



INFORME DE AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

No. 1

30 Noviembre 2018

| REALIZÓ | PROYECTO REVISÓ | APROBO |
|----------------------|--------------------------------|--|
| JIMMY VALLEJO | JUSBLEIDY VARGAS | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |
| CONTRATISTA | JEFE DE CONTROL INTERNO | |

1. TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|---------|---|----|
| 1. | TABLA DE CONTENIDO | 2 |
| 2. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 3. | OBJETIVO..... | 3 |
| 3.1. | OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 3 |
| 3.2. | ALCANCE DE LA AUDITORIA..... | 3 |
| 4. | RESULTADOS DE LA AUDITORIA..... | 4 |
| 4.1. | MADUREZ DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO..... | 4 |
| 4.2. | ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS..... | 5 |
| 4.3. | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS POR PROCESO | 7 |
| 4.3.1. | Direccionamiento Estratégico | 7 |
| 4.3.2. | Atención al cliente..... | 9 |
| 4.3.3. | Bienestar social..... | 13 |
| 4.3.4. | Cartera y ahorro..... | 13 |
| 4.3.5. | Gestión contractual..... | 16 |
| 4.3.6. | Gestión de la información..... | 17 |
| 4.3.7. | Gestión recursos físicos..... | 19 |
| 4.3.8. | Talento humano..... | 20 |
| 4.3.9. | Gestión financiera..... | 22 |
| 4.3.10. | Gestión jurídica..... | 24 |
| 4.3.11. | Gestión de mejoramiento..... | 25 |
| 5. | CONCLUSIONES | 27 |
| 6. | RECOMENDACIONES | 28 |

2. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca (en adelante CSC) tiene establecido como metodología “La guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, para identificar, evaluar, manejar y controlar todos los riesgos existentes dentro de la entidad; de esta forma el CSC busca asegurar la mitigación y/o eliminación de los riesgos que reconocidos en el mapa de procesos determinado por la alta dirección de la CSC.

El sistema de gestión de la CSC determina en su mapa de procesos, obteniendo una sumatoria de once (11) procesos totales dentro de la entidad, de los cuales el proceso de Direccionamiento Estratégico representa a los procesos estratégico; los procesos de Atención al cliente, Crédito y ahorro y Bienestar social están vinculados a los procesos misionales; los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión de la Información, Jurídica y contratación, Gestión Financiera y Gestión de recursos Físicos están vinculados a los procesos de apoyo; por último el proceso de Gestión del mejoramiento representa a los procesos de Evaluación.

Con lo anterior la Oficina de Control interno en su rol de evaluador independiente realiza la evaluación y seguimiento al mapa de riesgos establecido conjunta y previamente con el proceso de Direccionamiento Estratégico, determinando el nivel de madurez de la Administración de riesgos, la etapa en la que se encuentra el mismo. De igual forma busca determinar la efectividad de los controles y seguimientos realizados los cuales sean acordes con el alcance y los objetivos determinados por la entidad.

3. OBJETIVO.

Evaluar el cumplimiento de los parámetros dados por la administración del riesgo para el CSC.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades de control, establecidas en el mapa de riesgos.
- Evaluar la efectividad de las actividades de control establecidas en la administración del riesgo.

3.2. ALCANCE DE LA AUDITORIA.

Evaluar el Mapa de riesgos de la entidad y los seguimientos realizados hasta la fecha vigente.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.

4.1. MADUREZ DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

Lo primero en lo que se enfoca la Oficina de Control Interno es en identificar el nivel de madurez de la administración del riesgo para la CSC suministrado por la tabla 1:

Tabla 1. Estado de Madurez de Administración del Riesgo.

| Estado de Madurez de Administración del Riesgo | Características Clave | Enfoque de Auditoría Interna |
|--|---|---|
| 1 – Incipiente | No existe un enfoque formal de administración del riesgo. | Promover la gestión de administración del riesgo y establecer la planeación con base en una valoración de riesgos realizada por la Oficina de Control Interno. |
| 2 – Conocido | Existen esfuerzos aislados de administración del riesgo. | Promover el enfoque de administración del riesgo a nivel organizacional y establecer la planeación con base en una valoración de riesgos realizada por la Oficina de Control Interno. |
| 3 - Definido | La estrategia y políticas de administración del riesgo han sido definidas y comunicadas. Así mismo, la valoración del riesgo está definida. | Ser facilitador en la implementación del proceso de administración del riesgo y utilizar la valoración de riesgos de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías. |
| 4 – Administrado | El proceso de administración del riesgo está desarrollado y comunicado. | Auditar los procesos de administración del riesgo y utilizar la valoración de riesgos de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías. |
| 5 - Optimizado | La administración del riesgo y el control interno está completamente inmerso en las operaciones y procesos de la organización. | Auditar los procesos de administración del riesgo y utilizar la valoración de riesgos de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías. |

(Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), 2009)

De acuerdo con la anterior tabla se identifica que la administración del riesgo para la CSC se encuentra en el estado Administrado debido a que ya se ha identificado, valorado los riesgos y se han determinado las estrategias para abordar los mismos. De esta forma se determina que el estado es Administrado debido a que la CSC se enfoca en auditar los procesos utilizando la valoración de los riesgos determinando la efectividad de los seguimientos.

4.2. ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS.

Tabla 2. Cantidad y nivel de riesgos por procesos.

| NIVEL DEL RIESGO POR PROCESOS | NUMERO RIESGOS | PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL |
|---|----------------|---------------------------|
| 1. EXTREMO | 4 | 10% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 3% |
| Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano | 1 | 3% |
| GESTION DE MEJORAMIENTO | 1 | 3% |
| Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora | 1 | 3% |
| GESTION FINANCIERA | 2 | 5% |
| Expedición de CDP a rubro y/o valor diferente al solicitado. | 1 | 3% |
| Información contable inoportuna y poco veraz | 1 | 3% |
| 2. ALTO | 11 | 28% |
| ATENCION AL CLIENTE | 2 | 5% |
| Atención deficiente al público | 1 | 3% |
| Incoherencia en la respuesta a la petición, queja o reclamo recibida | 1 | 3% |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 2 | 5% |
| Inadecuada proyección al anteproyecto de presupuesto | 1 | 3% |
| Incumplimiento del Plan Estratégico de la Entidad. | 1 | 3% |
| GESTION CONTRACTUAL | 1 | 3% |
| Incumpliendo de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato. | 1 | 3% |
| GESTION DE LA INFORMACION | 2 | 5% |
| INTRUSION E INTEGRIDAD INFORMATICA (HACKERS) | 1 | 3% |
| Pérdida de documentación (Títulos valores) | 1 | 3% |
| GESTION DE MEJORAMIENTO | 1 | 3% |
| Desconocimiento por parte de la Alta Dirección de las recomendaciones y observaciones identificados en las Auditorias | 1 | 3% |
| GESTION JURIDICA | 2 | 5% |
| Entregar a los abogados externo para Iniciar acciones judiciales contra deudores de la Entidad, créditos que no se encuentran dentro de los parámetros establecidos para ello | 1 | 3% |
| No dar respuesta oportuna frente a acciones de tutela, acciones populares, derechos de petición etc. | 1 | 3% |
| TALENTO HUMANO | 1 | 3% |
| Incumplimiento del Plan Institucional de Talento humano | 1 | 3% |

