



INFORME DE AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

No. 1

9 DICIEMBRE 2020

REALIZÓ	PROYECTO REVISÓ	APROBO
CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ SANCHEZ	JUSBLEIDY VARGAS	COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO
CONTRATISTA DE APOYO	JEFE DE CONTROL INTERNO	

1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. CONTROLES	3
3.1. CONTROLES ESPECÍFICOS	3
3.2. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	4
4.1. ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS	4
4.2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS POR PROCESO	6
4.3.1. Direccionamiento Estratégico	6
4.3.2. Atención al cliente	8
4.3.3. Bienestar social	10
4.3.4. Crédito y Cartera	1 ¡Error!
Marcador no definido.	
4.3.4.1. Crédito	11
4.3.4.2. Cartera	13
4.3.5. Gestión contractual	13
4.3.6. Gestión de la información	14
4.3.7. Gestión recursos físicos	15
4.3.8. Talento humano	17
4.3.9. Gestión financiera	19
4.3.10. Gestión jurídica	21
4.3.11. Gestión de mejoramiento	23
5. CONCLUSIONES	25
6. RECOMENDACIONES	25

2. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca (en adelante **CSC**) tiene establecido como metodología “Guía para la administración del riesgo y el diseño de Actividades en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018”, para identificar, evaluar, manejar y controlar todos los riesgos existentes dentro de la entidad; de esta forma la 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 dentro de la entidad, de los cuales el proceso de Direccionamiento Estratégico representa a los procesos estratégicos; conformado por los procesos de Atención al cliente, Crédito y ahorro y Bienestar social; 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 y se estableció el riesgo inherente y residual, bajo los criterios establecidos por la guía metodológica.

Es importante indicar, que la actualización de la [Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas](#), Versión 4 esta siendo actualizada por la función pública y estará lista a mediados de este mes de diciembre de 2020.

3. CONTROLES

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

3.1. CONTROLES ESPECIFICOS

- 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 en los tiempos establecidos.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1. ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS

Matriz No.1. Cantidad y nivel de riesgos por procesos

NIVEL DEL RIESGO POR PROCESOS	NUMERO RIESGOS		PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL	
	Cantidad	Total	Cantidad	Total
1. EXTREMO		6		16,66%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		1		2,77%
Utilización de los bienes y recursos asignados para fines personales	1		2,77%	
ATENCIÓN AL CLIENTE		1		2,77%
Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano	1		2,77%	
CRÉDITO		1		2,77%
Otorgar créditos sin el cumplimiento de los requisitos legales o sin el adecuado estudio.	1		2,77%	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		1		2,77%
Perdida de documentación (títulos valores)	1		2,77%	
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS		2		5,55%
Inconsistencia en los inventarios devolutivos y de consumo de la Corporación	1		2,77%	
Incumplimiento en la ejecución en los planes de mantenimiento	1		2,77%	
2. ALTO		9		25%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		1		2,77%
Incumplimiento de las actividades de los acuerdos de gestión.	1		2,77%	
CRÉDITO		1		2,77%
Otorgar créditos a personas que no reúnen los requisitos para ser afiliados a la corporación.	1		2,77%	
CARTERA		1		2,77%
Clasificar equivocadamente el tipo de cobro de cartera a los deudores.	1		2,77%	
TALENTO HUMANO		3		8,33%
Incumplimiento del plan institucional de talento humano	1		2,77%	
Evaluaciones de desempeño subjetivas	1		2,77%	
Efectuar nombramientos sin el lleno de requisitos legales y de normatividad interna.	1		2,77%	
GESTIÓN FINANCIERA		2		5,55%
Error en la expedición de CDP a rubro y/o valor	1		2,77%	

diferente al solicitado.				
Información errónea en las interfaces de los diferentes módulos.	1		2,77%	
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO		1		2,77%
Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora	1		2,77%	
3. MODERADO		15		41,66%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		1		2,77%
Incumplimiento del plan estratégico de la entidad	1		2,77%	
ATENCIÓN AL CLIENTE		2		5,55%
Suministro de información errada o inexacta	1		2,77%	
Incumplimiento de los términos establecidos por ley para contestar las peticiones quejas y reclamos	1		2,77%	
BIENESTAR SOCIAL		2		5,55%
Ejecutar programas de bienestar que no corresponda a las necesidades de los afiliados	1		2,77%	
Pago de subsidios educativos sin el cumplimiento de los requisitos	1		2,77%	
CARTERA		1		2,77%
Error en la aplicación de los desgloses	1		2,77%	
GESTIÓN CONTRACTUAL		1		2,77%
Incumplimiento de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato.	1		2,77%	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		2		5,55%
Daño de hardware y software de los servidores de aplicaciones y demás plataformas.	1		2,77%	
intrusión y falta de integridad informática (hackers)	1		2,77%	
GESTIÓN FINANCIERA		3		8,33%
Realizar dobles pagos y/o pagos mayores a proveedores o afiliados.	1		2,77%	
inoportunidad en la presentación reportes a entes de control	1		2,77%	
falta de presentación de informes contables de manera oportuna	1		2,77%	
GESTIÓN JURÍDICA		1		2,77%
inactividad procesal por parte del demandante lo que genera desistimientos tácito	1		2,77%	
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO		2		5,55%
Desconocimiento por parte de la alta dirección de las recomendaciones y observaciones identificadas en las auditorias.	1		2,77%	

Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas	1		2,77%	
4. BAJO		6		16,66%
GESTIÓN CONTRACTUAL		1		2,77%
Insatisfacción en cumplimiento de las necesidades contractuales entre proveedores y la CSC	1		2,77%	
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS		2		5,55%
Recibir elementos defectuosos o con imperfectos	1		2,77%	
Daños en los elementos almacenados	1		2,77%	
TALENTO HUMANO		1		2,77%
errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina	1		2,77%	
GESTIÓN JURÍDICA		2		5,55%
Vencimiento de términos procesales para presentar demandas e interponer recursos, proponer excepciones y solicitar decreto y práctica de pruebas.	1		2,77%	
Respuestas inoportunas frente a acciones de tutela, acciones populares, derechos de petición y demás requerimientos.	1		2,77%	
TOTAL GENERAL		36		100%

Fuente: Autor

La matriz No.1, muestra el total de riesgos valorados los cuales en su totalidad son 36, de los cuales (6) riesgos se encuentran en zona extrema lo que equivale al 16,66% del total de los riesgos; nueve (9) riesgos se ubican en zona alta que equivale al 25% del total de los riesgos; quince (15) riesgos en zona moderada que equivale al 41,66% del total del total de los riesgos y seis (6) riesgos en zona baja que equivale al 16,66% del total de riesgos. De lo anterior se puede analizar que los riesgos extremos no tienen una mayor representación en la valoración de los riesgos y que los mismo pueden tener una baja probabilidad de ocurrencia, pero si un alto impacto sí se materializa el riesgo. 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.

