



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

15 DE OCTUBRE DE 2019

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DEYANIRA DUARTE BERNAL ÁNGELA VIVIANA ROJAS LARA JUSBLEIDY VARGAS ROJAS JIMMY JULIAN VALLEJO CARO	COMITÉ DIRECTIVO	DARLIN LENIS ESPITIA
PLANEACIÓN Y CALIDAD CONTROL INTERNO		GERENTE GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	DESARROLLO DEL INFORME.....	3
A.	ESTADO DE ACCIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	5
B.	LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.	8
C.	INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC	13
	C1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.....	13
	C2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD:.....	29
	C3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:	31
	C4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS:	36
	C5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:.....	38
	C6. RESULTADOS DE AUDITORIAS:.....	47
	C7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS:.....	48
	C8. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS:	50
D.	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.	51
E.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	52
4.	COMPROMISOS	54
5.	CONCLUSIONES	55

1. INTRODUCCIÓN

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

Una vez analizados los resultados de los informes actuales y la revisión por la dirección, se presentan las conclusiones tomadas

Como base para la determinación de los planes de acción a desarrollar durante los dos siguientes semestres.

2. OBJETIVO

La presente revisión del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza desde la alta dirección con los líderes de procesos para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Corporación Social de Cundinamarca. Comprende los resultados del periodo entendido desde el mes de septiembre de 2018 a primer semestre de 2019. Los comparativos del contenido del informe se realizarán el comparativo del Primer semestre de 2018 vs. Primer semestre de 2019

3. DESARROLLO DEL INFORME

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

Este informe ejecutivo, tomado de los informes que las diferentes procesos remitieron a la gerencia en respuesta a la retroalimentación de los resultados obtenidos durante la presente vigencia, elaborado por la alta dirección, cuyo soporte documental fue el insumo principal para su elaboración y los resultados plasmados en este informe.

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

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

A. ESTADO DE ACCIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

A continuación se detalla el seguimiento a las acciones planeadas en la revisión por la dirección de la vigencia 2018 así:

N°	COMPROMISO	SEGUIMIENTO	ESTADO DE LA ACCIÓN
1	Continuando con el análisis de satisfacción del cliente a través de la encuesta, la variable con menor puntaje y que concentra toda la atención de la alta dirección, es la variable No. 8, que corresponde a la pregunta “cómo evalúa este servicio en la página web, razón por la cual la gerencia de la Corporación tendrá el compromiso de generar apoyo en el mejoramiento y facilidad en el acceso de la página web, fortaleciendo las políticas de gobierno en línea, de la mano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	En la actualidad la página WEB de la CSC da cumplimiento a los requisitos de la Ley 1712 de 2014, la cual evidencia el cumplimiento de la actualización de información confiable de comunicación, de rápido acceso y consolida las actividades misionales y de carácter informativo a la ciudadanía como canal de transparencia y cumpliendo con lo establecido en la dimensión No. 5 Información y Comunicación – política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción propios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Para la vigencia 2019.	Cerrada
2	La Alta dirección en cabeza de la Oficina de Prensa y Atención al ciudadano, se compromete a revisar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción al cliente o en su defecto crear una nueva herramienta que permita medir efectivamente la satisfacción del usuario en el servicio prestado.	La Oficina de Prensa Atención al Ciudadano, verificó y actualizó la encuesta de satisfacción al ciudadano, la cual fue socializada por medio de la página web y por los diferentes medios de comunicación (prensa sector central – Gobernación).	Cerrada
3	La alta dirección se compromete a disminuir el indicador del 20% de las PQRS, que presentan extemporaneidad en su respuesta con respecto al informe del primer informe semestre 2018, teniendo en cuenta que la oficina de control interno tendrá un importante compromiso de revisar el sistema DATADOC en acompañamiento y seguimiento a la Oficina de Prensa y Atención al Ciudadano.	La Oficina de Prensa y Atención al ciudadano realizó la gestión pertinente y a septiembre de 2019, no presenta extemporaneidad en las respuestas de las PQRS. Evidencia de la gestión Indicador	Cerrada
4	El proceso de talento humano se compromete a aumentar el número de actualizaciones en la plataforma del SIGEP, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.	A la fecha se encuentra actualizada la plataforma SIGEP, AL 100%.	Cerrada
5	La Subgerencia de Servicios Corporativos se ha comprometido a realizar de conformidad con el	La Subgerencia de Servicios Corporativos realiza continuamente la consulta a las centrales de riesgo y	Cerrada

	procedimiento la consulta a las centrales de riesgos de los créditos que se encuentran en trámite.	actualmente no hay créditos en trámite por éste concepto.	
6	Los supervisores de los contratos se encuentran comprometidos con la presentación de informes oportunos, contando con la oficina Asesora de Contratación.	La Oficina Asesora de Contratación implementó estrategias para la presentación oportuna de informes de supervisión, los cuales a la fecha se evidencia un cumplimiento de actividades al 100%.	Cerrada
7	La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, numeral 8.5.3 de la NTC ISO9001:2015, debe ser identificada, verificada, protegida y salvaguardada, de tal manera que en el clausulado de los contratos, logren darle protección a las escrituras y a la base de datos de los usuarios y afiliados.	De conformidad con el numeral 8.5.3 de la NTC ISO9001:2015, "Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos", en la actualidad la contratación con el Sistema Novasoft, contempla la protección y salvaguarda de la información interna de la CSC. Además la base de datos y la información propiedad de los clientes o proveedores, como son los títulos valores, son protegidos y salvaguardados en una bóveda de acceso restringido.	Cerrada
8	La Alta dirección se compromete a fortalecer la estructura y la revisión de las propuestas comerciales de bienestar para los afiliados y programarlas desde el principio del próximo año con el fin de ofrecer mejores condiciones para el afiliado.	Con gran éxito la alta dirección llevo a cabo el programa de bienestar, el cual se materializó en capacitaciones sobre finanzas personales, así mismo llevo a cabo otro evento donde se trató el tema del ahorro, microempresarios y emprendimiento, lanzando una nueva línea de crédito para los afiliados de la CSC.	Cerrada
9	Con respecto a las partes interesadas – usuarios, la Subgerencia de Servicios Corporativos se compromete a dar mayor avance en las actividades de fidelización de los usuarios.	En esta vigencia se han adelantado un número mayor de actividades de fidelización hacia el cliente, a través de dar mayor acercamiento a los afiliados, identificando sus necesidades financieras. Para ello, se creó un nuevo programa, denominado "En Paz y Salvo, que cuenta con un equipo de trabajo con un plan de acción definido, para salir a los municipios a ofrecer un mejor servicio.	Cerrada
10	Existe un gran compromiso en que se consolide el Plan de acción de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	El Plan de acción de la entidad se armonizó con el Modelo de Integración y Gestión, de tal manera que cada una de las actividades está, acorde con las dimensiones y política correspondiente.	Cerrada

11	Los temas con mayor atención que constituyen incumplimiento a la NTC ISO 9001:2015, se encuentran en los numerales 8.1 planificación y control operacional literal b) y d) y el numeral 8.5.3, propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	Con el fin de mitigar los riesgos de incumplimiento a la NTC ISO 9001:2015, la entidad fortaleció la estructura de su planeación, procesos y procedimientos a través del seguimiento sobre la administración de la información documentada propia del SGC conforme lo establecido por la normatividad.	Cerrada
12	Se evidencia un gran porcentaje de incumplimiento por parte de los supervisores de los contratos en la realización de la reevaluación de los proveedores; se realizó requerimiento a la Subgerencia de Servicios Corporativos y Subgerencia Administrativa y Financiera, por parte de la Oficina Asesora de Contratación, los cuales incumplieron con mencionada obligación.	La Oficina Asesora de Contratación implementó estrategias para la presentación oportuna de informes de supervisión, los cuales a la fecha se evidencia un cumplimiento de actividades al 100%. Se ha implementado un nuevo formato de reevaluaciones de proveedores que ha permitido la realización del seguimiento en debida forma.	Cerrada
13	La alta gerencia se compromete a utilizar el formato para tal fin, en la ruta: (SGC – Procesos de apoyo – Contratación – Informe de Supervisión).	Existe un compromiso total por parte de la alta gerencia, materializando la suscripción de nuevos formatos para el seguimiento en la ruta (SGC – Procesos de apoyo – Contratación – Informe de Supervisión).	Cerrada
14	La Oficina Asesora de Contratación tiene un gran compromiso de liderar mejores prácticas en las modificaciones razonables que pueda tener el Plan Anual de Adquisiciones a lo largo del año.	La entidad realiza ajustes razonables en el SECOP, al Plan Anual de Adquisiciones, cumpliendo con la Planificación Estratégica.	Cerrada

En la siguiente tabla, se muestra el seguimiento a los compromisos de la revisión previa vigencia 2018, concluyendo que de los 14 compromisos establecidos, se cerraron en su totalidad.

Tabla No 1: Seguimiento compromisos

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS REVISIÓN PREVIA A 2018		
COMPROMISOS	ABIERTOS	CERRADOS
14	0	14

Fuente: informe de revisión por la dirección 2019 y documentos de ejecución para cierre de las acciones

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

De conformidad con el análisis de los cambios en el contexto externo e interno de la organización que afectan el SGC, el equipo directivo, realizó su revisión y seguimiento, actividad documentada en el Sistema de Gestión de Calidad. (Anexo 1).

En la siguiente tabla se documenta el seguimiento a los dos análisis de contexto interno y externo de la organización de conformidad con el SGC:

Tabla No. 2: Contexto Interno

FACTORES INTERNOS	ANÁLISIS	ACCIONES		SEGUIMIENTO
		DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	
FINANCIERA	El cumplimiento de las metas de colocación de créditos permite a la Corporación ser auto sostenible en el funcionamiento financiero, así como la oferta de servicios.	Generar estrategias para alcanzar las metas de la oferta de la entidad que para el cuatrienio 2016-2018 son 8000 créditos.	Subgerencia de servicios corporativos	1, Revisando las ejecuciones presupuestales. 2, con los informes de los asesores comerciales
SOCIO-CULTURAL	A través de las redes sociales se están abriendo espacios comerciales y publicitarios que sirven de canal para un mercadeo y manejo de marca más acelerado, es importante aprovechar su uso para dar a conocer la Corporación y los servicios que presta	Estructurar estrategias de comunicaciones a través de redes sociales y destinar a un colaborador de la Corporación para que se encargue del community management	Gerencia General - Jefe de Prensa y Comunicaciones	Seguimiento al plan anticorrupción cuatrimestralmente. Publicación en las redes sociales y actualización de página web sobre la gestión de nuestra entidad. Apertura de nuevos canales de comunicación, APP, Facebook, Twitter y dos correos electrónicos para el control de PQRSDF.
TECNOLÓGICO	Se han detectado problemas en algunos módulos del aplicativo Novasoft que ocasionan errores en la integración de los procesos. Igualmente, existe aplicativos que no se aprovechan por completo	Documentar los requerimientos de ajuste a los aplicativos por parte de cada área que detecte la necesidad	Subgerentes, Jefes, Directores, Asesores de Gerencia	Se hacen solicitudes a ingenieros de Novasoft a medida que se presentan dificultades. Se asignó por medio del contrato a un Ingeniero de Novasoft exclusivo para atender las

			solicitudes de la entidad.	
		Revisar con el proveedor de los aplicativos, los problemas presentados para su corrección inmediata o desarrollos en caso de ser necesario.	Supervisor del Contrato Profesional Universitario (Sistemas)	Por medio de la supervisión del contrato NOVASOFT, se hace seguimiento a medida que se presentan fallencias o dificultades con frecuencia diaria-semanal dejando evidencia documentada.
		Solicitar una capacitación con el proveedor de manera que se aprovechen las funcionalidades disponibles en los aplicativos	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional Universitario (Sistemas)	Cada que ingresa un funcionario nuevo a la entidad se le capacita sobre el sistema NOVASOFT y se deja evidencia.
	La información que fluye a través de la Corporación es de carácter crítico ya que involucra el desarrollo de las operaciones e información personal de los afiliados, para lo cual no se cuenta con políticas claramente definidas de aseguramiento o respaldo de la misma	Gestionar la compra de un servidor con mayor capacidad que permita almacenar la información de la Corporación de forma segura	Profesional Universitario (Sistemas)	Periódicamente se realizan mantenimientos al servidor con el que cuenta la entidad, se adquirió un nuevo servidor para potenciar la página web.
	Implementar un programa de disaster recovery que garantice el respaldo de la información en la nube	Profesional Universitario (Sistemas)	Validar la implementación del programa para la optimización de la información al momento se cuenta con la base de datos Novasoft.	
ECOLÓGICO	Es necesario optimizar el manejo de los recursos y residuos lo cual contribuye a la reducción de gastos operativos que aportan a la sostenibilidad de la Corporación. Además de iniciar procesos de sensibilización que conlleven a la entidad a la compensación ambiental en función de la responsabilidad social	Realizar campañas de sensibilización en ahorro de recursos	Subgerente Administrativo y Financiero	Se realizaron charlas sobre el ahorro de recursos ecológicos a los funcionarios, se cuenta con recipientes para el adecuado manejo de los residuos.

	<p>Instalar puntos ecológicos en las sedes de la Corporación para en la gestión de residuos</p>	<p>Subgerente Administrativo y Financiero</p>	<p>Se cuenta con los puntos ecológicos en cada sede.</p>
	<p>Realizar un convenio con una organización que gestione la recolección de material reciclado en la Corporación</p>	<p>Subgerente Administrativo y Financiero</p>	<p>Se celebró convenio con la Gobernación departamental para la recolección de material reciclado.</p>

Tabla No. 3: Contexto Externo

FACTORES EXTERNOS	ANÁLISIS	ACCIONES		SEGUIMIENTO
		DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	
POLÍTICO	Existen organizaciones del orden departamental y nacional que prestan servicios similares a los de la Corporación con mejor oferta de beneficios a los usuarios impactando el mercado objetivo	Fortalecer el servicio al afiliado en términos de agilidad	Subgerencia de Servicios Corporativos	Se fortaleció el servicio al afiliado con el grupo de asesores comerciales con el fin de llegar a todos los municipios del departamento y sus dependencias evitando el desplazamiento a la CSC.
		Se está garantizando que las tasas de interés de la Corporación son competitivas	Gerencia General - Subgerencia de Servicios Corporativos	La corporación social se encuentra con tasas competitivas frente a las ofertadas en el mercado financiero. Se realizan comités para que se continúe con tasas moderadas y rentables.
		Desarrollar un Plan de fidelización	Gerencia Profesional Especializado	Como parte de afianzar la fidelización la corporación ofrece nuevas líneas de créditos a sus afiliados y elimino el cobro de la cuota de afiliación, atrayéndolos con servicio personalizado y ágil.
		Incluir nuevos convenios para los programas de bienestar	Gerencia Profesional Especializado	Se han venido cumpliendo los programas de capacitación en cuanto a los funcionarios de la CSC Y se tiene programado para la próxima vigencia actividades de bienes a sus afiliados.
	Con el cambio de la administración del gobierno departamental, el Plan de Desarrollo para el cuatrienio se alinea a las políticas de gobierno y esto puede incidir en la continuidad de operación de la Corporación	Mejorar la imagen y credibilidad de la Corporación para que sea atractivo mantenerla en la política de gobierno	Gerencia general	Se ha hecho participe a la comunidad de los nuevos cambios internos de la entidad y se da oportuna respuesta a los tramites en los plazos establecidos para asegurar la credibilidad y posicionar la CSC con good will

