

INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
IDESAN

PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Bucaramanga, 28 de febrero de 2018


28 FEB 2018

DESCRIPCION GENERAL

Somos una entidad descentralizada del Orden Departamental, clasificada como establecimiento público, creada por ordenanza 19 de 1973, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Desde 1973, el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN- está comprometido con el desarrollo regional del Departamento, por medio de la financiación con recursos del crédito de proyectos para el desarrollo de infraestructura, medio ambiente, agua potable y saneamiento básico, salud, educación, vivienda, innovación y desarrollo tecnológico. Consientes de nuestro cometido social, hemos orientado recursos financieros hacia proyectos de interés general, desarrollando programas de créditos para generar y fortalecer las pequeñas y mediana empresas. Programas de créditos que facilitan el acceso a la educación a los jóvenes que sueñan con ingresar a las Universidades o Instituciones Educativas a adelantar estudios superiores.

ASPECTOS ESTRATEGICOS

Misión

Fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural del departamento de Santander, a través de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos, los servicios de capacitación, asesoría interinstitucional y ejecución de proyectos, orientados al desarrollo de los planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública o privada.

Visión

El IDESAN será líder al finalizar cada periodo constitucional como el instituto de mayor y mejor financiamiento de proyectos y programas de inversión social y cultural, el desarrollo económico, capacitación y asesoría interinstitucional, destacándose por su alto nivel de competitividad en atención a la eficiencia, eficacia, efectividad y celeridad en todas sus actividades y operaciones.

POLITICAS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La función de la Oficina de Control Interno está orientada hacia el trabajo de sensibilización de los funcionarios, con el propósito de lograr la aceptación y compromiso en la nueva filosofía de gerencia estratégica, que incluye la implementación a todo nivel del Control Interno bajo el esquema del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Asesorar permanentemente a las directivas de la entidad tendientes a medir la gestión desarrollada y lograr el cumplimiento de las metas, planes, programas y proyectos propuestos en el desarrollo de las actividades de los procesos y el acompañamiento, recomendando la aplicación de los controles de prevención y advertencia y la aplicación de medidas correctivas que subsanen las debilidades que se presentan.

Afianzar en los funcionarios la implementación de herramientas en los procesos y acciones que generen mayor compromiso institucional a través de la aplicación permanente del Autocontrol y la Autoevaluación, siempre orientados hacia el mejoramiento continuo.



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co

Propender por el desarrollo del Talento Humano a través de una adecuada sensibilización y capacitación para la ejecución de las actividades propias del cargo.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe evaluativo del Sistema de Control Interno del INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER "IDESAN", se realiza con base en las actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno en las diferentes dependencias durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, igualmente se describen los resultados obtenidos mediante el Modelo Estándar de Control Interno MECI en cada uno de los módulos y eje transversal, reportados en los informes cuatrimestrales presentados a la Función Pública y publicados en la página web institucional.

METODOLOGIA

INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER "IDESAN", procedió a evaluar el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2017) en la vigencia 2017, donde se desarrollaron las siguientes actividades:

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas para la Evaluación Independiente del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), fueron diligencias por la Oficina Asesora de Control Interno y la Oficina Asesora de Calidad, quienes apoyados en el aplicativo dispuesto por el DAFP procedieron a tramitar las encuestas; MECI Y MECI CALIDAD, esto con el fin de evaluar los avances en el desarrollo, mantenimiento y actualización de cada uno de los módulos que lo componen, así como de su eje transversal "Información y Comunicación".

MODULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

Este componente permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que debe aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del Instituto.

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

La entidad cuenta con el Código de Ética que fue adoptado mediante resolución 0253 del 2007, el cual se constituye en el compromiso esencial de todos los funcionarios que hacen parte del Instituto para el desarrollo de las tareas dentro de parámetros éticos y conductas íntegras que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional con lo cual se verá beneficiada la ciudadanía en general. A través de este Código los funcionarios del IDESAN se comprometen a desempeñar sus funciones orientadas hacia el logro de una gestión integral y eficiente, a respetar las normas internas y externas, a proceder con transparencia en todas las actuaciones administrativas y a llevar un comportamiento ético digno de los servidores públicos.



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co

Desarrollo del Talento Humano

El procedimiento de Inducción para funcionarios nuevos y el de Reinducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos se encuentra bien estructurado y organizado de tal manera que se realiza periódicamente. Durante la vigencia 2017 Se realizó el proceso de inducción para contratistas nuevos el 17 de mayo y el proceso de reinducción se llevó a cabo para los siguientes temas:

1. Al Sistema de Gestión de Calidad, mayo de 2017
2. Código de ética y Buen Gobierno, Valores éticos del IDESAN, mayo 2017
3. Plan anticorrupción: 17 de mayo de 2.017.
4. Actualización requisitos Norma ISO 9001:2015: 26 de julio de 2.017
5. Entrega de relación de manuales del Sistema de Gestión de Calidad : 9 de Junio de 2.017

También se realizaron capacitaciones de la actualización de la norma ISO 9001:2015 para todo el personal.

