

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 1 de 1
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

Bucaramanga, mayo 27 de 2019

CI-016-2019

Doctor
GILBERTO MENDOZA ARDILA
Gerente
IDESAN

**REF: REMISIÓN INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 01
DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 (INFORME DE MIPG 2018)**

Reciba un cordial saludo, la presente es con el fin de darle a conocer el Informe Ejecutivo anual del Sistema de control Interno vigencia 2018, informe que se presenta bajo los parámetros del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG, utilizando el Marco General del Sistema de Gestión versión II del Departamento Administrativo de la Función Pública, Dando cumplimiento de esta manera al Decreto 1499 de 2017 *"por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015"*

Agradezco su amable atención

Cordialmente,


PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

20.031.01


27 MAY 2019

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª - 48 - C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	--	------------------	-----------------------

INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 (INFORME DE MIPG 2018)

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
IDESAN**

PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Bucaramanga, marzo de 2019

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, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 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.

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, análisis del estado de implementación de las 7 dimensiones del MIPG revisando el cumplimiento de las acciones para la actualización de la institucionalidad, tanto del sistema de Gestión como del sistema de control interno, vitales para iniciar el proceso de implementación del MIPG en la entidad durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

METODOLOGIA

Verificar la articulación del MIPG y MECI en el avance de la adopción del modelo por parte del IDESAN, basados en las fuentes de información, Verificar la información que se diligenció en el aplicativo FURAG II del Departamento Administrativo de la Función Pública vigencia 2018.

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG II), fueron diligencias por la Oficina Asesora de Control Interno y la Oficina de Planeación, quienes apoyados en el aplicativo dispuesto por el DAFP procedieron a tramitar las encuestas, esto con el fin de evaluar los avances en el desarrollo, mantenimiento y actualización de cada uno de las dimensiones del MIPG.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Programa Anual de Auditorias vigencia 2018
- Los informes de auditorías realizadas a los procesos. La oficina de Control Interno cuenta con un archivo del informe detallado de cada una de las auditorias e informes de ley que fueron previamente presentados a cada uno de los líderes de proceso auditados.
- Planes de mejoramiento formulados a cada una de las auditorias e informes de ley generados por la Oficina Asesora de Control Interno.
- Los resultados de la medición de los indicadores, en el seguimiento a la gestión de los diferentes procesos.
- Diligenciamiento de la encuesta en el aplicativo FURAG II, sobre el estado del MIPG en la entidad, realizada en el mes de octubre de 2017.
- Implementación del MIPG bajo las directrices del decreto 1499 de 2017 y el manual operativo de MIPG
- Documentación del sistema de Gestión que se encuentra en la página Institucional

1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

Dimensión que orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio del mérito en la previsión de los empleos públicos, el desarrollo de competencias, la prestación de servicios, la aplicación de estímulos y el desempeño individual. Los cuales se desarrollan a través de los siguientes lineamientos:

➤ Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

la Gestión Estratégica del Talento Humano tiene un gran impacto sobre el mejoramiento de las entidades, la satisfacción del servidor público, la productividad del sector público, el bienestar de los ciudadanos y el crecimiento del país. Las áreas de talento humano de las entidades tienen una responsabilidad importante en tanto son las encargadas de liderar los procesos que permitirán la creación de valor público a través de las acciones que produzcan el adecuado dimensionamiento y las mejoras en comportamiento de las personas.

Planeación de la Gestión del Talento Humano

Al recopilar la información sobre el recurso humano dentro de la entidad se evidencia que el responsable del Talento Humano conoce y considera toda la normatividad aplicable al proceso de talento humano, considera los lineamientos institucionales macro relacionados con la entidad, emitidos por la función pública, mantiene al día los actos administrativos de creación de la entidad y sus modificaciones y conoce los actos administrativos de creación o modificación de la planta de personal vigentes, Gestiona la información relacionada con el talento humano en el SIGEP, cuenta con la caracterización actualizada del personal de la entidad, así mismo cuenta con un mecanismo de información manual que lleva en un libro de Excel donde puede visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes articulado con la nómina, diferenciando así: la planta global, los tipos de vinculación, antigüedad en el estado, nivel académico, calificaciones de desempeño y la codificación, nivelación y grado de cada funcionario.

En el diseño de la planeación estratégica del talento humano contempla durante la vigencia 2018 contempló:

- Plan Institucional de Capacitaciones
- Bienestar e incentivos
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Monitoreo y seguimiento del SIGEP
- Evaluación de desempeño
- Actividades de Inducción y Reinducción
- Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional.

En cuanto a Bienestar Social se realizaron dos comités para la programación de las actividades de los funcionarios del Instituto de fechas: enero 22 de 2018 primera acta y la segunda acta el 7 de marzo de 2018. En cuanto a las capacitaciones de los funcionarios del IDESAN, cuyas necesidades fueron previamente identificadas por cada una de las áreas dentro del comité de bienestar social, capacitación e incentivos se han realizado en las diferentes fechas de las cuales adjunto el cuadro, ya que son diferentes fechas.

PLAN ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION A JUNIO 30 DE 2018			
LAS AREAS QUE RECIBIERON CAPACITACION	TEMAS DE CAPACITACION	FECHA	EMPRESA QUE CAPACITO
SISTEMAS	Roles y funciones que enfrenan las oficinas de planeación y control interno en la implementación del modelo MIPG	Del 21 al 24 de junio de 2.018	CENDAP
JURIDICA	Roles y funciones que enfrenan las oficinas de planeación y control interno en la implementación del modelo MIPG	Del 21 al 24 de junio de 2.018	CENDAP
PLANEACION E INVENTARIOS	En cumplimiento de comisión oficial relacionada con asistencia al seminario	Del 10 al 12 de mayo de 2.018	CENDAP
SECRETARIA	Herramientas prácticas en la supervisión, interventoría, liquidación e incumplimiento de contratos estatales	Del 26 al 29 de abril de 2018	CENDAP
COORDINADOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVA	Herramientas prácticas en la supervisión, interventoría, liquidación e incumplimiento de contratos estatales	Del 26 al 29 de abril de 2018	CENDAP
PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA DE CONVENIOS Y CARTERA	Herramientas prácticas en la supervisión, interventoría, liquidación e incumplimiento de contratos estatales	Del 26 al 29 de abril de 2018	CENDAP
TESORERO GENERAL	Nuevos retos y reformas para una gestión pública eficiente	Del 17 al 20 de mayo de 2.018	CENDAP
SECRETARIA EJECUTIVA	En cumplimiento de comisión oficial relacionada con asistencia al seminario	Del 17 al 20 de mayo de 2.018	CENDAP
CONTROL INTERNO	Roles y funciones que enfrenan las oficinas de planeación y control interno en la implementación del modelo MIPG	Del 21 al 24 de Junio de 2.018	CENDAP
ASESOR COMERCIAL	Actualización en administración pública del área de atención al ciudadano y control a la gestión pública	Del 17 al 20 de mayo de 2.018	CENDAP

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Actualización en administración pública	Del 16 al 19 de agosto de 2018	CENDAP
CONTROL INTERNO	RIESGOS EN LA FUNCION PUBLICA	Del 27 al 28 de septiembre de 2018	Fundación el Mejor día de tu vida
ASESOR COMERCIAL	RIESGOS EN LA FUNCION PUBLICA	Del 27 al 28 de septiembre de 2018	Fundación el Mejor día de tu vida

Del 01 enero a diciembre 31 de 2018 participaron del programa de capacitación los 12 funcionarios de acuerdo a la programación del plan anual de capacitaciones establecido para la vigencia 2018, esta información corresponde a la asistencia de las capacitaciones suministrada por el área administrativa del instituto.

En cuanto al rubro de Bienestar Social se programó realizar la actividad que contribuyó a la protección y servicios sociales de los funcionarios y su núcleo familiar, al mejoramiento de sus niveles de recreación y su núcleo familiar mediante un programa deportivo, creativo, cultural y vacacional, para lo cual se tuvo previsto contratar dicha actividad durante la vigencia 2018.

Conforme al acta de comité N° 2 de fecha marzo 07 de 2018, el comité de Bienestar Social, capacitación e incentivos del IDESAN, fueron aprobadas las siguientes actividades:

Realizar la actividad para 12 funcionarios y su grupo familiar por vinculo natural en desarrollo de un programa vacacional dentro de la vigencia 2018 y que fuera de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y necesidad del servicio fuera de las instalaciones del instituto y que incluyera gasto de transporte, pasajes, hotel y demás gastos conforme con el presupuesto asignado para esta actividad.

Para el desarrollo del programa de Bienestar Social los miembros del Comité y los demás participantes acordaron aprobar un presupuesto de \$ 53.300.000 para esta actividad, para el cual fue distribuido el valor total en los 12 funcionarios. Se tuvo en cuenta que si el grupo familiar por vinculo natural del funcionario que decidiera hacer parte de esta actividad sobrepasara el valor asignado por cada funcionario, asumiría por su cuenta la diferencia del valor, dicha actividad se realizó durante las temporadas bajas del año 2018 con el fin de cubrir el valor total del funcionario de planta del instituto y el sobrante para su grupo familiar por vínculo familiar.

Se conformaron tres grupos de funcionarios con el fin de que el instituto continuara prestando sus servicios normalmente, para poder llevar a cabo dicha actividad.

Así mismo se llevó a cabo una actividad de integración por parte de los 12 funcionarios y 29 acompañantes de su núcleo familiar que se compone de hijos, pareja o padres si son solteros, que permitió desarrollar actividades lúdicas, recreativas, de expresión corporal y sano esparcimiento e integración por medio del cual se permitió reforzar y generar lazos familiares y de amistad, contando con los elementos necesarios para su desarrollo, tales como sonido, decoración, alimentación, animación, creacionista, concursos, premios y sorpresas. Esta actividad se desarrolló el 06 de diciembre de 2018.

También se llevó a cabo una encuesta de satisfacción al 100% de los funcionarios que asistieron y participaron de cada una de las actividades. Así mismo se recogieron 12 encuestas de satisfacción de las 2 actividades proyectadas en el programa de Bienestar Social de 2018.

La encuesta buscaba indagar acerca del impacto de la actividad con relación al bienestar entregado a los funcionarios y la calidad en temas logísticos, dicha encuesta arroja como conclusión: los aspectos a tener en cuenta en temas de bienestar social, al analizar los resultados de las preguntas relacionadas con el impacto de la actividad entendido este como el aporte a la adecuado contexto organizacional y personal de los funcionarios y obtenemos una calificación positiva de los encuestados, lo cual nos muestra que las actividades desarrolladas durante el año 2018 fueron en su mayoría valoradas por parte de los funcionarios de manera positiva, se puede concluir que en general los funcionarios valoran y aprovechan los espacios de bienestar que el instituto realiza.

En cuanto a los incentivos de los funcionarios para la vigencia 2018:

Durante esta vigencia se generaron los incentivos pecuniarios a los grupos de trabajo de acuerdo a la resolución N° 0194 de septiembre 06 del 2006, dado que el trabajo desarrollado por estos grupos ha generado aportes significativos al servicio de la entidad. En desarrollo de este punto se recibieron los proyectos de los trabajos de los grupos conformados, el cual se realizó la premiación durante el mes de enero.