| | | |
|--|-----------|------------|
| 3. MODERADO | 18 | 46% |
| ATENCION AL CLIENTE | 5 | 13% |
| Falta de divulgación de las actividades y programas que realiza la entidad | 1 | 3% |
| Incumplimiento de los términos establecido por Ley para contestar las peticiones Quejas y reclamos | 1 | 3% |
| Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarios a los intereses públicos | 1 | 3% |
| Suministro de información errada o inexacta | 1 | 3% |
| Uso indebido de la imagen institucional | 1 | 3% |
| BIENESTAR SOCIAL | 1 | 3% |
| Ejecutar programas de bienestar que no corresponda a las necesidades de los afiliados. | 1 | 3% |
| CARTERA Y AHORRO | 2 | 5% |
| Error u omisión en la Clasificación del tipo de cobro de cartera | 1 | 3% |
| Otorgar créditos sin el cumplimiento de los requisitos legales o sin el adecuado estudio. | 1 | 3% |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 1 | 3% |
| Utilización de los bienes y recursos asignados para fines personales | 1 | 3% |
| GESTION CONTRACTUAL | 1 | 3% |
| Incumplimiento del objeto contractual y/o de las Obligaciones del contrato. | 1 | 3% |
| GESTION DE LA INFORMACION | 1 | 3% |
| DAÑO DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS SERVIDORES DE APLICACIONES Y DEMAS PLATAFORMAS. | 1 | 3% |
| GESTION DE MEJORAMIENTO | 1 | 3% |
| Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas | 1 | 3% |
| GESTION FINANCIERA | 2 | 5% |
| Realizar dobles pagos y/o pagos mayores a proveedores o afiliados. | 1 | 3% |
| Realizar inversiones de tesorería sin el cumplimiento de los requisitos de ley | 1 | 3% |
| GESTION JURIDICA | 1 | 3% |
| Vencimiento de términos procesales para presentar demandas e interponer recursos, proponer excepciones y solicitar decreto y práctica de pruebas | 1 | 3% |
| TALENTO HUMANO | 3 | 8% |
| Efectuar nombramientos sin el lleno de requisitos legales y de normatividad interna. | 1 | 3% |
| Errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina | 1 | 3% |

| | | |
|--|-----------|-------------|
| Evaluaciones de desempeño subjetivas | 1 | 3% |
| 4. BAJO | 6 | 15% |
| BIENESTAR SOCIAL | 1 | 3% |
| Pago de subsidios educativos sin el cumplimiento de los requisitos | 1 | 3% |
| CARTERA Y AHORRO | 2 | 5% |
| Envío inoportuno o errado para la renovación de pólizas a las aseguradoras | 1 | 3% |
| Error en la aplicación de los desgloses | 1 | 3% |
| GESTION CONTRACTUAL | 1 | 3% |
| Insatisfacción de la necesidad que la Entidad pretende satisfacer con la contratación. | 1 | 3% |
| GESTION RECURSO FISICO | 2 | 5% |
| Daños en los elementos almacenados | 1 | 3% |
| Recibir elementos defectuosos o con imperfectos | 1 | 3% |
| Total general | 39 | 100% |

Fuente: Oficina de Control Interno

La tabla 2, muestra el total de riesgos valorados los cuales en su totalidad son 39, clasificados de la siguiente manera : cuatro (4) riesgos extremos que representa un 10% del total general; once (11) riesgos altos con un 28% del total general; dieciocho (18) riesgos moderados con un 46% del total general y seis (6) riesgos bajos con un 16% del valor total.

De lo anterior se puede analizar que los riesgos extremos no tienen una mayor representación en la valoración de los riesgos. Se deben revisar los seguimientos que se hicieron en los diferentes procesos para evaluar si fueron o no controlados para su mitigación y/o eliminación. De igual forma con cada uno de los niveles se evalúa la gestión realizada por cada uno de los procesos de la CSC.

Se debe constituir un tratamiento de administración del riesgo para las alertas que genero el proceso de Créditos, Bienestar y talento humano en razón a riesgos corrupción y deoperacion..

4.3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS POR PROCESO

Para revisar el seguimiento realizado se verifica el plan de acción y las tareas que cada proceso tienen pendientes juntos con los responsables para determinar el grado de efectividad de dichos seguimientos, sugeridos por la Alta Dirección.

4.3.1. Direccionamiento Estratégico

Objetivo del proceso: Identificar los lineamientos a seguir dentro de la Corporación Social de Cundinamarca a fin de determinar la planeación estratégica que conlleve al crecimiento de entidad, el incremento de la satisfacción de los afiliados y la mejora continua de los procesos.

Riesgo 1: Inadecuada proyección al anteproyecto de presupuesto.

- Objetivo: Reducir el riesgo de tener fallas en la proyección del anteproyecto de presupuesto.
 - Controles: Aplicación políticas gubernamentales vigentes.
 - Informe pormenorizado de los estados financieros.
- Evaluación de controles: Se realizó seguimiento a la ejecución presupuestal, evidenciando un cumplimiento de 41,20% ejecución activa y un 46,19% de ejecución pasiva.
- Monitoreo: Seguimiento a la ejecución presupuestal realizada en indicadores reportados por el proceso de Gestión Financiera.

Riesgo 2: Incumplimiento del Plan Estratégico de la Entidad.

- Objetivo: Seguimiento y reporte al cumplimiento de las metas del plan acción, con informe de avance Dirigido a Jefe Oficina de Control Interno, responsable de consolidar para entidades de controles.
- Controles: Solicitar informe de avance y seguimiento al cumplimiento de las metas del plan de acción; del cual son responsables los dueños de proceso.
- Evaluación de controles: Se realizó seguimiento al cumplimiento de indicadores de proceso e indicadores de plan de acción, evidenciando un cumplimiento del 57%
- Monitoreo: Evaluación plan de acción de los dos primeros trimestres.

Riesgo 3: Utilización de los bienes y recursos asignados para fines personales.

- Objetivo: Mantener las actividades de control en cumplimiento al código de ética y al manual de funciones y competencias.
- Controles: 1. Realizar reunión mensual con el equipo de trabajo de atención al cliente con el fin de retroalimentar los procesos.
- 2. Realizar capacitaciones permanentes a los funcionarios de atención al cliente acerca del uso de aplicativos y cambios generados.
- Evaluación de controles:
- Monitoreo: Plegable correos electrónicos de la entidad y Registros de inducción.

Oportunidad:

- Evaluación e Implementación de herramienta de control empresarial como el cuadro de mando integral para el seguimiento y análisis de los objetivos, donde además de ver la perspectiva financiera podamos ver otras áreas como

nuestros procesos, recursos y nuestros clientes (afiliados). Esta herramienta permitirá contemplar futuros proyectos para el beneficio de los afiliados de la corporación atendiendo las expectativas y requerimientos de las partes interesadas entre ellas el Gobernador y Junta directiva.

