

INFORME ANUAL DE LA GESTIÓN DE LA MEJORA Vigencia 2024)

Fecha: Agosto 11 de 2025



Gobernación de
Cundinamarca




 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	JUSTIFICACIÓN	3
3.	OBJETIVO	4
4.	ALCANCE	4
5.	INSUMOS	4
6.	DESARROLLO DEL INFORME	5
7.	CONCLUSIONES	15
8.	RECOMENDACIONES	16
9.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	17
10.	ANEXOS	17




SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | **Sede Gobernación**
 Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 17

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida los resultados del seguimiento realizado durante la vigencia 2024 a las acciones de mejora derivadas de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, así como de las auditorías externas practicadas por el organismo certificador ICONTEC y la Contraloría Departamental. Su propósito es identificar coincidencias, brechas y conexiones estructurales entre los hallazgos reportados por los diferentes entes, con el fin de fortalecer la trazabilidad, la toma de decisiones de la alta dirección y el enfoque integral de mejora continua.

Este informe constituye una de las entradas formales para la Revisión por la Dirección, y tiene como finalidad consolidar y evaluar las acciones correctivas y de mejora implementadas durante la vigencia, producto de los hallazgos derivados de auditorías internas y externas, seguimientos al Sistema de Gestión de la Calidad, análisis de riesgos y demás fuentes establecidas en el procedimiento. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de los procesos, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua en la prestación de servicios a los afiliados y ciudadanos.


2. JUSTIFICACIÓN

La articulación entre los resultados de las auditorías internas y externas permite identificar patrones de riesgo comunes, evaluar la eficacia de las acciones de las mejoras implementadas y priorizar iniciativas que atiendan aspectos estructurales de la gestión institucional. Este informe busca dar cumplimiento al procedimiento y a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo a la mejora del desempeño institucional, la calidad del servicio y la satisfacción de los grupos de valor.

Conforme al artículo 2.2.22.3.12 del Decreto 1477 de 2017, las entidades públicas pueden certificarse bajo normas de calidad nacionales e internacionales. En este marco, la Corporación Social de Cundinamarca ha adoptado la Norma ISO 9001:2015, integrando sus principios dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

La norma, en su capítulo 9, establece la importancia del seguimiento y evaluación de las acciones de mejora, permitiendo a las organizaciones verificar el grado de efectividad de las decisiones tomadas frente a no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora. El presente informe, elaborado por la Oficina de Control Interno, responde al numeral 9 del procedimiento CSC-GM-PR-02 y documenta los avances en la formulación, ejecución, verificación y cierre de acciones correctivas y de mejora durante la vigencia 2024.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 17

3. OBJETIVO

Consolidar y analizar la información proveniente de los ejercicios de auditoría interna, auditoría externa del ICONTEC y evaluación de la Contraloría, con el fin de generar un diagnóstico integral de la gestión de la mejora institucional durante la vigencia 2024.

Establecer la metodología para identificar, analizar y dar tratamiento a las causas de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Social de Cundinamarca, con el propósito de garantizar la trazabilidad, eficacia y cierre oportuno de las acciones correctivas y de mejora formuladas durante la vigencia 2024.

Este informe permite consolidar los resultados derivados de auditorías internas y externas, seguimientos a procesos, análisis de riesgos y evaluación de indicadores, como parte del ejercicio sistemático de verificación, aprendizaje organizacional y mejora continua, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a los requisitos del capítulo 9 de la Norma ISO 9001:2015.


4. ALCANCE

Este informe abarca el análisis de 23 hallazgos y/o recomendaciones documentados en auditorías internas, 21 recomendaciones derivados del seguimiento de ICONTEC y los 14 hallazgos de la Contraloría sobre la auditoría de cumplimiento. Incluye el seguimiento a la implementación, la identificación de temas transversales, riesgos recurrentes y oportunidades de mejora estructurales.

