



COMUNICACIONES

Código: 60.039.02-215

Versión: 05

Fecha: 16/01/2020

Página 1 de

CI- 0024- 2020

Bucaramanga, marzo 06 de 2020

Doctor
JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO
Gerente

**Referencia: Remisión Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno
(nov-dic-ene-feb)**

Cordial Saludo,

La presente es con el fin de remitirle el Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno, evaluando el periodo comprendido entre noviembre y diciembre de 2019, enero y febrero de 2020.

Cordialmente,


PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

20.039.01


06 MAR 2020
h: 2:04 PM

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 PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
IDESAN****A FEBRERO 28 DE 2020****(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)****Periodo Evaluado: de NOVIEMBRE de 2019
a FEBRERO de 2020****Fecha de Elaboración: MARZO 06 de 2020**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno del Instituto para el Desarrollo de Santander - IDESAN, teniendo como soportes los resultados de los diferentes seguimientos al Sistema de Gestión de Calidad y MECI, a los Procesos Institucionales, Mapas de Riesgos, Planes de Mejoramientos, Auditorías de Gestión y Calidad entre otros.

Este informe se presenta enfocado en la séptima dimensión de la Política de Control Interno establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en línea con las buenas prácticas que referencia el Modelo COSO, y actualizado en un esquema de cinco (5) componentes: 1) Ambiente de Control, 2) Evaluación del Riesgo, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación y 5) Actividades de Monitoreo, el cual se desarrolla en detalle en el Manual Operativo MIPG V2, en agosto de 2018, emitido por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional.

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".

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.

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.

El Idesan adopto el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través del acuerdo N° 008 del 04 de septiembre de 2019 por el cual se integra y se establece el reglamento para el funcionamiento del comité institucional de Gestión y Desempeño del Idesan.

El decreto 1499 de 2017 por el cual fue modificado el decreto 1083 de 2015 El Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en su artículo 2.2.22.3.1 estableció la actualización del modelo Integrado de Planeación y Gestión para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el sistema de Control Interno.

COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA MECI:

1. 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 cuenta con políticas, manuales, códigos y procesos que garanticen la actividad misional de apoyo, evaluación y control acorde a lineamientos previamente establecidos que permiten la medición oportuna y adecuada de la gestión.

El Idesan cuenta con 5 manuales orientados por la Superfinanciera cuyo fin es minimizar los riesgos durante la operación, estos están debidamente adoptados por el Consejo Directivo, estos son documentos que contienen el portafolio de productos y las políticas de crédito que rigen para el financiamiento y seguimiento de las diferentes líneas de crédito que posee el IDESAN como el **MANUAL DE RIESGO SARLAFT**, **MANUAL DE RIESGO DE MERCADO**, **(SARM)**, **MANUAL DE RIESGO LIQUIDEZ**, **(SARL)** **MANUAL DE RIESGO OPERATIVO**, **(SARO)** **MANUAL DE CREDITO Y RIESGO CREDITICIO**, **(SARC)**,

La Oficina de Riesgos desarrolló el diseño de la programación de un software con la metodología establecida para el análisis del riesgo Operativo teniendo como base El Manual SARO Cod 30.027.05-020-01 versión 1, y nace el software denominado SIIARE, totalmente parametrizado con los límites y políticas, con todas las seguridades, que nos permiten registrar los riesgos tanto inherentes como Residuales, su evaluación, impacto, seguimiento, control, y



en general el panorama de riesgos por procesos oficinas y entidad. Herramienta única dentro del monitoreo que hacen los demás INFIS.

Durante los meses de noviembre y diciembre se llevaron a cabo las reuniones de empalme donde se realizó un análisis de la implementación de estos manuales durante el cuatrienio 2016 – 2019 y el diagnóstico arrojó la necesidad de ajustar los manuales de la entidad, esto se comunicó al equipo de empalme para que se tuviera en cuenta como prioridad al inicio de la siguiente administración, con el fin de ajustar las políticas de Riesgo para evitar el riesgo de créditos mal otorgados que se materializó durante la vigencia 2019.

En el mes de febrero se llevó a cabo una reunión del Comité de Gerencia con el fin de socializar ajustes al Manual de Crédito y Riesgo Crediticio, con la colaboración de un consultor externo se presentó ante el comité una propuesta de ajustes con el fin de blindar las políticas de otorgamiento, desembolso, las garantías y los requisitos de cada una de las líneas de crédito que ofrece el Idesan, actualmente esta propuesta se encuentra en estudio para poder ser implementada dentro del Manual.

Actualmente 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.