La entidad cuenta con un Manual de Funciones debidamente documentado, cuya finalidad responde a la regulación y organización de la estructura interna del Instituto, de igual manera se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la anualidad 2017 y mediante lo establecido en las actividades de Bienestar Social e Incentivos para el año 2017.

El Instituto gestiona el desarrollo del Talento Humano, de manera articulada con los demás procesos de gestión de la entidad, lo que ha permitido ejecutar los programas de Capacitación, Bienestar Social; y Salud Ocupacional acordes a las necesidades de los servidores. Durante la vigencia 2017 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones a funcionarios y contratistas:

1. Socialización del Plan de Emergencia del Instituto el día 02 de Junio de 2017.
2. Capacitación en procedimientos normativos por sismo dando cumplimiento al desarrollo de las actividades de acuerdo al SG-SST, el día 19 de Septiembre de 2017.
3. Se llevó a cabo el simulacro de evacuación con todo el personal del edificio con el objetivo de comprobar el adecuado funcionamiento de los medios humanos y materiales previstos para situaciones de emergencia, valorar la respuesta y participación de los funcionarios el día 27 de Septiembre de 2017.

El instituto se encuentra en proceso de transformación con el objeto de cumplir con los requisitos solicitados por la Súper Intendencia Financiera en aras de ser vigilados.

COMPONETE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Planes Programas y Proyectos

El Manual de Calidad del IDESAN fue actualizado a su versión 24 de fecha 19 de mayo de 2,017, en la cual se ajustó el alcance y demás disposiciones de acuerdo a la Ordenanza 008 de 2.017 se encuentra debidamente documentado, la Alta dirección del instituto, tiene el propósito de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, cumplir con los requisitos legales y lograr posicionar a Instituto Financiero para el desarrollo de Santander IDESAN como una organización con una ventaja competitiva haciendo frente a los modernos cambios de la



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co

administración y la necesidad de proporcionar eficiencia y eficacia y efectividad en todos sus procesos.

IDESAN se encuentra en transición a la norma ISO 9001 de 2015, y mantiene un sistema de gestión de la Calidad basado en el enfoque a procesos que se refleja en la estructura de la Norma NTC-GP-1000, MECI-1000 y la NTC-ISO 9001, herramientas exitosas para conocer el flujo de la información desde las actividades de mercadeo hasta la coordinación y comercialización de sus servicios. La Auditoria del Icontec se tiene prevista para el mes de mayo de 2017.

Se han ido enviando los ajustes propuestos por la Superfinanciera a los manuales realizados por el instituto para entrar en el proceso de vigilancia de la Superfinanciera.

Modelo de Operación por Procesos

El mapa de procesos, la estructura organizacional, los indicadores de gestión y las políticas de operación fueron actualizadas pero no han sido liberadas ni estandarizadas a la fecha, por lo cual el instituto sigue funcionando con su estructura original, actualmente se encuentra en proceso de socialización y capacitación de las nuevas fichas de indicadores las cuales serán modificadas mediante resolución de gerencia junto con la actualización de los demás elementos del Sistema de gestión de Calidad, fruto de la actualización que se está llevando a cabo desde la vigencia 2.017 y que permitirá recibir al Ente Certificador durante el mes de mayo de 2018 donde se espera que la entidad sea certificada con la norma ISO 9001:2015.

Estructura organizacional

Cada funcionario reconoce la relación entre la estructura organizacional y los procesos a los cuales pertenecen, en el organigrama del Instituto se encuentran definidos claramente los niveles jerárquicos y sus funciones.

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión se convierten en la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Todos los procesos tienen definidos sus indicadores de Gestión, teniendo una hoja de vida para cada indicador, actualmente están siendo revisados por la oficina de calidad con el fin de realizarles unos ajustes según lo requerido por la Súper Intendencia Financiera.

las Políticas de Operación, los Procedimientos y los indicadores de gestión, establecidos en la entidad se han actualizado acorde con los cambios del entorno y los requerimientos en materia de medición y marcos de acción para mejorar la Operación de la entidad.

Políticas de Operación

Las políticas de Operación son las guías de acción del instituto, son las que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de las funciones, planes, programas, proyectos y políticas de la administración del riesgo, estas políticas se han venido incorporando al Código del Buen Gobierno, también se han realizado socializaciones de talento humano, comunicaciones, gestión documental, entre otras.