Los nombres de los proyectos conformados por los dos grupos son los siguientes:

Grupo 1: CODIGO DE INTEGRIDAD DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEE SANTANDER – IDESAN

Grupo 2: SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES "SUIT" DEL IDESAN

Por el cual el proyecto ganador se premió en el mes de enero por un valor de \$ 15 S.M.L.V. de acuerdo a los topes previstos en la resolución N.º 0194 de septiembre 06 de 2006, por el rubro presupuestal de incentivos de la vigencia 2019.

En cuanto al Programa de salud y Seguridad en el trabajo, estaba previsto dentro de la contratación, no obstante, no se pudo adelantar el programa de salud ocupacional para los 12 funcionarios de planta, debido a que se realizaron varias cotizaciones a diferentes instituciones que prestan este servicio y se recibió solo una cotización. Los requerimientos para este programa eran: valoración médica ocupacional, Valoración osteomuscular por fisioterapeuta, optometría, audiometría, perfil de lípidos y glicemia y entregar informe general de las condiciones de salud de cada funcionario y en forma detallada de acuerdo a la programación entre las partes contractuales.

Se tendrá en cuenta para esta vigencia 2019 incluir este valor dentro de las actividades de Bienestar en un solo contrato, para que se pueda dar cumplimiento a las 3 actividades programadas por el Comité.

Durante la vigencia 2018 los comités de Comisión de Personal, Convivencia Laboral y Copasst realizaron las siguientes reuniones:

COMISION DE PERSONAL

REUNIONES:

27 de julio 2018

27 de agosto 2018

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 8 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

28 de septiembre 2018
26 de octubre 2018

Temas tratados:

- Novedades o reclamaciones de los empleados
- Cumplimiento del Plan de Capacitaciones
- Evaluación de Desempeño Laboral (EDL)
- Resultados calificaciones de las evaluaciones de desempeño laboral
- Informes Trimestrales en el aplicativo de reporte de la CNSC
- Programas de diagnóstico y medición del clima organizacional
- Incidencias o vicios en los procesos de selección, evaluación de desempeño de los encargos y de estímulos.

CONVIVENCIA LABORAL

REUNIONES:

27 de Julio de 2018
26 de octubre de 2018

Temas tratados:

- Quejas por presunto acoso laboral
- Seguimiento a la queja No. 001 -2018
- Informe de seguimiento al Plan de mejora establecido a la queja radicada con numero de consecutivo 001-2018
- Informes trimestrales dando cumplimiento a la resolución 0652 de 2012
- Capacitación clima laboral

COPASST

REUNIONES:

27 de Julio 2018
27 de agosto 2018
28 de septiembre 2018
26 de octubre 2018

Temas tratados:

- Visitas ARL
- Actualización del SG-SST
- Inspecciones programadas
- Reporte de accidentes o incidentes
- Contratación personal competente para el cumplimiento de los estándares de la Resolución No. 1111 de 2017
- Simulacro Nacional

En Cuanto a la evaluación del Desempeño Laboral (EDL) es un proceso estratégico dentro de la gestión integral del talento humano, orientado al conocimiento objetivo de los logros, aportes,

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª - 48 - C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------

competencias, potencialidades, limitación y debilidades de los servidores públicos del IDESAN, con el objeto de realizar las acciones que fueren necesarias para favorecer la efectividad organizacional y el desarrollo personal y profesional del servidor de carrera y de libre nombramiento y remoción, así como para determinar el ingreso, la permanencia y el retiro del servidor de carrera administrativa.

Esta evaluación se lleva a cabo anualmente mediante diligenciamiento de formato de la Comisión Nacional del Servicio Civil a los 11 funcionarios de planta del instituto, como una herramienta de gestión objetiva encaminada a valorar las contribuciones individuales y el comportamiento del evaluado, midiendo el impacto positivo o negativo en el logro de las metas institucionales, esta evaluación de tipo individual permite así mismo medir el desempeño institucional.

En cuanto a la Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional, se contrato durante vigencia 2018 asistencia técnica con el objetivo general de presentar los resultados generales de la valoración de riesgo psicosocial donde se identificaron dominios y dimensiones con mayores oportunidades de mejoramiento. Para llevar a cabo este estudio se realizó una encuesta al 100% de los funcionarios de planta del instituto. Este estudio arrojó conclusiones direccionadas a evaluar e implementar medidas de prevención sobre la condición extra laboral: levantando el perfil socio demográfico del personal y este a su vez se convierte en un insumo para el plan de Bienestar y Capacitación en temas de formación personal generando inclusión del núcleo familiar en actividades específicas y brindar herramientas para desarrollar y favorecer el manejo de situaciones externas de impacto laboral.

La entidad cuenta con un Manual de Funciones debidamente documentado, cuya finalidad responde a la regulación y organización de la estructura interna del Instituto, en el mes de diciembre de 2017 la ESAP le entregó al instituto la actualización del manual de funciones, no obstante frente a la nueva normatividad proferida por el Departamento de la Función Pública a principios del año 2018 se tuvo que contratar el acompañamiento y asesoramiento de un profesional especializado, como consultor con el fin de adelantar la revisión, ajuste y actualización del Manual de Funciones y de Competencias Laborales, teniendo en cuenta las nuevas tendencias de la administración del talento humano por competencias laborales y aplicables en el reclutamiento selección, evaluación, desarrollo y crecimiento.

Igualmente la normatividad legal vigente establecida por el decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 y su modificatorio el decreto 815 del 08 de mayo de 2018, la resolución 667 del 03 de marzo de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto a la incorporación en los mismos de las competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas y la última guía metodológica para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales del departamento administrativo de la Función Pública versión 2 de abril de 2018 y la dimensión uno (1) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, política de Talento Humano y lo contemplado en los mismos documentos sobre el ciclo del servidor público.

➤ Política de Integralidad

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.

Así mismo mediante el programa de incentivos para los funcionarios vigencia 2018 se presentó el proyecto del Código de Integridad, el cual se constituye en el principal instrumento técnico de la **Política de Integridad** del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - **MIPG**, y este hace parte de la Dimensión de Talento Humano, esto como un avance hacia la política de integridad pues todavía falta su socialización y legalización al interior del instituto a través de acto administrativo.

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Esta dimensión permite a la entidad definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de los productos y servicios del IDESAN, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad. En esta dimensión se tienen en cuenta los insumos necesarios, las estrategias, actividades, responsables, plazos y puntos de control, los recursos que se requieren, independientemente de las fuentes de ingresos y los indicadores a través de los cuales llevará a cabo su seguimiento, control y evaluación.

➤ Política de Planeación Institucional

El instituto cuenta con una misión y objeto social que soporta el ejercicio de direccionamiento estratégico y planeación puesto que hay articulación y armonía entre la razón de ser de la entidad, el objeto para la cual fue creada, los derechos que garantiza y las necesidades sociales que el Idesan está llamado a resolver, esto último es el valor público que genera la entidad fomentando 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 diferentes niveles de la administración pública o privada.

La entidad Cuenta con un Plan Estratégico 2017 – 2019, formulado con base en los lineamientos del plan de desarrollo departamental Santander Nos Une 2016- 2019, aprobado mediante ordenanza 019 de 2016, Programa 16 *Fortalecimiento y Apoyo a IDESAN*. En el cual se enmarca las 9 líneas estratégicas del Instituto.

1. Contribuir al fomento y desarrollo de los clientes del instituto dotándolos de recursos financieros orientados al desarrollo de sus actividades.
2. Buscar el fortalecimiento patrimonial del Instituto
3. Crear nuevos productos en materia de créditos.
4. Mantener las certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad y MECI como herramienta para posicionarnos como la banca de los Santandereanos
5. Mejorar la calificación en grado de Riesgo Crediticio.
6. Buscar la mejora continua del Instituto minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución.
7. Incrementar los clientes del Instituto para desconcentrar la prestación de nuestros servicios.
8. Generar un plan de Capacitación para los funcionarios del departamento de Santander orientado a la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios.
9. Aumentar la cobertura de municipios atendidos en el departamento de Santander con los productos de créditos.

La entidad cuenta con un normograma ajustado a todos sus procesos y actualizado por última vez el 30 de junio de 2018. El Manual de Calidad del IDESAN fue actualizado a su versión 25 a través de resolución 076 de enero 18 de 2018 por medio de la cual se actualiza el Sistema de gestión de Calidad, con el fin de ajustarse a los requerimientos de la Norma NTC-ISO 9001:2015, herramienta exitosa para conocer el flujo de la información desde las actividades de mercadeo hasta la coordinación y comercialización de los servicios. 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 administración y la necesidad de proporcionar eficiencia y eficacia y efectividad en todos sus procesos.

El sistema de gestión de calidad se encuentra ajustado a las necesidades del instituto, para ello se realizó la actualización de los indicadores de gestión acorde a los nuevos objetivos de calidad, de igual manera las matrices de riesgo fueron implementadas por la oficina de riesgos y se realiza el seguimiento de los mismos para verificar la efectividad de los controles y se actualizaron los diferentes manuales de riesgo para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y de esta manera lograr su vigilancia, para lo cual el cronograma ha avanzado de acuerdo a lo planeado por la entidad, 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.

El S.G.C. es una herramienta que le sirve al Idesan para alcanzar el cumplimiento de los planes, metas y proyectos trazados para el cuatrienio, la conveniencia del sistema de gestión de calidad, su eficacia eficiencia y efectividad se ve reflejado en el impacto que ha tenido en la región a través del apoyo al desarrollo de los microempresarios, estudiantes, entidades territoriales apoyadas y demás beneficiarios de los servicios del instituto, alcanzando los resultados esperados, haciendo uso de la optimización de sus recursos y logrando el impacto en la región esperado, aportando al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander de acuerdo a su objeto social y el alcance del mismo.

Formular los Planes de acción anual

Para la vigencia 2018 la entidad formuló los planes de acción institucional de acuerdo a lo previsto en la ley 152 de 1994 y el artículo 74 de la ley 1474 de 2011, en el que se establece que se deben especificar en ellos los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.

El Idesan durante el 2018 ejecuto los siguientes planes:

- Plan Institucional de Archivos (PINAR)
- Plan Estratégico de Recursos Humanos
- Plan Institucional de Capacitaciones
- Plan de Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan de tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

➤ Política de Gestión presupuestal y eficiencia del Gasto Público

De acuerdo con lo programado en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, para una eficiente ejecución del gasto público la entidad ejerce un permanente y efectivo control administrativo, seguimiento y evaluación para soportar decisiones y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario. Para la vigencia 2018 se aprobó mediante decreto de diciembre de 2017 por medio del cual se liquida el presupuesto general de ingresos y gastos del Departamento de Santander para la vigencia fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, el total de presupuesto de gastos para el instituto financiero para el desarrollo de Santander fue \$ 32.667.500.000. La entidad durante la vigencia 2018 ejecuto el presupuesto a través del PAA, como herramienta estratégica de soporte de la ejecución acorde a lo programado garantizando así la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos públicos.

3. Dimensión: Gestión con Valores para el resultado

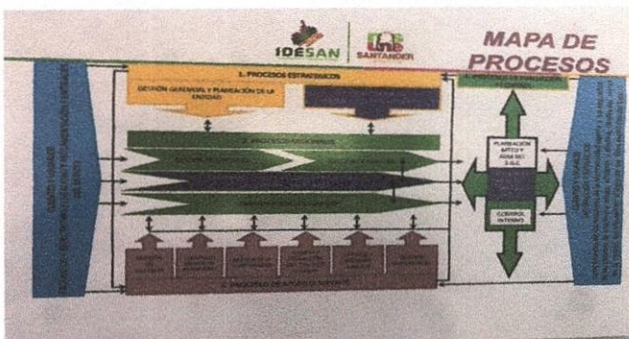
Esta dimensión tiene como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio al público.