- Por medio de herramienta de gestión se quiere asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los usuarios con altos estándares de calidad,
- Ser pioneros y modelo en el otorgamiento de créditos del sector público.

4.3.2. Atención al cliente

Objetivo del proceso: Establecer actividades que garanticen seguimiento y control de las Afiliaciones y atención de PQRS a fin de garantizar una respuesta oportuna y coherente de afiliados y beneficiarios.

- **Riesgo 1:** Suministro de información errada o inexacta.
- **Objetivo:** Reducir el riesgo, contando y verificando que los procedimientos especifiquen las características e información de los servicios prestados y que los funcionarios se capacitan permanentemente sobre los procesos y cambios generados.
- **Controles:**
 1. Realizar reunión mensual con el equipo de trabajo de atención al cliente con el fin de retroalimentar los procesos.
 2. Realizar capacitaciones permanentes a los funcionarios de atención al cliente acerca del uso de aplicativos y cambios generados.
- **Evaluación de controles:** Se utilizan los diferentes canales de comunicación externa como redes sociales para dar a conocer los requisitos de los servicios que presta la Corporación y se realizó reunión con el equipo de trabajo para explicar las nuevas líneas de crédito.
- **Monitoreo:** Publicaciones en las redes sociales y acta de reunión.

Riesgo 2: Incoherencia en la respuesta a la petición, queja o reclamo recibida.

- **Objetivo:** Todas las respuestas deben ser revisadas por los Jefes de cada área.
- **Controles:**
 1. Elaborar comunicación a los Jefes de Área, para que revisen todas las respuestas a las PQR'S.
 2. Socialización y retroalimentación de la Normatividad Vigente.
- **Evaluación de controles:** Mensualmente se elabora un informe que analiza la efectividad de la respuesta de PQRS.
Las respuestas a las PQRS son revisadas por los jefes de área y en algunas ocasiones por el área Jurídica.
- **Monitoreo:** Informes mensuales de actividades de asesores comerciales, Acta de reunión, indicador de Satisfacción al Cliente.

Riesgo 3: Incumplimiento de los términos establecido por Ley para contestar las peticiones Quejas y reclamos.

- **Objetivo:** El sistema aplicativo DATADOC, cuenta con una semaforización que alerta los tiempos de respuesta, la semaforización es controlada por la secretaria del área respectiva.
- **Controles:** Informe y notificación semanal al estado de respuestas según correspondencia radicada en la CSC.
- **Evaluación de controles:** Mensualmente se elabora un informe que analiza la efectividad de la respuesta de PQRS.
Las respuestas a las PQRS son revisadas por los jefes de área y en algunas ocasiones por el área Jurídica.
- **Monitoreo:** Informes mensuales de actividades de asesores comerciales, Acta de reunión, indicador de Satisfacción al Cliente.

- **Riesgo 4:** Atención deficiente al público.

- **Objetivo:** 1. Socialización de los cambios en la operación de los procesos.
2. Control para suplir vacantes en ausencia por incapacidades y permisos médicos.
- **Controles:**
Solicitar al área de personal que las incapacidades sean suplidas.
Solicitar al área de sistemas la implementación de una carpeta compartida que aloje la información del SGC y su actualización permanente.
Solicitar se realice jornada de sensibilización para la atención al público.
- **Evaluación de controles:** Se cuenta con dos asesores comerciales que apoyan la atención al público. Se realizó reunión con el equipo de trabajo para explicar las nuevas líneas de crédito. A través de los indicadores se realiza la medición de satisfacción del cliente para determinar su percepción.
- **Monitoreo:** Informes mensuales de actividades de asesores comerciales, acta de reunión, indicador de Satisfacción al Cliente.

Riesgo 5: Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano

- **Objetivo:** Aplicar el manual de atención al usuario, capacitar a los funcionarios en servicio y atención al cliente.
- **Controles:** Capacitar al equipo de atención al cliente respecto a la normativa de atención al ciudadano.
- **Evaluación de controles:** Se cuenta con la Resolución 5751 de 2012, la cual determina los requisitos de atención al cliente y a la cual se le da cumplimiento.
Se solicitó incluir capacitaciones de Atención al Cliente en el formato de encuesta de necesidades entregado a TH en el primer semestre.

Se solicitó instalación del aplicativo Datadoc a la Subgerencia Administrativa para tener acceso y control de las PQRS radicadas y dar estricto cumplimiento, sin embargo la solicitud fue negada por inconvenientes tecnológicos.

- Monitoreo: Formato Encuesta de necesidades de capacitación, correos de solicitud y respuesta del encargado de sistemas.

Riesgo 6: Uso indebido de la imagen institucional.

- Objetivo: Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones el presupuesto para actualizar los productos promocionales.
- Controles: 1. Recoger los productos existentes con el logo anterior y devolverlos inventariados al almacén.
Realizar la solicitud y/o planear para que se disponga el presupuesto para este fin.
- Evaluación de controles: Se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones presupuesto para la contratación de asesores comerciales.
Se entregó dotación de camisas, chaquetas y gorras con la nueva imagen de la Corporación a los funcionarios y contratistas.
Se participa en la estrategia de martes de atención al cliente impulsada por el Gobernador, donde los funcionarios visten la camisa de la entidad para fortalecer la imagen institucional.
- Monitoreo: Plan Anual de Adquisiciones, planillas de entrega de dotación de la Subgerencia Administrativa y Financiera y fotografías de uso de camisas corporativas.

Riesgo 7: Falta de divulgación de las actividades y programas que realiza la entidad.

- Objetivo: Aplicar las estrategias del Plan de comunicaciones interna y externa.
- Controles: 1. Identificar responsables de administración de contenido de la página WEB.
2. Crear canales propios de divulgación.
- 3. Divulgar un plan de comunicación y de medios.
Evaluación de controles: Uso de redes sociales para dar a conocer las diferentes líneas de crédito, los puntos de atención y la información de interés general, se da cumplimiento al Plan de comunicaciones y mercadeo.
- Monitoreo: Publicaciones en las redes sociales, seguimiento al cronograma de ejecución del Plan de comunicaciones y mercadeo.

Riesgo 8: Respuestas a solicitudes orientadas en beneficio de intereses personales o de terceros, contrarios a los intereses públicos.

- Objetivo: Cumplir los controles de los procedimientos establecidos en el proceso de atención al ciudadano.
- Controles: 1. Realizar sensibilización interna acerca de las comunicaciones al exterior de la entidad.

2. Publicar a la ciudadanía en general la información de los servicios que presta la entidad y los avances en la gestión y logros.

- Evaluación de controles: Se implementaron controles de los jefes de oficina para la revisión de documentos y créditos radicados (resoluciones con visto bueno). En las transferencias de documentos se relaciona específicamente los documentos anexos a los créditos a fin de garantizar el cumplimiento de requisitos. Los créditos hipotecarios tienen una hoja de ruta que es diligenciada con la fecha y la firma del funcionario de acuerdo a cada actividad requerida para su aprobación, evitando dar beneficios personales

Se implementó un formato de verificación de información que debe ser diligenciado en su totalidad para todos los créditos radicados, evitando fraude en la información consignada por los clientes

- Monitoreo: Firma de los Jefes de oficina en los créditos radicados, actas de transferencia de documentos con la relación detallada de documentos, hoja de ruta de créditos hipotecarios archivada en cada uno de los créditos, formato de verificación de información radicada en los créditos.