4.2. 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

Controles 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 la entidad, el incremento de la satisfacción de los afiliados y la mejora continua de los procesos.

Riesgo 1: Incumplimiento del plan estratégico de la entidad

- **Control:** Seguimiento y reporte trimestral al cumplimiento de las metas del plan acción, con informe de avance dirigido al Jefe Oficina de Control Interno, responsable de consolidar para antes de control.
- **Actividades:** 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 Actividades:** Hasta la fecha se ha cumplido con el reporte trimestral del plan de acción, teniendo en cuenta que ya se ajustó con las nuevas metas del plan de desarrollo y está listo para revisión con la Gerencia de la CSC.
- **Monitoreo:** La oficina de control Interno encuentra viable y efectivo el control que realiza la CSC desde la Gerencia. Se realizó seguimiento en la Auditoria interna que se llevó a cabo a partir del mes de julio hasta el mes de agosto del presente año, en donde reviso la ejecución de actividades a los 11 procesos, y aquellos que requerían recomendaciones recibieron sus observaciones y formalizaron acciones de mejora, el cumplimiento del plan de acción semestral es del 88%. No existieron no conformidades en este aspecto.

Riesgo 2: Incumplimiento de las actividades de los acuerdos de gestión

- **Control:** Seguimiento trimestral a los Acuerdos de Gestión por parte de la alta dirección, para evaluar cumplimiento y desempeño de los gerentes públicos de la CSC.
- **Actividades:** Realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión.
- **Evaluación de Actividades:** A los acuerdos de gestión se les ha venido realizando los seguimientos cada vez que se hace el monitoreo al plan de acción, teniendo en cuenta que las actividades están relacionadas.
- **Monitoreo:** El seguimiento a los Acuerdos de Gestión es efectivo a través de los seguimientos del Plan de acción teniendo en cuenta que se estructuraron con base en los mismos compromisos, por lo tanto, se cuenta con el seguimiento identificado en el plan de acción y se realiza el compromiso de elaborar una matriz exclusiva para Acuerdos de gestión.

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

- **Control:** Actividades de control semestrales en cumplimiento al código de Integridad y al manual de funciones y competencias, liderado por la Gerencia General para el cumplimiento y/o obligaciones de los funcionarios de la CSC.
- **Actividades:** Socialización, código de Integridad de la Entidad.
- **Evaluación de Actividades:** El 2 de julio se realizó socialización masiva y se envió correo a los 64 funcionarios de la corporación y contratista.
- **Monitoreo:** Mediante correo electrónico enviado desde la Gerencia el pasado 2 de julio de 2020 y circular No 0010 del 30 de junio de 2020, se socializo a todos los servidores públicos de la CSC, el Código de integridad Resolución No 03887 del 1 de noviembre de 2019. La actividad se cumplió desde la Gerencia y se logró concientizar

a todo el personal. Se realizará medición en el siguiente trimestre por recomendación de la oficina de Control Interno.

Oportunidad:

- Capacitar a todos los líderes de los procesos de la CSC para que tengan conocimiento del plan de acción, sus actividades, indicadores y qué importancia tiene el mismo dentro de la entidad.
- Socializar los acuerdos de gestión a los directivos para su conocimiento
- 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,

4.3.2. Atención al cliente

Controles 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.

- **Control:** Los funcionarios son enterados, capacitados y orientados por la Subgerencia de servicios Corporativos de manera constante sobre los procesos y cambios generados.
- **Actividades:** Realizar reuniones periódicas (según sea la necesidad) con el equipo con el fin de retroalimentar los procesos y unificar la información a suministrarle a todos los usuarios y afiliados.
- **Evaluación de Actividades:** Se realizó capacitación al grupo de comerciales sobre el portafolio de la entidad en cuanto a créditos y afiliaciones. Para que estos a su vez en su campaña de promoción de la entidad transmitan la información a los afiliados y posibles afiliados.
- **Monitoreo:** Se realizaron reuniones virtuales de capacitación a los funcionarios y contratista de la entidad, así mismo se fortaleció la estrategia de formación de los comerciales de la entidad a través de personal externo que permanentemente está siendo capacitados, se evidencia la necesidad de mejorar la organización de los soportes de las reuniones, para el siguiente cuatrimestre se tendrá una acción de mejora para evidenciar las actas. La Oficina de Control Interno evidencio las reuniones a través de la socialización que se realizó en la entidad.

Riesgo 2: Incumplimiento de los términos establecidos por ley para contestar las peticiones quejas y reclamos.

- **Controles:** El sistema aplicativo DATADOC, cuenta con una semaforización que alerta los tiempos de respuesta, la semaforización es controlada por la secretaria del área respectiva.
- **Actividades:** Informe mensual de oportunidad de respuesta para las PQRS radicadas en la CSC.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Se presenta el informe mensual de respuesta a los PQRS por el sistema DATADOC, por la contingencia no hay trámites en los meses de julio y agosto; Seguimiento desde la radicación de las PQRS hasta la respuesta final al

afiliado. 2. Las respuestas a las PQRS son revisadas por los jefes de los procesos y en algunas ocasiones por la Oficina Asesora Jurídica. Se puede determinar que las acciones han sido eficientes debido a que no ha presentado ninguna respuesta fuera de los términos de ley.