Con el fin de concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional y teniendo en cuenta el talento humano del que se dispone, en esta dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender una entidad para cumplir con las acciones y competencias que le han sido asignadas.

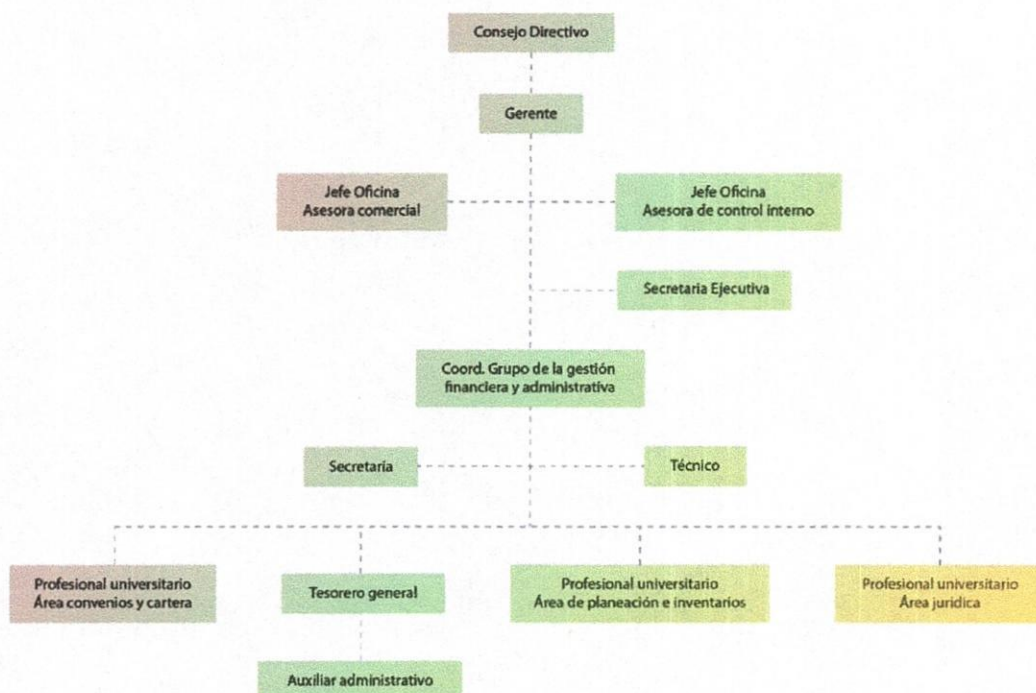
Con esta dimensión y las políticas que la integran, se logra cumplir los objetivos de MIPG: "Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de Bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos y facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos:

La entidad cuenta con un Modelo de Operación por Procesos : El mapa de procesos, la estructura organizacional, los indicadores de gestión y las políticas de operación fueron actualizadas, y a la fecha ya fueron liberadas y estandarizadas, prueba de ello reposa en el sistema compartir del Idesan donde fueron publicados con acceso a todos los funcionarios y contratistas los manuales y los diferentes procesos actualizados, de igual forma en el mes de agosto se llevó a cabo la auditoria por parte del ICONTEC para verificar precisamente que el instituto estuviera aplicando dichas actualizaciones, en cuanto al personal, se desarrolló la capacitación en Sistema de Gestión de Calidad y como responder auditoria de calidad, reunión que se desarrolló el 28 de agosto de 2.018 en el centro de Gestión municipal del instituto.



Así mismo el Instituto cuenta con una Estructura organizacional: esta se compone, por su planta de personal y por el manual específico de funciones y competencias laborales; se define a partir de los procesos y procedimientos que conforman el Modelo de Operación y que permiten cumplir los objetivos institucionales. La parte que la dinamiza es el recurso humano, por lo tanto, el diseño de los perfiles de los cargos o empleos se encuentra acorde con dicho Modelo.



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. 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.

La institución actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad robusto que propende por la mejora continua de sus procesos y procedimientos. Durante el mes de agosto de 2018 se llevó a cabo una auditoria de seguimiento a la **Actualización (9001:2015)** por parte del ICONTEC, los resultados de esta auditoria se describen a continuación:

Objetivos de la auditoria:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.

- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- El compromiso de las directivas de la organización, respecto a la continuidad del Sistema de Gestión implementado, y su reconocimiento como herramienta administrativa fundamental para la mejora de la satisfacción del cliente y el crecimiento de la organización, evidenciado por su participación activa durante el desarrollo de la auditoría.
- El Portafolio de servicios amplio, competitivo con catorce (14) actividades, el incentivo en cuanto apoyo a entes territoriales, capacitación a funcionarios de entes territoriales y descentralizados (5 capacitaciones a funcionarios públicos en general enmarcada en convenio con ESAP relacionado con contratación pública y finanzas), el trabajo en la Innovación del portafolio lo cual afianzara el posicionamiento de la entidad a través del compromiso y seriedad enfocada al saber hacer.
- El llegar a municipios lejanos a través del manejo comercial, la implementación de las NIFF al 100%, el nivel de participación del personal, la mejora en la hoja de vida del indicador: garantizando el conocimiento e interiorización del personal sobre las acciones a implementar, el empoderamiento dentro del sistema y valoración hacia la identificación de estrategias.
- La implementación del indicador Oportunidad en los desembolsos, lo cual facilitará el trabajo hacia las mejoras correspondientes, incrementando el nivel de satisfacción y compromiso hacia las falencias que pudieran presentarse.
- La plataforma tecnológica moderna, la cual brinda seguridad en el manejo de la información, minimiza riesgos, facilita el procesamiento online del tema documental.
- La actitud hacia la auditoría lo cual facilita el trabajo hacia las mejoras propias del proceso, la baja rotación del personal lo cual brinda estabilidad laboral y facilita el empoderamiento requerido hacia el logro deseado.
- Los manuales actualizados acorde a la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, el enfoque hacia los conocimientos de la organización, el convenio para botón de pagos lo cual brinda accesibilidad evitando inconvenientes en la movilización, el enfoque entre Objetivos de calidad, estrategias (contexto, partes interesadas), proceso, recursos, lo cual facilitó el planteamiento sobre la matriz de oportunidades y la de riesgos.

Cartera:

- La gestión en cuanto al: Seguimiento a través de la Identificación sobre el proceso en que se encuentra el cliente, la recuperación de cartera (IV trimestre del año 2017 arrojó un 66% para una meta del 50%; I trimestre año 2018 se llegó a un 95,60% y en el segundo trimestre del año 2018 se llegó a un 99,46%); la provisión de cartera (I trimestre del año

2018 un 41,97% para una meta del 50% ;37,12% al segundo trimestre del año 2018 para una meta del 100%); la relación entre indicadores: Recuperación cartera y el indicador Porcentaje capital cartera vencida, el cual facilita la coherencia sobre los resultados presentados; las evidencias sobre el manejo de recaudos, eventos del mes, conciliación del proceso, comunicaciones y trazabilidad del proceso. Lo cual evidencia el trabajo hacia el hacer y resultados que faciliten la sostenibilidad de la entidad.

Administración de convenios:

- Proyecto: Capacitando y promoviendo el desarrollo en nuestra región (el cual lleva 16 años en desarrollo) enfocado a brindar capacitación conjuntamente, conllevando a la participación y unión con otras entidades hacia un fin común, proyecto que ha favorecido la credibilidad de la entidad, reducción de gastos, coordinación interinstitucional para el desarrollo de proyectos específicos y mejoras en los diferentes organismos.

Proceso de gestión de compras y manejo de inventario:

- La comunicación sobre los procesos precontractuales lo cual facilita la planificación de los procesos sobre las necesidades, de tal forma que jurídica revise y apruebe estudios previos pudiendo definir pliegos y soportes requeridos para poder dar vía libre a la contratación, lo cual ha disminuido las modificaciones.
- El manejo del software Xeo, las auditorías al tema de inventarios (dos veces al año), el control de los activos y la responsabilidad asignada a cada tema, lo cual, la proactividad del personal sobre las responsabilidades en el manejo y control de inventario, evidenciado en los soportes presentados.

Talento humano:

- Las mejoras en formato inducción y reinducción en cuanto a la asignación particular del responsable de la capacitación por tema.

Gestión de Crédito:

- La parametrización del software XEO para establecer un módulo de seguimiento a la gestión de créditos, mejora la oportunidad en la respuesta al cliente.
- El establecimiento de una ficha de indicadores de gestión del sistema de gestión de calidad, como herramienta de control de resultados de los procesos.
- Los niveles de cartera baja que no superan el 1%, permiten liquidez de la organización por tener una cartera sana.
- El establecimiento de un tablero de controles, que permite eficacia en el seguimiento a la gestión de riesgos por parte del comité.

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 16 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Comercial y Mercadeo:

- Los controles establecidos en el proceso Comercial y Mercadeo, facilitan el seguimiento y trazabilidad de la gestión de créditos facilitando la toma de decisiones.
- El conocimiento de la gestión de cambios del equipo de comercial y mercadeo, como una herramienta para la mejora de los tiempos de respuesta.
- El análisis para la identificación causas en los excesivos tiempos de respuesta a clientes en el período inmediatamente anterior, permitió la generación de controles eficaces.
- Los planes de Proyección comercial mensual basados en análisis de tendencias y datos veraces, permiten mantener la oportunidad del servicio.
- Las medidas de control de riesgos en el proceso comercial y mercadeo, orientadas al cumplimiento de metas institucionales.
- Las estrategias comerciales como la expedición por zonas, garantizan la captación de clientes y otorga acceso a los servicios de la organización.
- La estructura del Informe para rendición de cuentas del proceso comercial y mercadeo, como elemento de entrada para la toma de decisiones estratégicas de la organización.

Captación, colocación y administración de recursos financieros:

- Los controles establecidos el proceso de captación, colocación y administración de recursos, que garantizan el cumplimiento del objetivo del mismo.
- La apropiación del líder de proceso y sus colaboradores del concepto de mejora continua, evidenciado en la dinámica de registro y tratamiento de salidas no conformes.

Gestión de la contabilidad:

- Los controles establecidos el proceso de gestión de la contabilidad, que garantizan el cumplimiento del objetivo del mismo.

En cuanto a las **oportunidades de mejora**, los funcionarios del ICONTEC, le recomendaron al Idesan documentar los riesgos y oportunidades en cuanto a la estrategia "Generar un plan de capacitación para los funcionarios del departamento de Santander orientado a la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio, de acuerdo al seguimiento realizado, mejorando la trazabilidad entre estrategias y matriz de oportunidades, para que les facilite la valoración conllevándolos a la interiorización y facilidad en la información a nivel de la entidad.

De igual manera enfatizaron en que el trabajo hacia la implementación de acciones, facilitará las mejoras deseadas en el proceso y el enfoque hacia lo esperado con la Superintendencia financiera de Colombia. El trabajo hacia la consolidación de la Ventanilla única, concretándolo a través del trabajo actual llevado en la entidad. En cuanto a la revisión gerencial, nos recomiendan

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª – 48 – C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------

fortalecer el manejo sobre las tendencias relativas a los elementos de entrada pudiendo evaluar el comportamiento presentado y las mejoras presentadas y en cuanto a partes interesadas fortalecer la percepción sobre los funcionarios, mejorando la documentación que facilite evidenciar la evaluación realizada.