ECONÓMICO	<p>El aumento en la tasa de desempleo puede afectar el núcleo familiar de los afiliados y de esta manera incidir en la colocación de créditos de la Corporación, pues se activarían las solicitudes de créditos a corto plazo</p>	<p>Implementar una modalidad de crédito flexible con beneficios favorables para cubrir temporalmente necesidades básicas</p>	<p>Gerente general- Junta Directiva</p>	<p>Con la línea de crédito de "Paz y Salvo" se incentiva el emprendimiento y aquellos cundinamarqueses que no son empleados pueden optar por ser microempresarios.</p>
	<p>El aumento en la tasa de desempleo puede afectar directamente a los afiliados a la Corporación, lo cual representa un riesgo en el cumplimiento de las obligaciones</p>	<p>Tener a disposición de los usuarios planes de contingencia en caso de presentar créditos vigentes al momento de perder el trabajo o la fuente principal de ingresos</p>	<p>Subgerente de Servicios Corporativos</p>	<p>Existen modalidades de refinanciación de los créditos, suscripción de acuerdos de pago y acogerse a medidas económicas de recuperación de cartera.</p>
	<p>Al realizar la adopción de las Normas NIFF en la Corporación, la política de deterioro de la cartera y la indexación del valor comercial en los activos, puede ocasionar un impacto alto en los resultados financieros y sostenibilidad de la entidad.</p>	<p>Realizar un plan que contemple la sensibilización y los ajustes organizacionales a nivel de procesos para la correcta implementación de las Normas</p>	<p>Subgerente Administrativo y Financiero</p>	<p>El proceso de Gestión de Financiero ha realizado un trabajo importante en la estabilización de los resultados financiero con la explicación de las NIIF</p>
SOCIO CULTURAL	<p>El incremento en el consumo por parte de la sociedad supone que deban disponer de mayor flujo de caja para satisfacer sus necesidades, lo cual podría propiciar un aumento en la solicitud de créditos en la Corporación</p>	<p>Implementar una modalidad de crédito flexible con beneficios favorables para cubrir temporalmente necesidades básicas</p>	<p>Gerente General - Junta Directiva</p>	<p>La CSC cuenta con líneas de crédito de fácil acceso y sin codeudores para cubrir las necesidades de la sociedad de consumo.</p>
	<p>Las nuevas tendencias de salud y cultura fitness hacen pensar que existirá un incremento en la solicitud de créditos de la Corporación. Igualmente, que los afiliados requieran beneficios o convenios con empresas patrocinadoras</p>	<p>Establecer convenios con Gimnasios, Spas y Clubs deportivos que ofrezcan beneficios a los afiliados a la Corporación</p>	<p>Gerencia General- Profesional especializado</p>	<p>La entidad ha venido gestionando convenios con gimnasios, sin embargo se han realizado otras jornadas de capacitación que puede redundar en la salud y en las tendencias fitness, con el manejo de las finanzas personales.</p>
	<p>El deseo de superación en el ámbito educativo incentiva a los usuarios a buscar medios para financiar el acceso a la educación superior, situación que se traduce</p>	<p>Incrementar el presupuesto asignado a los créditos educativos en cada vigencia para dar mayor cobertura</p>	<p>Subgerente de Servicios Corporativos</p>	<p>La CSC cuenta con el crédito educativo para que nuestros afiliados cumplan sus deseos de superación educativa.</p>

	<p>en beneficio de la Corporación en el tema de colocación de créditos</p>			
	<p>La creciente oferta de proyectos de vivienda prioritaria en el departamento, motiva a los afiliados a solicitar crédito hipotecario para adquirir vivienda propia a bajos costos de financiación</p>	<p>Dar prioridad a la colocación de créditos para vivienda</p>	<p>Subgerente de Servicios Corporativos</p>	<p>La corporación social cuenta con diferentes líneas para la adquisición de vivienda y lograr cubrir la necesidad de vivienda a nuestros afiliados.</p>
	<p>La tendencia de consumo de las redes sociales influencia a la población en la adquisición de artículos en su mayoría de carácter tecnológico que es una motivación para la solicitud de créditos ágiles</p>	<p>Implementar una modalidad de crédito flexible con beneficios favorables para cubrir temporalmente necesidades básicas</p>	<p>Gerente General - Junta Directiva</p>	<p>Se implementó nuevo programa con líneas de créditos que favorecen y cubren necesidades de microempresarios y emprendedores</p>
	<p>La amplia oferta de viajes a nivel nacional e internacional incentiva a los afiliados a solicitar créditos para financiar sus viajes, así como, motiva la búsqueda de agencias que ofrezcan paquetes económicos y con facilidades de pago.</p>	<p>Establecer convenios con Agencias de viajes que ofrezcan beneficios a los afiliados de la Corporación</p>	<p>Gerencia General - Profesional Especializado</p>	<p>Para la próxima vigencia se adelantarán los trámites con agencias de viajes para cumplir los sueños de viaje de nuestros afiliados y sus familias.</p>
<p>TECNOLÓGICO</p>	<p>Es importante que los afiliados puedan tener acceso a consultas en línea de su estado de crédito, fechas de pago, líneas de crédito y convenios de bienestar disponibles, ya que el incremento en la cobertura de conectividad desarrollado por MINTIC aumenta la demanda del uso de la tecnología y a su vez los servicios en línea.</p>	<p>Actualizar el aplicativo Novasoft para realizar consultas en línea e implementar el portal transaccional para realizar pago electrónico a través de la página web</p>	<p>Gerencia General - Profesional Especializado</p>	<p>Crear canales de comunicación telefónica a través de audio línea y página web para realizar las consultas de estados de cuenta y certificaciones tributarias.</p>

<p>ECOLÓGICO</p>	<p>Mejorar la imagen de la Corporación participando activamente en programas de desarrollo con la secretaria de Medio Ambiente de la Gobernación y mediante el uso responsable de agua, energía y gestión de residuos</p>	<p>Realizar campañas de reducción de consumo ambiental, hacer medición periódica y dar a conocer los resultados a las partes interesadas</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera</p>	<p>Con las visitas que nos ha realizado la secretaria del medio ambiente hemos implementado acciones de mejora conforme al decreto 1076 de 2015.</p>
<p>LEGAL</p>	<p>La nueva normatividad en cuanto a las libranzas reglamenta disposiciones y requisitos específicos exigibles en el manejo de las libranzas</p>	<p>Evaluar el cumplimiento de las condiciones previstas en la misma y realizar los ajustes pertinentes a los procesos que así lo requieran</p>	<p>Subgerencia de Servicios Corporativos</p>	<p>Se vienen expidiendo acuerdos de reglamentación de los servicios corporativos de la corporación social de Cundinamarca para dar cumplimiento a la ley de libranzas 1527 de 2012.</p>

Fuente: Manual de Calidad

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- La entidad ha demostrado un gran avance en el componente tecnológico y ha cumplido con las expectativas de la planeación estratégica, a través de la actualización de la página web que se convierte en el más importante canal de comunicación en cumplimiento del gobierno en línea. Dentro de este avance se encuentran el empoderamiento de las redes sociales y la utilización de plataformas tecnológicas de última tendencia.
- Para la alta dirección es importante prever que el contexto externo de la población cundinamarqués con interés en el emprendimiento se encuentran en un proceso de implementación sin embargo no es el tiempo oportuno para emprender acciones frente a este contexto máxime cuando se está terminando el gobierno.
- Es importante resaltar que la entidad está poniendo en marcha estrategias, planes y programas que busquen ponerse al día en toda la normatividad ambiental.

C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC


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

SATISFACCION AL CLIENTE

En el Informe de Satisfacción al Cliente, se presenta el análisis de la encuesta de satisfacción al cliente, realizada durante el primer semestre del año 2019. Por otra parte se muestra el seguimiento a la atención de PQRS y su comparación con el año 2018, de conformidad con la información reportada en el indicador del SGC, las actividades desarrolladas en el proceso de Atención al Cliente y el seguimiento de la Oficina de Control Interno.

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

Grafica No. 1: Encuesta de Satisfacción del cliente



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO: CSC-PQR-FR-06
 VERSIÓN: 3
 PAGINA: Pagina 1 de 1

Queremos mejorar nuestros servicios. Su opinión es valiosa para este proposito!

NOMBRE AFILIADO / VISITANTE _____ **Fecha y Hora** DD/MM/AA _____ **Hora** _____
ENTIDAD DONDE LABORA _____ **Llegada:** _____ **Salida:** _____
CELULAR _____ **E-MAIL** _____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO _____

Que tipo de servicio requirió de nuestra area de atencion al usuario:

Estado de Cuenta
 Devolucion Ahorro
 Credito
 Levantamiento Hipoteca
 Cuota de Mas
 otro? Cual: _____

Evalúe la percepción del servicio recibido de la CSC, de 1 a 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente.

Su Opinión Respecto a:	1	2	3	4	5
Cordialidad, amabilidad del funcionario al recibirlo					
Facilidad de la comunicación					
Tiempo de espera en sala					
Calidad del servicio (instalaciones, ambientación, y elementos de apoyo para agilizar la atención)					
La competencia del funcionario para comunicar y resolver preguntas sobre los servicios solicitados					

4. Finalizada la atención, se cumplió la expectativa del servicio requerido?
 SI
 NO

5. Ha consulta nuestra pagina web?
 SI
 NO
 Como evalua este servicio
 Bueno
 Regular
 Malo

6. Describa aquí las Recomendaciones, Observaciones, Felicitaciones, Quejas u otros.

Fuente: Formato Encuesta de satisfacción CSC-PQR-FR-06

A continuación se presenta un análisis gráfico de cada una de las variables de servicio que la oficina de prensa y atención al ciudadano mide para analizar el comportamiento del usuario frente a la capacidad de reacción de la CSC.

ANALISIS DE LAS VARIABLES DE LA ENCUESTA

A continuación se presenta el número de encuestas realizadas con respecto al total de usuarios atendidos en el primer semestre de 2019.

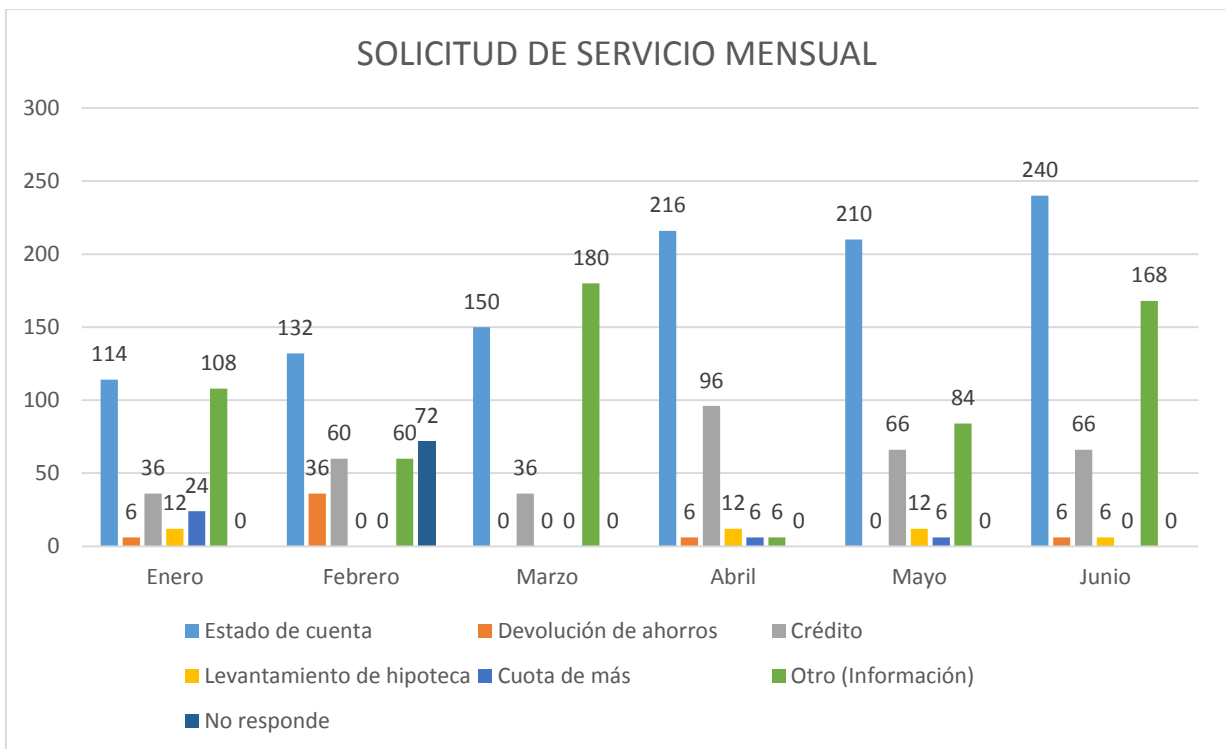
Las gráficas de la 1 a la 7, analizan cada una de las variables de las 372 encuestas realizadas y al final muestra una tabla de frecuencia semestral que permite concluir el comportamiento de la calificación, como punto de referencia la calificación Cuatro, (4) sobresaliente.

Tabla No. 4: Cantidad de usuarios atendidos – Cantidad de encuestas realizadas

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Número de usuarios atendidos	513	578	480	448	538	598
Número de encuestas realizadas	300	360	366	342	378	486
Total, encuestas realizadas	2.232					
Total, usuarios atendidos	3.155					

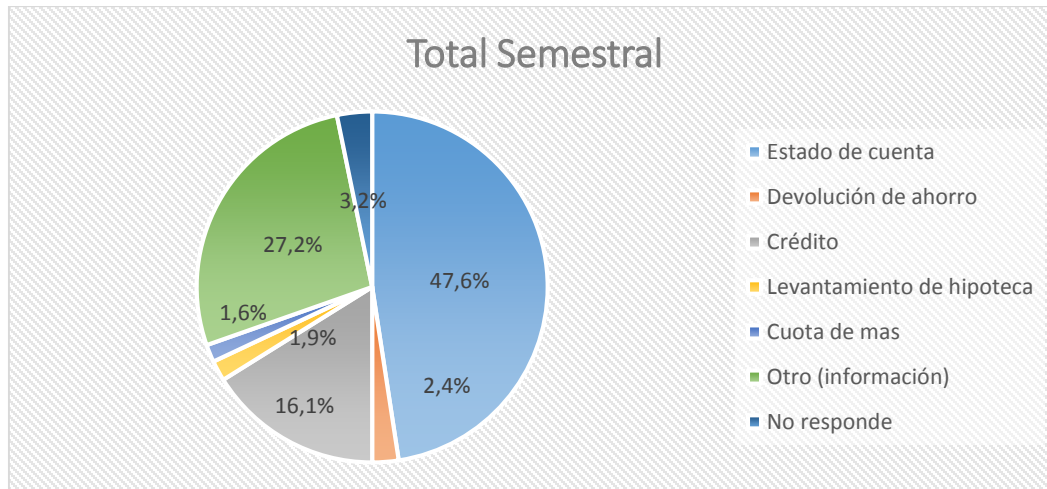
Desde el 1 de Enero al 31 de Junio del 2019 se atendieron un total de 3.155 personas, de las cuales fueron encuestadas 2.232, como resultado se obtuvo el siguiente análisis:

Gráfica No 2: Solicitud de servicio requerido por el usuario (Enero – Junio) vigencia 2019



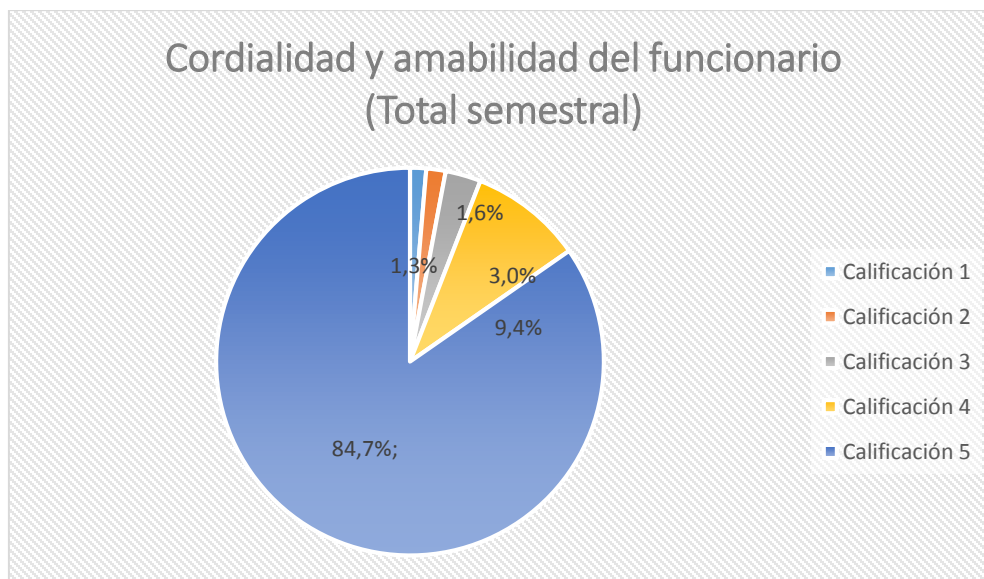
En esta gráfica se puede observar mes a mes el número de personas por servicio solicitado, teniendo mayor número de usuarios atendidos el mes de junio de 2019, por lo cual el número de encuestas fue mayor.