- **Monitoreo:** De conformidad con el seguimiento a PQRS la oficina de control interno, analizo que se presentaron 2393 PQRS en el semestre, logrando asignar los canales virtuales necesarios mediante correo electrónico gcorporacion@cundinamarca.gov.co – contacto@cundinamarca.gov.co, para la radicación de PQRS, los cuales sirvieron no solo para radicación de alivios económicos tomados por la pandemia por el COVID-19, además como un medio directo y de efectividad ante la situación de aislamiento preventivo establecido por el Gobierno Nacional. La Oficina de Control Interno evidencio un seguimiento juicioso desde la Gerencia para dar oportuna respuesta sin presentar omisiones, sobre todo en tiempo emergencia sanitaria.

Riesgo 3: Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano

- **Controles:** Brindar herramientas de capacitación a los funcionarios en servicio y atención al cliente semestralmente.
- **Actividades:** Capacitar al equipo de atención al cliente respecto a la normativa de atención al ciudadano.
- **Evaluación de Actividades:** En el segundo cuatrimestre del 2020 se creó el WhatsApp de socialización y capacitación liderada por la gerencia.
- **Monitoreo:** Teniendo en cuenta que durante esta pandemia se ha requerido contratar personal externo que descentralice todos los servicios de la entidad, se evidencia que la capacitación de atención al ciudadano se ha convertido en un estrategia permanente que se a socializado y concienciado desde la Gerencia, con el grupo de la Subgerencia de Servicios Corporativos y atención al cliente, mediante la creación de un WhatsApp institucional de apoyo para ofrecer lineamientos, organización y recomendaciones de mejoramiento del servicio. La creación del crédito paz y salvo desarrollo un plan de descentralización por provincias, con un número importante de solicitudes de los comerciantes que genero la necesidad de un plan de medios y por lo tanto la creación de un logo, de una convocatoria y una serie de actividades dirigidas a nuestros usuarios. Estas socializaciones en este último cuatrimestre se convirtieron en casi diarias, promovidas por la Gerencia. Se observa la necesidad de fortalecimiento en la realización de las actas, compromiso para el siguiente cuatrimestre. El control es efectivo, pero hay debilidad en la evidencia y registro de las capacitaciones.

Oportunidad:

- Capacitar a todos los funcionarios de la entidad en cuanto afiliaciones, créditos y demás beneficios que ofrece la entidad manteniendo actualizado los manuales de procedimiento y de acceso a todos los funcionarios
- Implementar en los medios digitales el tratamiento de preguntas frecuentes, Chat en línea (Horas hábiles).
- Rediseño en cuentas 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 PQRS.

4.3.3. Bienestar social.

Controles 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.

- **Controles:** Hacer estudios previos a la formulación del programa, por parte del profesional Universitario de Bienestar Social según requerimientos del plan de proyectos.
- **Actividades:** Realizar el cumplimiento de los planes de acción formulados en el programa de bienestar.
- **Evaluación de Actividades:** Se proyectó el Plan de acción de bienestar para dar inicio a partir del III trimestre y se armonizó con el Plan de Desarrollo Departamental, Se realizaron 9 contratos para prestación de servicio de apoyo a la gestión para la promoción y divulgación del portafolio de servicios de la Corporación.
- **Monitoreo:** De conformidad con los indicadores del Plan de acción del Programa de bienestar se evidencia que la realización de convenios de recreación - beneficios especiales y las actividades de capacitación se deben reformular y para el caso de capacitación reprogramar para el último cuatrimestre, teniendo en cuenta la situación presentada con la pandemia por el COVID 19, toda vez que la entidad centro sus esfuerzo en ofrecer alivios a sus afiliados y por lo tanto las actividades de recreación que por el aislamiento preventivo no son recomendable ejecutar se hace imposible su realización. El control y la formulación del plan se realizo, sin embargo, la situación actual de la entidad impide razonablemente la ejecución de estas dos actividades. Se dio cabal cumplimiento a la ejecución de actividades de contratación de personal promocional y la entrega de subsidios ICFES y de pregrado en donde la Oficina de Control Interno fue garante y acompañante en el aseguramiento del proceso. El control fue efectivo.

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

- **Controles:** Unificación de normativa, divulgación de los cambios de la normatividad específica.
- **Actividades:** 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 Actividades:** Para este periodo se inició convocatoria de Subsidios Educativos mediante RESOLUCIÓN 00955 DEL 21 de mayo de 2020 y se adjudicaron 35 subsidios mediante Resoluciones 01255 del 25 de junio de 2020 y 01357 del 24 de julio de 2020, cumpliendo con los requisitos de acuerdo a la normatividad, según acta de verificación de documentos N°03 del 24 de junio de 2020
- **Monitoreo:** De conformidad con la convocatoria realizada, la Oficina de Control Interno acompañó el proceso de adjudicación de subsidios y verifico la transparencia del proceso de conformidad con las reglas establecidas en el proceso. Se

evidenciaron situaciones de mejora en cuanto a los requisitos habilitantes del proceso que evitaran interpretaciones subjetivas por parte de los aspirantes. El proceso generó un impacto positivo teniendo en cuenta que se reactivó la asignación de este beneficio en una época tan susceptible como es la pandemia por el COVID-19, con un cuidadoso desarrollo del debido proceso y de la protección de derechos a los afiliados. Exitoso y efectivo control.

Oportunidad:

- Asumir responsabilidad, asesoría, acompañamiento, liderazgo y direccionamiento por parte de la GERENCIA Y LA SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS, para el cumplimiento del Plan de Acción y la satisfacción de los afiliados

4.3.4. Crédito y Cartera

4.3.4.1. Crédito

Controles 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

- **Controles:** Revisión en la radicación, aprobación y en la elaboración de la orden de pago.
- **Actividades:** 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 Actividades:** Durante el segundo cuatrimestre de 2020 se revisó el 100% de los documentos allegados y el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales vigentes para el otorgamiento de 467 créditos desembolsados.
- **Monitoreo:** La actividad se encuentra ejecutada, teniendo en cuenta la Auditoría realizada en el mes de agosto del presente año al proceso de créditos por parte de la Oficina de Control Interno, según la muestra se evidencia seguimiento a la verificación de documentos, sin embargo la forma en que se mide el control no evidencia seguimiento adecuado a través de un resultado del indicador; por lo tanto se evidencia que la primera línea de defensa debe realizar una oportunidad de mejora para la medición del indicador del riesgo, y la segunda línea de defensa debe fortalecer este aspecto de la administración del riesgo. Lo anterior con el fin de generar efectividad en el seguimiento y la ejecución de controles.