Administración de convenios:

- El manejo y socialización sobre las salidas no conformes para que facilite el conocimiento sobre el tratamiento a realizar y facilite la participación del personal sobre las mejoras correspondientes de acuerdo lo planificado en cuanto al tratamiento.
- A partir del ejercicio realizado sobre la coherencia entre numerales y actividades, concretar desde la planificación 8.1. como la organización interioriza y se enfoca a fortalecer las mejoras que puedan derivarse hacia el logro de la estrategia o estrategias definidas en la entidad.
- Revisar el indicador participación de convenios y Rentabilidad de convenios (en prueba) en cuanto a los resultados presentados, mejorando desde Tesorería la transferencia de información, facilitando la veracidad de la información presentada con relación al desarrollo del proceso.

Proceso de gestión y asesoría jurídica:

- Garantizar la respuesta brindada a los derechos de petición de tal forma que se le brinde respuesta a las partes involucradas.
- Mejorar almacenamiento de la información, garantizando la disponibilidad oportuna a las respuestas brindadas en los derechos de petición, evitando de esta forma la dificultad en la consecución de los soportes correspondientes.
- La meta del 100% sobre el indicador respuesta oportuna a derechos de petición (meta actual del 80%), el enfoque del indicador Eficacia elaboración de contratos en cuanto al índice: (número de contratos solicitados / total contratos elaborados), para que les brinde la real situación de la organización con respecto a eficiencia y cumplimientos legales.

Proceso de gestión de compras y manejo de inventario:

- Entrelazar o mejorar la relación con los riesgos del proceso y el plan anticorrupción y atención al ciudadano, mejorando la interrelación entre las matrices manejadas, fortaleciendo la transparencia y el blindaje de la entidad a través de la oportunidad.
- Considerar en la comunicación a los proveedores la información sobre el promedio de los proveedores evaluados en el periodo, para que se brinde la oportunidad de mejorar hacia el beneficio de la entidad.

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 18 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Talento humano:

- El manejo de una plantilla consolidada sobre la información pertinente para la inducción y/o reintroducción de acuerdo a lo que aplique, la información sobre el cargo al cual se ingresa, fortaleciendo de esta forma el manejo documental sobre el sistema de gestión.
- La identificación del objetivo buscado a través de las capacitaciones para que facilite la planificación y sentido sobre los recursos asignados hacia la búsqueda de mejoras en el desempeño.
- La eficacia de las capacitaciones para que se mejore su planificación y facilite el logro de lo deseado en la estrategia corporativa de la entidad.
- La valoración sobre la meta anual de los comités en cuanto al indicador Eficacia cumplimiento de los comités, pudiendo evidenciarse el seguimiento realizado acorte al avance anual, sin que ello afecte el resultado al final del periodo. (meta 80% anual, se hace seguimiento trimestral).

Crédito:

- Actualizar riesgos relacionados a los cambios derivados de la nueva parametrización del software XEO, de forma que se establezcan los controles necesarios.

Captación, colocación y administración de recursos financieros

- Revisar y actualizar los criterios de evaluación establecidos en la ficha del indicador Rendimientos depósitos de cuentas TIPM, para que los resultados de su medición permitan la toma de decisiones del proceso.
- Reevaluar la meta para el indicador % de Costos en los rendimientos de colocación, de forma que su medición permita en análisis del comportamiento financiero y aporte a la evaluación del proceso.

Auditorías internas:

- Las auditorías internas de calidad deben Describir: los resultados, del objetivo de la auditoria, el nivel y la evaluación de los riesgos y oportunidades, así como la efectividad de los controles y el aporte de los procesos al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Mejorar la identificación en la documentación con relación a la norma GP 1000:2009, pudiendo evidenciar el trabajo realizado frente a las mejoras deseadas.

En general fue una auditoria muy importante ya que el ICONTEC evidenció que el Instituto está aplicando la normatividad actualizada en materia de calidad y se llevó a cabo un ejercicio de

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª - 48 - C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------

retroalimentación efectivo, en el que los líderes de proceso demostraron su compromiso con la mejora continua.

TICS: **Política de Gobierno Digital**
Política de Seguridad Digital

Portal Web

El instituto cuenta con una página web www.idesan.gov.co totalmente estructurada llevando a cabo el cumplimiento de la política digital, manejando una dinámica propia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Donde ocupa un proceso gradual, evolutivo, coordinado y colectivo asumido por todas las entidades de Administración Pública. Cuenta con una página web para los productos y servicios de la misma, la cual nos facilita:

- Canalizar mensajes de comunicación interna y externa hacia el usuario y los miembros de la empresa.
- Servir de vehículo para venta y difusión de las propuestas mediante el marketing de Internet.
- Permitir la renovación de contenidos de manera tal que reflejen la actividad de la institución.
- Actuar como enlace entre la empresa y los usuarios, sea como un canal de venta on-line, como herramienta de comunicación, marketing on-line o como publicidad electrónica, etc.

El contenido del Portal Web sobre Información en Línea es el siguiente:

CRITERIO	OBSERVACIONES
Nosotros	
Quiénes Somos	Información general del instituto financiero para el desarrollo de Santander - IDESAN
Dependencias	Se muestran todas las dependencias que contiene IDESAN.
S.G.C – Meci	Información referente al Sistema de Gestión de Calidad y al Modelo Estándar de Control Interno que maneja el instituto.
Idesan Para niños	Un mini Portal Web especial para los niños; se muestra la información de una manera didacta.
Informes	Actualiza al usuario de los diferentes procesos internos del Instituto.
Cientes	Muestra el portafolio de servicios al cual va dirigido el Instituto.
Presupuesto	Publicación de presupuesto aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicadas por el instituto.
Normatividad	
Nacionales	Publicación de toda la información referente a la normatividad que rige el Instituto. La información se encuentra actualizada, organizada por temática con el fin de que el usuario pueda descargar dicha información.
Departamentales	
En el Instituto	
Centro de Evacuación	
Código buen gobierno	
Estruc. Documentación	
Planes y proyectos	
Planes y programas	Se publica las políticas, planes, líneas estratégicas, proyectos y programas especiales, planes de acción y mejoramiento que se ejecutan en cada vigencia.
Proyectos especiales	
Planes de mejoramientos	
Plan de acción	
Servicios	

Captación	Se visualiza la sección de servicios del instituto, donde se proporciona un listado de cada servicio ofrecido para que la comunidad pueda hacer uso de él.
Líneas de Crédito	
Formatos de Crédito	
Tramites	
Otros Servicios	
Servicios de Información	
Noticias	Se informa a la comunidad de los hechos más importantes del instituto de una manera actualizada.
Trabaja con Nosotros	Publicación de empleo vigente, perfil requerido, periodo de la oferta y datos de contacto.
Galería	Se muestran imágenes actualizadas de eventos, reuniones o hechos importantes que destaquen el instituto.
Consulta en línea	Hay un chat de consulta en línea para resolver dudas e inquietudes sobre el Instituto.
Localización física	Se publica los datos de contacto para cuando el usuario necesite alguna información del Instituto.
Teléfonos	
Correo electrónico de contacto	
Horario de Atención	

Portal Web maneja los siguientes estándares de navegación:

CRITERIOS	OBSERVACIONES
Estándares de Presentación	
Identidad visual	Se muestra una identidad gráfica y visual con la nueva imagen institucional; para que sea un portal atractivo, útil y actual tanto para funcionarios como para la comunidad en general.
Enlace al Portal del Sistema Electrónico para la Contratación Pública	Al hacer clic en el enlace del portal de una vez los direcciona a la página web https://www.contratos.gov.co
Estándares de Funcionalidad	
Acceso a la página de Inicio	Se incluye el acceso directo a la página de Inicio para un fácil acceso a cualquier otra página del Portal Web
Mapa del Sitio	Contiene en la página de Inicio el acceso a Mapa del Sitio para acceder a todas las secciones del Portal Web.
Correo Institucional	Enlaza al funcionario directamente al correo de Gmail.
Cobertura Geográfica	Hace el enlace a la página web http://sigotn.igac.gov.co/sigotn/

Software Administración Documental – DOCUADMIN.

La entidad cuenta con un Sistema de Administración y Gestión de Documentos que ha sido creado por el equipo de Desarrollo de Software de la firma Numérica Ltda. Que organiza documentos digitales en una base de datos de una manera jerárquica y organizada, lo cual facilita la exploración y visualización de los mismos. Además, cuenta con un eficiente buscador que localiza cualquier documento solamente conociendo algún índice de los documentos de interés. Se realizó de acuerdo a las normas del Archivo General de la nación. No solo para gestionar información sino para servir de soporte al proceso administrativo de las organizaciones a través de un sofisticado sistema de alertas, control de vencimiento de documentos, de versiones y de flujos documentales.

La entidad también cuenta con un Software Web denominador SIIARE, este software es especializado en la administración de riesgos empresariales SARO, SARLAFT, SARM, SARL y

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª – 48 – C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------

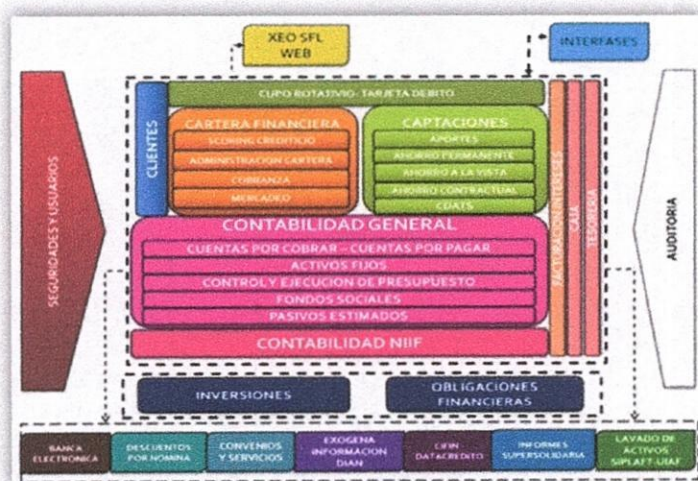
SARC con interfaz con el software XEO mediante Web/Api Rest según características del licenciamiento software SIIARE WEB.

La metodología de gestión de riesgos de SIIARE se fundamenta en los estándares australiano AS/NZS 4360 de 1999 y la norma técnica ISO 31000; herramienta 100% web responsive, que permite trabajar con un navegador web e internet desde cualquier dispositivo, PC de escritorio, Tablets y Smartphone.

Tipos de riesgos que se administran desde el aplicativo SIIARE:

- SARO: Riesgo operativo.
- SARL: Riesgo de liquidez.
- SARLAFT: Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- SARC: Riesgo de crédito.
- SARM: Riesgo de mercados.

La entidad cuenta con un sistema de información administrativo y financiero, para apoyar los procesos misionales de Entidades de Crédito y Financieras, Institutos Financieros Gubernamentales "INFIS". Actualmente, el Instituto es usuario del software financiero XEO y el titular de los derechos de autor son exclusivos de la Empresa TECNOINFORMATICA de Bucaramanga Ltda. que se cuenta con los módulos de Contabilidad- Activos Fijos, Presupuesto, Nomina, Cartera Financiera y Ahorros, Central de riesgos de Cartera – Cifin, Descuentos por Libranza, Convenios, Gerencial de Contabilidad y Control de cartera financiera de terceros, colocaciones especiales, el GAP de liquidez y el módulo de la DIAN, con esta empresa se adquirió la licencia de uso por tiempo ilimitado del software ya que son los únicos desarrolladores del Software Financiero XEO.