5. INSUMOS

- Resultado auditoría interna vigencia 2024, trabajo conjunto de la Oficina de Control Interno y equipo de planeación.
- Resultado auditoría ICONTEC.
- Resultado auditoría de cumplimiento Contraloría.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 17

6. DESARROLLO DEL INFORME

Se reviso el detalle discriminado por cada uno de los ejercicios de auditoria arrojando lo siguiente:

ICONTEC:

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

Hallazgos:

Direccionamiento estratégico

- El análisis de los factores externos realizado por el equipo corporativo, utilizando la herramienta PESTEL, abarcando los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que afectan el entorno operativo.
- La utilización del análisis DOFA enfocándose en los recursos físicos, talento humano, operaciones y gobierno interno, permitiendo identificar con precisión los puntos fuertes y débiles de la organización, así como las oportunidades y amenazas potenciales en el ámbito interno.
- La revisión de los cambios internos y externos, considerados como esenciales para la CSC, permitiendo identificar riesgos y aprovechar fortalezas en sus procesos organizacionales, facilitando la toma de decisiones estratégicas para adaptarse a los nuevos entornos y optimizar los recursos para mejorar la calidad del servicio.
- La promoción de una cultura de mejora continua, asegurando que la Corporación se mantenga ágil y competitiva, lo que redundará en una mayor satisfacción de los afiliados y confianza en la gestión institucional.
- El análisis del seguimiento a los compromisos asignados en la revisión previa correspondiente a la vigencia 2022, evidenciando una ejecución de 26 actividades y cierre de 16 compromisos previamente establecidos de manera exitosa y conforme a las metas establecidas.
- La expectativa de continuar con el fortalecimiento de las acciones de revisión por la dirección previas, así como mantener el seguimiento a los avances con ejecuciones inferiores al 60%, con el fin de fomentar la mejora continua de manera constante en toda la organización.

Bienestar

- Durante el año 2023, la CSC brindó a sus afiliados diferentes incentivos de bienestar que tienen como finalidad cumplir con su misión, la cual es mejorar la calidad de vida de sus afiliados, buscar la felicidad y el bienestar social.
- Los convenios comerciales entre la CSC y empresas como MICHIGAN MÁSTER S.A.S, Inversiones Crear RAMA S.A., SPINNIG CENTER, CONECTA ESPACIOS y LA SEDE BIKERS que ofrecen descuentos y servicios especiales para afiliados y



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 17

beneficiarios en aprendizaje del idioma inglés, servicios de odontología, gimnasio físico, vivienda, mantenimiento de bicicletas, artículos deportivos y repuestos respectivamente.

- Las estrategias de ofertas de servicios con valor agregado porque generan fidelización y permiten cumplir efectivamente con los resultados de la Entidad y a la vez generar interés a los afiliados y atraer a potenciales nuevos afiliados.
- Contar con un equipo humano de apoyo para atender en las 15 provincias del departamento, acercándose al afiliado, mejorando su calidad de vida, evitando el desplazamiento a la Entidad para el trámite de servicios que requiera. Para la vigencia 2023 se han contratado 20 asesores y 2 coordinadores comerciales para esta labor.

Crédito y Cartera

- Según el pre-informe de la Contraloría de Cundinamarca del 12 de noviembre de 2024, durante la auditoria se comparó el estado de cartera 2022 -2023, encontrando que el índice de gestión del estado jurídico de cartera vencida representa un 26.0% del total de la cartera vigencia 2023, observándose un incremento del 15.0% en cuentas de orden y un 13.0% en cartera castigada, lo cual refleja gestiones de cobro que permitieron identificar obligaciones de difícil recuperación, a pesar de las debilidades evidenciadas en la gestión de cartera.
- Se destacan los logros en disminución del porcentaje de cartera vencida por debajo del 20%, obteniendo un índice de cumplimiento del 18.92%, la aplicación del total del valor recaudado de las diferentes pagadurías con un cumplimiento del 104.95%, así como también el índice de colocación de créditos alcanzo el 89.20%

Atención al cliente

- Se cuenta con el “Plan de Comunicaciones y Marketing de la CSC” el cual tiene como propósito la difusión interna y externa de las actividades, proyectos y programas que van dirigidos a los funcionarios, afiliados y posibles afiliados, con el fin de fortalecer y generar crecimiento en el posicionamiento de la imagen de la entidad.
- El desarrollo de diferentes actividades permitiendo que la comunicación e información tanto interna como externa sea eficaz, con base en tres estrategias: Comunicaciones internas, marketing y estrategia digital, de esta manera, el propósito es comunicar, informar y transmitir de manera clara, sencilla y oportuna por medio de la accesibilidad en la página web y en redes sociales como: Facebook, X, Instagram y WhatsApp, entre otros.