Gráfica No. 3: Solicitud de servicio requerido por el usuario Total Semestral



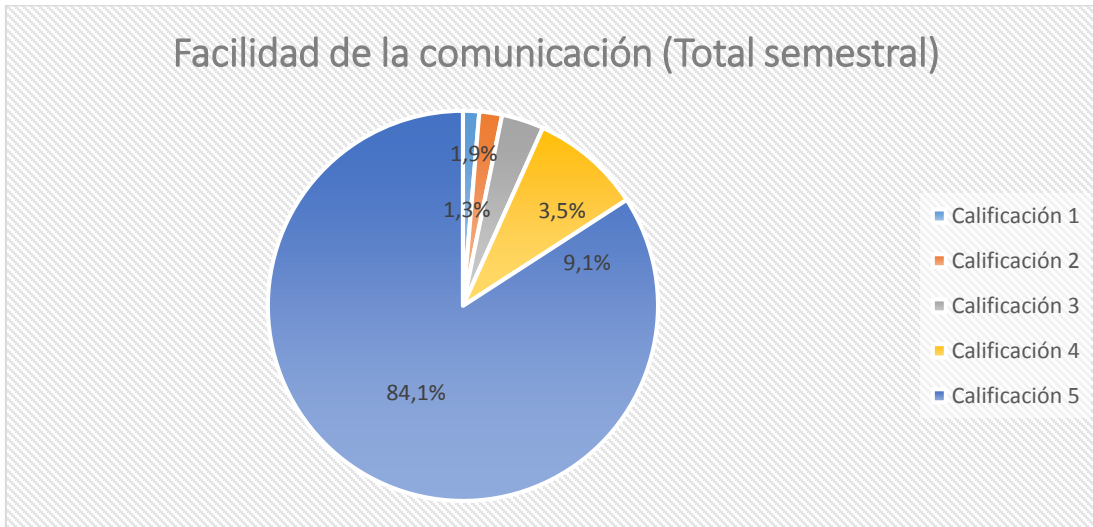
Desde el mes de Enero al mes de Junio el servicio más solicitado fue el Estado de cuenta del afiliado, con un porcentaje del 47,6%, seguido; información general y solución de dudas con un 27,2%. En tercer lugar, con un 16% se encuentra la solicitud de crédito. No responde el 3,2%, devolución del ahorro 2,4%, levantamiento de hipoteca el 1,9% y cuota de más corresponde al 1,6%.

Gráfica No. 4: Aspectos del servicio calificados (Cordialidad y amabilidad del funcionario – Total Semestral)



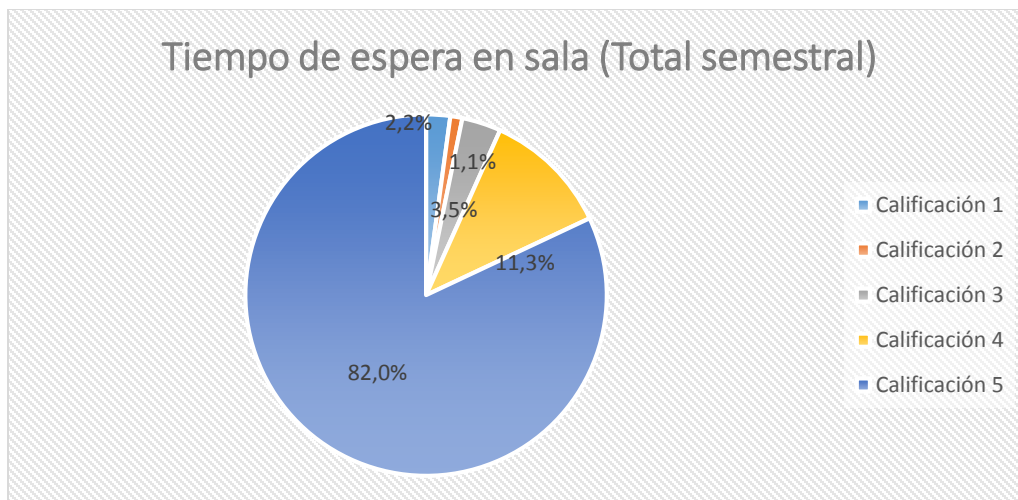
Como refleja la gráfica la calificación 5 (excelente), ha sido significativa en el primer trimestre del 2019 con un 84,7%, sin embargo, el propósito de este informe es analizar el 1,3% de la muestra que respondió con una calificación de 1 a la cordialidad y amabilidad del funcionario, aspecto a mejorar.

Gráfica No. 5: Aspectos del servicio calificados (Facilidad de la comunicación – Total Semestral)



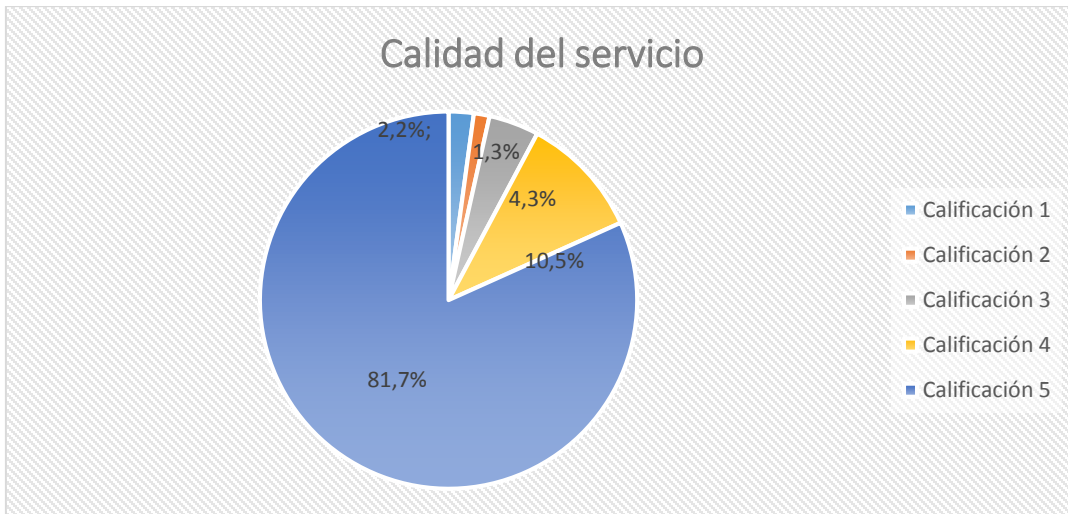
En el primer semestre del año 2019, la facilidad de comunicación obtuvo calificación Cinco (5), que representa excelencia, teniendo en cuenta que arroja el 84,1%, frente al total de las encuestas.

Gráfica No. 6: Aspectos del servicio calificados (Tiempo de espera en la sala – Total Semestral)



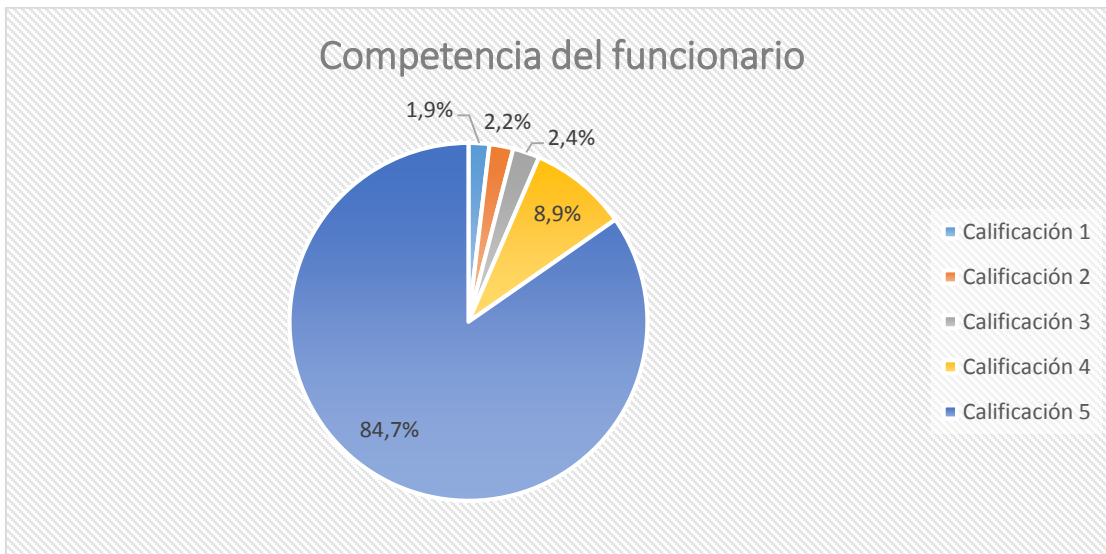
En cuanto al tiempo de espera en sala por parte de los usuarios, el 82% de las personas está de acuerdo en que el tiempo de espera para ser atendidos es excelente, por otra parte es importante resaltar que el 1,1% considera inadecuada la espera.

Gráfica No. 7: Aspectos del servicio calificados (Calidad del servicio – Total Semestral)



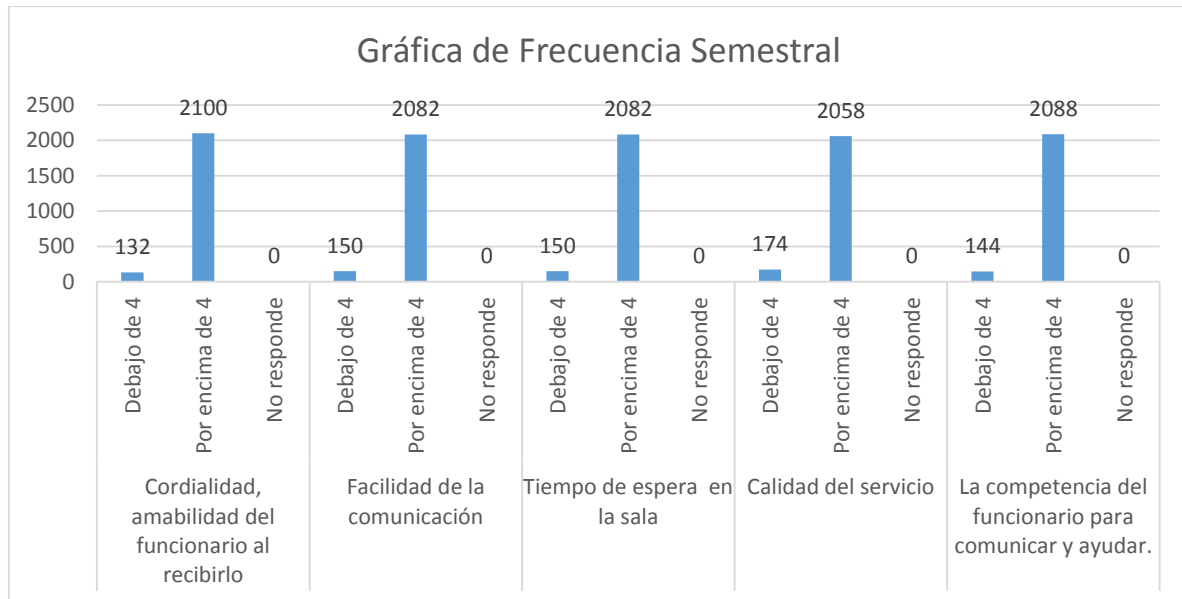
La gráfica refleja que el 81,7% de los usuarios están de acuerdo con la calidad del servicios, obteniendo una calificación de cinco (5) y el 1,3% cree que es insuficiente.

Gráfica No. 8: Aspectos del servicio calificados (Competencia del funcionario para comunicar y ayudar – Total Semestral)



En esta gráfica se observa que en el total de primer semestre, la calificación 5 sigue siendo predominante con un porcentaje del 84,7%, teniendo en cuenta la competencia del funcionario para comunicar y ayudar y el 1,9% consideró deficiente la competencia del funcionario

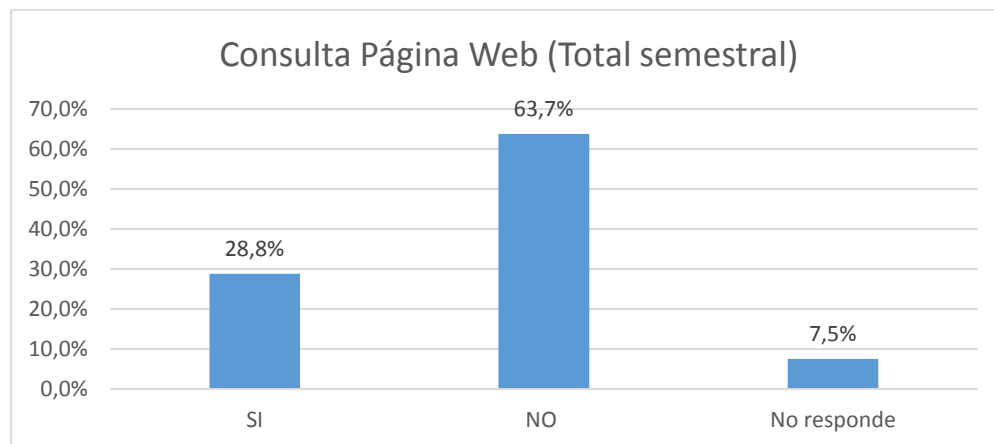
Gráfica No. 9: Frecuencia – Total semestral



De 2.232 encuestas, la gráfica refleja que la cordialidad y amabilidad del funcionario que atiende al cliente externo es predominante con una frecuencia de 2.100 puntos, seguida de una facilidad de la comunicación y tiempos de espera adecuados con 2.082 puntos, calidad del servicio 2.058 puntos y la competencia del funcionario para comunicar 2.088 puntos.