Durante la Vigencia 2018:

- Se contó con el mantenimiento al software financiero XEO.
- Se contó con la actualización del software antivirus.
- Se compró la Licencia para la renovación de software del Firewall.
- Se contó con el mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras del Instituto.
- Se contó con el contrato de mantenimiento DOCUADMIN. (Archivo)
- Se allegó a la oficina jurídica el proceso de ventanilla única.
- Se llevó a cabo el desarrollo de la nueva página web del Instituto bajo los parámetros de Gobierno en Línea, Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Se llevo a cabo el desarrollo de software de Riesgos del Instituto.

Se realizó la adquisición de:

- **Computadores PC (6):** Oficinas: Jurídica, Contador (Pedro), planeación (William), calidad (Laura), Cartera (Alejandro) y Control Interno.
- **Portátil (3):** Secretaria de Gerencia, Asistente de gerencia, Jurídica.
- **Impresoras a color (5):** Oficina de control interno, Planeación, Calidad, Apoyo Financiero y Financiero y Administrativo.
- **Licencia Office Home and Bussines 2016 32/64 (09):** Tesorería (Claudia Juliana), Jurídica, Contador (Pedro), planeación (William), calidad (Laura), Cartera (Alejandro) y Control Interno, Secretaria de Gerencia, Asistente de gerencia y Jurídica
- **UPS 650 VA (6):** Jurídica, Contador (Pedro), planeación (William), calidad (Laura), Cartera (Alejandro) y Control Interno.
- **UPS online de rack, para el servidor (1):** Sistemas
- **Impresora Matriz de Punto (1):** Sistemas

PLAN DE MEJORA DE LA VIGENCIA 2018:

1. Servicio PSE Plataforma de consulta y pagos.
2. Compra de un Storage (NAS) para el almacenamiento centralizado de la información.
3. Tener un soporte en la oficina de sistemas para diseñar e implementar las políticas para el custodio de la información y su tratamiento y establecer jerarquías, permisos y políticas para el acceso a la información.
4. Adquisición de licencias de Windows 10 para los equipos que lo requieren para remplazar los Windows anteriores.
5. Se debe llevar a cabo un nuevo proceso de contratación para la contingencia del negocio.
6. Comprar licencia del Firewall.
7. Comprar discos duros para el servidor.

Política de Defensa Jurídica

La entidad cuenta con una oficina jurídica quien es la encargada de llevar los procesos en contra de la entidad, sin embargo, el representante legal es quien direcciona y orienta dicha política, encaminada a velar y defender los intereses de la entidad, cuyo seguimiento se realiza mensualmente por parte de la oficina de Control Interno.

Política de Racionalización de tramites

Los tramites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, esta política esta orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.

AVANCES DEL SUIT

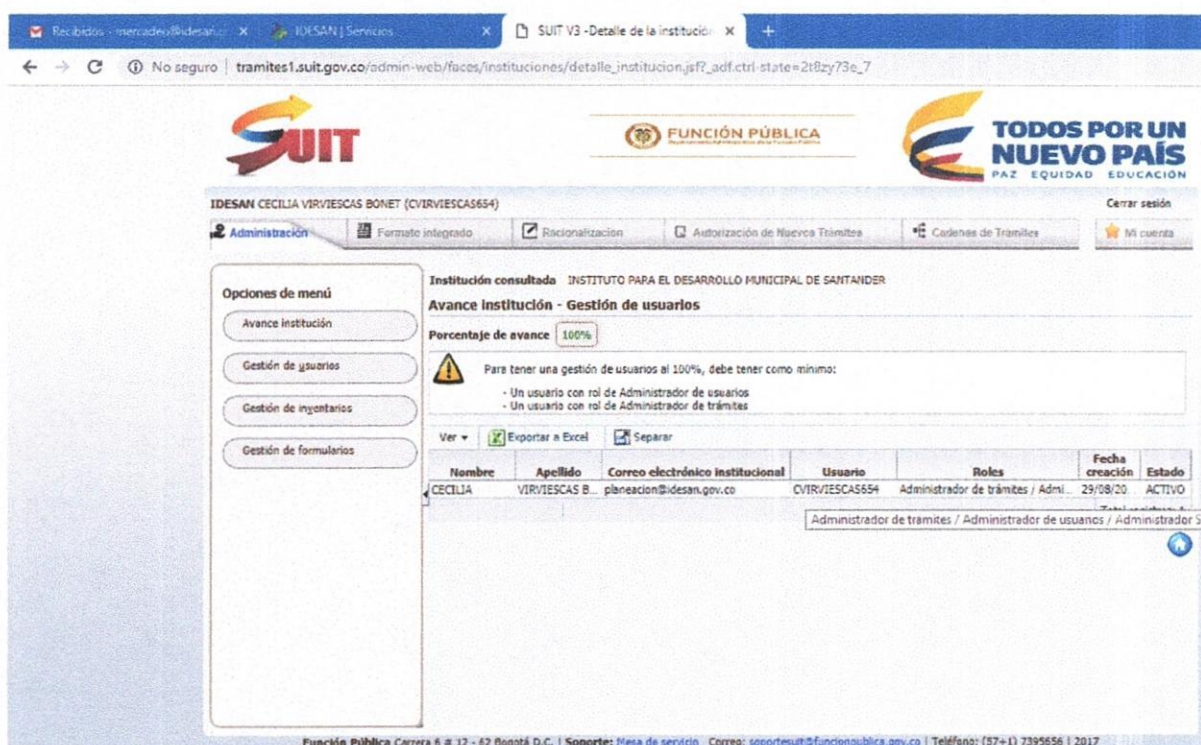
El Sistema Único de Información de Trámites – SUIT es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el DAFP en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Para que este sistema pueda operar en la Institución se hace necesario que la máxima autoridad como responsable de implementar la Política Antitrámites nombre:

- A un funcionario como Administrador de gestión del SUIT, quien ejercerá las siguientes funciones:
- Gestionar Usuarios
- Gestionar Formularios
- Gestionar Inventarios de Trámite y Otros procedimientos.

En el mes de agosto de 2018, los días 29 y 30, se dio asistencia a la capacitación plataforma Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, desarrollado en la Unidades Tecnológicas de Santander.

En la reunión se dieron a conocer las directrices de la plataforma y como realizar el cargue de datos y la respectiva información solicitada en el portal.



a) El primer paso era el registro en la plataforma que se realizó el día Agosto 28 del 2018, tal como se ve evidenciado en el pantallazo a continuación.

El responsable del proceso de cargue y actualización de información en la plataforma, queda asignado al Área de Planeación y proyectos en cabeza de la profesional CECILIA VIRVIESCAS BONNET.

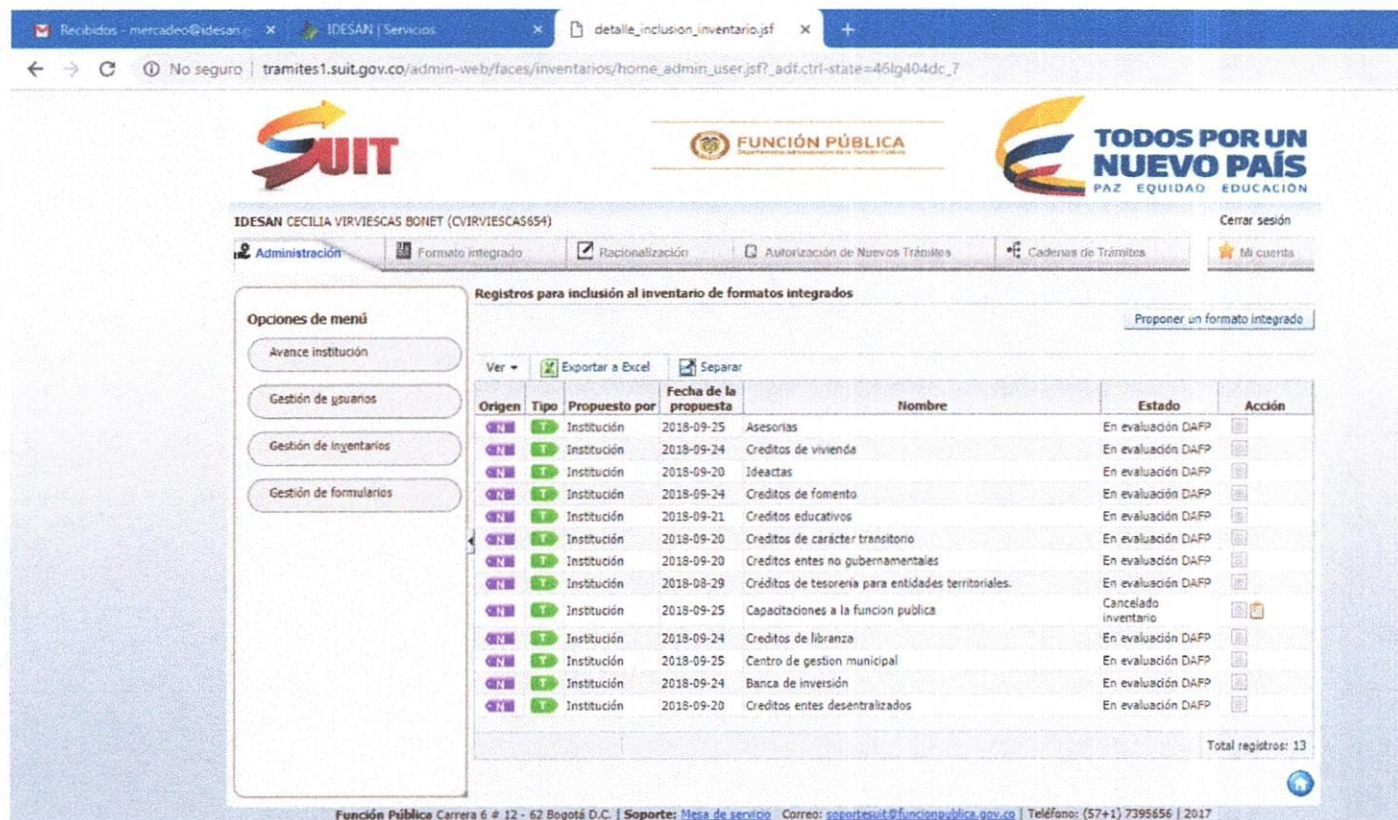
Los roles asignados para la responsable por parte del IDESAN, son:

- Administrador de trámites.
- Administrador de usuarios.
- Administrador del SUIT.
- Gestor de datos de operación.

El paso a seguir esta relacionado con el cargue de información relacionados con los servicios que IDESAN presta a su público objeto.

Entre el 29 de Agosto de 2018 y el 25 de Septiembre de 2018, realizo el cargue de servicios del IDESAN en la plataforma. Tal como se evidencia en el pantallazo, **se carga todo servicio o**

tramite que tenga contacto directo con el cliente final, en total fueron ingresados al modulo de GESTION DE INVENTARIOS, 13 servicios.