Gestión del Talento Humano

- Las actividades del plan de capacitación porque incluyen temas relacionados con el fortalecimiento de las competencias del ser tales como liderazgo y trabajo de equipo, sentido de pertenencia y respeto por la entidad y los compañeros de trabajo, así como también temas relacionados con las competencias del hacer tales como



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 17

aprendizaje, rol cobro de cartera, clínica de ventas, recuperación de cartera, herramientas de Office y Novasoft, régimen tributario, gestión de la calidad y mejora continua, entre otros.

- La realización de actividades de seguridad y salud, tales como el simulacro de evacuación, la aplicación de la vacuna de la influenza, el taller de desórdenes musculoesquelético, entrenamiento a brigadistas en campo abierto, capacitación de SAFL, beneficios de la lactancia materna, cuidado de la madre y el bebé, signos de alarma y normatividad que protege la lactancia en Colombia, cumpliendo con lo programado en el plan de SST del presente año.
- Las actividades del plan de bienestar social planificado con base en ejes temáticos tales como el equilibrio sicosocial para generar calidad de vida laboral, equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, promoción y prevención en salud, salud, mental, convivencia, cultura digital para el bienestar, entre otros.
- El eje de diversidad, inclusión y equidad, con acciones tales como talleres o charlas con el propósito de fomentar la inclusión laboral, acciones para prevenir, detectar y proteger ante actuaciones discriminatorias o de trato desigual para las funcionarias y funcionarios públicos pertenecientes a grupos étnicos, discapacitados, víctimas de conflictos y población LGBTIQ+.
- Los resultados de la última evaluación de desempeño con base en la aplicación del sistema tipo de la Comisión Nacional del Servicio Civil, utilizando la plataforma EDL, APP, teniendo en cuenta los criterios de desempeño laboral, competencias, actitud y comportamiento, experiencia en el puesto y trabajo realizado en general, con un resultado de calificación entre 90 y 100 para los 24 servidores evaluados.


Gestión financiera

- El proceso de devolución de aportes de ahorro iniciado en 2015, dando cumplimiento a la Ley 1527 de 2012, mediante la planificación realizada la cual se ha venido cumpliendo.
- Los resultados financieros al cierre del balance al 31 de diciembre de 2023 muestran un crecimiento del activo total del 0.80% con relación al año 2022, en donde las cuentas por cobrar tienen un incremento del 43.53%. La relación del pasivo corriente (\$4.729 millones) con relación al activo corriente (\$165.044 millones) es positiva con un indicador de liquidez de \$35 de respaldo por cada peso adeudado.
- Las utilidades del ejercicio crecieron en un 27.98% pasando de \$3.588 millones en 2022 a \$4.591 millones en el año 2024 con un crecimiento de los ingresos operacionales del 6.16% y un crecimiento de los gastos de administración y operación del 6.28%.
- De acuerdo con el informe PVCF-2023 de la auditoría de cumplimiento presencial realizada a la CSC por la Contraloría de Cundinamarca sobre la vigencia del año 2022, fechado en noviembre de 2023, la evaluación del diseño de Control Interno arrojó un resultado de parcialmente adecuado y la efectividad de los controles se calificó como eficiente.
- La evaluación del plan de mejoramiento presentado por la CSC a la Contraloría correspondiente al año 2022 se encontró con un cumplimiento del 100.0%.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 17

- Verificados por la Contraloría de Cundinamarca, los documentos que soportan el cumplimiento legal, técnico, financiero y contable de las operaciones realizadas a través de las variables de oportunidad, suficiencia y calidad evaluadas, se emitió un concepto favorable, sin reservas, calificando los resultados de la auditoría con el 95.0% sobre 100 puntos, por tanto, se feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2022. Los resultados oficiales correspondientes a la auditoría de la Contraloría a la vigencia del 2023, aun no se habían oficializado.