Oportunidad:

- Desarrollo de Programa de capacitación en temas como:
- Liquidación de ahorros.
- Desglose detallado de crédito.
- Líneas de créditos.
- Normatividad en la atención al usuario.
- Desarrollo de material impreso (volantes).
- Implementar en los medios digitales el tratamiento de preguntas frecuentes, Chat en línea (Horas hábiles).
- Rediseño encuestas de satisfacción con preguntas que aporten información útil a los planes de mejora.
- Aprovechar las herramientas de comunicación de la entidad para transmitir información relevante sobre la ruta de atención de PQR.
- Generar un programa de evaluación continua de personal de atención al cliente, evaluar su efectividad y vocación de servicio.
- Fortalecimiento de la imagen institucional, (proyecto en curso), sentido de pertenencia, credibilidad y confianza, darle valor a la imagen de marca y su imagen institucional.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas (página WEB, correo institucional) para la divulgación y comunicación efectiva.
- Políticas, procedimiento, requisitos y requerimientos para solicitar un servicio.

4.3.3. Bienestar social.

Objetivo del proceso: Gestionar y desarrollar programas de bienestar en aspectos relacionados con educación, recreación y cultura para los afiliados y beneficiarios de la Corporación Social de Cundinamarca.

Riesgo 1: Ejecutar programas de bienestar que no corresponda a las necesidades de los afiliados.

- Objetivo: Hacer estudios previos a la formulación del programa.
- Controles: La formulación de programas de bienestar por la Gerencia General.
- Evaluación de controles: No se formularon programas de bienestar durante estos periodos.
- Monitoreo: No hay mediciones.

Riesgo 2: Pago de subsidios educativos sin el cumplimiento de los requisitos.

- Objetivo: Unificación de normativa, divulgación de los cambios de la normatividad específicas.
- Controles: 1. Verificación del cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Solicitar revisión jurídica de los actos administrativos que reconocen y ordenan el pago, previo al desembolso.
- Evaluación de controles: Todos los pagos hechos fueron revisados en cuanto a requisitos y cumplimiento de normatividad.
- Monitoreo: Novasoft órdenes de pago.

Oportunidad:

- Plan de desarrollo de convenios con proveedores de servicios para ampliar el portafolio de beneficios a los afiliados generando un bienestar adicional a los créditos.
- Estricto control al pago de subsidios, mediante alarmas en el sistema NOVASOFT.

4.3.4. Cartera y ahorro.

Objetivo del proceso: Fomentar y facilitar el desarrollo económico de los afiliados a través de las diferentes líneas de crédito que conlleven a mejorar la calidad de vida de los mismos.

Riesgo 1: Otorgar créditos sin el cumplimiento de los requisitos legales o sin el adecuado estudio.

- Objetivo: Revisión en la radicación, aprobación y en la elaboración de la orden de pago.
- Controles: 1. Implementación de hoja de chequeo al momento de la aprobación.
2. Revisión y verificación al momento de la elaboración de la Orden de Pago.
- Evaluación de controles: Se encuentra en uso la lista de chequeo de los documentos antes del concepto para aprobación.
- Monitoreo: Formato de Lista de Chequeo.
- **ALERTA.** Se configuro el riesgo corrupción de otorgamiento de 5 créditos que acreditaron certificaciones que no corresponden a las pagadurías correspondientes, se presumen falsas y por lo tanto se encuentra en conocimiento de la Fiscalía y del área de control interno disciplinario de la entidad.

| NOMBRE | CEDULA | TIPO DE CREDITO |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| YANETH CAMACHO GARCIA | 52314250 | CREDIFELIZ |
| DILLY PAOLA GALINDO GONZALEZ | 52879563 NOTARIA DE SOACHA | CREDIFELIZ |
| HEIDY YULIETH GALINDO | 1073694008 | ORDINARIO |
| HEIDY JULIETH GALINDO | 1073694008 | CREDIFELIZ |
| ALIRIO ROMERO FONSECA | 1073694008 | CREDIFELIZ |
| ALIRIO ROMERO FONSECA | 1024514803 | ORDINARIO |
| JENIFFER CAMACHO ROA | 1032423524 | CREDIFELIZ |

El equipo de trabajo de Créditos de la entidad, al no acudir a los procedimientos, formatos y acciones preventivas del mapa de riesgos, pone en riesgo de corrupción extremo a la organización y por lo tanto debe realizarse una actualización de actividades en el procedimiento, ejecutar controles más efectivos y rigurosos así mismo actualizar el mapa de riesgo de corrupción con la participación exclusiva de los funcionarios. Se hace necesario mejorar los controles, documentar los riesgos.

Se evidencia que en la actualidad se cuenta con un riesgo anticorrupción en el mapa de riesgos el cual carece de mayor contundencia en su definición y las acciones preventivas, que fueron claramente incumplidas por el recurso humano del área en cuanto al diligenciamiento de las hojas de chequeo y verificación de las órdenes de pago.

Riesgo 2: Envío inoportuno o errado para la renovación de pólizas a las aseguradoras.

- Objetivo: Base de datos de créditos otorgados - mes- relación enviada para el aseguramiento.

- **Controles:** 1. Revisión de posibles inconsistencias por parte del corredor de seguros.
2. Comparar con el aplicativo Novasoft que se estén reportando todas obligaciones.
- **Evaluación de controles:** 1. Mensualmente se baja el reporte 241 e NOVASOFT y se remite al corredor de Seguros, para que a su vez lo remita a la aseguradora para la renovación de política respectiva.
- **Monitoreo:** Formato de Lista de Chequeo.

Riesgo 3: Error u omisión en la Clasificación del tipo de cobro de cartera.

- **Objetivo:** Reporte Aplicativo Novasoft Reporte 048T.
- **Controles:** 1. Verificar que no hayan pagos pendientes por desglosar sí es por pagaduría.
2. Verificar si cumple con los requisitos para la clasificación al tipo de cobro.
- **Evaluación de controles:** 1, Mensualmente se han bajado los reportes y se hace la respectiva revisión y depuración de la clasificación por etapas de cobro.
2. Se ha clasificado la información mensualmente en los diferentes tipos de cobro.
- **Monitoreo:** Archivos en Excel a las diferentes dependencias que lo requieran.

Riesgo 4: Error en la aplicación de los desgloses.

- **Objetivo:** 1.Comparativo entre los listados enviados por las pagadurías con la consignación y con el sistema.
2. El encargado de desgloses efectúa una revisión de las cifras finales arrojadas por el sistema y se efectúan las correcciones en caso de ser necesario.
- **Controles:** Seguimiento al estado de las pagadurías, dejando como evidencia los respectivos correos electrónicos y planillas.
- **Evaluación de controles:** 1. Se hace seguimiento a cada pagaduría, para apoyar el oportuno envío de planillas y soporte de pago correspondientes.
2. Gestión con las pagadurías para aclarar inconsistencias y para la aplicación de planillas completas.
- **Monitoreo:** Planillas de desgloses por periodo y pagaduría, con el registro de la aplicación.