The screenshot shows the IDESAN web application interface. At the top, there are logos for SUIT, FUNCIÓN PÚBLICA, and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. Below the logos, the user is logged in as IDESAN CECILIA VIVIESCAS BONET (CV1RVIESCAS654). The main menu on the left includes options like 'Avance institución', 'Gestión de usuarios', 'Gestión de inventarios', and 'Gestión de formularios'. The main content area displays a table titled 'Registros para inclusión al inventario de formatos integrados'. The table has columns for 'Origen', 'Tipo', 'Propuesto por', 'Fecha de la propuesta', 'Nombre', 'Estado', and 'Acción'. There are 13 records listed, all with the status 'En evaluación DAFP'. At the bottom of the page, there is contact information for FUNCIÓN PÚBLICA.

Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de la propuesta	Nombre	Estado	Acción
IN	T	Institución	2018-09-25	Asesorías	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-24	Creditos de vivienda	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-20	Ideasctas	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-24	Creditos de fomento	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-21	Creditos educativos	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-20	Creditos de carácter transitorio	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-20	Creditos entes no gubernamentales	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-29	Creditos de tesoreria para entidades territoriales.	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-25	Capacitaciones a la funcion publica	Cancelado inventario	
IN	T	Institución	2018-09-24	Creditos de libranza	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-25	Centro de gestion municipal	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-24	Banca de inversion	En evaluación DAFP	
IN	T	Institución	2018-09-20	Creditos entes descentralizados	En evaluación DAFP	

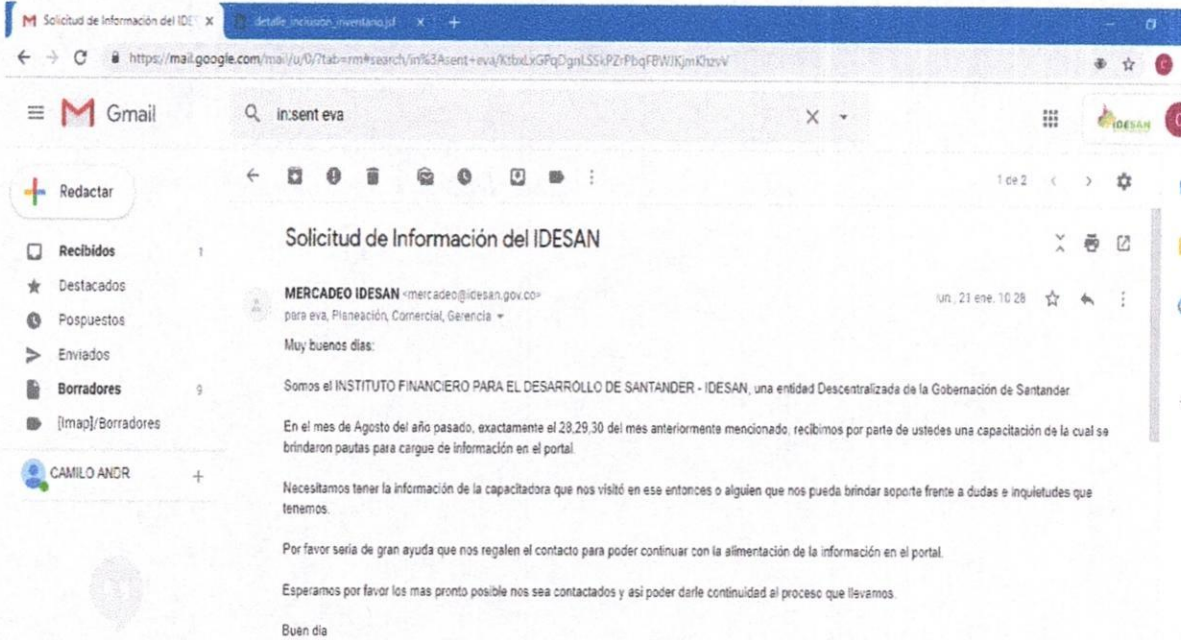
Total registros: 13

Del total de los servicios cargados, se rechaza por parte del DAFP, un servicio relacionado con **CAPACITACIONES A LA FUNCIÓN PÚBLICA**. Se realizará contacto con la funcionaria asignada para pedir aclaración del por que el rechazo y que nos oriente sobre que plazo hay que esperar para que definitivamente se de aceptación de los servicios ingresados, pues a la fecha tiene una anotación de EN EVALUACIÓN POR EL DAFP.

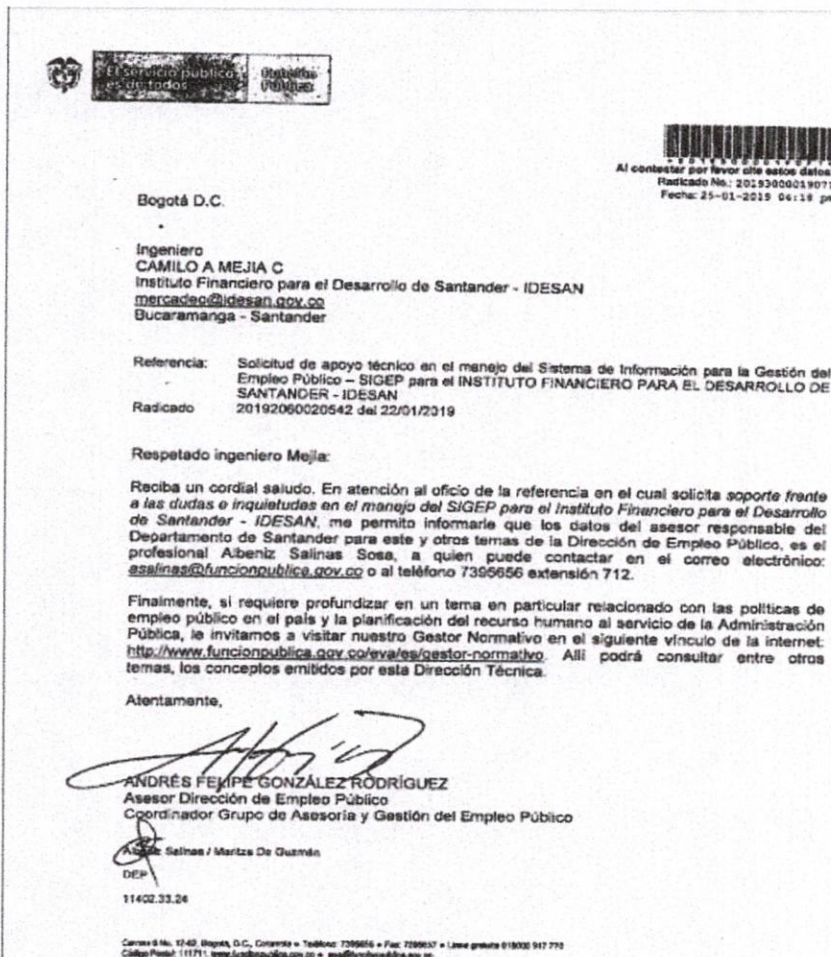
La clave y usuario para ingreso al portal se gestionó inicialmente con los datos del responsable del proceso, pero se pueden modificar si el instituto desea. Se envió a correo del responsable los respectivos datos de ingreso al portal para su conocimiento y utilización.

El día 21 de enero de 2019, (10:28 h), se envió un correo Dirigido FUNCIÓN PÚBLICA mediante su plataforma de comunicación EVA, en el cual se pide apoyo frente a dudas e inquietudes tal cual se evidencia en la imagen y de la cual se obtuvo la siguiente respuesta.

Se recibe por parte del portal la siguiente comunicación indicando que se encuentra en tramite la respuesta y se asigna un consecutivo para poder hacer seguimiento **(REQ 2019-002740)**:



Para el 22 de enero de 2019, llega una comunicación luego al correo electrónico (mercadero@idesan.gov.co), Un comunicado de parte de Función pública en la cual responde a la solicitud hecha anteriormente y brinda los datos del asesor responsable del Departamento Santander y del cual se recibirá orientación para continuar la alimentación de información del portal (ver evidencia



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 26 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

El día 11 de Febrero de 2019, por medio de correo electrónico se recibe comunicación por parte de SOPORTESUIT, en donde se expresa que no fue aprobado el formato integrado propuesto BANCA DE INVERSIÓN, y cuya justificación es que **Hace falta un soporte normativo nacional para que sea trámite.**

15/2/2019 Fwd: No se aprobó el formato integrado propuesto al inventario: Banca de inversión - mercadeo@idesan.gov.co - Correo electrónico de I...

Buscar en el correo electrónico

Redactar

Recibidos

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores

[imap]/Borradores

CAMELO ANDR

Dr Camilo me informa de los actuado , Gracias

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

De: info_suit@funcionpublica.gov.co

Fecha: 11 de febrero de 2019, 9:58:07 a. m. COT

Para: mercadeo@idesan.gov.co

Asunto: No se aprobó el formato integrado propuesto al inventario: Banca de inversión

Le informamos que este correo electrónico solo está habilitado para el envío de mensajes y no para recepción de correos, ni enviar o solicitar información a través de este medio. Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto con soporte al cliente: suporte@funcionpublica.gov.co

Señor(a) usuario:

No fue aceptada la aplicación del siguiente formato integrado que propuso el Departamento Administrativo de la Función Pública su inventario del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

- Nombre del formato integrado propuesto: Banca de inversión
- Propósito: Dotar de recursos financieros a entes territoriales y sus descentralizadas, entidades públicas o privadas, para la ejecución de programas y proyectos encaminados a propender por la promoción del desarrollo regional rural y urbano, mediante la financiación de la inversión.
- Nombre del resultado: Desembolso Banca de inversión

La justificación de la no aceptación del formato integrado propuesto la puede ver entrando a la Gestión de inventarios.

Cordialmente,

Mirando en la plataforma las razones por las cuales no se aprobó da a conocer esto, Hace falta un soporte normativo nacional para que sea trámite.

SCANNER SUIT - mercadeo@idesan.gov.co

suit127.pdf

detalle_inclusion_inventario.jsf

No seguro | tramites1.suit.gov.co/admin-web/faces/inventarios/home_admin_user.jspx?_afz=6f93089z_3

El servicio público es de todos

Función Pública

IDESAN CECILIA VIVIANESCA BONET (CIVIVIANESCA54)

Administración

SUIT V3 - Justificación de la cancelación del FI propuesto.

Justificación de cancelación del formato integrado propuesto

Fecha	Justificación	Soporte	Ingresado por	Nombre
11/02/2019	Hace falta un soporte normativo nacional para que sea trámite.	No existe	DAFP	COSSORIO

Cancelar

Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de la propuesta	Nombre	Estado	Acción
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-25	Asesorías	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-24	Creditos de vivienda	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-20	Isocedat	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-24	Creditos de fomento	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-21	Creditos educativos	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-20	Creditos de carácter tributario	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-20	Creditos entre los gubernamentales	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-29	Creditos de tesorería para entidades territoriales	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-24	Banca de inversión	Cancelado inventario	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-25	Comunicaciones a la función pública	Cancelado inventario	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-24	Creditos de liberanza	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-25	Centro de gestión municipal	En evaluación DAFP	
INSTITUCIÓN	6.2	Institución	2018-09-20	Creditos entre descentralizados	En evaluación DAFP	

Total registros: 13

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 27 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

Respecto a esta nueva comunicación se contactará con el asesor que fue designado para mirar la posibilidad que se puedan reintegrar los servicios que fueron cancelados y posteriormente lograr una orientación para continuar con el cargue de datos en la plataforma.

En total fueron subidos 13 servicios a la plataforma y han sido rechazados 2 servicios.

