proveedores, para el segundo semestre se espera alcanzar el 100%, es decir alcanzar el 95% de evaluaciones >= 3.  |

|                                    |  |  |      |      |      |  |
|------------------------------------|--|--|------|------|------|--|
| <b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>   | Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de computo de la entidad            | Gestión de proyectos tecnológicos                                | 100% | 100% | 100% | Se ha cumplido con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo por su cumplimiento de 82 solicitudes de mantenimiento de equipos, los cuales se han realizado en su totalidad.                              |
| <b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b> | Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.   | Plan de Adquisiciones elementos de consumo                       | 60%  | 60%  | 60%  | Durante los dos primeros trimestres del año 2018, se ha presentado un avance del 97% en ejecución del Plan Anual de Adquisiciones en la distribución de rubros según las necesidades presentadas por la entidad. |
| <b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>   | Preparar la liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales | Liquidación de Nómina  | 44%  | 44%  | 44%  | Se cumple con el cronograma definido de Talento Humano para el pago de las nóminas mensuales, por lo cual se refleja el 100% de su cumplimiento en el primer semestre del año.                                   |
| <b>GESTIÓN FINANCIERA</b>          | Elaborar Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral   | Ejecuciones Presupuestales                                       | 66%  | 66%  | 66%  | Se han logrado el 100% de lo proyectado en el presupuesto.   |
| <b>GESTIÓN JURÍDICA</b>            | Normalizar la mayor cantidad de créditos de cobro jurídico de un 16% a un 11%  | Efectividad de recuperación de cartera en tipo de cobro jurídico | 88%  | 88%  | 88%  | El cumplimiento en cuanto a la efectividad de recuperación de cartera, se ha alcanzado el 40% durante los dos primeros trimestres, esto por medio de la normalización de créditos en estado de cobro jurídico.   |

- Fuente; Plan de Acción, seguimiento trimestral.

## **CONCLUSIÓN Y COMPROMISOS:**

El proceso de cartera y ahorros, presenta un porcentaje de ejecución importante y significativa, teniendo en cuenta el resultado de la cartera en estado persuasivo (83%), mejorando como lo dice el seguimiento, cobros en estados pre jurídico y jurídico. El desglose en la actualidad es del 97% generando una gran estabilidad en la cartera y futura normalización.

Con una estrecha relación con la normalización de cartera en estado persuasivo, la cartera en estado jurídico ha logrado para la vigencia 2018 un 40% de avance, en la meta esperada, aportando una cartera más sana y optimizando la operación del recurso humano contratado externamente.

El proceso con menos avance en su ejecución de indicadores, es el proceso de Bienestar en razón a la programación de la aceptación de propuestas comerciales establecidas en el Plan de bienestar anual, que se planifico su ejecución en el segundo semestre del año, por lo tanto es razonable que no presente ejecución esta meta. La alta Dirección se compromete a fortalecer la estructura y la revisión de las propuestas comerciales de bienestar para los afiliados y programarlas desde el principio del próximo año con el fin de ofrecer mejores condiciones para el afiliado.

## C6. RESULTADOS DE AUDITORIAS

La Gerencia de la Corporación social, con la Oficina de Control Interno, adelanto auditoria interna integral a los 11 procesos del SGC, obteniendo como resultado un total de 22 observaciones y 3 No conformidades por incumplimiento de la NTC-ISO 9001-2015 discriminado de la siguiente manera:

| PROCESO                       | RESULTADOS |          |
|-------------------------------|------------|----------|
|                               | OBS        | NC       |
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>  |            |          |
| Direccionamiento Estratégico  | 1          | 0        |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>    |            |          |
| Atención al Cliente           | 2          | 1        |
| Crédito y Cartera             | 4          | 1        |
| Bienestar Social              | 2          | 0        |
| <b>PROCESOS DE APOYO</b>      |            |          |
| Gestión Jurídica              | 2          | 0        |
| Gestión de la Información     | 1          | 1        |
| Gestión Contractual           | 2          | 0        |
| Gestión de Recursos Físicos   | 2          | 0        |
| Gestión Financiera            | 2          | 0        |
| Gestión del Talento Humano    | 3          | 0        |
| <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> |            |          |
| Gestión del Mejoramiento      | 2          | 0        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>23</b>  | <b>3</b> |