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co

Proyectos

MICROCREDITOS LA BANCA NOS UNE: El IDESAN busca Apoyar la formalización y fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa, prestando recursos a las más bajas tasas de interés del mercado, combatiendo el fenómeno de los denominados prestamos "Gota a Gota", generando oportunidades de fortalecimiento para las Mipymes y generando empleo para los santandereanos. NUMERO DE MICROPYMES APOYADAS A DICIEMBRE DE 2.017: 886 Microempresarios por valor de \$ 4.947.433.806

CONVENIO LA TINDA NOS UNE: Convenio celebrado entre ASOTENDEROS, el Operador de Crédito CORFAS y el IDESAN para beneficiar a pequeños Tenderos que se encuentren debidamente legalizados y formalizados en el Área Metropolitana de Bucaramanga, y fortalecerlos mediante recursos de crédito para el desarrollo de sus unidades de Negocio, combatiendo el fenómeno de los denominados prestamos "Gota a Gota". Hemos apoyado 140 tenderos por un monto aprox de \$ 588.200.000 para el año 2017.

MICROCREDITO ESTUDIAR NOS UNE: El Banco de los Santandereanos apoya el ingreso y la permanencia de los jóvenes santandereanos a la formación profesional, postgrado, técnica y tecnológica, generando oportunidades de crecimiento profesional y mejoramiento de la calidad de vida de los futuros profesionales Santandereanos. A DICIEMBRE DE 2.017 Hemos apoyado a 1.275 Jóvenes por valor de \$2.456.846.534

CREDITOS DE FOMENTO: Financiamos programas y proyectos de inversión social y manejo de deuda, enmarcados dentro de los planes de desarrollo, a Entes Territoriales y sus descentralizados, con cómodos plazos de pago. Hemos desembolsado 15 créditos por valor total de \$ 13.520.732.106 Logrando el 287% de ejecución Girón, Oiba, Pinchote, Los Santos, Villanueva, Albania, Aguada, Bolívar, Ocamonte, Puente Nacional, Valle de San José, El Peñón, San José de Miranda, El Palmar, Curití.

Bienes Recibidos en el año 2017 por parte del Departamento de Santander:

La incorporación de los nuevos activos recibidos por la Gobernación de Santander, en el cual teniendo en cuenta la resolución No 5779 del 28 de abril de 2017 de la Gobernación de Santander, "por la cual se transfiere a título gratuito el derecho de propiedad de unos predios del Departamento de Santander al Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander "IDESAN" incluyendo sus anexidades y mejoras.

PARQUE NACIONAL DEL CHICAMOCHA

TELESFERICO (Incorporación NA 91 Jun30/17)		40.303.164.804.56
TERRENOS		945.429.129.00
MATRICULA 319-31861 (ARATOCA) Pte Incorporar	6.000.000	
MATRICULA 319-33200 (ARATOCA) Pte Incorporar	1.000.000	
MATRICULA 319-27498 (ARATOCA) Pte Incorporar	30.000.000	
MATRICULA 319-27588 (ARATOCA) Pte Incorporar	20.000.000	
MATRICULA 319-27591 (ARATOCA) Pte	5.000.000	

Incorporar		
MATRICULA 319-23821 (ARATOCA) Pte Incorporar	16.000.000	
MATRICULA 319.23824 (ARATOCA) Pte Incorporar	22.000.000	
MATRICULA 319-23822 (ARATOCA) Pte Incorporar	30.000.000	
MATRICULA 319-24031 (ARATOCA) Pte Incorporar	489.429.129	
MATRICULA 319-42037 (ARATOCA) Pte Incorporar	6.000.000	
MATRICULA 314-47673 (LOS SANTOS) (Incorporación NA 129 Ago 31/17)	320.000.000	
MONUMENTO A LA SANTANDEREANIDAD (Incorporación NA 91 Jun30/17)		24.191.578.722,36
TOTAL		65.440.172.655,92

ECOPARQUE CERRO EL SANTISIMO

ECOPORQUE CERRO EL SANTISIMO (Incorporación NA 91 Jun30/17)		33.941.570.856,19
MONUMENTO EL SANTISIMO (Incorporación NA 91 Jun30/17)		4.054.953.267,76
TELEFERICO ECOPARQUE CERRO EL SANTISIMO (Incorporación NA 91 Jun30/17)		26.713.705.988,71
TERRENOS		5.368.952.000,00
MATRICULA 300-93467 (FLORIDABLANCA) (Incorporación NA 104 Jul 21/17)	276.591.845,00	
MATRICULA 300-391161 (FLORIDABLANCA) (Incorporación NA 104 Jul 21/17)	3.346.411.000,00	
MATRICULA 300-166451 (FLORIDABLANCA) (Incorporación NA 104 Jul 21/17)	1.315.797.000,00	
MATRICULA 300-56829 (FLORIDABLANCA) (Incorporación NA 104 Jul 21/17)	430.152.155,00	
TOTAL		70.079.182.112,66

ACUAPARQUE PANACHI

ACUAPARQUE PARQUE NACIONAL DE CHICAMOCHA (Incorporación NA 91 Jun30/17)	9.436.968.598,67
TOTAL	9.436.968.598,67

SEDE SOCIAL CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

SEDE SOCIAL CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Matricula 300-118213 (Incorporación NA 104 Jul 21/17)	7.849.270.000,00
--	-------------------------

TOTAL	7.849.270.000,00
TERRENO LA VEGA PIEDECUESTA	

TERRENO LA VEGA PIEDECUESTA		1.500.000,00
TERRENO MATRICULA 314-5083 (PIEDRECUESTA) (Incorporación NA 129 Ago. 31/17)	1.500.000,00	
TOTAL		1.500.000,00

ECOPARQUE CERRO EL SANTISIMO

Actualmente se encuentran incorporados por IDESAN el Monumento el Santísimo, el Teleférico, la obra civil e interventoría del Eco parque Cerro el Santísimo y los terrenos.