Política de Servicio al Ciudadano / Política de Participación Ciudadano en la Gestión Pública

Esta política tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad a través de los distintos canales, en este sentido la entidad cuenta con el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual orienta la política de servicio al ciudadano y planifica acciones anuales que permitan prestar un mejor servicio al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano fue actualizado en el año 2018 y presentado mediante acto administrativo 0098 de enero 30 de 2018 y colgado en las fechas correspondientes en la página institucional de la entidad, este plan fue integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. Dicho Plan integró las políticas públicas:

Gestión del Riesgo de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, esta política se plasmó en una matriz de riesgos con sus respectivos controles, monitoreado permanentemente por el profesional de riesgos de la entidad adscrito a la oficina de planeación, y con seguimientos semestrales por el área de Control Interno, de acuerdo a las mediciones se pudo establecer que durante la vigencia 2018 no se materializó ningún riesgo identificado al tema de corrupción.

La política pública de Racionalización de Trámites, se plasmó dentro del plan con la finalidad de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos. La entidad cuenta con un comité antitramites y de gobierno en línea creado bajo resolución No 191 de 2009 con el fin de materializar la estrategia antitramites, la meta para el año 2018 sobre esta política fue tener definidos al 100% los procesos conforme a la Norma NTC – ISO 9001:2015 y el avance hacia la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La meta en cuanto a los procesos se cumplió y se actualizaron los formatos de cara al cliente y todos a 31 de diciembre se encuentran en la página institucional para poder ser consultados y diligenciados directamente por el ciudadano. También se creó el botón de pagos en la página institucional cuyo uso se encuentra en periodo de prueba para su efectiva implementación.

En Cuanto a la Política Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se establecieron dentro del plan Anticorrupción del Idesan los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la entidad. Para esto se identificaron los diferentes canales de acceso del ciudadano a la entidad, principalmente a través de la página institucional www.idesan.gov.co donde esta toda la información pública para la consulta, a través del link de PQRS la ciudadanía interactúa con la entidad, así como los buzones de sugerencias ubicados en los pisos 2 y 3, también a través del correo electrónico idesan@idesan.gov.co, la atención personalizada se lleva a cabo en la calle 48 No 27ª - 48 Edificio IDESAN piso 3 y en la línea telefónica (097) 6430301 o el fax (097) 6473850.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27ª - 48 - C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	--	------------------	-----------------------

La política de Rendición de Cuentas se definió dentro del Plan como un componente que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control, la meta para este componente del Instituto fue hacer una rendición de cuentas pública cada año, para que la ciudadanía se informe con el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la planeación estratégica, de la forma como se esta ejecutando el presupuesto de la entidad y de los resultados de su gestión fiscalizadora.

El informe anual es presentado a la Asamblea Departamental de Santander, las publicaciones en el sitio Web del informe de Gestión, las audiencias, foros públicos y o consejos comunales en los cuales se rendirán los informes del ejercicio de control fiscal y todo medio de comunicación masiva a la cual se tenga acceso. El instituto a través de la pagina web institucional constantemente rinde cuentas a la ciudadanía con el cargue de los informes de las diferentes áreas de carácter mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anualmente, de igual manera en el tema de la contratación mensualmente se carga la información al SECOP y a la plataforma SIA OBSERVA y SIA CONTRALORIAS.

En cuanto a la estructura que define la función pública, dentro del plan faltó el quinto componente que hace referencia a los mecanismos que la entidad defina para la transparencia y el acceso a la información, este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores y ciudadanos.

A pesar de que en todo momento la entidad procura garantizar dicho derecho, divulgando proactivamente la información pública, responde de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, hace falta incluir este componente en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano del Instituto con el fin de que sean planificadas al inicio de cada vigencia las acciones a ejecutar dentro de este componente.

INFORME DE PQRS VIGENCIA 2018

Justificación: La atención a la ciudadanía se constituye en uno de los pilares sobre los cuales se estructura el plan estratégico del Instituto. Es uno de los propósitos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN, garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento los derechos y deberes de los ciudadanos. La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente documento contiene el informe del período comprendido entre el 1 de julio a 15 de diciembre de 2018.

Objetivo General Realizar seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias por inquietudes y/o presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el IDESAN con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Alcance: La Oficina de control interno presenta el informe cada seis (6) meses de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones quejas reclamos y

sugerencias, de conformidad con la información reportada por la oficina jurídica y el área comercial, áreas responsables del proceso. De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido del 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

Marco Normativo:

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Glosario: De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el IDESAN, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

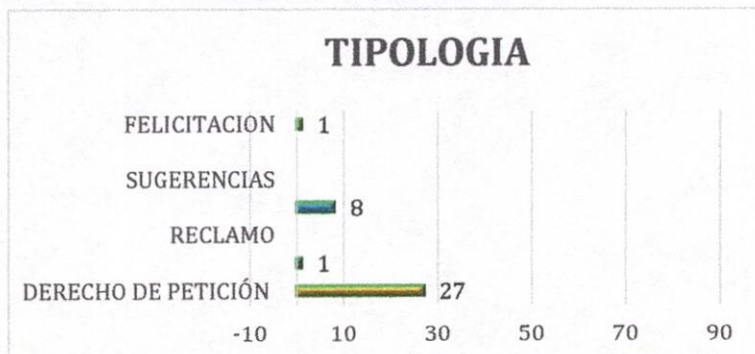
INFORME PRIMER SEMESTRE 2018

El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, Denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en el IDESAN. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información remitida de las PQRS recibidas directamente en el programa, de manera física y a través de correo electrónico.

Canales de Atención:

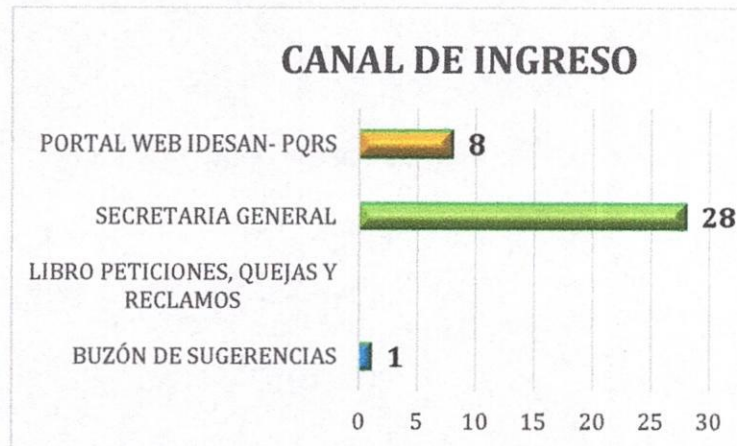
El IDESAN pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Con objetivo de aprovechar al máximo canales de comunicación con los clientes del instituto y para darle trámite a las peticiones, quejas y reclamos consignados en ellos, el área comercial se encargó de consolidar toda la información relacionada con el sistema PQR'S y hacer su respectivo análisis del cual surgieron los siguientes resultados:



Con un número de 37 tipos de radicaciones para lo corrido del Primer Semestre del año 2018, los **"Derechos de petición"**, con un porcentaje del 73% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN.

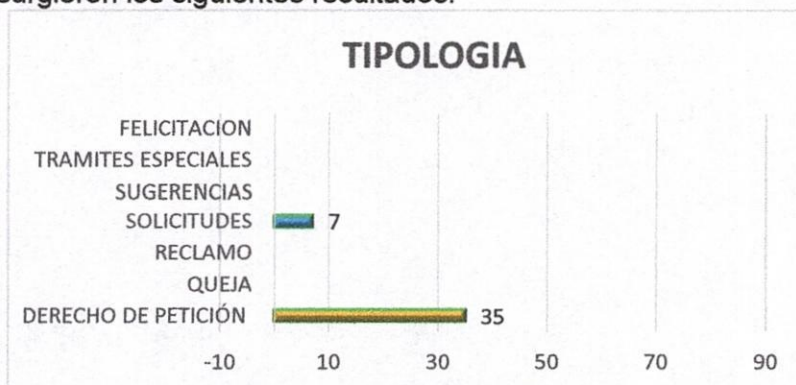
En segundo lugar, se encuentra las **"Solicitudes"**, que con 8 representan el 22% de la población total. Para las variables "Felicitación" y "Quejas", en cada una se presentó 1 usuario de este mecanismo, el cual representa el 3% del total de la población analizada.



La “**Secretaria General**” es el mecanismo más utilizado por los clientes en el IDESAN para radicar sus PQR’S (Derechos de petición) con 28 equivale a un porcentaje del 76% entre el total. La variable “PORTAL WEB IDESAN. PQRS”, se presentan 8 solicitudes, puntualmente con requerimientos de información relacionados con los servicios del instituto, información acerca del trámite de pasaportes (la cual de direcciono al área encargada) y consultas de créditos. Por medio del Buzón de sugerencias se canalizo 1 “Felicitación”, la cual el cliente manifiesta conformidad con el servicio recibido. Para el Segundo Trimestre del año 2018 se continuará haciendo seguimiento al proceso PQR’S y con el apoyo del área Jurídica del Instituto (Derechos de petición) y demás tipos de requerimientos que los clientes deseen formalizar ante la entidad.

INFORME PQRSD IDESAN SEGUNDO SEMESTRE 2018

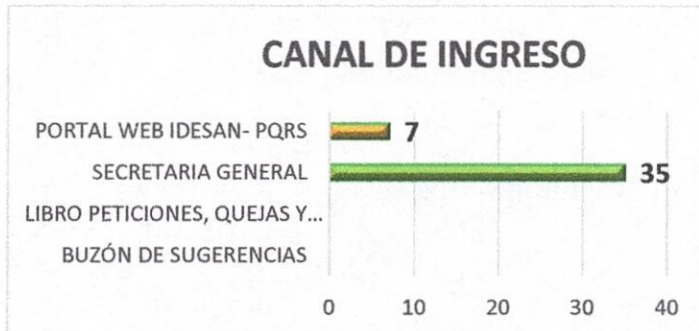
Con objetivo de aprovechar al máximo canales de comunicación con los clientes del instituto y para darle tramite a las peticiones, quejas y reclamos consignados en ellos, el área comercial se encargó de consolidar toda la información relacionada con el sistema PQRSD y hacer su respectivo análisis del cual surgieron los siguientes resultados:



Con un número de 42 tipos de radicaciones para lo corrido del Segundo Semestre del año 2018, los “**Derechos de petición**”, con un porcentaje del 83% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN. En segundo lugar, se encuentra las “**Solicitudes**”, que con 7 representan el 17% de la población total. Esta tipología está relacionada básicamente con información acerca de los servicios brindados por el IDESAN.

Respecto a la variable de mayor participación “**DERECHOS DE PETICIÓN**”, en lo corrido del año 2019, se presentaron en su totalidad **62 radicaciones** por dicha tipología. De los 62 derechos de

petición radicados, **39** están relacionados con el convenio 1113 de **PEAJES** y 23 son relacionados directamente con temas de manejo del IDESAN.



La “**Secretaria General**” es el mecanismo más utilizado por los clientes en el IDESAN para radicar sus PQR’S (Derechos de petición) con 35 equivale a un porcentaje del 83% entre el total. La variable “PORTAL WEB IDESAN. PQRS”, se presentan 7 solicitudes, puntualmente con requerimientos de información relacionados con los servicios del instituto, información acerca del trámite de pasaportes (la cual de direcciono al área encargada) y consultas de créditos Para conocer nuestro link del portal PQRS por favor ingresar: <http://idesan.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd>, este portal hace parte de nuestra nueva página web institucional.