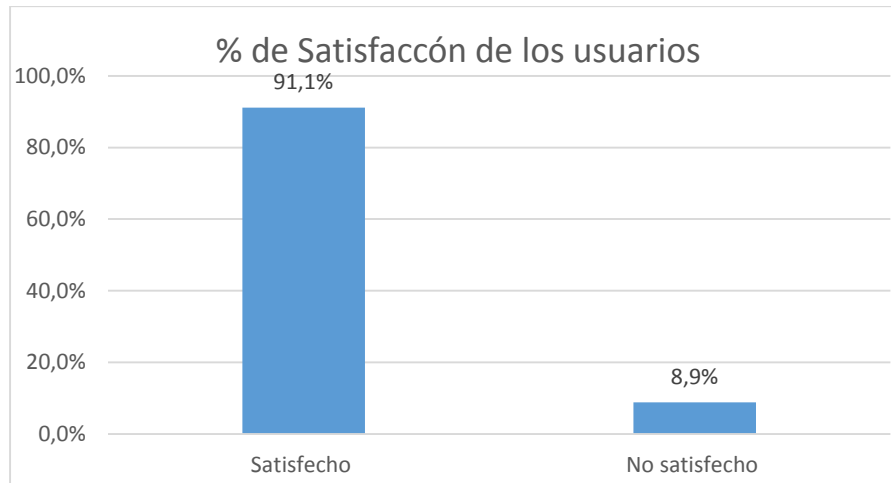
ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA CON OTRAS OPCIONES

Gráfica No. 10: Consulta página web – Total semestral



En la gráfica, se puede observar que la mayoría de los usuarios no consulta la página web, En el segundo semestre del año este número se pueda llegar a disminuir puesto que en el mes de Junio hubo un incremento de la variación en 198 puntos. Así mismo, se ha venido creando una estrategia para que los funcionarios hagan conocer la página web, ya que la mayoría de los usuarios no ha ingresado a dicho canal por desconocimiento.

Gráfica No. 11: Valoración del servicio – Total Semestral



El 91,1% del total semestral de la valoración del servicio corresponde al porcentaje de las personas que se sintieron satisfechas con el servicio que les fue brindado por parte de los funcionarios. El 8,9% por el contrario que corresponde a un total de 198 personas sobre 2.232, corresponde a la población no satisfecha.

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- La entidad cuenta con un instrumento de medición adecuado para analizar la satisfacción del cliente, de conformidad con el numeral 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y de conformidad con la meta del plan de acción en su proceso misional de Atención al cliente que tiene como finalidad realizar encuestas de satisfacción al 70% de los usuarios atendidos.
- Se evidencia que la calificación 5 (Excelente), predomina en las cinco primeras variables de la encuesta.
- Aunque el resultado semestral de la consulta de la página web no sea favorable, se debe tener en cuenta que en el mes de Junio el incremento en la variación de 198 puntos nos muestra que el trabajo realizado con los funcionarios al dar a conocer los distintos canales de atención al cliente por parte de la corporación ha funcionado.
- Es importante precisar que los usuarios del servicio de la corporación Social de Cundinamarca se consideran satisfechos con la prestación del servicio.

RECOMENDACIÓN

- Incluir nuevas estrategias de medición en satisfacción al cliente como la generación de nuevas encuestas o reuniones con los clientes.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Capítulo IV artículo 76, realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2018, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia

sobre el tema.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.

El objetivo es verificar el tiempo de respuesta de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitudes y peticiones, tutelas y otras recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de la vigencia 2019.

Es importante precisar que la fuente de información lo del presente informe se fundamenta en los informes semestrales reportados por la oficina de control interno de conformidad con la ley 1474 de 2011, por lo tanto se analizará el periodo comprendido entre enero a junio de 2019 y el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre, tendrá como fuente de información los datos reportados por la oficina de prensa y atención al ciudadano

Dentro del marco normativo: se tiene:

- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la Gestión Pública”. Artículo 76.*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición”.*
- Resolución No. 5751 de 2012 *“Por la cual se deroga la Resolución No. 04626 del 24 de Mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos.”*

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptada y establecida, tales como la observación, revisión selectiva, indagación y comprobación, tomando como base el aplicativo DATA-DOC.

CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC

La Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con los buzones de peticiones, quejas, reclamos, distribuidos de la siguiente manera: uno en la oficina de correspondencia sede principal y otro en la sede de la Gobernación, oficina de atención al cliente, se ha dispuesto a través de la página web de la Corporación Social de Cundinamarca un link, “contáctenos” donde están los diferentes canales de comunicación con la posibilidad que los usuarios en general puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, por este medio electrónico, al igual que una línea telefónica número 3390151, donde podrán consultar información de la entidad y sus reportes personales y a través de correo electrónico.

ANÁLISIS CORRESPONDIENTE A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

Durante la vigencia 2019 a Septiembre, se recibieron a través de los diferentes canales de información un total de 135 PQRS, consistentes en Derechos de Petición, quejas y reclamos, peticiones y solicitudes, tutelas y otros como remisión de documentos ICFES e informes a entes de control.

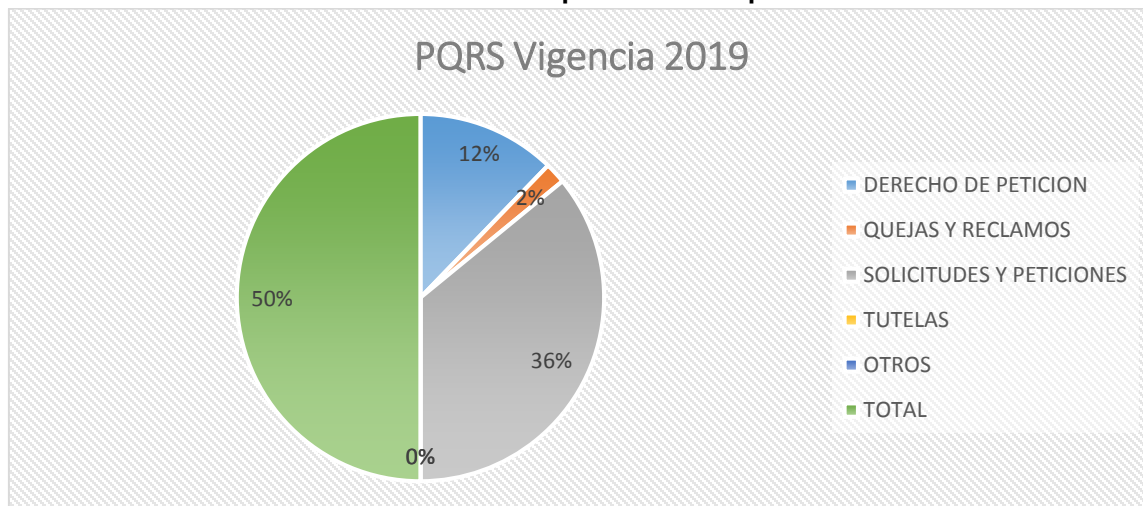
Tabla No. 5: Cuadro resume de PQRS por asunto primer semestre 2019

CLASE DE PQR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
DERECHO DE PETICION	1	4	2	9	3	1	4	3	6	33
QUEJAS Y RECLAMOS	0	1	0	1	2	0	1	0	0	5
SOLICITUDES Y PETICIONES	3	8	8	15	10	16	15	11	11	97
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	13	10	25	15	17	20	14	17	135

Fuente. Datadoc

En la anterior tabla se visualiza el consolidado de las PQRS de la entidad durante el primer, segundo y tercer trimestre del año, para un total de 33 derechos de petición, 5 quejas y reclamos, 97 solicitudes y peticiones, cero tutelas, para un total general de 135 solicitudes gestionadas por el sistema Datadoc.

Gráfica No. 12: Torta resume de PQRS a septiembre 2019 por asunto



Fuente. Datadoc

La grafica representa cómo están divididas en porcentaje las 84 PQRS radicadas en el primer semestre de 2019: 20 Derechos de petición que representan el 24%, 4 quejas y reclamos que representa el 5%, 60 solicitudes y peticiones que constituyen el 71%.

Concluyendo que el mayor número de PQRS, radicadas en la CSC, se concentran en las clasificadas como solicitudes y peticiones, con un porcentaje del 71%, las cuales obedecen a solicitudes de carácter administrativo que traen sus propios términos como es el caso de los fondos de pensiones, la Comisión nacional del servicio civil, entre otras entidades gubernamentales y privadas del orden nacional y departamental.

Con respecto a los Derechos de petición de usuarios su porcentaje es de 24% y continúan siendo solicitudes respetuosas de usuarios con respecto al ajuste de los seguros de vida en su gran mayoría y devolución de ahorros.

RESUMEN PRIMER SEMESTRE DE 2019

Tabla No. 6: cuadro resumen del estado PQRS del primer semestre 2019

MES	TOTAL	CERRADAS	PENDIENTES SIGUIENTE MES	OPORTUNAS DENTRO DEL MES	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
ENERO	4	2	2	2	0
FEBRERO	13	7	6	7	0
MARZO	10	4	6	4	0
ABRIL	25	17	8	17	0
MAYO	15	13	2	13	0
JUNIO	17	10	7	10	0
JULIO	20	15	5	15	0
AGOSTO	14	12	2	12	0
SEPTIEMBRE	17	13	4	13	0
TOTAL	135	93	42	93	0
		69%	31%	69%	0%

La tabla presentada anteriormente pretende dar a conocer la capacidad organizativa de la entidad en la atención de las PQRS, desde el punto de vista de cumplimiento de términos legales por lo tanto se puede evidenciar el comportamiento en los siguientes términos:

En el primer semestre se recibió un número de 135 PQRS por estado que fueron atendidas, concluyendo que de las 135, fueron cerradas 93 equivalentes a un 69% y el 31% quedaron abiertas respetando el tiempo de contestación en cada una dentro de la vigencia del siguiente mes, esta clasificación se realiza según lo habilitado por el sistema Datadoc.

COMPARATIVO VIGENCIA 2018

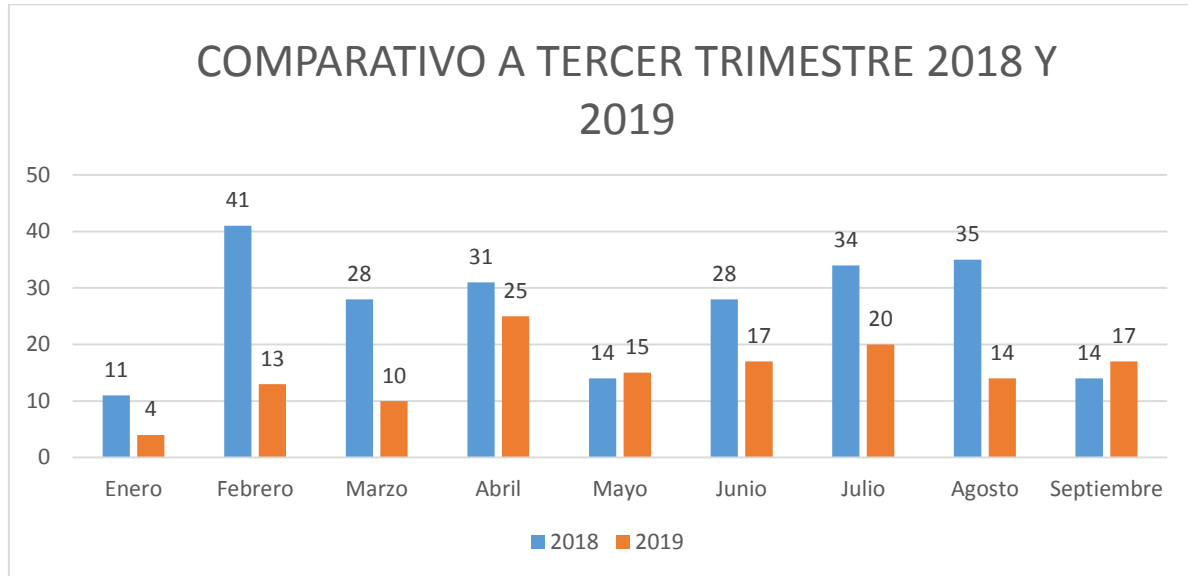
Con el fin de realizar un análisis acerca del mejoramiento en la atención de las PQRS, radicadas en la vigencia 2019, se hace necesario conocer y comparar el comportamiento con respecto a la vigencia 2018, por lo tanto revisaremos el siguiente cuadro comparativo

Tabla No. 7: Comparativo de PQRS primer semestre 2018 vs primer semestre 2019

MESES	2018	2019
Enero	11	4
Febrero	41	13
Marzo	28	10
Abril	31	25
Mayo	14	15
Junio	28	17
Julio	34	20
Agosto	35	14
Septiembre	14	17
SUBTOTAL I SEMESTRE	236	135

Fuente. Datos sistema Datadoc

Gráfica No. 13: Comparativas Primer Semestre 2018 y 2019



Fuente. Datos sistema Datadoc

Comparando el mismo periodo del año 2018, se concluye que hubo una disminución numérica de 101 PQRs, que corresponde aproximadamente al 42,79%; esta reducción se ve reflejada en la normalización que presenta la vigencia 2019, en cuanto a devolución de ahorros de los afiliados por los requerimientos de la Superintendencia Financiera en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1527 de 2012, y la aplicación de las nuevas tasas de los seguros de vida para edades superiores a los 60 años. La entidad en el año 2018, dispuso toda su capacidad administrativa y recurso humano en la entrega de ahorros y concientización de las nuevas tasas de seguros de vida de conformidad con las tasas de mortalidad estandarizadas, lo que en su momento generó una gran afluencia de público a las instalaciones de la Corporación y la radicación de Derechos de petición y tutelas; sin embargo con una gran responsabilidad institucional, hoy la entidad tiene un 98% de ahorros entregados y a sus afiliados consientes de las nuevas disposiciones de los seguros de vida en materia de créditos.

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- La Corporación Social de Cundinamarca se ha implementado la Oficina en que se reciben, radican y distribuyen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes presentadas por los afiliados, usuarios y ciudadanía en general.
- La Entidad cuenta con mecanismos y canales que facilitan la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por sus afiliados y usuarios en general, tales como: SOFTWARE DE CORRESPONDENCIA, Link en la página web institucional, buzones de sugerencias, atención por parte de funcionarios en la oficina de Atención al Cliente, correo electrónico y por medio telefónico, así mismo la oficina en mención cuenta con una persona asignada para el trámite a las solicitudes recibidas.
- Se está cumpliendo a los afiliados con la socialización de los procesos en la atención de la Corporación Social de Cundinamarca y la divulgación de los derechos y deberes, así como también escuchar las sugerencias de los mismos las cuales se tienen en cuenta, dicha socialización se realiza a través de las salidas de promoción de servicios que hace la Entidad.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al funcionario que recibe y clasifica las solicitudes con el fin de continuar dándole el trámite oportuno a las solicitudes radicadas en la entidad.
- Capacitar a todos los funcionarios (nivel operativo y jefes de oficina) en sistema Datadoc para que

De lo anterior se concluye que el manejo de Peticiones, quejas, reclamos, de la Corporación Social de Cundinamarca, se desarrolla con un buen nivel de cumplimiento dentro del marco normativo y misional de la Entidad, debiéndose implementar acciones de mejora a las observaciones a fin de lograr el mejoramiento continuo.

Tabla No. 8: Resumen retroalimentación de las partes interesadas acciones y seguimientos

PARTES INTERESADAS	ACCION	SEGUIMIENTO A 2019
Clientes	Realizar ferias y visitas a territorio para promocionar la Corporación y sus servicios	Con el grupo de comerciales se ha venido participando en los 116 municipios del Departamento de Cundinamarca, con visitas de ofertas de servicios.
Clientes	Ejecutar Planes Reincorporación	Mediante el Acuerdo No. 003, del 17 de junio de 2019, se modificó el artículo 2º, numeral 4º. Del Acuerdo No. 0013, donde se quita el valor pecuniario de afiliación. De ésta manera se incentiva que los funcionarios del departamento de Cundinamarca que se habían retirado por la devolución de ahorros, se afilien nuevamente a la Corporación Social y obtengan los beneficios.
Clientes		
Afiliados	Crear nuevas líneas de crédito	Mediante Acuerdo N° 002 del 17 de Junio de 2019, se reglamenta el funcionamiento del programa "PAZ Y SALVO", el cual cuenta con 4 líneas de créditos que son: Crédito individual, Crédito individual para vendedores informales, Crédito solidaria, y Crédito del oriente; dichos créditos se otorgaran exclusivamente para el funcionamiento de empresas, unidades productivas, comerciales, prestación de servicios, el financiamiento de inventario, capital de trabajo y activos fijos.
	Agilizar los términos de aprobación de créditos	Se está fortaleciendo la implementación de formatos para la medición, estandarización y control de los créditos.