Los terrenos se encuentran conformados por 4 predios, identificados con las matriculas 300-93467, 300-391161, 300-166451 y 300-56829 ubicados en el municipio de Floridablanca, los cuales ya fueron registrados en la oficina de Bucaramanga según consta en folio de formato de calificación y constancia de inscripción de fecha julio 12 de 2017.

ACUAPAQUE PANACHI

A la fecha se encuentran incorporados por IDESAN la obra civil e interventoría del Acuaparque Panachi.

SEDE SOCIAL CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

Esta sede se encuentra identificada con la matricula No. 300-118213 ubicada en el municipio de Bucaramanga, la cual ya fue registrado en la oficina de este municipio según consta en folio de formato de calificación y constancia de inscripción de fecha julio 12 de 2017, razón por la cual este bien ya se encuentra incorporado en los activos de IDESAN.

TERRENO LA VEGA PIEDECUESTA

Este inmueble se encuentra identificado con la matricula No. 314-5083 ubicado en el municipio de Piedecuesta, registrado en la oficina de este municipio según consta en folio de formato de calificación y constancia de inscripción de fecha agosto 18 de 2017 y actualmente ya se encuentra incorporado en los activos de IDESAN.

El Departamento de Santander a través de la Secretaria General hizo entrega a IDESAN mediante oficio del 27 de junio de 2017, de las carpetas correspondientes a los bienes muebles e inmuebles que fueron cedidos a título gratuito a través de la resolución No. 5779 del 28 de abril de 2017, información que fue recibida por la oficina de Inventarios del Instituto, y la cual se encuentra debidamente separada por cada uno de los bienes muebles e inmuebles anexidades y mejoras; y se solicitó a la Secretaria General del Departamento la entrega física de cada uno de los bienes.

Esta acción representa un fortalecimiento al patrimonio del Instituto, los beneficios, el uso y destino de los bienes que el Instituto IDESAN tendrá sobre los Activos recibidos se establecerán una vez se encuentren incorporados todos los activos; debido a que hay algunas matriculas en proceso de traslado; y se están adelantando todos los trámites necesarios para estas matrículas y así hacer la última incorporación de estos activos pendientes; y por ende hacer la reunión donde se establecerán estos casos por concluir.

CONVENIO 1113/2016 ADMINISTRACION DE PEAJES DE RIONEGRO Y LEBRIJA

Se realizarán los contratos de administración vial, mantenimiento rutinario, señalización, atención de obras de emergencias y a partir del mes de agosto el recaudo de los peajes de Lebrija y Rionegro se constituirá una empresa satélite del IDESAN para que administre, recaude, consigne y mantenga las casetas de peajes.

Se terminará los estudios y diseños a fase 3 del tramo CAI La Virgen – Intersección La Cemento. También se estructurará y contratará la rehabilitación de los sectores más críticos de los tramos: Intersección Palenque – Café Madrid, La Salle – Intersección El Bueno – Intersección Palenque, Intersección Palenque – T del Aeropuerto, T del Aeropuerto – Aeropuerto, incluida la inestabilidad del sector de Villas de San Ignacio y el fallo del puente de la quebrada Las Navas.

COMPONETE ADMINISTRACION DEL RIESGO

La administración de riesgos como parte esencial de la gestión estratégica del Idesan, es el proceso mediante el cual, se tratan los riesgos relacionados con los objetivos institucionales y sus procesos, con el fin de obtener un beneficio sostenido en cada uno de ellos y en su conjunto, de tal forma que se potencie la capacidad institucional para cumplirlos satisfactoriamente.

La Administración del Riesgo es responsabilidad del nivel directivo, el cual, a través de los diferentes comités o conformación de grupos internos identifica y valora los riesgos, conformados para definir las políticas y dar respuestas adecuadas para su manejo. Se convierte, por lo tanto, en un proceso permanente e inherente a todas las áreas organizacionales de la entidad, y en especial de la unidad o área encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno, en tanto ésta tiene la obligación de verificar los aspectos tanto internos como externos, identificados como debilidades y/o amenaza para el logro de los objetivos organizacionales, recomendando a la dirección los correctivos correspondientes.

