



INFORME EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS

Fecha 31/01/2020

<b>Elaboro:</b>	<b>revisó</b>	<b>aprobó</b>
Carlos Alberto Rodríguez Sánchez	Jusbleidy Vargas	Jusbleidy Vargas
Contratista Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno

## TABLA DE CONTENIDO

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Insumos.....	3
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	4
1. Ponderación evaluación por dependencias.....	4
1.1. Calificación cumplimiento del plan de acción.....	4
1.2. Calificación resultados de auditorías.....	4
1.3. Calificación seguimiento a la matriz de riesgos.....	5
1.4. Tabla de criterios.....	5
CONSOLIDADO EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS.....	7
2. Listado de evaluación por dependencias.....	7
CONCLUSIONES:.....	7
RECOMENDACIONES:.....	11

## EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

### **Contexto:**

Acorde con lo dispuesto en el artículo 39 de la ley 909 de 2004, el artículo 52 del decreto reglamentario 1227 de 2005 y en cumplimiento de la circular N° 4 de 2005 emitida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades de orden nacional y territorial, la Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca, presenta la evaluación institucional por dependencias de la vigencia 2020 en los términos estipulados.

### **Objetivo:**

Analizar la gestión de cada área de la Corporación Social de Cundinamarca basándose en una evaluación cuantitativa del grado de ejecución de los compromisos establecidos en el plan estratégico de la entidad.

### **Alcance:**

Evaluar las once (11) dependencias, midiendo el grado de alcance de los compromisos establecidos en el plan estratégico, estableciendo recomendaciones de mejoramiento que sirvan para optimizar la gestión y la toma de decisiones.

### **Insumos.**

- Informe de auditoría integral interna.
- Informe de auditoría ICONTEC.
- Seguimiento al plan de acción por dependencias
- Seguimiento matriz de riesgo por dependencias.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La ponderación para la evaluación por dependencia por parte de la Oficina de Control Interno es la siguiente:

### 1. Ponderación evaluación por dependencias

FACTOR	VALOR
Cumplimiento plan de acción y/o indicativo	30%
Cumplimiento acciones auditorías internas y/o externas	40%
Cumplimiento reporte y acciones mapas de riesgo	30%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

#### 1.1. Calificación cumplimiento del plan de acción 2020:

Esta calificación se realiza a partir del plan de acción ejecutado de la vigencia evaluada por cada una de las dependencias y representa el 30% de la calificación para esta evaluación por dependencias.

DEPENDENCIA	PROCESO	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2020	PONDERACIÓN 30%
OFICINA ASESORA ATENCION AL CLIENTE	ATENCION AL CLIENTE	176%	30%
CORPORATIVOS	BIENESTAR	101%	30%
	CREDITO	211%	30%
	CARTERA	80%	24%
GERENCIA GENERAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	108%	30%
OFICINA ASESORA DE CONTRATACION	GESTION CONTRACTUAL	82%	25%
ADMINISTRATIVA	GESTION INFORMACION	84%	25%
ADMINISTRATIVA	GESTION DE RECURSOS FISICOS	100%	30%
ADMINISTRATIVA	GESTION TALENTO HUMANO	79%	24%

 		EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2020	
ADMINISTRATIVA	GESTION FINANCIERA	88%	26%
OFICINA ASESORA JURIDICA	JURIDICA	93%	28%

Fuente: Datos: Planeación CSC  
 Construcción: Oficina de Control Interno

Es importante indicar que las dependencias que superaron el 100% del cumplimiento de Plan de acción en la vigencia evaluada, su tope máximo en este criterio de evaluación será el 30%.

### 1.2. Calificación resultados de auditorías.

En esta calificación se revisa las auditoras integrales (control interno y Sistema de Gestión de Calidad), ICONTEC; dándoles una ponderación del 20%, 10% y 10% respectivamente a los avances en las actividades propuestas.