Oportunidad:

- Incluir dentro del procedimiento de créditos la verificación de la información suministrada y consignada por el afiliado en el formulario como en los documentos soportes.
- Crear un mensaje de alerta cuando se esté radicando un crédito de un afiliado mayor de 60 años para que le exija revisar si tiene cobro de extra prima.

- Generar una alerta para los créditos desembolsados y que no registren pagos por más de dos (2) meses en el reporte 048t y 048t10 con el fin de identificar oportunamente y adelantar la gestión de cobro.
- Implementación de botón de pago PSE en la página web de la CSC donde permita a las pagadurías dispersar los pagos a cada deudor y por este canal retroalimentar las posibles inconsistencias de funcionarios que dejan de laborar en cada pagaduría.

4.3.5. Gestión contractual.

Objetivo del proceso: Adquirir bienes y servicios de calidad requeridos por la Corporación Social de Cundinamarca para el desarrollo de su misión institucional, cumpliendo la normatividad que rige la contratación estatal.

Riesgo 1: Insatisfacción de la necesidad que la Entidad pretende satisfacer con la contratación.

- **Objetivo:** 1. Soporte técnico, profesional o especializado para la elaboración de estudios previos.
2. Revisión detallada de los estudios previos y proyecto de pliego de condiciones haciendo los requerimientos a que haya lugar.
3. Actualización normativa permanente de los funcionarios a cargo de la revisión de estudios previos y proyectos de pliego.
- **Controles:** 1. Revisión de estudios previos generando devoluciones a fin de efectuar correcciones y tener en cuenta sugerencias.
2. Presentación de justificación por parte del supervisor sustentando la modificación del contrato.
3. Elaboración de minuta de modificación a contratos.
- **Terminación de contrato por mutuo acuerdo.**
- **Evaluación de controles:** 1. Se presentó solicitud por parte del supervisor y demás documentos necesarios para llevar a cabo la cesión de contrato.
2. Se elaboró las minutas correspondientes.
- 3. No se presentó terminación de contratos por mutuo acuerdo.
- **Monitoreo:** 1. Documento de Justificación por parte del supervisor.
2. Minuta de Cesión de los Contratos 18-035, 18-038, 18-046 18-041.

Riesgo 2: Incumpliendo de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato.

- **Objetivo:** Diligenciamiento del formato de seguimiento y control de los contratos.
- **Controles:** Requerimiento al contratista para subsanar requisitos.
- **Evaluación de controles:** Se realizó solicitud de justificación de precios artificialmente bajos y requerimiento de subsanación de documentos del proceso de Mínima Cuantía PMC-CSC-06-2018, los mismos fueron allegados por el oferente

2. Se realizó solicitud de subsanación del proceso PMC-CSC-07-2018, documentos que fueron allegados por parte del oferente.

- Monitoreo: 1. Listas de chequeo.
- 2. Solicitudes de subsanar.

Riesgo 3: Incumplimiento del objeto contractual y/o de las Obligaciones del contrato.

- Objetivo: 1. Revaluación de proveedores.
2. Adopción de cronograma de ejecución del contrato.
3. Realización de actividades de supervisión en relación con las obligaciones contractuales.
- Controles: 1. Requerimientos para corregir defectos del bien, obra o servicio.
2. Ejecución de las acciones derivadas del incumplimiento.
- 3. Declaratoria de incumplimiento e imposición de las sanciones a que hubiere lugar.
- Evaluación de controles: Se realizaron las revaluaciones de proveedores sin encontrar requerimientos para corregir.
- Monitoreo: 1. Informes de cumplimiento de los supervisores.
 - 2. Revaluación de proveedores.

Oportunidad:

- Modificación al Manual de Contratación de la Entidad.
- Con relación a la ejecución del plan anual de adquisiciones, la Oficina Asesora de Contratación realizará un seguimiento al mismo generando alarmas de forma mensual a todos los procesos, en las cuales se indique la contratación que se encuentra pendiente por iniciar proceso y adicional indicando la fecha oportuna de presentación de la documentación correspondiente.

4.3.6. Gestión de la información.

Objetivo del proceso: Asegurar que la información generada por la entidad cumpla con los lineamientos de emisión, custodia, distribución, y demás elementos de la gestión de documentos, controlando la correspondencia interna y externa, controlando los documentos del SGC y asegurando el mantenimiento de la plataforma tecnológica (software y hardware) de la Corporación.

Riesgo 1: Daño de hardware y software de los servidores de aplicaciones y demás plataformas.

- Objetivo: Generar un plan de mantenimiento.
- Controles: 1. Seguimiento oportuno y veraz al cumplimiento cronograma de las actividades del Plan de Mejoramiento de Tecnología.
2. Generar informe sobre cumplimiento de requisitos tanto positivos como negativos, manteniendo una bitácora de incidencias.

- Evaluación de controles: Fue aprobado el Plan de Mantenimiento Tecnológico para la vigencia 2018.
- Se realizaron los mantenimientos en el primer semestre del 2018 según lo programado dentro del Plan de Mantenimiento.
- Monitoreo: Plan de Mantenimiento y hojas de bitácoras de mantenimiento por cada equipo de cómputo.

Riesgo 2: Intrusión e integridad informática (Hackers).

- Objetivo: Aumentar la seguridad perimetral de la red CSC (Firewall)
- Controles: Ajustes políticas de seguridad, actualizaciones de dispositivos de seguridad.
- Evaluación de controles: 1. Se revisaron las licencias de navegación segura y antivirus y se encuentra que se vence en el mes de Agosto de 2018, en la actualidad se adelantan los estudios previos para adquirir un nuevo antivirus con tres (3) años de vigencia.
2. Se actualizó la Licencia del firewall fortinet que venció en Marzo de 2018.
3. En la actualidad está en proceso la compra de equipos de cómputo y circuito de cámaras.
- Monitoreo: 1. Estudios previos para adquirir un nuevo antivirus con tres (3) años de vigencia, para entregar a contratación.
Contrato mediante el cual se actualizó la Licencia fortinet.
Estudios previos entregados al proceso de Contratación y Gerencia SECOP.

Riesgo 3: Perdida de documentación (Títulos valores).

- Objetivo: Custodia apropiada (Títulos valores).
- Controles: 1. Implementar procedimiento para el manejo y control de los Títulos Valores.
2. Control en el recibo y entrega de Títulos valores a las áreas de Cartera y Jurídica.
3. Establecer una de las garantías originales a un lugar diferente de la bóveda.
- Evaluación de controles: 1. Se continúa con el cumplimiento de la ruta establecida para el control de estos Títulos Valores.
2. Se recibieron y entregaron relacionados los Títulos Valores a las áreas correspondientes, cumpliendo con el control establecido.
3. En relación al traslado de una de las 2 garantías originales de los créditos a un lugar diferente de la Bóveda de la Sede de la CSC calle 39, se ha analizado el riesgo del traslado, la inmediatez en la entrega del título cuando sea solicitado y el responsable de las garantías en otro lugar y se ha resuelto en la actualidad que permanezcan en la bóveda de esta sede.
- En cuanto al manejo y control de los titulo valores, se continua con el cumplimiento de la ruta establecida.