Riesgo 2: otorgar créditos a personas que no reúnen los requisitos para ser afiliados a la corporación

- **Controles:** Verificación de datos del solicitante y codeudores por parte del profesional Universitario de créditos, según solicitud de los afiliados.
- **Actividades:** Realizar llamadas o envió de correos electrónicos institucionales de las entidades referidas por el solicitante.

- **Evaluación de Actividades:** De las 467 solicitudes aprobadas y desembolsadas durante el segundo cuatrimestre 2020 se realizó el 100% de verificación de datos tanto de los afiliados como de los codeudores.
- **Monitoreo:** Mediante Auditoria interna se evidencio en los expedientes revisados, cuentan con registro de llamadas y correos electrónicos de verificación idónea y no se ha materializado ningún riesgo al respecto. Se concluye que el control es efectivo.

Oportunidad:

- Capacitación al personal inmerso en los procesos de otorgamiento de créditos desde la recepción de documentos hasta el desembolso del dinero a favor del afiliado, el estudio y verificación de garantías de los mismos y seguimiento mediante hoja de ruta en el sistema y en la herramienta Excel.
- Actualización, confrontación y verificación permanente en la base de datos del sistema Novasoft en cada proceso relacionado con las solicitudes de los afiliados a la Entidad.

4.3.4.2. Cartera

Riesgo 1: clasificar equivocadamente el tipo de cobro de cartera a los deudores

- **Controles:** Reporte mensual por el Aplicativo Novasoft, mediante el formato Reporte 048T, para verificar el estado de desgloses si es por pagaduría.
- **Actividades:** Verificar que no haya pagos pendientes por desglosar si es por pagaduría y el cumplimiento de los requisitos para la clasificación del tipo de cobro para el funcionario encargado.
- **Evaluación de Actividades:** Se realizó el reporte de información mediante T048
- **Monitoreo:** Los reportes, el análisis y la distribución de cartera pueden ser consultados en la Red Juri10, mes a mes.

Riesgo 2: Error en la aplicación de los desgloses

- **Controles:** 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.
- **Actividades:** Seguimiento al estado de las pagadurías, dejando como evidencia los respectivos correos electrónicos y planillas.
- **Evaluación de Actividades:** Se ha llevado a cabo la trazabilidad en el proceso de desgloses frente a las consignaciones ingresadas y aplicadas a cada una de las obligaciones de los afiliados a la Entidad.
- **Monitoreo:** Se evidencio mediante auditoria que el grupo de cartera realiza las debidas notificaciones mediante correos electrónicos y planillas a las pagadurías evitando la errónea aplicación de desgloses.

Oportunidad:

- Actualización automática con marcación y seguimiento en el sistema a cada una de las obligaciones que permita determinar el estado de cada una de ellas mediante la semaforización mes a mes.
- Persuasión por parte del Jefe de área a los responsables del envío de las planillas y consignaciones de las diferentes pagadurías para que sean enviadas a la Corporación Social de Cundinamarca en los tiempos establecidos.

13

4.3.5. Gestión contractual.

Controles 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 en cumplimiento de las necesidades contractuales entre proveedores y la CSC

- **Controles:** 1. Revisión por parte del Profesional Universitario de forma detallada de los estudios previos y proyecto de pliego de condiciones haciendo los requerimientos a que haya lugar, cada que sea requerido. 2. Revisión detallada de los estudios previos y proyecto de pliego de condiciones haciendo los requerimientos a que haya lugar. 3. Capacitación a los funcionarios responsables de la revisión de los estudios previos y proyecto de pliego de condiciones de conformidad con la normatividad vigente.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Se realizaron 55 verificaciones y se han suscrito 53 contratos a la fecha, los dos procesos revisados y no contratados se declararon desiertos. 2. Se realizó capacitación en materia de contratación el día 30 de agosto, con todos los líderes de los procesos.
- **Monitoreo:** 1. La oficina de contratación se ha convertido en una instancia asesora en la elaboración de estudios previos y en las buenas prácticas a implementar para los supervisores de los contratos. 2. La Oficina de Control Interno asistió y participo en la reunión realizada el 30 de agosto de 2020, en una jornada de capacitación detallada en materia de contratación y buenas prácticas de supervisión.

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

- **Controles:** Diligenciamiento del formato de seguimiento y control de los contratos.
- **Actividades:** Requerimiento al contratista para subsanar requisitos.
- **Evaluación de Actividades:** Se realizaron 53 actas de inicio a la fecha.
- **Monitoreo:** Teniendo en cuenta que la actividad que se realiza a través del acta de inicio, no es la más idónea para evitar el riesgo, la líder del proceso se propone a darle

un nuevo tratamiento al riesgo con el fin de generar mayores garantías a la mitigación de este tipo de riesgos.

Oportunidad:

- Faltó la casilla de oportunidad para mitigar el riesgo. Se detectó que al envío de este consolidado agregaron al riesgo una acción preventiva con su indicador, este debe hacerse previamente con el equipo de planeación y control interno.
- Mejorar cada vez más el diligenciamiento de los formatos establecidos por el área de contratación para los supervisores y/o contratistas de la CSC.
- 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.

Controles 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, 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.

- **Controles:** Generar un plan de mantenimiento.
- **Actividades:** 1. Seguimiento oportuno y veraz al cumplimiento del 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 Actividades:** a 30 de agosto de 2020 se han ejecutado 59 mantenimientos de los 119 programados, según cronograma establecido.
- **Monitoreo:** El Plan de mantenimiento tiene una ejecución de conformidad con el cronograma, se demostró en auditoría que es una de las actividades más efectivas ante la situación de pandemia por el COVID-19.

Riesgo 2: Intrusión e integridad informática (Hackers)

- **Controles:** Aumentar la seguridad perimetral de la red CSC (Firewall)
- **Actividades:** Ajustes políticas de seguridad, actualizaciones de dispositivos de seguridad.
- **Evaluación de Actividades:** (425) créditos: garantías recibidas de abril a junio, control en actas y base de datos.