	Incluir nuevos convenios para los programas de bienestar	<p>Mediante la ejecución del plan de bienestar de la Corporación social, se logró la realización de la primera capacitación el día 7 de mayo de 2019 en el auditorio de la Gobernación de Cundinamarca, dirigida a todos los afiliado acerca del manejo de las finanzas personales e incentivo del ahorro, ofreciendo nuevas estrategias de bienestar.</p> <p>El día 6 de junio de 2019 se llevó a cabo el lanzamiento del programa en Paz y Salvo, como nueva línea de crédito de CSC, ofreciendo la participación de experiencias de éxito de emprendimiento como es el caso de la empresa de productos RAMO y algunos productores cundinamarqueses como de la Provincia del Gualiva- Panela orgánica y de la provincia de Almeidas Artesanía de barro. En esta misma jornada los afiliados accedieron a la intervención de líderes en emprendimiento internacionales como es el caso de, Fundacion SPARKASSEN de Alemania y del orden nacional con la participación de la Cámara de Comercio de Bogotá.</p>
	Desarrollar un programa de pre aprobación de créditos	Se está desarrollando un programa de pre aprobación de créditos, que incluye tres pasos después de allegar los documentos: estudio, seguro y carta de pre aprobación, los cuales tiene como término un día para su realización, el cual se cumple a cabalidad.
Usuarios	Entregar beneficios e incentivos para motivar: la actualización de datos de los usuarios y nuevos referidos	Se expidió el Acuerdo N° 0008 del 03 de Diciembre de 2018 y el Acuerdo N° 004 del 17 de Junio de 2019, por parte de la Junta Directiva, "Por medio de la cal se adopta una medida económica de carácter transitorio para racionalizar la recuperación de cartera morosa y se", estos Acuerdos buscan incentivar al afiliado que se encuentra en mora con el descuento de intereses para que agilicen la deuda.
	Poner a disposición el programa de re-financiación de créditos para aquellos usuarios que manifiestan dificultad en el cumplimiento sus pagos.	Por medio del Acuerdo 004 del 17 de junio de 2018, por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 0013 del 23 de Julio de 2015, el cual reglamento los servicios Corporativos de la Corporación Social de Cundinamarca.
	Desarrollar un Plan de fidelización	Mediante Acuerdo N° 0007 de 2018, se modifica temporalmente el Acuerdo N° 0013 de Julio de 2015, en cuanto al porcentaje que se cancelará del salario para la afiliación a la Corporación Social de Cundinamarca; dicho Acuerdo hace parte de medidas de fidelización tomadas por la Entidad para atraer nuevos afiliados sin necesidad de ser funcionarios públicos del Departamento.
Gobierno	Atender oportunamente los requerimientos y solicitudes de los	Actualmente se cumple a cabalidad con los tiempos de los informes a rendir a los entes gubernamentales y para este estricto cumplimiento, se emitió el memorando interno Número 009 del 7 febrero de 2019 exigiendo por parte de

	entes gubernamentales.	los responsables el cumplimiento del reporte de los informes correspondientes.
Entes gubernamentales	Rendir oportunamente informes de acuerdo a la normatividad vigente	El resultado de la auditoría con modalidad Integral de la vigencia 2015, permitió cerrar hallazgos con una puntuación de 94.6, de igual forma el plan de mejoramiento de la auditoría especial de la vigencia 2015 cerró sus hallazgos con una puntuación de 100% y el plan de mejoramiento de modalidad Integral vigencia 2016 cerró sus hallazgos con una puntuación de 95%. La oficina de Control interno presentó el día 05 de Diciembre de 2018 y el 05 de Junio de 2019, los avances correspondientes I y II seguimientos al plan de mejoramiento de la auditoría Integral correspondiente a la vigencia 2017 de conformidad con la Resolución No 49 y 0330 de 2017 emitida por la Contraloría de Cundinamarca. El día 15 de Agosto de 2019 la oficina de Control interno radicó el plan de mejoramiento de la auditoría con modalidad Integral vigencia 2018 para su respectiva aprobación, lo que demuestra el estricto cumplimiento a los informes conforme lo establece la norma.
Servidores Públicos de la Corporación	Cumplimiento del plan Institucional de Capacitación	Durante el III - IV trimestre de 2018 se realizaron 18 capacitaciones y I – II trimestre de 2019 se han hicieron 6 capacitaciones de Cómo estudiar a fondo solicitudes de crédito, Contratación, SECOP 2, Atención al Cliente, Ley de Financiamiento y Propiedad planta y Equipo; dando cumplimiento al Plan de Capacitación Institucional aprobado.
	Aplicar encuestas de clima laboral	Se realizó encuesta de clima laboral el día 19 de Junio de 2019 y se aplicó la batería de riesgo psicosocial, factores intra laborales, extra laborales, y estrés ocupacional de los funcionarios.
	Desarrollar plan de retiro para acompañar a los funcionarios que están en proceso de pensión	Se llevó a cabo el día 13 de Diciembre de 2018, una actividad de bienestar para pre-pensionados, la cual tuvo como tema central el ahorro para cumplir los sueños, dicha actividad fue orientada a 16 empleados que se encuentran en el proceso de pensión. Para el 2019 se tiene programada a finales del cuarto trimestre.
	Implementar el programa de Seguridad y Salud en el trabajo	Actualmente se cuenta con la implementación del sistema, la política y lineamientos de conformidad con la normatividad, se han capacitado las brigadas de emergencia junto con la Gobernación de Cundinamarca, el día 20 de Junio en primeros auxilios y el 25 de Julio en Evacuación y rescate.
Alta dirección	Tomar decisiones de conformidad con los análisis y revisiones de la información de forma oportuna y manteniendo el ciclo PHVA	De acuerdo a la programación del comité de Alta Gerencia, periódicamente se realiza un análisis de información, cumplimiento y de Revisión por la Dirección.

Proveedores o aliados estratégicos	Realizar evaluación de proveedores.	Mensualmente se realiza una reevaluación de proveedores y se encuentra en el formato de Supervisión de contrato.
------------------------------------	-------------------------------------	--

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Continuando con el análisis de satisfacción del cliente a través de la encuesta, la variable con menor puntaje y que concentra toda la atención de la Alta Dirección es la Variable No 8, que corresponde a la pregunta “cómo evalúa este servicio de la página web”. Teniendo como referente el año anterior la encuesta ha venido ratificando que se requiere mayor atención en la funcionalidad de la página Web, razón por la cual la Gerencia de la Corporación ha venido realizando la gestión y el compromiso de generar apoyo en el mejoramiento y facilidad en el acceso de la Página Web de la entidad, fortaleciendo la implementación de las políticas de gobierno en línea de la mano con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

C2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD:

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

Durante la vigencia, la CSC en cumplimiento a su Plan Estratégico da cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo los cuales reportan su comportamiento en el cuadro siguiente.

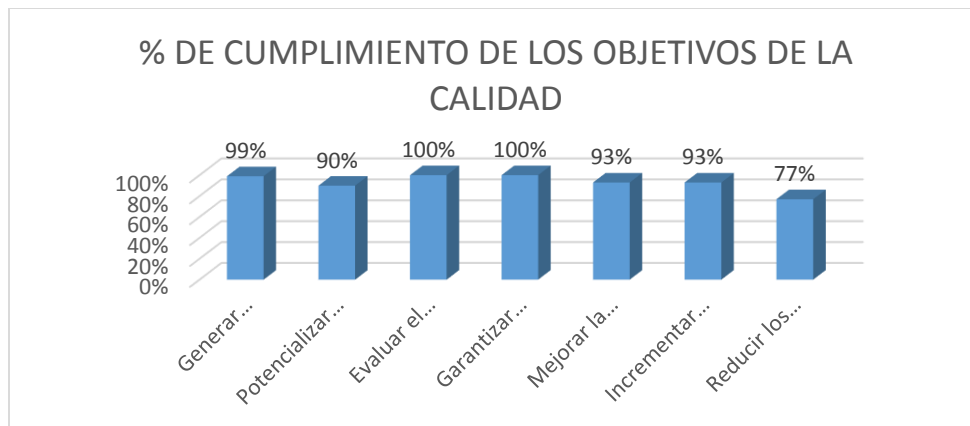
Tabla No. 9: resumen de porcentaje de avance de cada uno de los objetivos de calidad de la vigencia 2019

AVANCE OBJETIVOS DE CALIDAD	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
Generar acciones de mejora continua para optimizar los procesos	99%	La implementación exitosa del botón PSE. La actualización tecnológica y normativa de la página web. Aprobación por parte del ente competente de la gobernación de Cundinamarca
Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias	90%	Realización del Plan de capacitaciones. Formulación del Plan estratégico de talento humano de conformidad con MIPG. Formulación del código de integridad de la CSC.
Evaluar el desempeño de los proveedores externos para que cumplan con los requisitos	100%	Se cuenta con una medición del grado de cumplimiento de los proveedores, realizada por la Oficina de Contratación y que se encuentra documentada en el sistema de gestión de calidad, el cual arroja una calificación promedio de 4 equivalentes a “bueno”.
Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la entidad	100%	En la actualidad la entidad a través de sus balances periódicos demuestra que la Corporación Social es una entidad auto sostenible
Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad,	93%	A partir de la vigencia 2016, se crea un grupo comercial con el fin de promocionar los servicios que presta la Corporación y llegar a todos los municipios del departamento de

confiabilidad y asesoría adecuada		<p>Cundinamarca, para el año 2019, quedaron 30 asesores comerciales y 5 coordinadores, encargados de dar a conocer los servicios, realizar afiliaciones, asesorar y tramitar los créditos de manera personalizada en los diferentes municipios de Cundinamarca.</p> <p>El recaudo de cartera ha sido satisfactorio de una vigencia a otra, lo que demuestra que se ha realizado la gestión adecuadamente en este proceso en el cuatrienio 2016-2019.</p>
Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados	93%	<p>Se crearon nuevas líneas de crédito, como Credifeliz y Credifeliz hipotecario con nuevas tasas de interés, para hacerlas más competitivas con el mercado financiero e incrementar la colocación del número de créditos.</p> <p>Se destaca el aumento de afiliados a la Corporación Social, pasando de 11.963 afiliados para el año 2016 a 15.384 con corte 31 de agosto de 2019.</p> <p>Beneficiando a las personas naturales que residan en los estratos 1, 2 ó 3 de alguno de los Ciento Dieciséis (116) municipios del Departamento de Cundinamarca, personas jurídicas de naturaleza social, comunitaria o solidaria, que desarrollen actividades de producción, de comercio o de prestación de servicios, para la generación o consolidación de fuentes de trabajo sostenible.</p>
Reducir los impactos ambientales y contribuir a la conservación del medio ambiente	77%	<p>Se elabora el plan de residuos peligrosos el cual está en implementación y tiene un porcentaje de avance del 77%</p>

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

Gráfica No. 14: Porcentaje de avance objetivos de calidad



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

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Como resultado del análisis realizado en el consolidado del plan de acción se resalta el compromiso de la CSC en el año 2019, se ha dado cumplimiento al 100 % de los

indicadores de los objetivos de calidad, mediante acciones en cumplimiento de los objetivos estratégicos.

3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

A continuación se relaciona el avance del desempeño de los procesos en porcentaje de cumplimiento en la vigencia del año 2019 hasta el mes de septiembre el cual fue el último trimestre evaluado.

Tabla No. 10: Avance del plan de acción vigencia 2019

PROCESO	ACTIVIDAD	INDICADORES		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO ACUMULADO
		NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	
CRÉDITO Y CARTERA	Colocación de créditos.	Avance en la colocación de créditos	Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Meta total del cuatrienio: 8000 créditos)	77%
CRÉDITO Y CARTERA	Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Créditos hipotecarios.	Oportunidad en la gestión de otorgamiento créditos hipotecarios.	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).	100%
CRÉDITO Y CARTERA	Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Crédito de consumo.	Oportunidad en la gestión de otorgamiento créditos no hipotecarios.	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos no hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).	100%
CRÉDITO Y CARTERA	Disminuir el porcentaje de cartera vencida.	Índice de cartera vencida (calidad)	Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en calificación A.	100%
CRÉDITO Y CARTERA	Aplicar el total del valor recaudado de las diferentes pagadurías.	Oportunidad en la aplicación del recaudo	Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías	105%
BIENESTAR	Beneficiar a los afiliados con los servicios de bienestar que presta la Corporación.	Afiliados beneficiados con programas de bienestar social	Medir el porcentaje de afiliados beneficiados con los servicios de bienestar que presta la Corporación	100%
BIENESTAR	Entregar los subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa	Eficacia de subsidios educativos	Medir el número de entregas de subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa	94%
ATENCIÓN AL CLIENTE	Atender las PQRS dentro de los términos legales.	Porcentaje de respuesta oportuna a PQRS	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de	100%

			los términos legales.	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Medir la satisfacción del cliente externo.	Porcentaje de satisfacción de los clientes	Medir la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por la CSC	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE	Realizar 1000 nuevas vinculaciones.	Efectividad vinculaciones	Evaluar la efectividad de la gestión de vinculaciones realizada	78%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la entidad.	Gestión de proyectos tecnológicos - Mantenimientos	Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo de la entidad.	92%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Adquirir los equipos tecnológicos requeridos por la entidad.	Gestión de proyectos tecnológicos - adquisición	Gestionar el proceso de compra de equipos de cómputo, servidor de alto rendimiento, video proyector, impresoras y unidad de almacenamiento Storage; para robustecer la infraestructura tecnológica de la entidad.	100%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y PETI.	Publicación de planes anuales de gestión de la información.	Verificar la publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y PETI.	100%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Desarrollar el Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR).	Ejecución del PINAR	Hacer seguimiento al PINAR	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Elaborar e implementar el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para los funcionarios incluido el desarrollar del programa de bilingüismo en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	Plan Institucional de Capacitación y cronograma de actividades	Hacer seguimiento al Plan Institucional de Capacitación (PIC) para los funcionarios incluido el desarrollar del programa de bilingüismo en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	81%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Elaborar e implementar el Plan de Bienestar para los funcionarios, incluidos programas deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos y culturales	Plan de Bienestar y cronograma de actividades	Hacer seguimiento al Plan de Bienestar para los funcionarios, incluidos programas deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos y culturales (Como lo ordena MIPG). Y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades.	49%

	(Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades.			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Elaborar e Implementar el Plan Anual de Incentivos y realizar seguimiento de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma	Plan de Incentivos y cronograma de actividades	Hacer seguimiento al Plan Anual de Incentivos y realizar seguimiento de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Realizar seguimiento a la implementación del Plan de SGSST, incluyendo actividades encaminadas a medir, evaluar y controlar el clima organizacional en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento, según cronograma de actividades	Cronograma de actividades contenidas en la implementación del SGSST	Hacer seguimiento a la implementación del Plan de SGSST, incluyendo actividades encaminadas a medir, evaluar y controlar el clima organizacional en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento, según cronograma de actividades	90%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Efectuar la liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales	Liquidación de Nómina	Hacer seguimiento a las liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Realizar trámite de cobro de incapacidades ante las EPSs	Reporte mensual de cobros ante EPS.	Hacer seguimiento al trámite de cobro de incapacidades ante las EPS	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Realizar las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC	Matriz consolidación de seguimiento a evaluaciones de desempeño	Seguimiento a las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC	100%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Suscripción de los acuerdos de gestión y seguimiento a su cumplimiento	Acuerdos de Gestión	Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión suscritos	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral	Ejecuciones Presupuestales	Verificar el cumplimiento de la elaboración de Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y presentar Informes Presupuestales; Medición Trimestral (chip)	Informes Presupuestales para entidades nacionales.	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Presupuestales a la Contraloría General de la República; Medición Trimestral	100%

GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y presentar Informes Presupuestales con corte a 31 de diciembre de cada vigencia a la Contraloría del Departamento; Medición Anual	Informes Presupuestales para entidades departamentales	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Presupuestales con corte a 31 de diciembre de cada vigencia a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y presentar informe de medios magnéticos a la Dirección de Impuestos Nacionales y Distritales; Medición Anual	Informes Medios Magnéticos	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de informe de medios magnéticos a la Dirección de Impuestos Nacionales y Distritales; Medición Anual	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar Estados Financieros con corte mensual; Medición Trimestral	Estados Financieros	Verificar el cumplimiento de la elaboración de los Estados Financieros con corte mensual; Medición Trimestral	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y Presentar Informes Contables a la Contaduría General de la Nación Trimestral; Medición trimestral (chip).	Informes Contables a entidades nacionales	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Contables a la Contaduría General de la Nación Trimestral; Medición trimestral	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y presentar Informes Contables a 31 de diciembre de cada vigencia, a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual	Informes Contables a entidades departamentales	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Contables a 31 de diciembre de cada vigencia, a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual	100%
GESTIÓN FINANCIERA	Elaborar y presentar Informe Deudores Morosos, en forma Semestral; Medición Semestral	Informes Contables sobre deudores morosos	Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informe Deudores Morosos, en forma Semestral; Medición Trimestral	100%
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	Elaborar el Plan Anual de mantenimiento de la infraestructura física de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	Elaborar el Plan Anual de mantenimiento infraestructura física	Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de mantenimiento de la infraestructura física de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	0%
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	Elaborar el Plan Anual de mantenimiento del parque automotor de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	Plan Anual de mantenimiento del parque automotor	Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de mantenimiento del parque automotor de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	50%

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.	Plan de Adquisiciones de elementos de consumo	Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.	100%
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Actualizar los inventarios individuales de los funcionarios de la entidad	Inventarios de bienes muebles individuales	Hacer seguimiento a la actualización de inventarios individuales de los funcionarios de la entidad	100%
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Actualizar el inventario de bienes muebles por dependencias	Inventarios de bienes muebles por Dependencias	Verificar la actualización del inventario de bienes muebles por dependencias	100%
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	Reportes de Elementos de consumo y devolutivos	Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	100%
GESTIÓN CONTRACTUAL	Llevar a cabo la gestión contractual acorde con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones	Seguimiento PAA	Hacer seguimiento a la gestión contractual acorde con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones	100%
GESTIÓN CONTRACTUAL	Publicar los contratos en el SECOP dentro del término establecido en la ley.	Seguimiento a la publicación de contratos	Hacer seguimiento a la publicación de los contratos dentro del término legal	100%
GESTIÓN CONTRACTUAL	Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos a proveedores externos	Reevaluación a proveedores	Hacer seguimiento a la evaluación y reevaluación de los proveedores.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Clasificar los créditos que se encuentran en etapa de cobro jurídico en: Los de difícil cobro, el probable recaudo y los irre recuperables, para posterior entrega al abogado asignado.	Clasificación y entrega de obligaciones susceptibles de cobro jurídico.	Verificar que las obligaciones de cobro jurídico queden debidamente clasificadas para entrega al abogado asignado.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Seguimiento a presentación de demandas.	Efectividad en la presentación de demandas por parte de los abogados asignados.	Identificar el estado de los procesos una vez se entrega al abogado de cobro jurídico.	100%
PROCESO DE EVALUACIÓN	Planear y ejecutar el Plan anual de auditorías interna Integral	La realización de 11 Auditorias	Cumplir con la planeación propuesta en el Plan anual de auditorías interna Integral	100%

PROCESO DE EVALUACIÓN	Realizar los seguimientos a los Planes de Mejoramiento	Cumplir con los seguimientos de la Resolución 330 de 2018 de la Contraloría de Cundinamarca	Realizar los seguimientos a los Planes de Mejoramiento en los términos de la Resolución 330 de 2018.	100%
PROCESO DE EVALUACIÓN	Presentar los informes de ley por parte de la OCI	cumplir con los 8 informes que debe publicar en la página web de la entidad	Hacer seguimiento a la presentación de los informes de ley por parte de la OCI	100%
PROCESO DE EVALUACIÓN	Evaluación Anual por Dependencias	Calificación del 10% de la evaluación de carrera administrativa	Verificar la realización de la Evaluación Anual por Dependencias	100%
PROCESO DE EVALUACIÓN	Realizar Campañas de Autocontrol	Campañas de Autocontrol al año	Hacer seguimiento a la realización de las Campañas de Autocontrol (mínimo 12).	100%

Fuente: Plan de acción año 2019

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se evidencia a nivel general que las actividades realizadas en el plan de acción de la entidad permite ver el compromiso de cada uno de los proceso en el cumplimiento de las actividades que apuntan a un mejor manejo de la gestión, además es de destacar el trabajo realizado a principio del año en vigencia donde planeación estratégica se reunió con cada uno de los líderes de los procesos para formular el plan estratégico de la entidad y así empoderar a los funcionarios en el cumplimiento de las actividades propuestas.
- El liderazgo que tiene cada líder de proceso permite a la entidad cumplir con las acciones planeadas, generando confianza en la gestión no solo dentro de la entidad sino por medio de las publicaciones realizadas transmitir a los afiliados.

RECOMENDACIÓN

- Verificar y determinar la necesidad propia de generar indicadores que midan el cumplimiento de informes, pensando en la razón de ser de cada uno de los procesos se pueden generar indicadores que permitan la gestión y labor que cada proceso realiza en una vigencia.

C4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

El proceso de evaluación a través de la oficina de control interno reporta las siguientes No conformidades y sus correspondientes acciones, con seguimiento del año 2018.

AUDITORIA ICONTEC 2018

Tabla No. 11: Proceso de auditoria externa ICONTEC 2018

NO CONFORMIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTADO
La Corporación no ha dado cumplimiento al programa de capacitación ordenado mediante resolución 00209 del 26 de enero de 2018, como tampoco evalúa la eficacia de las capacitaciones dictadas a los empleados para adquirir y mejorar las competencias requeridas.	Se ejecutaron las actividades respectivas	PENDIENTE POR CIERRE DE ICONTEC
La organización no determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	Se ejecutaron las actividades respectivas	PENDIENTE POR CIERRE DE ICONTEC

Desde planeación estratégica y cada proceso asociado a las no conformidades se puede evidenciar que las actividades propuestas para subsanar cada una de las no conformidades se cumplieron y está a la espera del cierre en la auditoria de renovación ante el ICONTEC.

AUDITORIA INTERNA INTEGRAL 2018

El proceso de Auditoria interna integral de la vigencia 2018, arroja un total de 3 No conformidades, las cuales se encuentran relacionadas en la siguiente información. Es importante precisar que 2 de estas No conformidades es la misma pero aplicada a los procesos de gestión de la información y el proceso de crédito y cartera, los cuales debían implementar las correcciones y acciones correctivas para subsanar dicha No conformidad.

Tabla No. 12: Acciones correctivas de auditoria interna año 2018

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

Fuente: Informe de oportunidad de mejora emitido por la oficina de Control Interno

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se hizo buena gestión de las No Conformidades dándoles prioridad y una oportuna corrección para evitar problemas no solo en la gestión de los procesos sino de toda la entidad.
- Se evidencia que quedan abiertas 3 Observaciones, que aunque no son una No Conformidad, los líderes de los procesos deberán realizar un nuevo análisis de causa que permita mitigar o eliminar la probabilidad con la que pueda materializarse el riesgo, por medio de controles o actividades que permitan tener mayor control de los riesgos.
- La entidad debe pensar más en las estrategias que permitan un reconocimiento y adhesión al Modelo Institucional de Planeación y Gestión (MIPG), debido a que aunque tiene muy fuerte su Sistema de Gestión de Calidad hay componentes propios de MIPG que no se han identificado e implementado como por ejemplo la filosofía en líneas de defensa. Que aunque se han realizado capacitaciones al respecto no han sido suficiente para establecer claridad en la primera, segunda y tercera línea de defensa.

C5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

Cada una de las actividades tiene un seguimiento que se relaciona en el cuadro que se presenta a continuación y que consta en el Plan de acción de la entidad:

Tabla No. 13: Seguimiento de los procesos, Plan de acción 2019

PROCESO	ACTIVIDAD	PROPÓSITO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO ACUMULADO	SEGUIMIENTO
CRÉDITO Y CARTERA	Colocación de créditos.	Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Meta total del cuatrienio: 8000 créditos)	77%	Se hace continuo seguimiento a la meta y desembolso de créditos. Para el tercer trimestre se tiene un cumplimiento del 77% con respecto a la meta del cuatrienio y del 53% con respecto al cumplimiento de la meta del tercer trimestre del año 2019, se tiene un continuo seguimiento al proceso comercial orientado al cumplimiento de la meta.
CRÉDITO Y CARTERA	Asegurar el cumplimiento de tiempos en el Créditos hipotecarios.	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).	100%	La Corporación Social en su proceso de Créditos, está orientada a optimizar los procesos internos y mejorar los tiempos de gestión de cada crédito, evaluando y haciendo seguimiento de cada uno de los factores externos como Oficinas de Registro, Notarias, Avaluadores, que pueden afectar significativamente el desembolso de los mismos.

CRÉDITO Y CARTERA	Asegurar el cumplimiento de los tiempos en el Crédito de Consumo.	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos no hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).	100%	Continuamente se evalúan los tiempos y factores que interviene en el desembolso de los créditos de consumo para garantizar la promesa de desembolso de 3 días; se vienen evaluando los trámites de libranza como factores de mayor incidencia en los tiempos.
CRÉDITO Y CARTERA	Disminuir el porcentaje de cartera vencida.	Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en calificación A.	82%	Por medio de gestión de seguimiento de la cartera se logra un alto porcentaje (82%) en el estado de cobro persuasivo, de la misma forma se han disminuido los cobros jurídicos y pre jurídicos.
CRÉDITO Y CARTERA	Aplicar el total del valor recaudado de las diferentes pagadurías.	Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías	99,68%	Por medio de la gestión de seguimiento de NOVASOFT, podemos evidenciar un alto porcentaje de desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías, a tercer trimestre del año 2019 es del 99,68%
BIENESTAR	Beneficiar a los afiliados con los servicios de bienestar que presta la Corporación.	Medir el porcentaje de afiliados beneficiados con los servicios de bienestar que presta la Corporación	100%	Se realizaron dos capacitaciones en la Gobernación de Cundinamarca en Finanzas Personales en los meses de Mayo y Junio del año 2019.
BIENESTAR	Entregar los subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa	Medir el número de entregas de subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa	94%	De conformidad con la suspensión temporal de Beneficio de subsidios icfes del Acuerdo 003 del 26 de febrero de 2016, a diciembre de 2018 quedaron 13 subsidios activos, se le da continuidad a los desembolsos de subsidio icfes que fueron otorgados en el periodo 2016-2017; de los cuales a corte septiembre de 2019 hay 4 subsidios activos.
ATENCIÓN AL CLIENTE	Atender las PQRS dentro de los términos legales.	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los	100%	La Corporación Social recibió y atendió 84 PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2018, destacándose la disminución significativa (45%) comparándose con el mismo periodo del 2018.; De estas se atendieron de manera oportuna el 100%. La entidad cuenta con el aplicativo DATADOC, en el cual por medio de semaforización realiza un reporte del estado actual de cada PQRS radicada y se monitorea diariamente.
ATENCIÓN AL CLIENTE	Medir la satisfacción del cliente externo.	Medir la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por la CSC	100%	El seguimiento a este indicador se hace por medio del diligenciamiento de encuestas, en la cual se evalúa la satisfacción de servicios prestados, las encuestas tienen 5 preguntas cuantitativas, 2 cualitativas. En los dos primeros trimestres del año se efectuaron 2232 encuestas que arrojaron un resultado satisfactorio de 4,54, demostrando que se cumple satisfactoriamente con la meta.

ATENCIÓN AL CLIENTE	Realizar 1000 nuevas vinculaciones.	Evaluar la efectividad de la gestión de vinculaciones realizada	78%	Se evidencia que en el primer trimestre solo se cumplió con el 43% de lo programado, en el segundo trimestre con el 62% de lo programado; pero en el tercer trimestre la se dio un cumplimiento del 131% de lo programado debido a le estrategia comercial la Corporación Social eliminó el cobro del 5% del sueldo de los afiliados para su afiliación y se proyecta mayor cobertura al terminar la vigencia.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la entidad.	Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo de la entidad.	92%	De los mantenimientos programados en el semestre se ha dado cumplimiento de los mantenimientos preventivos en un 92% y se terminará de dar cumplimiento en el último trimestre del año.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Adquirir los equipos tecnológicos requeridos por la entidad.	Gestionar el proceso de compra de equipos de cómputo, servidor de alto rendimiento, video proyector, impresoras y unidad de almacenamiento Storage; para robustecer la infraestructura tecnológica de la entidad.	100%	Se evidencia que la entidad en la vigencia del año 2019 se han comprado 44 equipos de cómputo y dentro del plan de adquisidores para las próximas vigencias se proyecta realizar la compra y actualización de los equipos restantes.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y PETI.	Verificar la publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y PETI.	100%	La entidad elaboró y publicó el PETI el 31 de enero del 2019
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Desarrollar el Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR).	Hacer seguimiento al PINAR	100%	Se evidencia que el Plan Institucional de Archivo (PINAR) se elaboró y se presentó el 31 de enero del 2019.