Gestión de recursos físicos

- El plan anual de mantenimiento basado en el diagnóstico del estado físico de la infraestructura de la Entidad, identificando las necesidades para la elaboración del programa de mantenimiento, con seguimientos periódicos para monitorear su ejecución.
- Se verificaron las actividades de mantenimiento realizados durante el año 2023, tal como la fumigación de las oficinas (certificado e informe técnico No. 285 del 2023-08-12), lavado y desinfección de tanques de agua potable (certificado No. 0078 de 2023-08-12), la recarga de 15 extintores realizadas en diciembre de 2023, las anteriores actividades de mantenimiento fueron contratadas con la firma DISAP SAS.

Oportunidades de mejora:

Direccionamiento estratégico

- Es conveniente la actualización de los objetivos estratégicos, incluyendo objetivos relacionados con los aspectos identificados en el análisis de la organización y su contexto, tales como las tecnologías información y comunicaciones TICs, la sostenibilidad económica, la eficiencia y reducción de costos, el mejoramiento de los tiempos de producción y respuesta al cliente, avances en la sistematización de los procesos, mejoramiento de la calidad de vida laboral, reducción de las Salidas No Conformes, entre otros.
- En la redacción de los objetivos de la calidad se debería tener en cuenta que las metas estén enfocadas en la eliminación de las debilidades y amenazas identificadas y en mantener y aumentar las fortalezas, para lo cual es importante una adecuada planificación, con objetivos y metas más concretas que permitan validar de manera más efectiva los resultados en cuanto al cumplimiento de lo planificado contra lo realmente ejecutado.

Bienestar

- Conviene revisar las metas asignadas a los indicadores del proceso, debido a que algunas están desfasadas y, por tanto, hay riesgo permanente de incumplimiento y aplicación de acciones correctivas repetitivas e ineficaces. Algunos indicadores deberían tener evaluación anual en lugar de mensual, para evitar dicha situación.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 17

Gestión del Talento Humano

- En la presentación gráfica de los indicadores, es conveniente generar líneas de tendencia estadística, para visualizar más fácilmente el comportamiento de los procesos y tener información más objetiva en el momento de plantear o replantear las metas a cumplir. Adicionalmente se deberían efectuar análisis comparativos con relación al año anterior, con el fin de conocer la tendencia de la mejora.
- Es importante tener en cuenta el análisis de la data de la evaluación del desempeño y la evaluación del clima, con el fin de cruzar la información de los resultados para validar la consistencia y la detección de necesidades para los planes de mejora, incluyendo las necesidades de capacitación, así como también se debería realizar un análisis comparativo con el año anterior para conocer la tendencia de comportamiento de los factores utilizados en dichas evaluaciones.

Control de las Salidas No Conformes

- Se debería contar con los indicadores de las SNC en todos los procesos misionales y de apoyo. Esta medición es necesaria para evaluar la mejora en los procesos. A pesar de que las SNC sean detectadas y corregidas dentro del proceso, se deberían registrar en las estadísticas para controlar su recurrencia, margen de tolerancia, su comportamiento y la eficacia de las acciones correctivas o planes de mejoramiento, aplicados.
- Para tales efectos, el procedimiento para el Control de Salidas No Conformes (SNC) además de identificar las SNC (errores, fallas, incidentes), las debería categorizar según la importancia, prioridad, recurrencia y criticidad, con relación su incidencia en la posible materialización de los riesgos. Una vez definido lo anterior, cada proceso debe determinar los criterios sobre la necesidad o no de aplicar acciones correctivas y acciones preventivas, además de las correcciones.
- En las estadísticas de las PQRSD se deberían clasificar los datos identificando las causas que generan las quejas y reclamos, con el fin de analizar la criticidad y la repetición de las quejas y reclamos sobre la misma causa. Igual tarea se debería realizar con las causas que impactan negativamente la satisfacción de los clientes.