- Se continúa cumpliendo con el control establecido mediante formato, en relación a la entrega y recibo de los títulos valores solicitados por las áreas correspondientes.
- Se viene cumpliendo con el procedimiento para el manejo y control de los títulos valores que reposan en el archivo a través del PROCESOS DE APOYO\01_GESTION DE LA INFORMACION\03_Formato CSC-GI-PR-06 VERSION 3.
- Monitoreo: Formato CSC-GI-PR-06 VERSION 3.

Oportunidad:

- Para darle un tratamiento a este riesgo, se ha realizado un análisis de fondo con la infraestructura tecnológica con la que cuenta la entidad, y se tiene programado hacer la renovación de la parte tecnológica como son: equipos de cómputo, servidores, swich unidad storage de almacenamiento, esto nos permite tener un mejor rendimiento y seguridad de los datos de la entidad.
- Para darle un tratamiento adecuado a este riesgo a la fecha se tiene actualizadas las licencias de firewall y del antivirus lo cual nos genera una seguridad perimetral adecuada, pero si se tiene proyectado revisar la depuración de las políticas del firewall para da un mejor rendimiento a la seguridad informática de la entidad.
- Para darle tratamiento a este riesgo toda la documentación recibida en el archivo se viene digitalizando con el fin de tener un soporte magnético del mismos, a su vez al momento del ingreso se asigna un consecutivo en físico e ingresa en la base de datos general del archivo.

4.3.7. Gestión recursos físicos.

Objetivo del proceso: Adquirir bienes y servicios de calidad requeridos por la Corporación Social de Cundinamarca para el desarrollo de su misión institucional, cumpliendo la normatividad que rige la contratación estatal.

Riesgo 1: Recibir elementos defectuosos o con imperfectos.

- Objetivo: Verificar contrato vs remisión o factura e inspección ocular.
- Controles: Verificar las especificaciones técnicas con el personal calificado de la entidad en el momento de realizar el ingreso.
- Evaluación de controles: Los elementos que se recibieron durante los tres primeros trimestres del 2018 fueron verificados frente a las especificaciones contratadas, los cuales se encontraron de conformidad.
- Monitoreo: No hay registros

Riesgo 2: Daños en los elementos almacenados.

- Objetivo: Inspección ocular de los elementos almacenados.
- Mantenimiento a las instalaciones designadas para el almacenamiento.

- **Controles:** 1. Verificar el estado de los elementos almacenados cada seis meses y realizar informe del seguimiento realizado.
Remitir al subgerente Activo y Financiero informe de eventualidades presentadas en la infraestructura de almacenamiento de los elementos.
- **Evaluación de controles:** En los tres primeros trimestres de 2018, se llevó a cabo la inspección ocular a los elementos que se encuentran almacenados en la Sede de la CSC Calle 39 y en las bodegas contratadas por la entidad para tal efecto, encontrando como resultado que los elementos se encuentran en buen estado.
- **Monitoreo:** Evidencias fotográficas.

Oportunidad:

- Que los Planes de mantenimiento de la infraestructura física y del parque automotor queden inmersos dentro del Plan de Acción de la entidad, a efecto de evaluar su cumplimiento de manera trimestral.
- Destinar dentro del presupuesto Oficial anual el rubro, para estructurar el plan de Mantenimiento tanto de la infraestructura de la entidad, como del parque automotor y dejarlo contemplado dentro del cronograma que hace parte del Plan.

4.3.8. Talento humano.

Objetivo del proceso: Potencializar el talento humano de la Corporación Social de Cundinamarca, contando con programas de bienestar social que incluyan entre otros, la capacitación y el entrenamiento, evaluación y desarrollo de competencias laborales, programas de seguridad y salud en el trabajo eficientes, que permitan contar con talento humano altamente competente, comprometido con la Entidad y que conlleve al alcance de los objetivos.

Riesgo 1: Incumplimiento del Plan Institucional de Talento humano.

- **Objetivo:** Seguimiento al Cronograma anual del plan institucional.
- **Controles:** 1. Divulgar Plan Institucional de Bienestar y Capacitación una vez aprobado divulgarlo.
2. Realizar seguimiento periódico a la ejecución de las actividades según cronograma Vs ejecución plan de compras.
- **Evaluación de controles:** 1. El plan Institucional de capacitación (PIC 2018) se presentó para la revisión y firma de la Gerencia General de la CSC, una vez aprobado y firmado se procederá a divulgarlo.
2. Durante el primer trimestre 2018 se ha efectuado los seguimientos a la ejecución de 4 capacitaciones con entidades que las ofrecen sin costo,

relacionadas con los temas de Finanzas, Plan de Capacitación, Planeación, SECOP II. Además seguimiento a 4 actividades de bienestar, así: día de la mujer, día del hombre, día de la secretaria y jornada de masajes para los funcionarios de la entidad.

3. A 30 de Junio de 2018 se evidencia que se han realizado capacitaciones diferentes a las establecidas en el PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION (PIC) el cual se encuentra firmado por la Gerencia General de la CSC, y debidamente divulgado.

- Durante el tercer trimestre 2018 se viene realizando las capacitaciones diferentes al PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION Y DE BIENESTAR, y al cronograma de actividades.
- Monitoreo: 1. Proyecto del Plan Institucional de Capacitación (PIC) y soportes de asistencia.
Plan institucional de capacitación y cronograma de actividades.

ALERTA: Se dejó por parte de la Auditoria externa de ICONTEC una no conformidad menor en razón a la falta de ejecución del cronograma de capacitación razón por la cual debe actualizarse el riesgo.

Riesgo 2: Evaluaciones de desempeño subjetivas.

- Objetivo: Capacitar y acompañar a los evaluadores por áreas.
- Controles: Generar capacitación a los evaluadores sobre la administración y evaluación objetiva de desempeño de acuerdo a la estrategia de la CNSC.
- Evaluación de controles: 1. Se realizaron video conferencias sobre el tema a través de la CNSC con la asistencia de los evaluadores de la CSC.
2. Con base en la capacitación a través de las conferencias por parte de la CNSC, las evaluaciones de desempeño se elaboraron de acuerdo a los formatos estructurados por la ACNS para tal efecto y se encuentran al día incluyendo los objetivos concertados para el periodo Febrero 1 de 2018 al 31 de Enero de 2019.
3. Se brindó acompañamiento a los responsables de evaluar el desempeño de los funcionarios, la cual se encuentra al día a 31 de Julio de 2018 con la calificación parcial.
- Monitoreo: 1. Soporte de asistencia.
2. Registro de evaluaciones.

Riesgo 3: Errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina.

- Objetivo: Generar cronograma de nómina con todas las actividades inherentes a estas.
- Controles: 1. Sistematizar el control manual al reporte de las novedades.
2. Circular el cronograma de entrega de novedades para liquidación de nómina.