## CONCLUSIÓN Y COMPROMISOS :

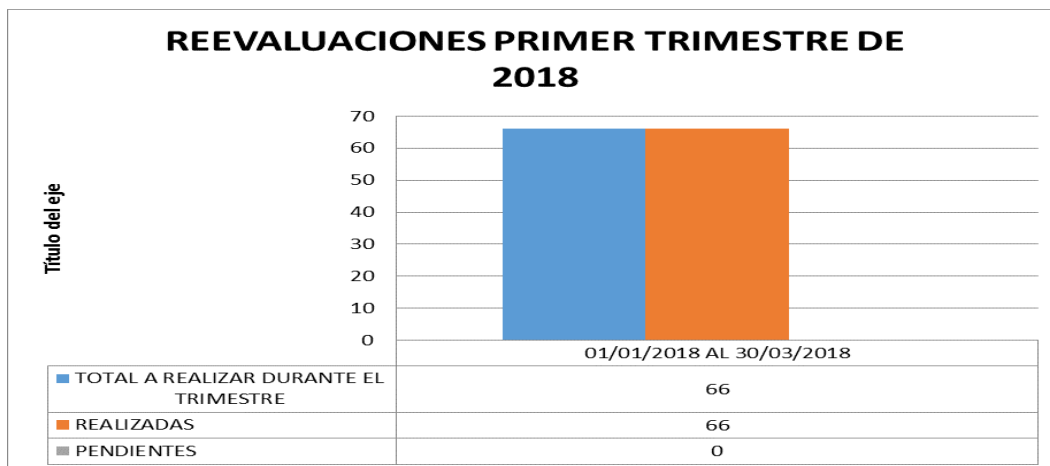
- Los temas con mayor atención que constituyen incumplimiento a la NTC ISO 9001-2015 se encuentran en los numerales 8.1 Planificación y control operacional, literal b) y d) y en numeral 8.5.3, propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- Crédito y cartera tiene el mayor número de observaciones, que se relacionan con controles que deben ingresar al sistema de gestión de calidad, el manejo de recurso humano al interior, la efectividad de la implementación de la hoja de ruta para verificación de tiempos del crédito hipotecario y la reactivación de la Audio línea de la entidad. Existe un total compromiso por parte de la Subgerencia de Servicios Corporativos en la mejora de este aspecto.

- En general los procesos con respecto al año 2017 tienen un mayor cumplimiento del sistema de Gestión calidad y el autocontrol, se evidencia nuevas líneas de crédito exitosas, indicadores con mayor cumplimiento gracias a la gestión de los comerciales y las estrategias planificadas por la Gerencia, se presentó un recaudo interesante en la recuperación de cartera en el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del año 2018.

## C7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Resultado de las reevaluación de los contratistas de la Corporación Social de Cundinamarca en el primer trimestre en el período comprendido del 01 de enero al 30 de marzo de 2018.

| PERIODO                  | TOTAL A REALIZAR DURANTE EL TRIMESTRE | REALIZADAS | PENDIENTES |
|--------------------------|---------------------------------------|------------|------------|
| 01/01/2018 AL 30/03/2018 | 66                                    | 66         | 0          |



Resultado de las reevaluación de los contratistas de la Corporación Social de Cundinamarca en el segundo trimestre en el período comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2018.

| PERIODO                 | TOTAL A REALIZAR DURANTE EL TRIMESTRE | REALIZADAS | PENDIENTES |
|-------------------------|---------------------------------------|------------|------------|
| 1/04/2018 AL 30/06/2018 | 73                                    | 71         | 2          |



## **CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

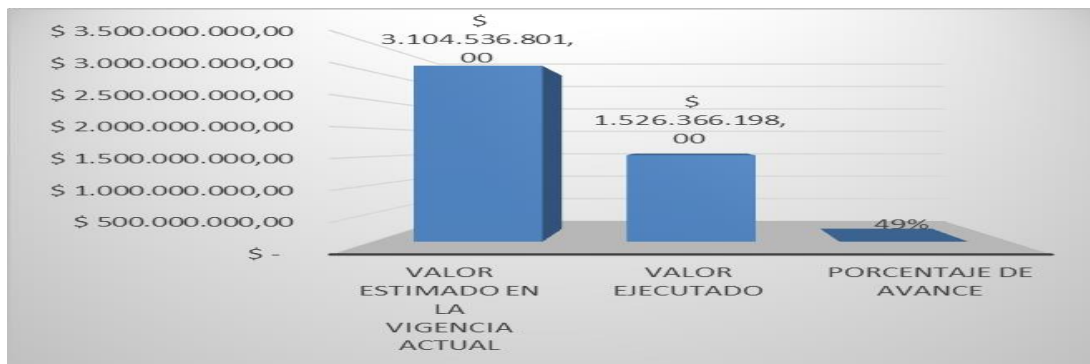
- Se evidencia un gran porcentaje de cumplimiento por parte de los supervisores de los contratos en la realización de las reevaluación de los proveedores; sin embargo se realizó requerimiento a la Subgerencia de Servicios Corporativos y Subgerencia Administrativa y financiera por parte de la oficina Asesora de Contratación los cuales incumplieron con mencionada obligación.
- Existe un total compromiso para continuar con la exhaustiva revisión y seguimiento a las revaluaciones que realizan los supervisores.
- La Alta gerencia se compromete a utilizar el formato establecido para tal fin, los cuales se pueden encontrar en la ruta: (sgc2 (Mainserver 03\_PROCESOS DE APOYO 02\_CONTRATACION 03\_FORMATOS- CSC-GC-FR-08 INFORME DE SUPERVISIÓN

## **D) ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

De conformidad con el Plan de Adquisiciones publicado en el mes de enero del año 2018, el valor estimado para esta vigencia fue la suma de \$ 3.104.536.801,00 y como consta en el anexo de seguimiento No 6 del presente documento, la ejecución semestral con corte de enero a junio es la suma de \$3.104.536.801,00, que representa un porcentaje de avance del 49%.