PROCESO	AUDITORIA INTEGRAL 20%	AUDITORIA INCONTEC 10%	AUDITORIA CONTRALORIA 10%	TOTAL
CREDITO Y CARTERA	20%	10%	10%	40%
JURIDICA	20%	10%	10%	40%
GESTION DEL MEJORAMIENTO	19%	10%	10%	39%
BIENESTAR	19%	10%	10%	39%
ATENCION AL CLIENTE	18%	10%	10%	38%
GESTION INFORMACION	18%	10%	10%	38%
GESTION TALENTO HUMANO	18%	10%	10%	38%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	18%	10%	10%	38%
GESTION FINANCIERA	18%	10%	10%	38%
GESTION DE RECURSOS FISICOS/ CAJA MENOR	18%	10%	10%	38%
GESTION CONTRACTUAL	18%	10%	10%	38%

Fuente: Oficina de Control Interno

### 1.3. Calificación seguimiento a la matriz de riesgos

Se revisó la matriz de riesgos de la Corporación Social de Cundinamarca y al resultado de cada una de las dependencias se ponderó al 30% en los tratamientos en el periodo evaluado.

DEPENDENCIA	PROCESO	SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS	PONDERACIÓN 30%
OFICINA ASESORA ATENCION AL CLIENTE	ATENCION AL CLIENTE	89%	28,48%
CORPORATIVOS	BIENESTAR	98%	29,40%
	CREDITO	100%	30,00%
	CARTERA	100%	30,00%
GERENCIA GENERAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	89%	26,70%
OFICINA ASESORA DE CONTRATACION	GESTION CONTRACTUAL	100%	30,00%
ADMINISTRATIVA	GESTION INFORMACION	95%	28,50%
ADMINISTRATIVA	GESTION DE RECURSOS FISICOS	100,0%	30,00%
ADMINISTRATIVA	GESTION TALENTO HUMANO	99%	29,70%
ADMINISTRATIVA	GESTION FINANCIERA	100%	30,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	JURIDICA	100%	30,00%

Fuente: Oficina de Control Interno

**TABLA DE CRITERIOS:**

Se designa un criterio cualitativo a la calificación total de cada dependencia de la siguiente forma:

PORCENTAJE	CRITERIO
0% al 49%	Deficiente
50% al 59%	insatisfactorio
60% al 69%	cumplimiento mínimo
70% al 79%	a conformidad
80% al 89%	Satisfactorio
90% al 99%	Destacado
100%	sobresaliente

Fuente: Oficina de Control Interno

**CONSOLIDADO EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS.**

Con la información anteriormente suministrada, se consolida la información en la siguiente tabla:

**2. Listado de evaluación por dependencias.**

EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO CSC							
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR DEPENDENCIAS			CALIFICACIÓN PONDERADA			TOTAL	CRITERIO
N°	DEPENDENCIA	PROCESO	PLAN DE ACCIÓN CALIFICACION 30%	AUDITORIA 40%	MATRIZ DE RIESGO 30%	TOTAL	
1	DIRECCION DE CARTERA Y AHORROS	CREDITOS	30,00%	40,00%	30,00%	100,00%	<b>SOBRESALIENTE</b>
2	SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	BIENESTAR	30,24%	39,00%	29,40%	98,64%	<b>DESTACADO</b>
3	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTION DE RECURSOS FISICOS	30,00%	38,00%	30,00%	98,00%	<b>DESTACADO</b>
4	OFICINA ASESORA JURIDICA	JURIDICA	27,80%	40,00%	30,00%	97,80%	<b>DESTACADO</b>
5	OFICINA ASESORA ATENCION AL CLIENTE	ATENCION AL CLIENTE	30,00%	38,00%	28,48%	96,48%	<b>DESTACADO</b>

 		EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2020					
6	GERENCIA GENERAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	30,00%	38,00%	26,70%	94,70%	DESTACADO
7	DIRECCION DE PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	GESTION FINANCIERA	26,40%	38,00%	30,00%	94,40%	DESTACADO
8	DIRECCION DE CARTERA Y AHORROS	CARTERA	23,85%	40,00%	30,00%	93,85%	DESTACADO
9	OFICINA ASESORA DE CONTRATACION	GESTION CONTRACTUAL	24,60%	38,00%	30,00%	92,60%	DESTACADO
10	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTION INFORMACION	25,14%	38,00%	28,50%	91,64%	DESTACADO
11		GESTION TALENTO HUMANO	23,60%	38,00%	29,70%	91,30%	DESTACADO