Gestión del riesgo

- Considerar la necesidad de llevar a cabo una revisión de los riesgos identificados y tratados, lo cual permitirá validar si realmente son riesgos o se trata de fallas, errores o salidas no conformes, a las cuales se les deben aplicar correcciones y acciones correctivas, lo cual podría reducir el número y tamaño de las matrices de riesgos, simplificando las tareas de mantenimiento y monitoreo y al mismo tiempo evitar duplicar tareas, puesto que algunas SNC pueden figurar con acciones correctivas y en la matriz de riesgos al mismo tiempo.
- Es de tener en cuenta que el riesgo se define como la probabilidad de que ocurra un desastre o pérdidas, daños, perjuicios, debido a las amenazas (fallas, errores, incidentes), frente a la vulnerabilidad de los procesos (ausencia, insuficiencia o fallas de los controles), en el caso de las organizaciones.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 10 de 17

- En las presentaciones de la revisión por la dirección se debería tener en cuenta la información con indicadores de los riesgos materializados, así como la tipificación de causas y la eventual transversalidad de dicho fenómeno en los procesos, así como también en las SNC se deberían incluir datos estadísticos tipificándolas por temas y por áreas o procesos.

Auditoría Interna

- Revisar el procedimiento de auditorías internas, incluyendo los requisitos de formación, entrenamiento en campo, forma de calificación y habilidades personales; también se debería incluir el plazo para la entrega de planes de acción por parte de los líderes de procesos, frente a los hallazgos de la auditoría interna. También se debería incluir el perfil para cuando se presente la necesidad de contratar un auditor externo.
- Se debería fortalecer el informe consolidado de las auditorías internas de la calidad, incluyendo al final algunas conclusiones generales sobre los resultados del ejercicio, ojalá con un análisis comparativo frente a la auditoría interna anterior, con el fin de retroalimentar a la alta dirección con un análisis de la tendencia de la mejora del SGC.
- Considerar la necesidad de fortalecer la formación, competencias, habilidades y experiencia, con una actualización y/o reentrenamiento de los actuales auditores internos, en cuanto al conocimiento de la ISO 9001 y la ISO 19011, para la identificación y redacción de hallazgos, aplicación de los requisitos, identificación de no conformidades y evidencias, así como el apoyo para la elaboración de los planes de acciones correctivas.

Hallazgos Vigencia Auditada 2023:

No Conformidades (11)

Gestión del Talento Humano

No Conformidad N° 1: Se identificó el caso de una funcionaria posesionada sin que la afiliación a la ARL estuviera activa, lo cual representa una falta de control documental previo a la vinculación.

Gestión Jurídica


No Conformidad N° 2: Se registraron múltiples desistimientos tácitos por parte de la firma jurídica contratada, lo cual podría ocasionar pérdidas económicas para la entidad por inactividad procesal.

No Conformidad N° 3: Se identificó una falta de trazabilidad en la gestión del contrato suscrito con la firma SCOLA ABOGADOS S.A.S, donde el acta de terminación anticipada no fue suscrita por el supervisor designado, pese a ser un requisito del formato establecido.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 17

No Conformidad N° 4: La caracterización del proceso de Gestión Jurídica fue actualizada pero no aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Direccionamiento Estratégico

No Conformidad N° 5: La resolución 00088 del 30 de enero de 2023 designa un equipo de planeación cuyos integrantes ya no ejercen las funciones establecidas, razón por la cual no se ha dado cumplimiento a las actividades asignadas. Esta situación impide la operatividad del equipo de planeación.

Bienestar

No Conformidad N° 6: Se detectó que los archivos de gestión no cumplen con los criterios establecidos en el instructivo sobre aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD).

Atención al Cliente

No Conformidad N° 7: Documentos de solicitud de servicios de prensa no están archivados en la oficina responsable, sino en manos de contratistas, afectando el control documental.