4. Dimensión: Evaluación de Resultados

Esta dimensión tiene como propósito promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico. Tanto el seguimiento, como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de la entidad. Estos indicadores son diseñados por la oficina de planeación dada la importancia que tienen se encuentran enfocados en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de esta.

Seguimiento y evaluación de desempeño institucional

Los Indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes, programas, proyectos y de los procesos de la entidad.

A partir del Direccionamiento Estratégico y de los objetivos y resultados (productos/ servicios) de los procesos y con la ayuda de la caracterización de los mismos, se diseñan los Indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, en relación con los productos y servicios que éste genera para la ciudadanía o para las partes interesadas de la entidad.

Durante la vigencia 2.018, se puso en marcha la nueva herramienta de indicadores de calidad, la cual se realizó seguimiento y se desarrollaron modificaciones necesarias para su buen funcionamiento y acondicionamiento de acuerdo a los requerimientos realizados por cada funcionario, Esto ha tenido un impacto positivo en la institución, dado que la nueva herramienta es mucho más sencilla para su diligenciamiento y automatiza las calificaciones, ya que, como parte de la actualización, se realizó el cambio en los objetivos de calidad y sus indicadores.

Los Indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes, programas, proyectos y de los procesos de la entidad.

La Oficina de planeación realiza seguimientos periódicos a todos los planes que implementa la entidad.

5. Dimensión: Información y Comunicaciones

Esta Dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite el flujo de la operación interna de la entidad, así como la información externa, es decir aquella que le permite una interacción con los ciudadanos, para tales fines el instituto cuenta con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia de acceso a la información.

Gestión de la información y comunicaciones

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.

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.

Política de Gestión Documental

La entidad cuenta con el proceso que le permite mayor eficiencia administrativa en la política de la función archivística, gestión documental, la defensa de los derechos, la promoción de la transparencia y el acceso a la información con el fin de garantizar la entrega oportuna y confiable de la información desde y hacia el IDESAN, cuyo proceso se encuentra caracterizado bajo el código 60.038.01-013-18

Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

Como elemento primordial en pro de la transparencia, participación y servicio al ciudadano, el instituto cuenta con el sitio web www.idesan.com, donde se publican los siguientes documentos públicos, como son: informes financieros, informes de Gestión, informes de Control interno, Plan de acción, Plan estratégico, relacionando los contratos efectuados, acuerdos, resoluciones, notificaciones, programas, tramites y servicios, política de calidad de la entidad, Plan Anticorrupción 2018, link de PQRS y publicación de noticias.

De igual forma se le dio cumplimiento a la ley 1474 de 2011, una vez la entidad aprobó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del IDESAN vigencia 2018, se estableció mediante resolución 098 del 30 de enero de 2018 y se publicó en la página institucional.

La entidad rinde la información requerida en las plataformas Gubernamentales como lo son el SECOP, SIA Contralorías y SIA observa, a su vez esta en proceso de aprobación los tramites y procedimientos administrativos en la plataforma SUIT.

Así mismo se vincularon las hojas de vida de los servidores del instituto en la plataforma gubernamental SIGEP.

6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación

Esta dimensión dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas practicas de gestión.

Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación

La apuesta de la gestión del conocimiento y la innovación como dimensión del MIPG propicia el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los funcionarios de la entidad, con el objeto de garantizar su aprobación y aprovechamiento, así mismo promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento continuo.

En este sentido la entidad maneja espacios de capacitación y retroalimentación de los funcionarios en temas específicos como la socialización de las actualizaciones al sistema de Gestión de Calidad, las directrices y requerimientos del MIPG para su implementación, capacitación y socialización del mapa de riesgos de la entidad, etc. De igual forma a través del programa de capacitaciones los funcionarios están constantemente alimentando sus conocimientos sobre los temas relevantes a sus áreas, dichas capacitaciones son compartidas a través del sistema con todos los funcionarios de la entidad con el fin de que dicha información sea compartida y aprovechada por todos.

El programa anual de incentivos de la entidad también promueve la gestión del conocimiento a través del estudio y actualización que deben hacer los funcionarios para presentar los proyectos cada vigencia.

7. Dimensión: Control Interno

La séptima dimensión se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los sistemas de gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la ley 1753 de 2015. Esta actualización se adopta mediante el documento marco General de MIPG.

El desarrollo de esta dimensión impacta las demás dimensiones de MIPG y tiene en cuenta los lineamientos de la Política de Control Interno, con esta dimensión y la implementación de la política que la integra, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Desarrollar una Cultura Organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua".

El objetivo del MECI es proporcionar una estructura de Control de la Gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de parámetros necesarios (autogestión) para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituye en parte integral (autocontrol). Para ello, las entidades, en términos generales deberán diseñar y mantener la estructura del MECI a través de sus 5 componentes y asignar las responsabilidades en la materia, a cada uno de los servidores.

COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA MECI

1. Asegurar un ambiente de Control

Conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección de la entidad con el fin de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno. En términos generales un ambiente de control interno se garantiza cuando:

La entidad demuestra el compromiso con la integridad (Valores) y principios del servicio público, actualmente la entidad se encuentra en proceso de implementación del Código de integridad, el cual se presentó por parte de un grupo de funcionarios de la entidad dentro del programa de incentivos y hace parte de los insumos de la dimensión del talento humano que hoy en día cuanta 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.

La oficina de Control Interno ha establecido los mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno, actualmente la entidad se encuentra en proceso de aprobación por parte de la oficina jurídica de la actualización del Comité institucional de Control Interno de acuerdo en lo previsto en el artículo 2.2.21.1.6 del decreto 1083 de 2015, modificado por el decreto 648 de 2017, el cual define las funciones de forma clara.

Acorde a los niveles de autoridad y responsabilidad, esta dimensión monitorea las líneas de reporte en temas clave para la entidad como: Financiera, contable, Resultados de la Gestión, contratación, ejecución presupuestal, entre otros que faciliten la toma de decisiones. En el Idesan

COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 03	Fecha: 03/10/2018	Página 37 de 39
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

los líderes de procesos tienen definidos dichos reportes y su periodicidad de entrega a la alta dirección con copia a la oficina asesora de Control Interno.

Es necesario que la dimensión de control Interno articule esfuerzos con las otras dimensiones para garantizar el fortalecimiento del ambiente de control en la entidad.

2. Asegurar la gestión del riesgo en la entidad

Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad y permite identificar y evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos, como externos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Previo a la Gestión del Riesgos, la entidad establece sus objetivos alineados con la planeación estratégica, dirigidos al cumplimiento de la normatividad vigente, partiendo del análisis del contexto interno, externo de la entidad y del proceso, se identifican los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles y los analiza como base para determinar como deben gestionarse, para lo cual la entidad cuenta con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos, con el fin de establecer el nivel de riesgo inherente y residual.

La entidad cuenta con una oficina de riesgos, la cual se encarga de monitorear los diferentes riesgos que maneja la entidad y el cumplimiento de los manuales de riesgos que tiene el Idesan, Manual de Administración y Riesgo Crediticio (SARC), Manual Operativo de Riesgos (SARO), Manual de Riesgo de Liquidez (SARL), Manual de Riesgo de mercado (SARM) y Manual de Riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), así mismo se tienen plenamente identificados los riesgos de corrupción los cuales son monitoreados constantemente y la oficina de control interno cuatrimestralmente le hace seguimiento a los componentes del plan anticorrupción. La entidad a finales de 2018 diseñó un software llamado SIIARE con el fin de sistematizar los riesgos y poderlos monitorear de manera permanente y preventiva.

La política de Gestión del Riesgo se constituye en una política de operación para la entidad, actualmente el instituto tiene identificados los riesgos ya mencionados, no obstante falta trabajar más en la identificación de los riesgos de seguridad informática y el diseño de sus controles.

3. Actividades de Control: Diseñar y llevar a cabo actividades de Control del Riesgo en la entidad

El tercer componente hace referencia a la implementación de controles, es decir de los mecanismos que ha adoptado la entidad para el tratamiento de los riesgos:

El instituto ha venido definiendo y desarrollando actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso.

Actualmente el instituto está en proceso de creación e implementación de políticas de operación mediante procedimientos con el fin de aplicarlo en materia de control.

Durante la vigencia 2018 la oficina de Control Interno llevó a cabo dos seguimientos al mapa de riesgos de la entidad con el fin de evaluar la efectividad de los controles y priorizar dentro del programa de auditorías anual, temas previamente identificados por el área de riesgos y riesgos ya siniestrados, se trazó la línea para priorizar las auditorías según el mapa de riesgos institucional en la planeación del programa anual de auditorías para la vigencia 2019.

4. Efectuar el Control a la información y la comunicación organizacional

En este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, con el fin de procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

En este sentido el instituto procura generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno, también comunica la información relevante hacia el interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema, de igual manera se comunica a los grupos de valor previamente identificados por la entidad sobre los aspectos claves que afecten el funcionamiento del Sistema y proporciona información.

5. Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad

Este tipo de actividades se pueden dar en el día a día de la gestión institucional o a través de las evaluaciones periódicas (autoevaluación y auditorías) y su propósito es valorar: La efectividad del control interno en 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 entidad pública.

De esta forma, la evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del modelo, de tal manera que la autoevaluación y la evaluación independiente se conviertan en la base para emprender acciones para subsanar las deficiencias encontradas y encaminadas a la mejora continua, con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, la entidad a través de la oficina de Control Interno aplica evaluaciones continuas e independientes para determinar el avance en el logro de la meta estratégica los resultados y los objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del SCI.

Los informes de Auditoría se socializan de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

La mayoría de actividades de auditoría interna llevadas a cabo durante la vigencia 2018 sirvieron de retroalimentación a la entidad en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos promoviendo la mejora continua. La Auditoría Interna se ha constituido en una herramienta de realimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas en la entidad. Su objetivo ha sido generar recomendaciones imparciales a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes, los programas, proyectos y procesos, así como sobre irregularidades y errores presentados en la operación de la entidad, apoyando a la Dirección en la toma de decisiones necesarias para corregir las desviaciones, sugiriendo la realización de las acciones de mejoramiento correspondientes.

En Cuanto a las acciones de Control, la oficina de control Interno del instituto cuenta con los planes de mejoramiento formulados precisamente con el fin de poner controles o mejorar los que existen en los diferentes procesos, articulados con los entes de control cuando generan observaciones o hallazgos a la entidad.

El Plan de Mejoramiento, es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con el plan de acción institucional, mediante el proceso de evaluación. El objetivo primordial del Plan de Mejoramiento es promover

que los procesos internos de la entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

Para la vigencia 2019 la oficina de Control Interno elaborará su plan anual de auditorias basado en un enfoque de riesgos documentado, alineados con los objetivos y prioridades de la entidad y también desarrollará adecuados procedimientos para obtener suficiente evidencia para evaluar el diseño y la eficacia de los procesos de control.

Durante el mes de febrero de la presente vigencia se llevó a cabo el reporte anual del Informe de Control Interno Contable de la vigencia 2018 que rinde la Entidad a través del CHIP a la Contaduría General de la Nación, cuya evaluación fue excelente para la entidad.

Durante la vigencia 2018 la oficina de control interno cumplió al 100% las acciones propuestas en el programa anual de auditorias y priorizó las evaluaciones conforme a los seguimientos realizados al mapa de riesgos institucional y riesgos ya materializados.

PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Código Oficina. 039.comunicación (01Externa – 03 Interna) ejemplo: 60.039.01