## CONCLUSIONES:

- Se evidencia avance en el cumplimiento de metas de Plan de acción y sentido de responsabilidad en el cumplimiento de las mismas que conllevo a un cumplimiento destacado de todas las dependencias, exaltando la dependencia de la Subgerencia de servicios Corporativos, específicamente el proceso de Créditos logro posicionarse con la máxima calificación sobresaliente respecto a la medición del año inmediatamente anterior.
- Se concluye que el proceso de créditos enfrente la pandemia por el Covid -19 de una manera contundente con el direccionamiento de la Gerencia, manteniendo la atención continua y el trámite de los créditos ante la realidad del aislamiento preventivo y el trabajo virtual nuevo estilo de trabajo para todos los funcionarios de la Corporación Social.
- Es importante resaltar que no se puede analizar como una falta de planeación la meta de 1200 créditos al año, cuando la línea base del 2019 arroja este mismo resultado, es así como ante la pandemia y con una expectativa incierta, se decidió aplicar como mínimo el antecedente de créditos realizados en la vigencia anterior y por lo tanto la Corporación Social en el año 2020 no solo demostró gestión una capacidad operativa de 2719 créditos, logro reorganizar el equipo de trabajo y ponerlo en marcha continua, con un importante número de trámites que cuentan con protocolos y controles que lo hacen dispendioso.
- En la Dependencia de Bienestar, se debe hacer referencia del trabajo de reactivación de asignación de subsidios educativos para los hijos de los afiliados con mejores resultados académicos, Acuerdo No 4 y No 5 de 2020, el cual tuvo acompañamiento de la oficina de

control interno, por lo tanto se presentó una nueva oportunidad para los afiliados y en especial para sus hijos quienes con calificaciones destacadas pueden recibir un reconocimiento pecuniario en su universidad. No podemos olvidar la reactivación de capacitaciones para los afiliados en asuntos de su interés como cursos de mercadeo, emprendimiento y finanzas, curso de belleza y peluquería y curso taller de cocina. Excelente decisión para el beneficio de los afiliados de la Corporación.

- El almacén en su proceso de Gestión de Recurso Físicos, encontró una entidad con importantes aspectos de mejora, logrando afrontar cada tarea con mucho compromiso y disposición, en la actualidad se cuenta con un inventario incorporado a Novasoftware de tal manera que se deja atrás las inconsistencias y las inexactitudes en el control de los inventarios de la entidad.
- La Oficina jurídica se destacó por la labor maratónica que realizó con la Gerencia, al revisar todos los actos administrativos, proyectar y compilar el estatuto de cartería, la construcción de lineamientos para la entrega de subsidios, las medidas de alivio y la reglamentación del Crédito Paz y Salvo, entre otros 21 Acuerdos más para un total de 25 Acuerdos que expidió la Junta directiva. Es importante mencionar que se logró aprovechar la plataforma tecnológica Litisoftware y por primera vez se tiene un control más contundente en materia de desistimientos tácitos. La entidad con el hallazgo de la Contraloría de Cundinamarca acerca de la Política del daño antijurídico y las obligaciones de sesionar por parte del comité de Conciliación y daño antijurídico, no se expuso de manera negativa, aprovechó el hallazgo para posicionar el comité como uno de los más importantes de la entidad, con un riguroso cumplimiento en sus sesiones y un contenido técnico importante para los intereses de la entidad. La Oficina de Control Interno agradece la manera respetuosa y proactiva en el manejo de la auditoría interna, se evidenció una postura de mejora excelente.
- La entidad en el proceso de atención al cliente, generó trabajo continuo pese a la pandemia, amplió sus canales de atención y resolvió la totalidad de PQRs, dejando unos planes de mejora para el cumplimiento de términos al interior. Es importante para la entidad, la nueva etapa de arreglos locativos para atención del cliente de la sede principal que pretende darle la cara a los usuarios de manera más garantista e incluyente de conformidad con los lineamientos del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- El Direccionamiento estratégico en cabeza de la Gerente General, presentó un logro importante en su gestión con la colocación de créditos y reactivación económica del Departamento, fortaleciendo sus áreas de apoyo constantemente y dando un nuevo proyecto y estrategia que viene con el Plan de desarrollo, el cual se materializa en el trabajo de Planeación estratégica a través de la consideración del ente certificador ICONTEC de un sistema de gestión de calidad viable y sin No conformidades para el año 2020.
- El proceso de Gestión Financiera logró un importante avance en la ejecución presupuestal, pese a las diferentes criterios que se encontraron a nivel presupuestal y contable con el cambio de administración, identificó una importante realidad con las incapacidades de los funcionarios, logrando apoyar de esta manera al área de Talento Humano reconociendo de estas, por otra

parte genero alertas en el sistema Novasoft que garantizan un mejor desarrollo de interfaces, que pese a que aún presenta diferencias, se cuenta con un plan de mejora para lograrlo. Presentó la completitud de sus informes y pagos tributarios sin observación alguna y trabajo de la mano con tesorería para la conciliación bancaria. Excelente trabajo de apoyo para la Corporación Social.