<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Elaborar e implementar el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para los funcionarios incluido el desarrollar del programa de bilingüismo en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>Hacer seguimiento al Plan Institucional de Capacitación (PIC) para los funcionarios incluido el desarrollar del programa de bilingüismo en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>81%</p>	<p>Se evidencia que la oficina de Talento Humano ha realizado gestión en el plan de capacitaciones de la entidad potencializando las oportunidades de mejora a través de la gestión de capacitaciones gratuitas del aprovechamiento del personal experto de la entidad y de la asignación de recursos que por primera vez en esta administración invierte la entidad.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Elaborar e implementar el Plan de Bienestar para los funcionarios, incluidos programas deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos y culturales (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades.</p>	<p>Hacer seguimiento al Plan de Bienestar para los funcionarios, incluidos programas deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos y culturales (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades.</p>	<p>49%</p>	<p>Se evidencia que según lo programado la oficina ha cumplido con el cronograma y en el tercer trimestre se programó ejecutar el resto de las actividades</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Elaborar e Implementar el Plan Anual de Incentivos y realizar seguimiento de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma</p>	<p>Hacer seguimiento al Plan Anual de Incentivos y realizar seguimiento de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia que la entidad ha dado cumplimiento y los soportes están resguardados en la oficina de talento humano.</p>

<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Realizar seguimiento a la implementación del Plan de SGSST, incluyendo actividades encaminadas a medir, evaluar y controlar el clima organizacional en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento, según cronograma de actividades</p>	<p>Hacer seguimiento a la implementación del Plan de SGSST, incluyendo actividades encaminadas a medir, evaluar y controlar el clima organizacional en la entidad (Como lo ordena MIPG) y realizar seguimiento, según cronograma de actividades</p>	<p>90%</p>	<p>Se evidencia que el Plan de SGSST ha tenido cumplimiento de las actividades propuestas, se evidencia en el segundo trimestre del año no se lograron ejecutarse 4 actividades las cuales se deben re programar y ajustar para dar cumplimiento antes de terminar la vigencia del año 2019.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Efectuar la liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales</p>	<p>Hacer seguimiento a las liquidación de la nómina de los empleados y los pagos por concepto de seguridad social y prestaciones sociales</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia un total cumplimiento en la liquidación de la nómina cumpliendo así con el cronograma de actividades.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Realizar trámite de cobro de incapacidades ante las EPS</p>	<p>Hacer seguimiento al trámite de cobro de incapacidades ante las EPSs</p>	<p>100%</p>	<p>Para la vigencia del año 2019 se ve un total seguimiento en el trámite de cobro de incapacidades, realizando gestión de todas las incapacidades que se han generado en la entidad, pese a que la entidad cumple a cabalidad con el reporte de las incapacidades, la conciliación entre la entidad y las EPS no se ha logrado en su totalidad y existe una diferencia histórica que ha tenido seguimiento pero no resultados favorables.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Realizar las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC</p>	<p>Seguimiento a las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC</p>	<p>100%</p>	<p>Las evaluaciones de desempeño se realizaron en el primer trimestre del año, se evidencia que se cuenta con un nuevo sistema de información el cual gestiona en línea la trazabilidad de cada uno de las evaluaciones realizadas a los funcionarios.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Suscripción de los acuerdos de gestión y seguimiento a su cumplimiento</p>	<p>Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión suscritos</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia que los acuerdos de gestión se han elaborado y hay una carpeta que permite ver la formulación y seguimiento por parte de dirección estratégica.</p>

<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración de Ejecuciones presupuestales Mensual; Medición Trimestral</p>	<p>100%</p>	<p>El proceso de gestión Financiera mensualmente genera balance de las ejecuciones presupuestales por medio del sistema Novasoft y se guarda registro físico y digital.</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y presentar Informes Presupuestales; Medición Trimestral (chip)</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Presupuestales a la Contraloría General de la República; Medición Trimestral</p>	<p>100%</p>	<p>El proceso de gestión Financiera mensualmente reporta Informes presupuestales ante el CHIP y da reporte de la gestión a la Oficina de Control Interno</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y presentar Informes Presupuestales con corte a 31 de diciembre de cada vigencia a la Contraloría del Departamento; Medición Anual</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Presupuestales con corte a 31 de diciembre de cada vigencia a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia reporte presupuestal anual ante la contraloría de Cundinamarca el cual fue presentado en enero del año 2019 rindiendo información del año 2018, para el año 2019 se espera rendir reporte en enero del año 2020.</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y presentar informe de medios magnéticos a la Dirección de Impuestos Nacionales y Distritales; Medición Anual</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de informe de medios magnéticos a la Dirección de Impuestos Nacionales y Distritales; Medición Anual</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia reporte presupuestal anual ante la Dirección de Impuestos Nacionales y distritales el cual fue presentado en enero del año 2019 rindiendo información del año 2018, para el año 2019 se espera rendir reporte en enero del año 2020.</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar Estados Financieros con corte mensual; Medición Trimestral</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración de los Estados Financieros con corte mensual; Medición Trimestral</p>	<p>100%</p>	<p>Por medio del sistema Novasoft el proceso de Gestión Financiera da cumplimiento con el reporte mensual de estados financieros.</p>

<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y Presentar Informes Contables a la Contaduría General de la Nación Trimestral; Medición trimestral (chip).</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Contables a la Contaduría General de la Nación Trimestral; Medición trimestral</p>	<p>100%</p>	<p>El proceso de gestión Financiera mensualmente reporta Informes Contables ante el CHIP y da reporte de la gestión a la Oficina de Control Interno</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y presentar Informes Contables a 31 de diciembre de cada vigencia, a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informes Contables a 31 de diciembre de cada vigencia, a la Contraloría General del Departamento; Medición Anual</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia presentación del informe a principio del año en vigencia</p>
<p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Elaborar y presentar Informe Deudores Morosos, en forma Semestral; Medición Semestral</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la elaboración y presentación de Informe Deudores Morosos, en forma Semestral; Medición Trimestral</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia presentación del informe semestral</p>
<p>GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS</p>	<p>Elaborar el Plan Anual de mantenimiento de la infraestructura física de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de mantenimiento de la infraestructura física de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>0%</p>	<p>Se evidencia por medio del cronograma de actividades la ejecución del plan anual de infraestructura se ejecutará en el último trimestre del año 2019.</p>
<p>GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS</p>	<p>Elaborar el Plan Anual de mantenimiento del parque automotor de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de mantenimiento del parque automotor de la entidad y realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades</p>	<p>50%</p>	<p>Se evidencia cumplimiento del cronograma de mantenimiento del parque automotor</p>

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.	Hacer seguimiento a la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de elementos de consumo de la entidad.	100%	Se evidencia la elaboración del plan anual de adquisiciones publicado el 31 de enero del 2019.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Actualizar los inventarios individuales de los funcionarios de la entidad	Hacer seguimiento a la actualización de inventarios individuales de los funcionarios de la entidad	100%	Se evidencia inventarios de bienes muebles individuales por parte de la almacenista general de la entidad y se guarda soportes en archivos físicos y trazabilidad en el sistema Novasoft.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Actualizar el inventario de bienes muebles por dependencias	Verificar la actualización del inventario de bienes muebles por dependencias	100%	Se evidencia inventarios de bienes muebles por parte de la almacenista general de la entidad y se guarda soportes en archivos físicos y trazabilidad en el sistema Novasoft.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	100%	El almacén general guarda registro de las solicitudes y entregas de los elementos de consumo y devolutivos de la entidad.
GESTIÓN CONTRACTUAL	Llevar a cabo la gestión contractual acorde con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones	Hacer seguimiento a la gestión contractual acorde con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones	100%	Se evidencia que los contratos se han ejecutado según las solicitudes y se mantienen los procesos según es el caso.
GESTIÓN CONTRACTUAL	Publicar los contratos en el SECOP dentro del término establecido en la ley.	Hacer seguimiento a la publicación de los contratos dentro del término legal	100%	Por medio de muestreo en SECOP I y II se evidencia que los contratos se han venido publicando debidamente en estas plataformas.
GESTIÓN CONTRACTUAL	Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos a proveedores externos	Hacer seguimiento a la evaluación y reevaluación de los proveedores.	100%	Se evidencia que se ha realizado reevaluación de los contratos y estos mantienen un promedio de evaluación de 4 (siendo la calificación de 1 a 5)
GESTIÓN JURÍDICA	Clasificar los créditos que se encuentran en etapa de cobro jurídico en: Los	Verificar que las obligaciones de cobro jurídico queden debidamente clasificadas para	100%	Se evidencia que del número de solicitudes de los procesos judiciales allegadas a la oficina de Gestión Jurídica se han gestionado con la firma de abogados contratada por la entidad.

	de difícil cobro, el probable recaudo y los irrecuperables, para posterior entrega al abogado asignado.	entrega al abogado asignado.		
GESTIÓN JURÍDICA	Seguimiento a presentación de demandas.	Identificar el estado de los procesos una vez se entrega al abogado de cobro jurídico.	100%	Se encuentra con una base de datos para llevar la trazabilidad de las demandas y poder tomar decisiones en la oficina en la gestión y desarrollo de cada demanda.
PROCESO DE EVALUACIÓN	Planear y ejecutar el Plan anual de auditorías interna Integral	Cumplir con la planeación propuesta en el Plan anual de auditorías interna Integral	100%	Se evidencia que en el mes de septiembre se llevaron a cabo todas las auditorias en cada proceso
PROCESO DE EVALUACIÓN	Realizar los seguimientos a los Planes de Mejoramiento	Realizar los seguimientos a los Planes de Mejoramiento en los términos de la Resolución 330 de 2018.	100%	SE evidencia por medio de memorando informando a Gerencia General el cumplimiento y estado del plan de mejoramiento
PROCESO DE EVALUACIÓN	Presentar los informes de ley por parte de la OCI	Hacer seguimiento a la presentación de los informes de ley por parte de la OCI	100%	Elaboración realizada por la Oficina de Control Interno
PROCESO DE EVALUACIÓN	Evaluación Anual por Dependencias	Verificar la realización de la Evaluación Anual por Dependencias	100%	Elaborada y publicada el día 31 de enero del 2019
PROCESO DE EVALUACIÓN	Realizar Campañas de Autocontrol	Hacer seguimiento a la realización de las Campañas de Autocontrol (mínimo 12).	100%	Se han realizado capacitaciones a los funcionarios en métodos de auditoria y conocimiento de la norma ISO 9001:2015, junto con los correos a todos los funcionarios en temas de Control Interno

Fuente: Plan de acción del año 2019

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se puede evidenciar que entro de la vigencia el proceso de direccionamiento estratégico ha tenido un mayor liderazgo en razón del Sistema de Gestión de Calidad, durante la vigencia se puede evidenciar que la adopción de la guía metodológica para la administración del riesgo permitió no solo controlar los riesgos asociados en el Mapa de riesgos sino que a su vez impactó directamente en la gestión realizada en el Plan de acción de la entidad. Además de resaltar que la adopción de MIPG (Modelo Integral de Planeación y Gestión) ha permitido

tener una integración efectiva entre el pensamiento basado en riesgos y la estructura de los ciclos PHVA de cada proceso.

- Se resalta la gestión realizada por cada uno de los procesos misionales de la entidad en donde se ha trabajado la implementación del programa “Paz y Salvo”; la respuesta operacional de la oficina de atención al cliente ha permitido aumentar el número de afiliados permitiendo a la entidad tener mayor cobertura dentro del territorio cundinamarqués. La ejecución del proceso de crédito de igual forma ha permitido aumentar el número de créditos estando aún más cerca del cumplimiento de los 8000 créditos establecidos desde la Gobernación de Cundinamarca. Y finalmente el proceso de Bienestar Social ha podido generar capacitaciones en Finanzas personales a los funcionarios públicos de la gobernación generando así cultura del ahorro y permitiendo así dar a conocer la importancia que tiene la Corporación Social de Cundinamarca en el territorio.
- En los procesos de apoyo se ha podido generar grandes avances como la actualización de la página web de la entidad dando cumplimiento a la ley de transparencia y la activación del botón PSE generando trámites más eficientes con los afiliados a la Corporación.
- Por medio de la gestión documental que cada proceso de apoyo ha logrado en la vigencia del año se ha logrado tener un mayor orden y comunicación de presentar informe oportunos ante los entes de control que tiene la entidad.

C6. RESULTADOS DE AUDITORIAS:

La Gerencia de la Corporación social, con la Oficina de Control Interno, adelanto auditoria interna integral a los 11 procesos del SGC, obteniendo como resultado un total de 18 observaciones y 12 No conformidades por incumplimiento de la NTC-ISO 9001-2015 discriminado de la siguiente manera:

Tabla No. 14: Hallazgos de auditoria interna 2019

PROCESO	RESULTADOS	
	OBS	NC
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
Direccionamiento Estratégico	1	2
PROCESOS MISIONALES		
Atención al Cliente	1	2
Crédito y Cartera	0	4
Bienestar Social	1	0
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Jurídica	2	0
Gestión de la Información	1	0
Gestión Contractual	4	1
Gestión de Recursos Físicos	3	2
Gestión Financiera	3	0
Gestión del Talento Humano	1	1
PROCESOS DE EVALUACIÓN		
Gestión del Mejoramiento	1	0
TOTAL	18	12

Fuente: Informe de auditoría del año 2019

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se puede evidenciar que por el grado de madurez que tiene el Sistema los hallazgos son mucho más rigurosos, siendo este un aspecto positivo para la organización, debido que su pensamiento está centrado a la mejora de todos sus procesos y procedimientos.
- Se evidencia que la organización tiene un mayor compromiso respecto al entendimiento del Sistema de Gestión de calidad, es importante de igual forma fortalecer sus conocimientos y aspectos de auditoría interna implementar y darle la importancia necesaria al Código del Auditor que permite a la entidad tener un pensamiento tanto de gestión como de autocontrol.
- Durante la evolución de la Auditoría Interna Integral se cerraron las acciones de mejora de vigencias anteriores y se dejaron 18 acciones de oportunidad de mejora abiertas para su seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- Se evidencia que la entidad es cambiante constantemente por diferentes factores que pueden ser externos e interno y como resultado de esto las mayorías de las acciones de mejora propuestas a cada uno de los procesos están llevadas a la actualización de los procedimientos permitiendo así que se genere mejora continua dentro de la organización.
- En términos del Modelo Institucional de Planeación y Gestión (MIPG) y fortalecer el entendimiento de las diferentes líneas de defensa, dejando claridad cuál es cada uno de los roles de la primera, segunda y tercera línea de defensa, desde la Oficina de Control Interno como en cada uno de los procesos de la organización.

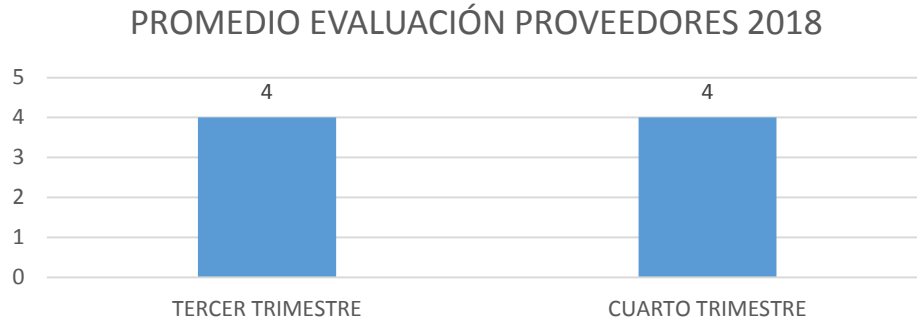
C7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS:

Resultado de las reevaluación de los contratistas de la Corporación Social de Cundinamarca en el primer trimestre en el período comprendido del 01 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

Tabla No. 15: Cantidad de Proveedores evaluados 2018

PERIDO	TOTAL A REALIZAR DURANTE EL II SEMESTRE 2018	REALIZADAS	PENDIENTES
01/07/2018 - 30/09/2018	75	75	0
01/10/2018 - 31/12/2018	85	85	0

Gráfica No. 15: Promedio Proveedores evaluados 2018

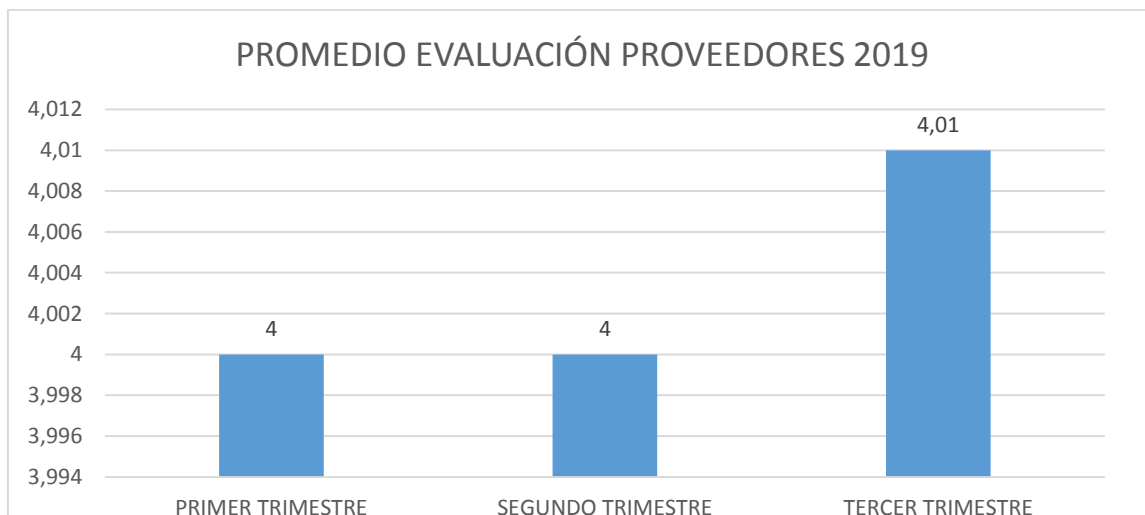


Resultado de las reevaluación de los contratistas de la Corporación Social de Cundinamarca en el segundo trimestre en el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019.