- Evaluación de controles: 1. Se elaboró y socializó el cronograma, control y aplicación oportuna de novedades. Se realizaron los requerimientos de soporte y acompañamiento del Sistema Novasoft.
2. El área le ha dado estricto cumplimiento al cronograma control y aplicación oportuna de novedades durante los tres primeros trimestres.
- Monitoreo: 1. Reportes de servicio de Novasoft.
2. Reporte pago de nómina.

Riesgo 4: Efectuar nombramientos sin el lleno de requisitos legales y de normatividad interna.

- Objetivo: 1. Hoja de chequeo con requisitos al momento del nombramiento.
2. Confirmación de datos de documentos externos.
- Controles: 1. Implementar Hoja de chequeo con requisitos al momento del nombramiento.
2. Realizar Confirmación de datos de documentos externos.
- Evaluación de controles: 1. Se da cumplimiento a la lista de chequeo en el procedimiento de nombramiento de funcionarios en la CSC
2. Se verifica la documentación con las entidades que expiden los documentos.
- Monitoreo: 1. Procedimiento.
2. Lista de chequeo.

Oportunidad:

- Distribución cargas de trabajo.
- Distribución espacios físicos con mejoramiento de puestos de trabajo y compra de mobiliario.
- Fomento del Clima laboral saludable.
- Eventos especiales para mejorar las relaciones interpersonales.
- Mejoramiento de la comunicación interna.
- Plan de desvinculación asistida, que permita incentivar a los funcionarios para su retiro y enfrentamiento del cambio y que reconozca la trayectoria laboral y agradecimiento por los servicios prestados.

4.3.9. Gestión financiera.

Objetivo del proceso: Administrar los recursos financieros de la entidad para proporcionar información que permita la toma de decisiones garantizando la rentabilidad y sostenibilidad de la Corporación.

Riesgo 1: Realizar dobles pagos y/o pagos mayores a proveedores o afiliados.

- Objetivo: Establecer alarmas en el sistema Novasoft para alertar que es un pago ya girado o valor a girar mal digitado.

- Controles: Solicitar la implementación de alarma al aplicativo Novasoft. Soportar el rechazo bancario, con el reporte del banco y el reporte del Novasoft.
- Evaluación de controles: Se viene cumpliendo con el control establecido en el Sistema Novasoft, el cual permite verificar el valor y único giro.
- Monitoreo: Soporte Novasoft.

Riesgo 2: Realizar inversiones de tesorería sin el cumplimiento de los requisitos de ley.

- Objetivo: Generar comunicación oficial de aprobación de inversiones por parte de Subgerente Administrativo y Financiero y Gerencia General.
- Controles: generar acto administrativo bajo soportes de análisis financieros.
- Evaluación de controles: La CSC, en 2018 no ha realizado inversiones. En caso de contar con excedentes de liquidez se manejarán las mismas condiciones.
- Monitoreo: La corporación social al no realizar inversiones de tesorería no adelanta actividades preventivas aplicables al caso.

Riesgo 3: Expedición de CDP a rubro y/o valor diferente al solicitado.

- Objetivo: Revisar rubro y el valor, del CDP expedido, con la solicitud del mismo.
- Controles: Se verifica el rubro y el valor, del CDP expedido, con la solicitud del mismo.
- Evaluación de controles: Se continúa efectuando verificación de los CDP expedidos frente a la ejecución presupuestal en el cuarto trimestre.
- Monitoreo: Evidencia, carpeta con las solicitudes de CDP expedidas en orden cronológico.

Riesgo 4: Información contable inoportuna y poco veraz.

- Objetivo: 1. Cronograma de entrega de informes a entidades de control.
2. Realización de interfaces, según información enviada por las diferentes áreas.
- Controles: 1. Revisión de información del contenido de interfaces.
2. Seguimiento al cumplimiento cronograma de interfaces.
3. Seguimiento al cumplimiento de informes a entes de Control.
- Realización de saneamiento contable.
- Evaluación de controles: 1. Se estructuró el cronograma de entrega de informes a entes de control.
2. Se realizaron las interfaces en el tiempo programado de los módulos de cartera, tesorería y almacén.
3. Se viene cumpliendo con el cronograma de entrega de informes a entidades de control.
4. A Junio de 2018 se recibió el correo de Cartera y Tesorería y se revisarán los datos contenidos en las interfaces para emitir los informes respectivos.
- Monitoreo: 1. Evidencia Se entrega Balance General al 6 de Abril de 2018.

2. Evidencia de los datos recibidos, de Cartera y demás módulos.

Oportunidad:

- Aprovechar la herramienta del Novasoft para generar alarmas relacionados con la duplicidad de pagos y verificación en la expedición de CDP. Estar en continua evaluación de los procesos financieros.

4.3.10. Gestión jurídica.

Objetivo del proceso: Brindar soporte legal y ejercer la defensa de los intereses de la Entidad para que las actuaciones que se adelanten estén ajustadas al contexto jurídico. Incluyendo el apoyo en la gestión de recuperación de cartera morosa en tipo de cobro jurídico.

Riesgo 1: Vencimiento de términos procesales para presentar demandas e interponer recursos, proponer excepciones y solicitar decreto y práctica de pruebas.

- **Objetivo:** Realizar seguimiento a la gestión realizada por el abogado externo, por medio de los supervisores del contrato.
- **Controles:** Aplicativo LITISOFT que permite mediante semáforos visualizar los tiempos previo cumplimiento de los términos legales.
- **Evaluación de controles:** 1. Se hace seguimiento a la gestión jurídica realizada por la empresa de abogados externa, mediante la revisión de los informes de gestión mensuales entregados por la misma y reunión de seguimiento jurídico semanal. 2. Se efectúa seguimiento a través de visitas personales efectuadas por el grupo de abogados de apoyo a la supervisión a los despachos judiciales de Bogotá y Cundinamarca con el fin de verificar el estado jurídico de los procesos.
- **Monitoreo:** Informes mensuales entregados por la empresa de abogados externos, actas de reunión jurídica, requerimientos efectuados por la supervisión, informes entregados por los abogados de apoyo a la supervisión.

Riesgo 2: No dar respuesta oportuna frente a acciones de tutela, acciones populares, derechos de petición etc.

- **Objetivo:** Aplicativo que mediante alarmas controla las fechas límites para las respuestas.
- **Controles:** Aplicativos DATADOC que permiten que permiten mediante semáforos visualizar los tiempos previos cumplimiento de los términos legales.
- **Evaluación de controles:** Se continúa dando respuesta a los derechos de petición teniendo en cuenta los términos legales y atendiendo la semaforización del Sistema DATADOC.
- **Monitoreo:** Soportes de DATADOC.

Riesgo 3: Entregar a los abogados externos para Iniciar acciones judiciales contra deudores de la Entidad, créditos que no se encuentran dentro de los parámetros establecidos para ello.