- La tesorería logro constituirse en una oficina con controles exigentes y un filtro en los pagos de la entidad, con un importante permanencia en las instalaciones de la entidad ante el aislamiento preventivo durante la pandemia por el Covid 19.La dependencia cuenta con una fortaleza en los controles y la demostración de sus objetivos institucionales.
- Reconocido como un equipo de trabajo consolidado la Dependencia de Cartera, trabajo ante la pandemia por el covid-19, de manera permanente, logrando manejar de manera organizada todos los incentivos creados por la entidad para enfrentar la emergencia sanitaria y la realidad de los afiliados, siempre demuestran capacidad y disposición en el suministro de la información. Se resalta en trabajo armónico con la oficina Jurídica en la recuperación de cartera.
- La Gestión de la contratación se convirtió en un importante apoyo para todas las áreas en la ejecución del Plan de Compras, a través del trabajo de la dependencia, se obtuvo un constante asesoramiento en las etapas de elaboración de los contratos, con un liderazgo importante. No se presentaron novedades en la rendición del SIA OBSERVA mensual y se tiene un plan de mejora para la incorporación de información de esta plataforma.
- Con la pandemia por el Covid 19, el área de recursos físicos, se organizó como el corazón operativo de la entidad ante los cambios por el trabajo virtual, la Oficina tiene un plan de mejora en su planeación estratégica y en el reto tecnológico proyectado por la Gerencia. Reto que debe ser una prioridad para la entidad.
- El talento humano de la Corporación cuenta con un plan estratégico que siempre se ha destacado por el trabajo de la profesional especializada y que ha generado garantías en la protección de los intereses y derechos de los funcionarios, se cuenta con un plan de mejora para el área de Capacitación y bienestar que logro realizar las actividades y tener un incentivo constante para el trabajo en equipo de todos los funcionarios.

Lo más destacado de esta área es la manera en el que con el direccionamiento de la Gerencia, lideró el trabajo virtual y las medidas de bioseguridad, teniendo en cuenta que con un trabajo permanente con el aforo permitido de funcionarios su nivel de contagio fue mínimo, lo que demuestra un trabajo responsable con nuestros usuarios y afiliados.

## SUGERENCIAS PARA LA MEJORA:

1. Es importante generar acciones de fortalecimiento en la Planeación inicial de cada vigencia que se encuentre alineada con las matrices de riesgos e indicadores.
2. Actualizar las matrices de riesgos acorde a la guía para la administración de riesgos y diseños de procesos emitidos en diciembre de 2020 por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
3. Debemos materializar el compromiso del estipulado en la publicación de los 12 Planes de conformidad con el Decreto 612 de 2018.
4. Se debe revisar constantemente las acciones de mejora, acciones correctivas y preventivas suscritas por la auditoria interna 2020.
5. Se sugiere crear el viernes de la calidad y de la gestión en horas de la mañana, para que cada dependencia dedique unas horas del día en la revisión de sus planes, compromisos y controles.
6. Se sugiere que todas las áreas cuenten con enlaces de sus planes y que cada entregable de seguimiento debe contener el visto bueno de líder del proceso, con el fin de tener un liderazgo permanente.
7. Se recomienda continuar con el liderazgo de la Política del daño antijurídico, se ha convertido en una herramienta garantista de los intereses de la Corporación.
8. Se recomienda continuar con los seguimientos de certificación del sistema de gestión de calidad.
9. Se sugiere revisar la estructura organizacional de la entidad en materia de planeación y de control interno disciplinario.
10. Se recomienda a todas las áreas mantener una constante atención a las solicitudes de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta que esta vigencia termina el periodo fijo de la dependencia y por lo tanto debe dejarse un inventario de asuntos para empalme, que permita blindar a las áreas y a la Oficina de Control Interno en el trabajo armónico que realizan.