Evolución de la Matriz de Riesgos Institucional, *antes llamada Mapa de Riesgos Institucional*

1. Hasta Mayo de 2017 se usó el MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL, el cual cuenta con registros de seguimiento SEMESTRAL desde el 2013.
2. A partir de mayo se inició un proceso de actualización al MAPA DE RIESGOS, donde: A través de mesas de trabajo con las diferentes áreas de gestión o procesos se actualizó el compendio de riesgos administrados por el IDESAN. Una vez actualizado el compendio de riesgos, se desarrolló la herramienta de trabajo en EXCEL, la cual atiende a las necesidades de IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN (RIESGO INHERENTE), CONTROL (RIESGO RESIDUAL) Y MONITORIO que el Instituto requiere. Después de diferentes pruebas a la nueva herramienta, se inició un proceso de llenado y valoración, el cual fue hecho en compañía de cada uno de los líderes de proceso.
3. La MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONALES DEL IDESAN finalizó su actualización sobre Septiembre de la vigencia 2017, y fue monitoreada por primera vez en noviembre.
4. Ahora bien, según lo indica el Manual de Riesgos Operacionales, el cual fue actualizado en el segundo semestre del 2017 y es quien da las directrices de administración, control y monitoreo de los riesgos operacionales, estipula que los riesgos que después de su tratamiento queden en nivel de exposición bajo o moderado son monitoreados de manera trimestral, en caso de

que el nivel de exposición cambie a alto o extremo, los monitoreos se deberán hacer de manera mensual, donde se presentan los planes de mitigación y tratamiento que ordena el Manual de Riesgos Operacionales.

Modulo Control Evaluación y Seguimiento

Dentro del proceso de mejoramiento continuo en la entidad, este módulo considera aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Institución.

Los instrumentos y herramientas de gestión y de control de la entidad requieren evaluación y seguimiento, es decir, un proceso que verifique el nivel de desarrollo del Sistema de Control Interno y de la gestión de la entidad. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

El módulo agrupa los parámetros que aseguran la evaluación de los resultados de la gestión de la entidad, así como la valoración de la efectividad de los controles establecidos para el buen uso de los recursos y de la información. Todo lo anterior, enfocado a establecer acciones de mejoramiento continuo en la empresa.

COMPONETE DE AUTO EVALUACION INSTITUCIONAL

Para el Idesan los procesos de autoevaluación encaminados a medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora continua son una parte integral de los procesos estratégicos y misionales, para el seguimiento a los procesos que se ejecutan por parte de las diferentes áreas de la entidad se realizó la evaluación de desempeño para los funcionarios el día 13 de febrero de 2017 con el fin de calificar el cumplimiento de las metas en cada área.

Se evaluaron los siguientes procesos:

- Proceso de Cartera
- Proceso de Crédito
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Captación y Colocación
- Proceso de Gestión de Contabilidad
- Proceso de Control Interno
- Proceso de Gerencia
- Proceso de Sistemas
- Proceso de Compras y manejo de Inventarios
- Proceso de Calidad
- Proceso de Convenios
- Proceso de Jurídica
- Proceso de Gestión Comercial y Mercadeo
- Proceso de Gestión de Archivo

La autoevaluación permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de la institución. Esto con el fin de establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento, del análisis de la evaluación que se realizó a cada proceso se puede concluir que las diferentes dependencias observaron un buen comportamiento durante la vigencia 2017 trabajando de manera eficiente cumpliendo con los indicadores de gestión, y con las recomendaciones hechas por los diferentes puntos de control.

El porcentaje de cumplimiento fue superior al 90%, La inversión o recursos financieros para los procesos se mantuvo. La calidad del servicio generado por las diferentes dependencias es considerado bueno, dado el cumplimiento de los indicadores, la cobertura fue alta, algunas de las recomendaciones formuladas van encaminadas a la distribuciones de cargas laborales, capacitación en el uso de software, Llevar registros detallados (evidencia detallada) del seguimiento de la cartera, revisar los parámetros de provisiones a nivel del software y de Contabilidad y según lineamientos de manual de riesgo y ajustar los mismos. Revisión de riesgos y controles de cada proceso, se deben mantener permanentemente actualizados los formatos.

COMPONETE DE AUDITORIA INTERNA

Dentro de la programación del ejercicio de auditoría interna, es importante partir del conocimiento de la entidad y su entorno, lo cual implica comprender las características de la operación que realiza para tener claridad sobre la formulación estratégica, las fuentes de ingresos y recursos, los riesgos que la afectan, los costos de sus actividades, los sistemas de información, entre otros aspectos. Igualmente, la auditoría por parte de las Oficinas de Control Interno, se encuentra acorde con la planeación estratégica de la entidad, estableciendo prioridades frente a la programación de auditorías, y su alcance, en consideración de los planes de acción de cada vigencia y la disponibilidad de recursos para el ejercicio auditor.