- **Monitoreo:** Se evidencio mediante informe presentado a la Gerencia, el estado de los títulos valores históricos que se puso a disposición del comité de Conciliación en protección del daño antijurídico, razón por la cual se tiene claridad de la perdida de pagarés y las acciones de mejoras emprendidas por la actual administración, sin embargo es importante precisar que el seguimiento a los 425 títulos del periodo revisado, han reunido mejores prácticas impartidas desde la Gerencia para una custodia adecuada.

Riesgo 3: Perdida de documentación (Títulos valores).

- **Controles:** Custodia apropiada (Títulos valores).
- **Actividades:** 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 Actividades:** 1. se recibieron (425) créditos: garantías de abril a junio, control en actas y base de datos. 2. la relación de solicitudes entregadas vs solicitudes recibidas fue de 319 para un 100%.
- **Monitoreo:** Se evidencio mediante informe presentado a la Gerencia, el estado de los títulos valores históricos que se puso a disposición del comité de Conciliación en protección del daño antijurídico, razón por la cual se tiene claridad de la perdida de pagarés y las acciones de mejora emprendidas por la actual administración, sin embargo es importante precisar que el seguimiento a los 425 títulos del periodo revisado, han reunido mejores prácticas impartidas desde la Gerencia para una custodia adecuada..

Oportunidad:

- Se evidencia la necesidad de actualizar el total de los equipos y así, se generará no solo actualización en el hardware y software de la entidad sino también en el estado de salud de los funcionarios
- Generar capacitaciones o envió de correos masivos a los funcionarios para que conozcan la importancia de la seguridad informática
- Desde las fechas del segundo cuatrimestre no se ha extraviado ningún documento debido al seguimiento que se hace en el área.

4.3.7. Gestión recursos físicos.

Controles del proceso: Controlar los registros de las entradas y salidas de elementos devolutivos, de consumo y publicitarios, con el fin de ejercer control de inventarios. Así como establecer el Plan de Mantenimiento para los activos de la Corporación.

Riesgo 1: Recibir elementos defectuosos o con imperfectos.

- **Controles:** Verificar contrato vs remisión o factura e inspección ocular.

- **Actividades:** Verificar las especificaciones técnicas con el personal calificado de la entidad en el momento de realizar el ingreso.
- **Evaluación de Actividades:** En este periodo ingresaron al almacén 3 órdenes de compra con las siguientes especificaciones: 1-) remisión N° tm023344548co, 11 teléfonos celulares Motorola one action lte con sus respectivas sim card (11) ingreso 6 de mayo 2020. 2-) factura N° fac-38, 7 ítems de bioseguridad, ingreso 11 de junio 2020 de los cuales se verificaron sus especificaciones y cantidades, sin encontrar ninguna anomalía. 3-) ingreso de elementos de aseo del contrato 20-005 con ladoinsa, se reciben 10 elementos en cantidades y condiciones óptimas.
- **Monitoreo:** Se adelantó el ingreso de conformidad con el procedimiento, el control es efectivo.

Riesgo 2: inconsistencia en los inventarios devolutivos y de consumo de la corporación

- **Controles:** Verificar el estado de los inventarios devolutivos y de consumo de la Corporación semestralmente por parte del Almacenista General para evitar inconsistencia en los inventarios.
- **Actividades:** 1. Enviar circulares informativas trimestralmente a todos los funcionarios de la CSC, para generar responsabilidad y consciencia de manejo de inventarios. 2. Realizar inventario general en los elementos devolutivos y de consumo.
- **Evaluación de Actividades:** Se realizó la verificación física de los inventarios devolutivos en el mes de junio. y se realizó inventario general de consumo 6 de agosto
- **Monitoreo:** Se adelantó el ingreso de conformidad con el procedimiento, el control es efectivo.

Riesgo 3: Incumplimiento en la ejecución en los planes de mantenimiento.

- **Controles:** Plan de mantenimiento y cronograma de actividades a cargo del Almacenista General cumpliendo con las fechas establecidas.
- **Actividades:** Ejecución de las actividades programadas en el plan de mantenimiento de la CSC.
- **Evaluación de Actividades:** Se realiza ajuste del cronograma al plan de mantenimiento de la infraestructura física año 2020, oficio y cronograma ajustado enviado a oficina de control interno y oficina asesora de Gerencia el día 24 de julio 2020. Los avances al cronograma de actividades comienzan en el mes de agosto.
- **Monitoreo:** Se evidencia la ejecución de dos actividades para este trimestre, y las demás se encuentran programadas para el mes de diciembre.

Riesgo 4: Daños en los elementos almacenados.

- **Controles:** Inspección ocular de los elementos almacenados y mantenimiento a las instalaciones designadas para el almacenamiento.
- **Actividades:** 1. Verificar el estado de los elementos almacenados cada seis meses y realizar informe del seguimiento realizado. 2. Remitir al subgerente Administrativo y Financiero informe de eventualidades presentadas en la infraestructura para el almacenamiento de los elementos.

- **Evaluación de Actividades:** 1. Se verifica estado actual de la bodega de almacenamiento y se realiza informe entregado a la subgerencia administrativa y financiera. 2. En la verificación se observa invasión de enredadera por la parte del solar del área de almacén, la cual se había reportado en el primer cuatrimestre con oficio a la edificación contigua sin obtener ninguna respuesta positiva.
- **Monitoreo:** El 8 de septiembre se adelantaron las actividades de mantenimiento del predio contiguo, por lo que se logró el objetivo de la actividad.

Oportunidad:

- Realizar contratos con proveedores idóneos que garanticen productos de calidad.
- Culturizar con campañas de sentido de pertenencia de cada funcionario en mantener su inventario individual con responsabilidad.
- Realización de planes de mantenimiento acordes y ajustados a las fechas estipulada.
- Garantizar una bodega de almacenamiento con las condiciones necesarias para su objetivo primordial.

4.3.8. Talento humano.

Controles del proceso: Potencializar el talento humano de la Corporación Social de Cundinamarca, contando con programas de bienestar social que incluyan entre otros, la capacitación, 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 y que conlleve al alcance de los Controles.

Riesgo 1: Incumplimiento del Plan Institucional de Talento Humano.