No Conformidad N° 8: El sistema Datadoc no fue utilizado durante más de 7 meses en 2023, afectando la gestión documental.

Gestión Contractual

No Conformidad N° 9: El acta de terminación de un contrato no fue firmada por el supervisor, a pesar de que el formato lo exige, y se presentaron inconsistencias entre los informes y el procedimiento aplicado.

Gestión del Mejoramiento

No Conformidad N° 10: En el marco de la aplicación del procedimiento CSC-GM-PR-01, se evidenció que la información suministrada por los procesos auditados no se encuentra archivada adecuadamente en medios físicos ni magnéticos. La documentación se mantiene únicamente en correos electrónicos recibidos.

No Conformidad N° 11: Se revisó la documentación solicitada sobre el Plan Anual de Auditorías 2023. Aunque se remitieron por correo electrónico imágenes del plan y del programa de auditoría, estas no contenían firmas. Posteriormente, se presentó un acta en físico con firma del Jefe de la Oficina de Control Interno y la Asesora de Gerencia, quien no figura como asistente firmante ni se documenta justificación de su inasistencia. Los documentos relacionados están en la Ruta de la Calidad, pero sin firmas de los responsables conforme al procedimiento.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 17

Observaciones (12)

Crédito y Cartera

Observación N° 1: El proceso fue actualizado en 2023, pero no fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Observación N° 2: En la revisión de la Resolución 6641 de agosto de 2015, por la cual se crea el Comité de Crédito de la CSC, se evidenció que se asignan funciones de veedor al Jefe de la Oficina de Control Interno en el parágrafo del artículo primero. Estas funciones no están contempladas por la legislación vigente, por lo que se hace necesario suprimir el parágrafo mencionado.

Direccionamiento Estratégico

Observación N° 3: No se contaba con todas las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en diciembre de 2023, afectando la formalización de decisiones.

Bienestar

Observación N° 4: Retrasos en el Plan de Compras ocasionaron cruce de anualidades contractuales entre vigencias fiscales.

Observación N° 5: El proceso fue actualizado, pero aún no aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Atención al Cliente

Observación N° 6: No se está utilizando el formato oficial para la recepción de PQRSDf, reemplazado por un archivo en Excel.


Gestión Financiera

Observación N° 7: Publicación extemporánea de estados financieros en la página.

Observación N° 8: Aunque todas las dependencias, incluida contabilidad y presupuesto, realizaron actualización de la caracterización del proceso en el primer trimestre de 2023, a la fecha de la auditoría el documento no se encontraba ajustado ni aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Observación N° 9: Puntos de control sobre rentabilidad de excedentes no se aplican desde 2014.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 13 de 17

Gestión Contractual

Observación N° 10: Se identificó que la caracterización del proceso no contaba con aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño al momento de la auditoría, lo que genera una brecha entre el diseño del proceso y su formalización. Posteriormente, se reporta aprobación mediante acta 026 del 11 de septiembre de 2023.

Gestión del Mejoramiento

Observación N° 11: No se cuenta con un procedimiento establecido para comunicar de forma estructurada el cierre de las no conformidades u observaciones a los procesos auditados en el marco del Plan Anual de Auditorías.

Observación N° 12: Se recomienda implementar controles al cumplimiento del procedimiento de Caja Menor, mediante la realización de arqueos periódicos y sorpresivos que garanticen la trazabilidad y el adecuado uso de los recursos entregados bajo esta modalidad.

Contraloría:

Jefe oficina asesora de contratación

- Publicación en el SECOP – No se publicó el contrato No. 2022-068 en los términos establecidos.
- Planeación – Estudios de necesidad, oportunidad y conveniencia – Los estudios no incluyeron la referencia a la Resolución 0004 de 2023.
- Proyecto de pliego de condiciones y pliego de condiciones – Falta la firma en original del responsable en varios expedientes.
- Deficiencias en los estudios de necesidad, oportunidad y conveniencia – Fechas inconsistentes y ausencia de firma en documento de verificación de factores.
- Sello de aprobación de pólizas – No existe procedimiento ni acta de aprobación; no se verifica formalmente cumplimiento de requisitos.
- Cesión de contrato – Comunicación dirigida al supervisor en lugar del Gerente General y sin los conceptos y autorizaciones requeridos.
- Supervisión y seguimiento en la ejecución contractual – Informes incompletos y falta de registro de actuaciones sancionatorias.
- La Ley 594 de 2000 – Documento original con enmendaduras y observaciones a mano alzada.
- SIA Observa – Contratos con novedades extemporáneas, uno en modificación y dos adiciones/liquidaciones sin registrar.