**CUADRO RESUMEN DE EJECUCION DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES  
VIGENCIA 2018**

| PORCENTAJE DE AVANCE DEL PAA         |                    |
|--------------------------------------|--------------------|
| VALOR ESTIMADO EN LA VIGENCIA ACTUAL | \$3.104.536.801,00 |
| VALOR EJECUTADO                      | \$1.526.366.198,00 |
| <b>PORCENTAJE DE AVANCE</b>          | <b>49%</b>         |



**CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- Se evidencia un gran porcentaje de cumplimiento por parte de la contratación planificada.
- La Oficina Asesora de Contratación tiene un gran compromiso de liderar mejores prácticas en las modificaciones razonables que pueda tener el Plan Anual de adquisiciones a lo largo del año.

**E) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.**

La identificación y seguimiento a los riesgos de la Corporación Social se encuentra en el mapa de riesgos que consta en el Anexo No 7 de la presente revisión.

**CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- Los dueños de los procesos en las Auditorías internas integrales 2018 presentaron el seguimiento al Mapa de procesos, manteniendo responsabilidad



en los seguimientos y demostrando que existe cumplimiento a las acciones que mitigan los riesgos.

- Para el cierre de acciones y/o planes de contingencia y los controles del Mapa de Riesgos, es recomendable entregar el mayor número posible de evidencias, claras, que permitan una revisión integral.
- El seguimiento a los riesgos del proceso de bienestar, que pretenden no ejecutar programas de bienestar que no correspondan, no presentó avance toda vez que en el segundo semestre se ejecutaran los programas comerciales, sin embargo se tiene claridad acerca del objetivo del riesgo y la Alta Dirección se compromete a evitarlo.

## F. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de las auditorías internas integrales 2018, se elevaron 22 observaciones a los 11 procesos del SGC, las cuales se encuentran abiertas.

| PROCESO                       | RESULTADOS |
|-------------------------------|------------|
|                               | OBS        |
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>  |            |
| Direccionamiento Estratégico  | 1          |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>    |            |
| Atención al Cliente           | 2          |
| Crédito y Cartera             | 4          |
| Bienestar Social              | 2          |
| <b>PROCESOS DE APOYO</b>      |            |
| Gestión Jurídica              | 2          |
| Gestión de la Información     | 1          |
| Gestión Contractual           | 2          |
| Gestión de Recursos Físicos   | 2          |
| Gestión Financiera            | 1          |
| Gestión del Talento Humano    | 3          |
| <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b> |            |
| Gestión del Mejoramiento      | 2          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>22</b>  |

## **CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:**

- Persisten Acciones Correctivas de la vigencia 2016 y 2017 que no han sido cerradas en razón a las especiales condiciones que ha atravesado la Entidad impidiendo cumplir algunos compromisos.
- Durante la evolución de la Auditoria Interna Integral se cerraron las acciones de mejora de vigencias anteriores y se dejaron 22 acciones de oportunidad de mejora abiertas para su seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados recibidos de los informes generados por cada área, se recomienda posterior a las acciones direccionadas por el comité Directivo y la Gerencia en la reunión de revisión por la Dirección, se recomienda hacer la documentación de las acciones hacer seguimiento a las actividades que conducen al cierre de las mismas por parte de control interno.

Es pertinente aclarar que teniendo en cuenta los resultados favorables que a nivel general se presentan, se recomienda priorizar la ejecución y cierre de cada acción según el direccionamiento establecido por la Gerencia en caso que se presenten restricciones de recursos para su ejecución.

Adicionalmente, se recomienda establecer lineamientos respecto a la definición de una metodología para evaluar el impacto, recursos y establecer un instrumento donde se haga seguimiento a las actividades específicas relacionados con la manera como se va a abordar los posibles cambios en cada frente de trabajo.

## **ANEXOS**

Anexo 1. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS

Anexo 2. SATISFACCION DEL CLIENTE - CSC-PQR-FR-06

Anexo 3. ANALISIS PARTES INTERESADAS-CSC-DE-FR-08

Anexo 4. INDICADORES Y SEGUIMIENTOS- CSC-DE-FR-11

Anexo 5. IRESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION- CSC-DE-FR-11

Anexo 6. EVALUACION DEL PAA

Anexo 7. CONSOLIDADO MAPA DE RIESGOS SEGUIMIENTO - CSC-GM-FR-16.