- **Controles:** Seguimiento al Cronograma anual del plan institucional.
- **Actividades:** 1. Divulgar Plan Institucional de Bienestar y Capacitación una vez aprobado. 2. Realizar seguimiento periódico a la ejecución de las actividades según cronograma Vs ejecución plan de compras.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Las actividades y programas tanto en el plan de bienestar e incentivos y de capacitación se ha venido ejecutando acorde al cronograma de la vigencia. A causa de la declaratoria de la pandemia producto del virus COVID 19 se replantearon los dos planes contando con la aprobación de los mismos, mediante acuerdo 012 del 05 de agosto de 2020 y se dio inicio a la socialización de los mismos. 2. A pesar de la modificación del plan de capacitación y de bienestar e incentivos se han adoptado estrategias a nivel operativo, que nos ha permitido garantizar el cumplimiento de los planes de la vigencia 2020.
- **Monitoreo:** 1. En auditoria interna se evidencio la necesidad de revisión de las fechas de ejecución del ajuste. 2. Se recomendó publicación del plan en la página web y se verificó la mejora en la evaluación de las actividades.

Riesgo 2: Evaluaciones de desempeño subjetivas

- **Controles:** Capacitar y acompañar a los evaluadores por áreas.
- **Actividades:** Generar capacitación a los evaluadores sobre la administración y evaluación objetiva de desempeño de acuerdo a la estrategia de la CNSC.
- **Evaluación de Actividades:** se cumplió con lo programado: 6 capacitaciones programadas; seis capacitaciones realizadas. Se realizaron las capacitaciones a los evaluadores y evaluados lo cual permite evidenciar en la plataforma de la Comisión Nacional del Servicio Civil EDL APP, las evaluaciones semestrales. También se evidencian los requerimientos e instrucciones tanto a evaluadores como a evaluados.
- **Monitoreo:** Se evidencia la realización de 6 capacitaciones en cumplimiento de la actividad propuesta. El control es efectivo.

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

- **Controles:** Generar cronograma de nómina con todas las actividades inherentes a estas.
- **Actividades:** 1. Sistematizar el control manual al reporte de las novedades. 2. Circular el cronograma de entrega de novedades para liquidación de nómina.
- **Evaluación de Actividades:** Durante este periodo se ha cumplido oportunamente con el pago de nómina, a pesar de persistir las fallas con las interfaces del módulo de nómina de nuestra plataforma tecnológica (NOVASOFT)
- **Monitoreo:** El cumplimiento de términos en la aplicación de la nómina se ha dado efectivamente; se realizará acompañamiento en la ejecución de tareas para los inconvenientes con el aplicativo Novasoft por parte de la oficina de control Interno

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

- **Controles:** 1. Hoja de chequeo con requisitos al momento del nombramiento. 2. Confirmación de datos de documentos externos.
- **Actividades:** 1. Implementar Hoja de chequeo con requisitos al momento del nombramiento. 2. Realizar Confirmación de datos de documentos externos.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Se realizó verificación de datos en las plataformas oficiales, que en la hoja de vida se encuentran impresos en relación con la funcionaria PAOLA ALEJANDRA VERA VERA. 2. Se realizaron dos llamadas, una a Institución Universitaria, y la otra a una entidad para corroborar vinculación laboral, aunque el requisito no exige formación profesional se verifico para obviar el título de bachiller.
- **Monitoreo:** 1. Se evidencia la oportunidad de mejora con respecto a la verificación de datos y la asignación de una funcionaria para esta tarea. 2. Actividad realizada de conformidad con lo establecido en el control. Efectividad en el control.

Oportunidad:

- Optimización del clima del laboral.

- Generar disciplina, oportunidad y objetividad en el proceso de evaluación del desempeño laboral.
- Concienciar de la importancia de la herramienta dispuesta, para permitir el desarrollo de las competencias del Talento Humano.
- Cambio de módulo de nómina que garantice eficiencia y eficacia administrativa.
- Evidenciar en los datos verificados que la funcionaria sea apta para el cargo.
- Generar el afianzamiento de los valores del servidor público.

4.3.9. Gestión financiera.

Controles 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.

- **Controles:** Establecer alarmas en el sistema Novasoft para alertar que es un pago ya girado o valor a girar mal digitado.
- **Actividades:** Solicitar la implementación de alarma al aplicativo Novasoft. Soportar el rechazo bancario, con el reporte del banco y el reporte del Novasoft.
- **Evaluación de Actividades:** Se continúa con el control en Novasoft, el cual permite verificar el valor y único giro, igualmente se confirma que la actualización que se realiza al sistema aun permite evidenciar esta alerta.
- **Monitoreo:** Se recomienda verificar si se requiere este control

Riesgo 2: Inoportunidad en la presentación de reportes a entes de control

- **Controles:** Cronograma de informes que la Tesorería debe rendir ante los entes de control, cumpliendo con las fechas establecidas por parte del Tesorero de la CSC.
- **Actividades:** Reporte oportuno de los informes que debe rendir Tesorería ante los entes de control.
- **Evaluación de Actividades:** Es un riesgo controlado al 100% de acuerdo a respuesta dada por la Contraloría Departamental en lo atinente con el formato de Deuda Publica tal y como se evidencia en la respuesta dada con radico No. 019116800532 Del 03 de abril de 2019.
- **Monitoreo:** El sistema aun no genera las alertas, pero se está realizando un control manual efectivo. Se recomienda cambiar la acción preventiva, teniendo en cuenta que no se ha logrado implementar en el sistema

Riesgo 3: Error en la expedición de CDP a rubro y/o valor diferente al solicitado.

- **Controles:** Revisar rubro y el valor, del CDP expedido, con la solicitud del mismo.
- **Actividades:** Se verifica el rubro y el valor, del CDP expedido, con la solicitud del mismo.

- **Evaluación de Actividades:** Durante el segundo cuatrimestre el Director del Área de Contabilidad y Presupuesto es quien firma tanto los RP como CDP solicitados por la entidad, de acuerdo a las necesidades de la misma.
- **Monitoreo:** El control es efectivo y se viene realizando permanentemente.