Director de contabilidad y presupuesto

- Ejecución presupuestal de gastos – Rubros con ejecución nula o menor al 50%, reflejando debilidades de seguimiento.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 17

Director técnico de la unidad de contabilidad y presupuesto

- Reservas presupuestales – Contratos objeto de reserva que no cumplen criterios normativos, por corresponder a situaciones predecibles en la planeación contractual.
- SIA Contralorías – Inconsistencias en el diligenciamiento de formatos de la cuenta anual.

Director técnico unidad de cartera y ahorro

- Estado de cartera – Incremento en cartera vencida, cuentas de orden y cartera castigada, con debilidades en la gestión de cobro.

Jefe oficina asesora jurídica

- Procesos judiciales y extrajudiciales – Cinco desistimientos tácitos con riesgo de prescripción de títulos valores.

El análisis de los hallazgos identificados en los tres ejercicios de auditoría evidencia coincidencias temáticas, deficiencias estructurales compartidas y oportunidades de mejora institucionales. A continuación, se presentan los principales hallazgos agrupados por eje temático, identificando su procedencia (interna o externa) y los riesgos asociados:

1. Gestión Documental:


- La auditoría interna identificó deficiencias en el uso y control de formatos, ausencia de validación de procedimientos y desactualización de caracterizaciones.
- ICONTEC reiteró la necesidad de fortalecer el control documental, especialmente en la trazabilidad de acciones de mejora, planes de calidad y seguimiento a objetivos.
- La Contraloría advirtió deficiencias en la conservación de soportes contractuales y financieros.

Riesgo asociado: incumplimiento normativo y debilidad en los sistemas de control interno.

2. Formalización de procesos y decisiones:

- Las tres fuentes coinciden en la falta de validación oportuna de documentos clave: manuales, planes, resoluciones y procedimientos institucionales.
- Se evidenció recurrencia en hallazgos relacionados con la falta de aprobación de documentos por los responsables y la no trazabilidad de los comités.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 17

Riesgo asociado: toma de decisiones no soportadas y desviaciones en la ejecución institucional.

3. Seguimiento y efectividad de acciones de mejora:

- La auditoría interna y la Contraloría coinciden en señalar debilidades en la efectividad del seguimiento a los planes de mejora.
- ICONTEC identificó acciones implementadas parcialmente o sin evidencia que respalde su cierre.

Riesgo asociado: reincidencia de hallazgos y baja capacidad institucional de aprendizaje.

4. Planeación y articulación institucional:

- Los tres ejercicios destacan la falta de articulación entre procesos y la desconexión entre planes de acción, metas institucionales y resultados operativos.

Riesgo asociado: incumplimiento de metas estratégicas y falta de coordinación interdependencias.


Este cruce de hallazgos permite identificar líneas de acción integradas, promueve la eficiencia en la implementación de mejoras y reduce el riesgo de duplicidad de esfuerzos.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.1 de la Norma ISO 9001:2015, relacionado al seguimiento, medición, análisis y evaluación, y conforme a lo dispuesto en el numeral 9 del procedimiento CSC-GM-PR-02 “Identificación, Formulación y Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora”, la Oficina de Control Interno elaboró el Informe Anual de la Gestión de la Mejora, Vigencia 2024 de la Corporación Social de Cundinamarca.