Durante la vigencia 2017 se llevó a cabo el programa anual de auditorías, el cual fue presentado y aprobado por la gerencia, durante el periodo evaluado se llevaron a cabo 28 auditorías a los diferentes procesos:

AUDITORIA	FECHA	ÁREA	PROCESO AUDITADO	AUDITADO	ASPECTOS DÉBILES	RECOMENDACIONES
001	2017/03/23	COMERCIAL	SOLICITUDES DE CREDITO APROBADAS, APLAZADAS, NEGADAS, DESISTIDAS	Dr. JAIRO A. DUARTE	De los 36 créditos de libranza solicitados de diciembre 2016 a marzo 2017 solo se aprobaron 19 es decir un promedio de 6 créditos por mes .De las 15 solicitudes de libranza pendientes, 9 son atribuibles al área jurídica, 2 son atribuibles al área financiera 4 pendientes de comité, fuera de tiempos de respuesta	Se recomienda, realizar un cronograma semanal para agendar los conceptos jurídicos pendientes y otorgarlos si hay lugar dentro de Se recomienda establecer un cronograma semanal para agendar los comités con el fin de agilizar las decisiones de crédito. Se recomienda dejar un soporte de las comunicaciones enviadas a los clientes que presentan pendientes o aplazamiento por causa atribuibles a ellos.
002	2017/03/26	JURIDICA	REVISION DE ACCIONES JURIDICAS REPORTES DE CARTERA	Dr. HERMES RICO	El informe de cartera se envía generalizado y no se remite de manera específica con los clientes a demandar.	Se recomienda, un mayor seguimiento a los reportes de cartera, para iniciar el cobro jurídico de manera oportuna.

003	2017/03/28	COMERCIAL	SOLICITUDES DE CREDITO DESEMBOLSADAS EL SEGUNDO SEMESTRE 2016	Dr.: JAIRO A. DUARTE	NO TIENE	Del crédito desembolsado al municipio de Bucaramanga, se encuentra ilegible la fotocopia de la cédula de Jackeline Martínez Rodríguez Tesorera general del Municipio. Se recomienda revisar las garantías y políticas para el otorgamiento de crédito a clientes diferentes a entidades territoriales.
004	2017/03/30	JURIDICA	MONITOREO DE GARANTIAS	Dr. HERMES RICO CHARRY.	Se recoge una muestra de 6 créditos por monto solicitado del listado de los créditos desembolsados en el primer trimestre del año (1 de Banca de Inversión, 4 de Libranza, 1 de fomento).	Se recomienda para el avalúo de las garantías hacerlo con los peritos avalados por el Idesan como prestadores de servicios con el fin de evitar que se pueda presentar una alteración en el valor comercial del bien. Se recomienda revisar las políticas en cuanto a garantías de bienes inmuebles pues el presentado en el crédito de banca de inversión de ips salud vital, por estar ubicado en el centro histórico de la ciudad de Bucaramanga, el POT vigente limita su uso.
005	2017/05/19	JURIDICA	REVISION DE ACCIONES JURIDICAS REPORTES DE CARTERA	Dr. HERMES RICO CHARRY.	El informe de cartera se envía generalizado y no se remite de manera específica con los clientes a demandar	Se recomienda un mayor seguimiento a los reportes de cartera, para iniciar el cobro jurídico de manera oportuna.
006	2017/05/24	TESORERIA	SEGUIMIENTO AL COMPORTAMIENTO O DE LAS CAPTACIONES	Dr. BENJAMIN HERRERA JAIMES	NO TIENE	NO TIENE
007	2017/05/31	RIESGOS	AUDITORIA SARLAFT, CONSULTA EN LISTA, OPERACIONES EN EFECTIVO Y PERFIL Y CLAVES DE USUARIO.	Dr. ANDRES ORDOÑEZ.	Suministro de la información por parte del área de tesorería y convenios	Se recomienda solicitar sarlaft para todos los créditos hay uno donde no se encontró
008	2017/06/08	COMERCIAL	NO TIENE	Dr. JAIRO A. DUARTE	NO TIENE	Se recomienda establecer parametros que permitan cuantificar, el costo beneficio en el otorgamiento de los incentivos. Se recomienda se analice la política de la persona a la cual se autoriza el cobro del incentivo.
009	2017/06/14	JURIDICA	REVISION ALEATORIA DE CONTRATOS PERIODO DE ENERO A MARZO DE 2017	Dr. HERMES RICO	NO TIENE	Se recomienda foliar con esfero no con lápiz como se observó. Se recomienda cambiar el gancho legajador de las carpetas pues por el volumen de documentos corren el riesgo de dañarse y así evitar que los documentos se deterioren o extravíen.