Riesgo 4: Información contable inoportuna y poco veraz

- **Controles:** 1. Cronograma de entrega de informes a entidades de control. 2. Realización de interfaces, según información enviada por las diferentes áreas.
- **Actividades:** 1. Revisión de información del contenido de interfaces. 2. Seguimiento al cumplimiento del cronograma de interfaces. 3. Seguimiento al cumplimiento de informes a entes de Control. 4. Realización de saneamiento contable.
- **Evaluación de Actividades:** El área de Contabilidad y Presupuesto al segundo cuatrimestre cumplió con todas las responsabilidades fiscales como tributarias a los respectivos entes de control.
- **Monitoreo:** 1. Se evidencia entrega de Balance General al 6 de abril de 2018. 2. Evidencia de los datos recibidos, de Cartera y demás módulos.

Riesgo 5: información errónea en las interfaces de los diferentes módulos.

- **Controles:** Verificación de las interfaces por la Directora de la Unidad de Presupuesto y Contabilidad según información enviada por las diferentes áreas, para prevenir información errónea con vigencia mensual.
- **Actividades:** Revisión de información del contenido de interfaces.
- **Evaluación de Actividades:** El área de Contabilidad y Presupuesto realiza cada mes la supervisión de las interfaces que llegan a contabilidad con el fin de ser analizadas de tal forma que la información que quede reflejada en los estados financieros sea razonable en sus cifras.
- **Monitoreo:** Con fecha 12 de julio del presente año se envió soporte a los correos de control interno, subgerente administrativo con copia a la Gerencia de los informes rendidos a los entes de control y dentro de las fechas establecidas

Oportunidad:

- Evitar el detrimento patrimonial o procesos judiciales.
- Que mediante la expedición de los documentos presupuestales se pueda verificar que el servicio que se está contratando corresponde al código identificado para tal fin.
- Con este riesgo se tipifica que la información presentada oportunamente a los entes de control, sea transparente, veraz y oportuna lo que permite reflejar una imagen institucional como ente público ante los órganos de control.
- si bien es cierto que permanentemente las interfaces ocasionan errores en la mayoría de los módulos, la revisión que hace el área de contabilidad permite evidenciar dichas inconsistencias para mostrar una Información razonable en cuanto a cifras se refiere.

4.3.10. Gestión jurídica.

Controles 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.

21

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

- **Controles:** Realizar seguimiento a la gestión realizada por el abogado externo, por medio de los supervisores del contrato.
- **Actividades:** Aplicativo LITISOFT que permite mediante semáforos visualizar los tiempos previo cumplimiento de los términos legales.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Se radicaron 130 demandas en el cuatrimestre de las 200 entregadas para demandar en el mismo periodo, lo que significa un porcentaje efectivo del 65%. Con los oficios expedidos por la Oficina Asesora Jurídica de los días 5 y 6 de junio y 10 de julio del 2020 están relacionadas las obligaciones para demandar y entregadas a la empresa Scola Abogados, ante lo cual dicha empresa informa la gestión procesal efectuada la cual esta remitida vía correo electrónico al jefe de la Oficina Asesora Jurídica y luego será archivado en físico con la factura de cobro y que reposará en la carpeta contractual.
- **Monitoreo:** 1. Las visitas de campo se encuentran suspendidas por el aislamiento preventivo; sin embargo, se viene realizando seguimiento a las demandas radicadas por el grupo jurídico de conformidad con la información relacionada por la firma a través de la actualización del sistema de información interna Litisoft. 2. Se evidencia informe mensual de ejecución del contrato en la carpeta contractual No 20 -002.

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

- **Controles:** Aplicativo que mediante alarmas controla las fechas límites para las respuestas.
- **Actividades:** Aplicativos DATADOC que permiten mediante semáforos visualizar los tiempos previos y cumplimiento de los términos legales.
- **Evaluación de Actividades:** Se recibieron 30 derechos de petición y se tramitaron 30 repuestas a los derechos de petición. Se realiza back up de correos recibidos, contestados y enviados.
- **Monitoreo:** Revisado el informe de PQRS del primer semestre se evidencia que solo se presentó una tutela, la cual fue dada su respuesta en término. Se viene realizando el control efectivo a través del DATADOCT y sobre todo los canales de información habilitados a través de correo electrónico en razón a la pandemia por el COVID 19.

Riesgo 3: inactividad procesal por parte del demandante lo que genera desistimiento tácito

- **Controles:** Consultar a la fecha de entrega al abogado, en el sistema para verificar que cumple con los parámetros para ser demandado.
- **Actividades:** Revisar que los créditos se encuentren dentro de los términos de la morosidad vigente.
- **Evaluación de Actividades:** 57 desistimientos tácitos / 1175 procesos entregados a Scola Abogados. Según informe del 24 de agosto del 2020 de la empresa Scola Abogados, de los 57 desestimemos tácitos, Scola Abogados ya radicó poder y solicitó reconocimiento de personería jurídica en 37 casos. Hay 5 casos donde Scola Abogados no pudo radicar poder. Ello obedece a que los procesos no pudieron ubicarse en rama judicial y se desconoce a qué juzgado debe radicarse el poder y realizar las siguientes gestiones. Estos procesos junto con otros 25, ya son de conocimiento de la CSC quien ha solicitado al anterior apoderado explicación de su ubicación. Restan 5 casos donde aún la empresa Scola está adelantando gestiones judiciales y en donde próximamente estarán radicando poder y solicitando el reconocimiento de personería jurídica.
- **Monitoreo:** Se evidencia la realización de informes mensuales y periódicos, manifestando irregularidades en la entrega de obligaciones entre las firmas externas de abogados y se evidencia el análisis de desistimientos y las acciones de mejora implementadas desde la Gerencia para esta vigencia. Existen 57 desistimientos tácitos evidenciados en la Auditoria Interna de la vigencia 2019 a los cuales se les hace seguimiento.