7. CONCLUSIONES

- Existe una alta coincidencia entre los hallazgos de auditoría interna, ICONTEC y Contraloría, particularmente en lo relacionado con gestión documental, validación de procesos y seguimiento a planes institucionales.
- Las acciones correctivas y de mejora presentan distintos niveles de avance, siendo más sistemático el seguimiento interno que el cumplimiento de compromisos derivados de la auditoría externa.
- Se requiere mayor articulación entre responsables de procesos para garantizar trazabilidad, sostenibilidad y eficacia de las acciones de mejora institucional.



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 16 de 17

- La información recopilada permite identificar temas estructurales que deben ser priorizados en próximos ciclos de planificación institucional.
- Las no conformidades evidencian incumplimientos directos a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y al MIPG, en aspectos como: control de la información documentada (7.5.3), gestión del riesgo (6.1), trazabilidad contractual (8.4.1), y seguimiento institucional (9.1), entre otros.
- Las observaciones ponen en evidencia debilidades en la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión, como: procesos no aprobados, retrasos en publicación de información, ausencia de controles operativos (como arqueos de caja menor) y falta de formalización de instrumentos técnicos.
- Se requiere un fortalecimiento en la articulación entre las áreas líderes de procesos y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, especialmente para la validación y actualización de documentos oficiales (caracterizaciones, resoluciones, planes de auditoría, etc.).

8. RECOMENDACIONES

- Implementar un mecanismo de verificación cruzada de hallazgos para identificar reincidencias y priorizar acciones institucionales que son transversales.
- Seguir consolidando una cultura de validación y aprobación oportuna de documentos estratégicos, procedimientos y actos administrativos.
Como, por ejemplo: implementar acciones como cronogramas anuales de revisión, alertas automáticas de vencimiento, conformar comités de validación con reuniones periódicas, realizar revisiones previas por áreas como jurídica. Seguir promoviendo campañas internas que refuercen la importancia del cumplimiento de las acciones.
- Continuar fortaleciendo las estrategias de formación y acompañamiento dirigidas a los responsables de procesos, con énfasis en gestión del cambio, mejora continua y control interno.
- Fortalecer el control de la información documentada, asegurando que los documentos críticos (actas, caracterizaciones, planes, contratos) cuenten con las firmas, aprobaciones y registros requeridos, conforme al numeral 7.5.3 de la ISO 9001:2015.
- Asegurar el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, priorizando la aprobación de procesos actualizados y garantizando la trazabilidad formal de las decisiones, actas y resoluciones.




SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe Anual de la Gestión de la Mejora Vigencia 2024	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 17 de 17

- Se destacó el uso de herramientas estratégicas como DOFA, así como el seguimiento a compromisos, evidenciando una gestión estructurada, orientada a la mejora continua y satisfacción de los afiliados.
- Se evidenció un buen nivel de conocimiento de la norma y los modelos por parte del personal auditado, recomendándose su socialización con el resto del equipo que interactúa con el proceso.
- Durante las auditorias los líderes y sus equipos demostraron una actitud colaborativa, brindando una atención adecuada y entregando oportunamente la información requerida.
- Los equipos auditados demuestran conocimiento de la Ruta de la Calidad, los documentos del proceso y su responsabilidad dentro del Sistema de Gestión Integrado de la Corporación.
- Realizar seguimiento técnico detallado al cierre de los 23 hallazgos y/o recomendaciones identificadas en auditorías internas, las 21 recomendaciones reportados por ICONTEC y los 14 hallazgos derivados de la auditoría de cumplimiento de la Contraloría, asegurando los avances y resultados por cada proceso en los tiempos establecidos.

9. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Kevin David Martinez Contratista <i>Elaboró</i>	Omar Gerardo Díaz Espinosa Jefe Oficina de Control Interno <i>Revisó</i>	Omar Gerardo Díaz Espinosa Jefe Oficina de Control Interno <i>Aprobó</i>
Fecha: Agosto 11 2025	Fecha: Agosto 11 2025	Fecha: Agosto 11 2025

10. ANEXOS

No Aplica.



OMAR GERARDO DIAZ ESPINOSA
Jefe de Oficina de Control Interno
Corporación Social de Cundinamarca



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co