Tabla No. 16: Cantidad de Proveedores evaluados 2019

PERIDO	TOTAL A REALIZAR DURANTE EL I SEMESTRE 2019	REALIZADAS	PENDIENTES
01/01/2019 - 31/03/2019	36	36	0
01/04/2019 - 30/16/2019	48	48	0
01/07/2019 - 30/10/2019	77	77	0

Gráfica No. 16: Promedio Proveedores evaluados 2019



Fuente: Informe presentado por Oficina de Contratación.

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se evidencia un gran porcentaje de cumplimiento por parte de los supervisores de los contratos en la realización de las reevaluación de los proveedores durante el año 2018; sin embargo se realizó requerimiento a la Subgerencia de Servicios Corporativos y Subgerencia Administrativa y financiera por parte de la oficina Asesora de Contratación los cuales incumplieron con mencionada obligación.
- Existe un total compromiso para continuar con la exhaustiva revisión y seguimiento a las revaluaciones que realizan los supervisores.
- Se hizo ajuste a indicador de Plan de Acción el cual quedo implicando a los supervisores de contrato acerca de la reevaluación de sus contratistas, de tal manera que tomen responsabilidad en la realización mensual de la misma.

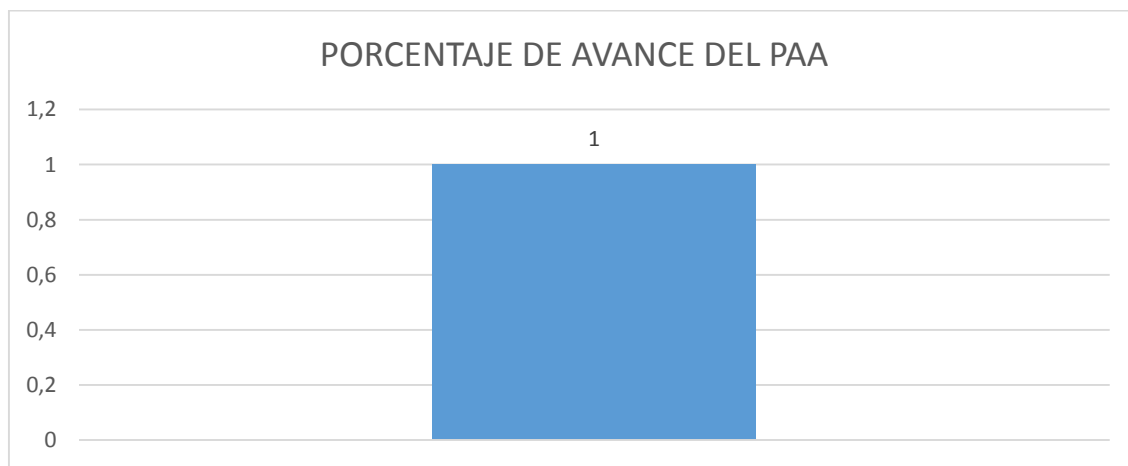
C8. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS:

De conformidad con el Plan de Adquisiciones publicado en el mes de enero del año 2019, el valor estimado para esta vigencia fue la suma de \$ 3.699.077.172,00, la ejecución semestral con corte de enero a junio es la suma de \$2.726.098.051,00, que representa un porcentaje de avance del 74%.

Tabla No. 17: Resumen de ejecución del plan anual de adquisiciones vigencia 2019

PORCENTAJE DE AVANCE DEL PAA	
VALOR ESTIMADO EN LA VIGENCIA ACTUAL	\$3.699.077.172,00
VALOR EJECUTADO	\$2.726.098.051,00
PORCENTAJE DE AVANCE	74%

Grafica No. 17: Ejecución Plan de Adquisiciones 2019



CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se evidencia que lo estimado con el Plan Anual de adquisiciones se ha logrado ejecutar en un 74% y se espera que al terminar la vigencia se realice la ejecución restante
- La Oficina Asesora de Contratación tiene un gran compromiso de liderar mejores prácticas en las modificaciones razonables que pueda tener el Plan Anual de adquisiciones a lo largo del año.

D. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

En cumplimiento de los objetivos de la oficina de Control Interno de la entidad tiene en cuenta la Guía metodológica de la administración del riesgo en la versión 4 emitida por la Función Pública y en conjunto con el proceso de direccionamiento estratégico se elaboró y adoptó la política de riesgo de la entidad mediante el acta de Modelo integrado de gestión y desempeño, donde se define los roles de cada una de las líneas de defensa donde se planea, ejecuta y controla.

Posteriormente cada uno de los procesos ha realizado la planeación y ejecución y la oficina de Control Interno ha realizado los respectivos seguimientos.

La identificación y seguimiento a los riesgos de la Corporación Social se encuentra en el mapa de riesgos que consta en el Anexo 4 de la presente revisión.

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Se destaca la actualización que se realizó del mapa de riesgos de la entidad realizando una simetría con la guía metodológica de la administración del riesgo en la versión 4 de la Función Pública. Con base a la metodología mencionada anteriormente los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión del Mejoramiento realizaron capacitaciones generando un pensamiento basado en riesgo cumpliendo así con las directrices establecidas por la Norma Técnica ISO 9001:2019.
- Se evidencia dentro de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno que los procesos pudieron adaptarse al constante control basado en riesgos y se reporta oportunamente las actividades propuestas dentro de la matriz de riesgos del año 2019.

E. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Tabla No. 18: Oportunidades de Mejora

ACTIVIDADES DE MEJORA			
PRINCIPALES LOGROS		RESPONSABLES DEL PROCESO	
Se realizó la gestión ante la Cámara de Comercio de Bogotá para obtener la renovación del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas (RUNEOL); obteniéndose dicha renovación mediante el Registro único de Reconocimiento No. 89999942100005373 del 15 de mayo de 2019, el cual faculta a la Corporación como operador de libranzas, permitiendo prestar dinero a través de la figura de libranza.		GERENCIA	
Se modificó el Estatuto Orgánico de la Corporación Social de Cundinamarca, y se expidió el Decreto No. 245 de 2016, permitiéndose la vinculación de concejales y funcionarios de las Corporaciones Autónomas Regionales de Cundinamarca, logrando la ampliación de cobertura de afiliados y colocación de créditos.			
La Corporación Social tuvo una afectación importante en la actividad económica durante la vigencia 2016, ya que la Superintendencia Financiera de Colombia, consideró que no tenía la función de captar ahorros del público, por lo que se impartió la orden por dicho ente estatal, devolver todos los ahorros e intereses de los afiliados, siendo este uno de los primeros retos afrontados durante el año 2016. Lográndose girar a los afiliados ahorros e intereses por valor de \$ 33.207.131.858, de manera exitosa, sin necesidad de recurrir a créditos o cualquier otra clase de empréstito.			
Mediante Resolución No. 03001 del 4 de septiembre de 2017, la Corporación Social de Cundinamarca apertura la cuenta de ahorros No. 474700034215 del Banco Davivienda con destinación específica por valor de \$757.657.506,78, la cual garantiza la disponibilidad de los recursos para los afiliados pendientes de efectuarles pago de ahorros e intereses.			
Se crearon nuevas líneas de crédito, como Credifeliz y Credifeliz hipotecario con nuevas tasas de interés, para hacerlas más competitivas con el mercado financiero e incrementar la colocación del número de créditos.		SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS - BIENESTAR	
Se destaca el aumento de afiliados a la Corporación Social, pasando de 11.963 afiliados para el año 2016 a 15.384 con corte 31 de agosto de 2019. Como se refleja en el siguiente cuadro.			
NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS			
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA			
VIGENCIA	CANTIDAD		
2016	11.963		
2017	13.720		
2018	14.814		
2019	15.384		
		SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	

<p>A partir de la vigencia 2016, se crea un grupo comercial con el fin de promocionar los servicios que presta la Corporación y llegar a todos los municipios del departamento de Cundinamarca, para el año 2019, quedaron 30 asesores comerciales y 5 coordinadores, encargados de dar a conocer los servicios, realizar afiliaciones, asesorar y tramitar los créditos de manera personalizada en los diferentes municipios de Cundinamarca.</p>	<p style="text-align: center;">SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS</p>
<p>Funcionarios comprometidos en brindar apoyo y asesoría al afiliado para que puedan acceder a sus créditos con mayor facilidad, sin desplazarse de sus municipios y/o sitios de trabajo.</p>	
<p>Meta No. 219: Beneficiar al 25% de los afiliados y beneficiarios a la Corporación Social de Cundinamarca con oferta de programas de Bienestar así:</p>	
<p>Se han otorgado 5.406, créditos por valor de \$ 75.530.483.275, incentivándose y mejorando la calidad de vida de los afiliados y sus familias.</p>	
<p>Dentro del plan de fortalecimiento de estrategias de bienestar social para los afiliados a la Corporación Social de Cundinamarca, se continuo con el proceso de los subsidios educativos otorgados a los 108 estudiantes que ocuparon los primeros puestos por el ICFES saber 11°, como incentivo económico que exalta el desempeño académico de los hijos de los afiliados, por valor de \$654.262.239.</p>	
<p>En desarrollo de la feria Expo Cundinamarca, se otorgaron elementos promocionales a los 5.563 afiliados participantes de la misma.</p>	
<p>A través de la capacitación en finanzas personales se capacitó a todos los empleados de la corporación social de Cundinamarca y funcionarios de las entidades del nivel central, descentralizados y de los diferentes municipios del departamento de Cundinamarca, de esta manera se logró crear conciencia en cada uno de los asistentes sobre el ahorro y emprendimiento de nuevos negocios con los créditos otorgados por esta entidad.</p>	
<p>Por medio de la Ordenanza No.089 de 2019, Se logró la modificación del artículo 18 del Decreto Ordenanza 245 del 31 de agosto de 2016 “por el cual se adopta el estatuto básico de la Corporación Social de Cundinamarca”, ampliando la calidad de afiliado a la entidad.</p>	
<p>Beneficiando a las personas naturales que residan en los estratos 1, 2 ó 3 de alguno de los Ciento Dieciséis (116) municipios del Departamento de Cundinamarca, personas jurídicas de naturaleza social, comunitaria o solidaria, que desarrollen actividades de producción, de comercio o de prestación de servicios, para la generación o consolidación de fuentes de trabajo sostenible.</p>	
<p>El enlace interinstitucional logrado con la Fundación Alemana Finanzgruppe Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, realizará asesoría y capacitación a cada uno de los interesados en el programa de créditos.</p>	
<p>La unidad de cartera, ha logrado reducir el cobro pre jurídico a un 3% en los últimos años, logrando así que los afiliados paguen en plazos no mayor a 30 días sus obligaciones y concentrando el mayor porcentaje en la etapa preventiva.</p>	<p style="text-align: center;">SERVICIOS CORPORATIVOS- UNIDAD DE CARTERA</p>

El recaudo de cartera ha sido satisfactorio de una vigencia a otra, lo que demuestra que se ha realizado la gestión adecuadamente en este proceso en el cuatrienio 2016-2019.	
Con el Contratista externo, la CSC, realiza la gestión correspondiente para disminuir la cartera morosa, hacer conciliaciones de pago y llegar a acuerdos pre-jurídicos.	JURIDICA
Implementar el sistema integrado de planeación para la gestión del Talento Humano en un 60%, lo que contribuye en el objetivo del proceso de potencializar el talento humano al servicio de la entidad y la implementación del Sistema de Seguridad y Salud y en el trabajo que fortalece el cuidado del capital humano al servicio de la entidad.	PLANEACION
La ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento, lo que se tuvo en cuenta en los planes de capacitación, bienestar e incentivos.	SUBGERENCIA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS - TALENTO HUMANO
La implementación de la plataforma del CETIL, para emisión electrónica de certificados para bono pensional, es un avance para evitar a las entidades públicas la emisión de títulos para pensión en forma irregular.	
La implementación de los programas del teletrabajo y del bilingüismo.	

CONCLUSIÓN ALINEACIÓN CON EL SGC CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

4. COMPROMISOS

NO.	COMPROMISO	RESPONDABLE	TERMINO
1.	Revisar el pliego de peticiones para la ejecución del contrato Novasoft para que se genere actividades que puedan dar solución permanente a las solicitudes más frecuentes en el sistema.	Supervisor del Contrato	31 de enero del 2020
2	Continuar con la gestión en cumplimiento de requisitos ley 1712 ley de transparencia y acceso a la información pública.	Todos los procesos	
3	Dentro de las acciones de planificación estratégica de la vigencia 2020, tener en cuenta los resultados de la auditoría externa de renovación.	Direccionamiento estratégico	
4	Fortalecer las estrategias para el diseño e implementación del plan de capacitaciones, bienestar e incentivos articulados a requisitos de ley, midiendo su impacto frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la CSC.	Subgerencia Administrativa y Financiera-Talento Humano	
5	Verificación del impacto de las acciones resultado del seguimiento a los PQRSD los cuales deben estar articulados con los objetivos estratégicos.	Oficina de Atención al Cliente	

6	Continuar con el desarrollo de auditorías de gestión y de calidad dirigidas al objeto misional de la CSC.	Direccionamiento estratégico	
7	Realizar estudio financiero para garantizar que las tasas de interés de la CSC sean competitivas y realizar comités para que se continúe con tasas moderadas y rentables.	Subgerencia de servicios Corporativos - Cartera	
8	Gestionar la compra de un servidor con mayor capacidad que permita almacenar la información de la Corporación de forma segura.	Subgerencia Administrativa y Financiera-Sistemas	
9	Actualizar el aplicativo Novasoft para realizar consultas en línea e implementar el portal transaccional para realizar pago electrónico a través de la página web. Crear canales de comunicación telefónica a través de audio línea y pagina web para realizar las consultas de estados de cuenta y certificaciones tributarias.	Gerencia General - Sistemas	

5. CONCLUSIONES

1. Al dar cumplimiento a la verificación de los requisitos de información de entrada a la Revisión por la Dirección vigencia 2019 se evidencia que el Sistema de Gestión implementado en la Corporación Social de Cundinamarca, asegura su **conveniencia** de conformidad al cumplimiento de las metas financieras y su estabilidad económica a través de las estrategias emprendidas por la Gerencia.
2. De acuerdo al compromiso de la Gerencia para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el cumplimiento de requisitos de la NTC ISO 9001:2015, se evidencia su adecuación dando cumplimiento a dicha versión, para los cuales se propone un continuo seguimiento en pro de la mejora continua, así como la presentación de evidencias en la implementación continua de controles para la administración del riesgo, el continuo seguimiento y registro de los indicadores de gestión y la verificación al cumplimiento de la plataforma de soporte legal con lo cual se evidencia que el sistema de gestión de la calidad es **adecuado** a los objetivos que persigue la Corporación.
3. Mediante el seguimiento al cumplimiento de las metas de los objetivos estratégicos, así como la generación de acciones de control para cuando no se cumplen con las metas establecidas, se evidencia la **eficacia** del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. De conformidad a las actividades realizadas para la identificación de las partes interesadas, la identificación de acciones para suplir sus necesidades bajo la interacción con los valores institucionales, se evidencia su **alineación continua** con la dirección estratégica de la CSC.

ANEXOS

Anexo 1. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS

Anexo 2. ANALISIS PARTES INTERESADAS-CSC-DE-FR-08

Anexo 3. CSC-DE-FR-11 V2 PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Medición I,II,III

Anexo 4. CONSOLIDADO MAPA DE RIESGOS SEGUIMIENTO - CSC-GM-FR-16.