018	2017/08/14	JURIDICA	MONITOREO DE GARANTIA	Dr. HERMES RICO	Se recoge una muestra de 9 creditos por monto solicitado del listado de los creditos desembolsados en el segundo trimestre del año (1 corto plazo, 7 de libranza, 1 de fomento)	Se recomienda solicitar sarlaft para todos los créditos hay uno donde no se encontró.
019	2017/08/16	CONTABILIDAD	NO TIENE	Dr. ANDRES SOLANO	NO TIENE	Se recomienda continuar con los comités de sostenibilidad contable con el fin de continuar con la depuración de las cuentas.
020	2017/08/25	JURIDICA	REVISION DE ACCIONES JURIDICAS REPORTES DE CARTERA	Dr. HERMES RICO	El informe de cartera se envía generalizado y no se remite de manera específica con los clientes a demandar	Se recomienda un mayor seguimiento a los reportes de cartera, para iniciar el cobro jurídico de manera oportuna. Se sugiere bajar del sistema a ingasoil pues según informes ya cancelo la deuda. Se recomienda avanzar en los procesos de cobro de los clientes calificados en E cuya mora afecta el indicador de cartera del instituto.
021	2017/09/01	TESORERIA	SEGUIMIENTO AL COMPORTAMIENTO DE LAS CAPTACIONES	Dr. BENJAMIN E. HERRERA	NO TIENE	NO TIENE
022	2017/09/28	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE INFORME DE LA INCORPORACION DE LOS NUEVOS ACTIVOS RECIBIDOS POR LA GOBERNACION DE SANTANDER	DOCTOR ANDRES SOLANO	No se ha realizado la entrega física de los bienes.	Se recomienda iniciar el proceso de contratación de las pólizas que cubrirán cualquier siniestro que se pueda presentar en alguno de los bienes incorporados al idesan, lo anterior para evitar que el instituto tenga que responder solidariamente con su patrimonio, cualquier incidente que se presente en el funcionamiento de los bienes incorporados. Se recomienda que se trasmita a la mayor brevedad el recibo físico de los bienes entregados al idesan por parte del Departamento de Santander, con el fin de darles el destino y uso para cual fueron entregados. Se recomienda realizar el levantamiento topográfico de los bienes entregados por el departamento, con el fin de aclarar los linderos y evitar futuras reclamaciones.
023	2017/10/17	TESORERIA	SEGUIMIENTO AL COMPORTAMIENTO DE LAS CAPTACIONES	Dr. BENJAMIN E. HERRERA	NO TIENE	NO TIENE

025	2017/11/08	RIESGOS	AUDITORIA SARLAFT, CONSULTA EN LISTA	Dr. ANDRES ORDOÑEZ	NO TIENE	Se ha evidenciado en el informe hallazgos tales como: FABIAN ROLANDO MENDEZ, crédito sin resultados de consulta actualizado para el segundo desembolso por lo cual se solicitó al área encargada el resultado de la consulta para archivarla en la carpeta. Y es pertinente que la consulta se realice antes de cada desembolso pues esto aumenta el riesgo de deterioro de la imagen y legal del instituto en caso de que el titular del crédito estuviera en alguna lista. Así mismo el instituto podría incurrir en pérdidas en caso de alguna sanción. MUNICIPIO DE ALBANIA cuenta con el formato desactualizado, con espacios en blanco, sin fecha. La huella fue tomada con tinta de sello se recomienda que tal como se estipula para todos los formatos y garantías debe ser tomada con el hullero correcto. ELISA ISENIA SANTOS, la carpeta no cuenta con consulta sarlaft, por lo cual se desconoce si el cliente está o no reportado en alguna lista, se recomienda que todos los créditos tengan el soporte y resultado de la consulta sarlaft para no incurrir en riesgo de deterioro de imagen y legal. CODENCO: EL RESULTADO DE LA CONSULTA ES "No existe información del titular" por lo cual se debe realizar el procedimiento respectivo para conseguir el resultado de la consulta y evitar que idesan incurra en riesgo de imagen y legal.
026	2017/11/10	RIESGOS	EVALUACIONES, EFECTIVIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL SARO	Dr ANDRES ORDOÑEZ	NO TIENE	Con base en la revisión de los puntos anteriores se realizó actualización de la matriz de riesgo la cual se encuentra en revisión en el área de calidad para formalizar dicha actualización.
027	1900/11/22	COMERCIAL	NO TIENE	Dr. JAIRO DUARTE	NO TIENE	Recomendaciones: se recomienda establecer parametros que permitan cuantificar, el costo beneficio en el otorgamiento de los incentivos. Se recomienda se analice la política de la persona a la cual se autoriza el cobro del incentivo, ya que en el cuadro anexo aparece CORDESAN nuevamente autorizada para cobrar diez incentivos.

- Implementar el formato unificado de lista de chequeo y hallazgos de auditoria interna
- Incluir en las caracterizaciones y formatos al cuadro de control de cambios y historial de revisiones, dejando registro de la versión y fecha anterior y de la nueva versión y fecha a partir de la revisión documental.
- Diligenciar el formato de archivo de carpetas para el control de los documentos foliados.
- Verificar la base de datos de alcaldías conforme a los formatos de actualización de información de 2.017
- Realizar la revisión documental del S.G.C. para depuración de la información documental de los procesos en cuanto a actividades y formatos aplicados.
- Revisar los formatos de los créditos y verificar el diligenciamiento de los formatos conforme a los requerimientos solicitados.
- La entidad ya depuro en su totalidad los ingresos y gastos con respecto a la parte presupuestal, y sigue en continua depuración ya que la nueva información financiera requerida por las normas internacionales NIIF lo contempla y se deben llevar al día.

EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Las comunicaciones del Instituto tanto internas como externas, manejan una dinámica permanente, bajo el liderazgo del Área Comercial, a través del responsable de medios de comunicación, que mantiene informados y actualizados a todos los empleados de la ESANT, a sus grupos de interés, y a la ciudadanía en general.

El sistema de información del Idesan mantiene un carácter estratégico y está orientado al fortalecimiento de la comunicación pública, organizacional e informativa, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, facilitando así la construcción de identidad institucional y coherencia organizacional. Esto permite que se incremente la capacidad productiva de los servidores públicos, de acuerdo con los parámetros que establecen los procesos, el plan de comunicación y de medios.

La entidad dispone de mecanismos y tiene definido el procedimiento correspondiente, que le permite atender y dar respuesta de forma oportuna a los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, canalizando adecuadamente las inquietudes de los ciudadanos frente al Estado, contando con mecanismos efectivos de receptividad, información y respuesta institucional. El Idesan dispone de canales adecuados de atención a los ciudadanos, para entregarles la información que requieran de la Entidad.

Las políticas de comunicaciones del Instituto están descritas de manera general en el Manual de calidad en su capítulo: 60.027.05-013 CONTROL DE LA GESTION- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PROPUESTA. En las caracterizaciones de proceso también se identifica la información que entra y sale de manera particular en cada proceso individual, indicando la forma en la que interactúa con los demás procesos. La comunicación de la información del Sistema de Gestión de Calidad – S.G.C., Se identifica a través del Plan de Comunicaciones.

Internamente, todo lo relacionado con la gestión y asuntos de interés del Idesan, se difunden principalmente a través de la cartelera de Noticias, también se utiliza la página web www.idesan.gov.co para difundir la información y el Servicio de Noticias. Adicionalmente, se cuenta con otras formas de refuerzo, como los correos internos institucionales de la empresa y el grupo de whatsapp institucional.

De los medios externos, la Página Web Institucional, es el más importante, a través de la cual se entrega a la ciudadanía, toda la información de la gestión y de interés general. En ésta se publican diversidad de contenidos, entre ellos el calendario de eventos, notas de prensa, invitaciones públicas e informes de gestión de las diferentes áreas administrativas.

El departamento de comunicaciones es el encargado del posicionamiento de la imagen de la empresa en el departamento de Santander, a través de la web y las redes sociales se ha dado a conocer la empresa al público en general, las visitas a la página siguen aumentando.

Concedores de la importancia que en la actualidad tienen las redes sociales se ha venido haciendo seguimiento al posicionamiento de imagen de Idesan en medios digitales y página institucional.

Red social	Indicador	Vigencia 2017
Facebook	Seguidores	171
Twitter	Seguidores	2283
YouTube	Suscripción	166

Twitter: Idesan_infi, cuenta con 2.283 seguidores y 10.253 twets, en el último trimestre se registraron 38.500 impresiones, es decir más de 38.000 perfiles vieron las publicaciones del Idesan, en el último trimestre de 2017 se obtuvieron 150 seguidores reales nuevos y el anterior semestre se llegaron a tener más de 400 seguidores nuevos. La página oficial de Facebook tiene 171 seguidores reales, con más de 500 likes en el último trimestre, llegando a impactar a un total de personas alcanzadas de 22.345.

Es importante mencionar también que a través de los canales de comunicación se atienden las inquietudes de la comunidad en sus diferentes modalidades: quejas, peticiones, solicitudes, reclamos y derechos de petición.

Canales de Atención:

El Idesan pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención personal	Atención Personal	Calle 48 a N° 27 a - 48	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5pm
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea IDESAN	6430301/ 6473850	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5pm
Virtual	Formato página Web	www.idesan.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles
	Correo electrónico	idesan@idesan.gov.co	

Para la atención de quejas y reclamos el IDESAN, también implementó buzones de sugerencias en las zonas de afluencia de público buscando conocer el estado de satisfacción o las posibles falencias en la prestación del servicio que puedan afectar la imagen y las expectativas o necesidades de los clientes, de igual manera se tienen habilitados 2 canales más para la recepción de las mismas como

lo son el libro de PQRS y mediante la página web que son canales que permiten a nuestros clientes expresar sus inconformismos o sus gratificaciones por el servicio recibido, la oficina asesora comercial es la encargada de la revisión, evaluación, respuesta oportuna y solución de los casos manifestados por el cliente. Igualmente se tiene el registro en el S.G.C y se realiza seguimiento periódico de control de quejas como mecanismo de seguimiento para verificar el tratamiento a los casos que puedan presentarse.



PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina de Control Interno



NIT: 890.205.565 -1
PBX: (7) 643 0301 - Telefax (7) 647 3850
CALLE 48 No. 27A - 48 - C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER / COLOMBIA
www.idesan.gov.co