- Objetivo: Consultar a la fecha de entrega al Abogado el sistema para verificar que cumple con los parámetros para ser demandado.
- Controles: Revisar que los créditos se encuentren dentro de los términos de la morosidad vigente.
- Evaluación de controles: Se hace entrega a la empresa de abogados externos de las obligaciones que se encuentran dentro de los términos de morosidad establecidos en la normatividad vigente de la entidad, los cuales son reportadas por la Dirección de Cartera y Ahorros y a la Subgerencia de Servicios Corporativos.
- Monitoreo: Relación de obligaciones.

Oportunidad:

- Evaluar la implementación de una herramienta tecnológica que genere alarmas relacionadas a la gestión de los procesos jurídicos que adelanta la entidad (vencimiento de procesos, desistimientos, términos en contestación), que sea interactivo con la firmas contratistas.

4.3.11. Gestión de mejoramiento.

Objetivo del proceso: Evaluar la eficacia y eficiencia en la gestión de todos los procesos de la Corporación Social, a través de la ejecución de auditorías y seguimientos a los procesos, indicadores y mapas de riesgos para determinar el cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno y de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Riesgo 1: Desconocimiento por parte de la Alta Dirección de las recomendaciones y observaciones identificadas en las Auditorias.

- Objetivo: Notificación sobre los resultados de la auditoria al Gerente General y Jefes de oficina.
- Controles: 1. Comunicar todos los Informes de Auditoría a la Gerencia.
- Publicar Informes en la Página Web.
- Evaluación de controles: 1. En el primer trimestre no se adelantaron auditorias, se aprobó el Plan Anual de auditoria mediante comité directivo de fecha 15 de marzo.
2. De conformidad con el proceso de Auditoria se planeó la ejecución de auditoria a partir del 8 de agosto del 2018. Por lo tanto la entidad se encontraba en etapa preparatoria de Auditoria, cronograma de auditoria.
3. Mediante acta de comité directivo de fecha 7 de septiembre se notificó el informe de hallazgos general a los 11 procesos.

- **Monitoreo:** 1. Acta de comité 15 de marzo de 2018.
2. formato CSC-GM-FR-01 Programa de Auditoria del 15 de marzo 2018 y CSC-GM-FR-01 Programa de Auditoria de fecha junio de 2018.
3. Acta de comité Directivo de fecha 7 de septiembre.
- **Riesgo 2:** Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas.
- **Objetivo:** 1. Capacitar sobre el objeto y alcance del proceso de auditorías internas de la CSC.
2. Revisión previa de los informes de cada proceso auditado antes de enviarlos a gerencia y a las diferentes dependencias para ser socializados
- **Controles:** 1. Revisar información entregada para procesos auditores.
- Revisión del procedimiento correspondiente.
- Establecer fuente de información utilizada en el proceso auditor.
- **Evaluación de controles:** 1. La entidad se encontraba en el proceso de planeación de Auditoria interna que se materializo el 15 de marzo de 2018.
2. Reuniones preparatorias de Auditoria Interna, con los auditores internos, estableciendo con anterioridad, alcance y objetivos de las auditorias.
3. Capacitación a los auditores internos sobre la actualización de la NTC ISO 9001, 2015.
- **Monitoreo:** 1. acta de comité 15 de marzo de 2018.
2. Actas de reunión a partir del 29 de mayo de 2018.
3. Acta de asistencia del 1 de agosto de 2018.

Riesgo 3: Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora.

- **Objetivo:** 1. Socializar el procedimiento de auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.
2. Establecer cronograma de seguimiento de las acciones de mejora establecidas para ser implementadas, identificando responsable y fechas de cumplimiento.
- **Controles:** 1. Socialización oportuna de informes.
2. Solicitud notificada de envió de la implementación de acciones para su seguimiento.
- **Evaluación de controles:** 1. En el primer trimestre se realizó la revisión de informe de Auditoria de la vigencia 2017 y se establecieron las acciones correctivas y de oportunidad de mejora en el formato correspondiente.
2. En el segundo trimestre se realizó auditoria interna integral y en la revisión de acciones de mejora se documentaron los cierres y la permanencia de las actividades suscritas por los dueños de los procesos.
3. El 28 de agosto se realizó la entrega de acciones correctivas y oportunidad de mejora como consecuencia del resultado de Auditoria.
- **Monitoreo:** 1. formatos CSC-GM.FR-05 y CSC-GM.FR-07, de acciones correctivas y de oportunidad de mejora en el SGC.
2. informes de auditoría de fecha 17 de agosto de 2018.

3. Carpeta de acciones correctivas 2018, carpeta de acciones de oportunidad de mejora 2018 de 11 procesos.

Oportunidad:

- Se puede generar un cronograma anual en el que la entidad tenga conocimiento de los informes que cada dependencia debe rendir por medio de la oficina de Control Interno ante los entes de control departamental y/o nacional.
- Generar capacitaciones en materia de Administración del riesgo y cómo reevaluar y renovar los riesgos establecidos en la entidad.
- Por medio de los seguimientos y auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control Interno se puede generar acompañamiento y oportunidades de mejora en los procesos y riesgos de las demás dependencias.

5. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe un total de 39 riesgos que presentan la siguiente clasificación: cuatro (4) riesgos extremos que representa un 10% del total general; once (11) riesgos altos con un 28% del total general; dieciocho (18) riesgos moderados con un 46% del total general y seis (6) riesgos bajos que representan un 16% del valor total.
- La oficina de control interno concluye que en la Corporación Social de Cundinamarca los procesos han sido cuidadosos en la implementación de los planes de acción para controlar los riesgos valorados, lo cual permite que la CSC pueda controlar, evaluar, y hacer seguimiento oportuno a todos los riesgos.
- En el periodo que comprende la vigencia 2018, no se realizaron cambios por parte de cada una de las dependencias para ajustar los riesgos, no se registra el análisis de nuevos riesgos o la exclusión de aquellos que ya no aplican en cada dependencia sí es el caso.
- Se configuraron riesgos corrupción y de operación en el segundo semestre de 2018, por lo tanto en los procesos de Crédito, Bienestar y Talento humano requieren actualización y acciones correctivas inmediatas en administración del riesgo.
- De lo anterior se puede establecer que los riesgos extremos no tienen una mayor representación en la valoración de los riesgos. Se deben revisar los seguimientos que se hicieron en los diferentes procesos para evaluar si fueron o no controlados para su mitigación y/o eliminación. De igual forma con cada uno de los niveles se evalúa la gestión realizada por cada uno de los procesos de la CSC.

6. RECOMENDACIONES

- Ajustar los planes de acción para poder reducir y/o eliminar los riesgos existentes.
- Revisar nuevamente el mapa de riesgos y valorar nuevamente los riesgos para determinar si las actividades propuestas están siendo efectivas para disminuir la probabilidad de los estos ocurran de conformidad con la Guía de Administración del Riesgo del Departamento administrativo de la Función Pública, Versión No 4 de octubre de 2018.
- Es propio que se revise nuevamente el mapa de riesgos para el año 2019 para identificar sí hay riesgos que aún no ha sido valorados dentro del mismo.
- Revisar aquellos riesgos de los cuales no tienen avance, analizar si hay otras actividades que no incurran en gastos para así poder reducirlas u otras vías de acción que permita controlar dichos riesgos.