Oportunidad:

- La suspensión de los términos judiciales ha generado la inactividad de los despachos judiciales, afectando la gestión procesal de los múltiples procesos instaurados por la Corporación Social de Cundinamarca en contra de los deudores morosos, sin embargo la Junta Directiva expidió el Acuerdo No.007 del 11 de junio del 2020: “Por medio del cual se modifica el inciso 2º del artículo primero del Acuerdo 002 del 26 de marzo del 2020 y se dictan otras disposiciones en relación al manual de cartera,” el cual incluye figuras jurídicas como la refinanciación y el acuerdo de pago, precisamente para evitar que los deudores sean demandados o estando demandados puedan acogerse a estas facilidades de pago, generando mejor recaudo, pues es el fin último del cobro judicial.
- También con el ánimo de ayudar a los deudores y mejorar su calidad de vida se expidió el crédito paz y salvo, con muchas bondades.
- Igualmente se han radicado demandas y se están enviando memoriales en aras de impulsar virtualmente los procesos, a través de los correos electrónicos en los diferentes despachos judiciales atendiendo las directrices del Consejo Superior de la Judicatura, debido a la restricción y a la limitación del gobierno nacional, en el desplazamiento generado por el coronavirus.
- Otra herramienta que contribuye en el mejoramiento de los procesos y procedimientos del cobro jurídico, es la actualización por parte de la contratista Andrea Burgos de la plataforma denominada LITISOFT, con la información de los procesos existentes, a la que se puede acceder con el número de la cedula, con el

nombre del deudor, del demandado, número del crédito, el nombre del deudor, número del proceso, etapa jurídica del proceso, en que juzgado esta y como se ha desarrollado el proceso y a su vez se puede almacenar en un servidor de la Corporación Social toda las actuaciones procesales como el pagaré, la escritura, el mandamiento de pago, las excepciones, las sentencia, el avaluó, el remate y liquidación si lo hay. En este momento, estamos a puertas de suscribir el contrato de actualización del software y mantenimiento del mismo, por espacio de 5 meses y con ello podemos avanzar y la idea en evitar el decreto de eventuales desistimientos tácitos.

- Es importante precisar que, a raíz del coronavirus, la radicación física de los derechos de petición se redujo o sencillamente no se está dando, motivo por el cual se reciben y se contestan vía correo electrónico. Se realiza back up de correos recibidos, contestados y enviados el cual se anexa.
- Efectuar un análisis de las bases de datos generada por Litisoft las cuales permitirán llevar la trazabilidad de los procesos jurídicos y activar las alarmas oportunas para el proceso de gestión jurídica y la firma de abogados.

4.3.11. Gestión de mejoramiento.

Controles 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.

- **Controles:** Notificación sobre los resultados de la auditoria al Gerente General y Jefes de oficina.
- **Actividades:** 1. Comunicar todos los Informes de Auditoría a la Gerencia. 2. Publicar Informes en la Página Web.
- **Evaluación de Actividades:** De conformidad con el Comité Institucional del Sistema de Control Interno del pasado 23 de junio, se reprogramaron las auditorías a partir del mes de julio y se socializara el informe final el 31 de agosto de 2020 mediante este mismo comité.
- **Monitoreo:** Mediante acta de Comité Institucional del Sistema de Control Interno el pasado 31 de agosto se socializo el informe final consolidado de la Auditoria interna 2020. Cumpliendo a cabalidad con el control.

Riesgo 2: Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas.

- **Controles:** 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

- **Actividades:** 1. Revisar información entregada para procesos auditores. 2. Revisión del procedimiento correspondiente. 3. Establecer fuente de información utilizada en el proceso auditor.
- **Evaluación de Actividades:** 1. Esta actividad se ejecutó en el primer cuatrimestre, a través de las capacitaciones que se realizaron el 17 de abril y el 22 mayo de 2020. 2. Capacitación a los auditores internos sobre la actualización de la NTC ISO 9001:2015.
- **Monitoreo:** Se ejecutó en el primer semestre. Esta acción se encuentra cumplida y se fortaleció a través del diligenciamiento de las nuevas acciones de mejora y correctivas suscritas por la auditoria interna 2020

Riesgo 3: Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora.

- **Controles:** 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.
- **Actividades:** 1. Socialización oportuna de informes. 2. Solicitud notificada de envío de la implementación de acciones para su seguimiento.
- **Evaluación de actividades:** Esta actividad se ejecutó el 22 de mayo a través de las capacitaciones que se realizaron en abril y mayo de 2020. por otra parte, en Auditoria interna se realizó seguimiento a las acciones correctivas y de mejora suscritas en el año 2018 y 2019.
- **Monitoreo:** Se ejecutó en el primer semestre. Esta acción se encuentra cumplida y se fortaleció a través del diligenciamiento de las nuevas acciones de mejora y correctivas suscritas por la auditoria interna 2020

Oportunidad:

- Lograr que la primera línea de defensa, tenga un control permanente y directo con los hallazgos de las auditorias, liderando sus propias acciones de mejora y/o correcciones de forma efectiva.
- Que el aseguramiento de la oficina de Control Interno, genere alertas oportunas que sean aprovechadas por la alta dirección para la inmediata toma de decisiones y acciones correctivas y de mejora. Esto logra proteger el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Lograr que la primera línea de defensa mejore contundentemente sus actividades y de forma oportuna, evitando la configuración de nuevos riesgos.

5. CONCLUSIONES

- 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.

- El cambio de administración en la vigencia 2020, genero una importante oportunidad de mejora y aceptación al cambio por parte de los funcionarios, razón por la cual se valora el trabajo realizado por la primera línea de defensa, la asignación de personal de apoyo para fortalecer la segunda línea de defensa (área de planeación) y el apoyo a las recomendaciones realizadas por la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno).
- Se ha liderado la conciencia de realizar el tratamiento de los riesgos de tal forma que cada línea de defensa en su rol, logre adelantar sus actividades de conformidad con las guías emitidas por el DAFP.

6. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar cumpliendo con la formulación del mapa de riesgos de conformidad con el término estipulado en el Decreto 612 de 2018 es decir a 31 de enero de 2021.
- Ajustar los planes de acción para poder reducir y/o eliminar los riesgos existentes.
- Revisar nuevamente el mapa de riesgos y valorar los riesgos para determinar si las actividades propuestas están siendo efectivas para disminuir la probabilidad de que estos ocurran.
- Es propio que se revise el mapa de riesgos para el año 2021 para identificar si hay riesgos que aún no han 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.
- 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 presentados 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 en los riesgos de las demás dependencias.