Compromiso con la Integridad

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 de la vigencia 2018 y hace parte de los insumos de la dimensión del talento humano, durante el mes de noviembre de 2019 dentro del programa de incentivos a los funcionarios se presentó el proyecto de ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD EN EL IDESAN, con el fin de diseñar una estrategia para adoptar y socializar el código de integridad en la entidad, se proyecta que durante el primer trimestre del año 2020 se reúna el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para poder presentar estos proyectos con el fin de adoptarlos a través del Consejo Directivo.

La oficina de Control Interno ha establecido los mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno, 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 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, los cuales se pueden evidenciar en los siguientes enlaces:

<https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/>

<https://idesan.gov.co/plan-de-compras/>

<https://idesan.gov.co/plan-estrategico-idesan/>



<https://idesan.gov.co/planes-de-mejoramiento/>

<https://idesan.gov.co/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.

Asegurar una adecuada Gestión del Talento Humano

Bienestar Laboral

En cuanto al Programa de Bienestar Social durante la vigencia 2019 se elaboró para la prestación del servicio integral para el desarrollo de las actividades contenidas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios para la vigencia 2.019, incluida su organización y logística, como los servicios integrales para el desarrollo de un programa de bienestar social dirigido a las salud, recreación, educación, deporte de los funcionarios del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – Idesan.

Este programa se incumplió casi que en un 80%, aun cuando el comité de Bienestar presento la propuesta y fue aprobada según consta en las actas, y los funcionarios cumplieron con los requisitos y soportes del programa para acceder a los beneficios. Es importante tener en cuenta que los empleados son el activo más importante que posee una entidad, pero tal éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo de la política de talento humano, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes institucionales, además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional.

En cuanto a los Incentivos de los funcionarios para la vigencia 2.019 se seguirá con los incentivos pecuniarios de acuerdo a la Resolución No. 0194 de septiembre 6 de 2.006, en su artículo 44 Los planes de incentivos pecuniarios estarán constituidos por reconocimiento que se asignarán a los mejores equipos de trabajo del IDESAN. Dichos reconocimientos serán hasta de **quince (15) salarios mínimos mensuales legales vigentes**, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y se distribuirán entre los equipos seleccionados. De igual forma el comité acuerda que los diferentes proyectos deben generar un valor agregado a la entidad y debe tener aplicabilidad en la gestión pública e Incentivos y redundar en la mejora continua de nuestros clientes.

Sin embargo, al revisar la ejecución del Programa de Incentivos al término de la vigencia 2019, tampoco fue ejecutado, aun cuando los funcionarios presentaron sus proyectos de acuerdo a los requerimientos del programa.

En cuanto al Programa de Formación y Capacitaciones se llevó a cabo de acuerdo a las necesidades de capacitación esbozadas por los funcionarios según su competencia, este programa se cumplió en un 75% puesto que faltaron 3 funcionarios al final de la vigencia por participar del programa de capacitaciones.

El objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades. Es importante tener en cuenta que cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por las dependencias de la entidad y las solicitudes de capacitación para el fortalecimiento de las competencias laborales, reafirman a la vez conductas éticas que permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana a través del autoaprendizaje.



  ERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER "IDESAN"							
PLAN ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2019							
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	LAS AREAS QUE RECIBIERON CAPACITACION	TEMAS DE CAPACITACION	FECHA	EMPRESA QUE CAPACITO	TEMAS DE CAPACITACION	FECHA	EMPRESA QUE CAPACITO
HERMES F. RICO CHARRY	JURIDICA	SEMINARIO NOVEDADES EN LA GESTION DE PERSONAL EN EL MARCO DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA	17 AL 20 DE JULIO DE 2019	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA- ISLA DE SAN ANDRES			
ANA M. TRISTANCHO BALLESTEROS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Novedades en la gestión de Persona en bel marco de la ley 1960-2019 carrera administrativa	17 al 20 de octubre	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA- ISLA DE SAN ANDRES			
CLAUDIA L. RICO RANGEL	SECRETARIA	SEMINARIO NOVEDADES EN LA GESTION DE PERSONAL EN EL MARCO DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA	17 AL 20 DE JULIO DE 2019	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA- ISLA DE SAN ANDRES	SEMINARIO CIERRE EXITOSO DE GOBIERNOS TERRITORIALES	26 Y 27 DE SEPTIEMBRE 2019	EL MEJOR DIA DE TU VIDA en Bucaramanga- Santander
AZUCENA PABON ORDOÑEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA DE CONVENIOS Y CARTERA	COMUNICACIÓN PÚBLICA CON BASE EN LA QUINTA DIMENSION MIPG	DEL 22 AL 25 DE AGOSTO 2019	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA			
BENJAMIN E. HERRERA JAIMES	TESORERO GENERAL	SEMINARIO NACIONAL HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACION Y MEJORA DEL MIPG	DEL 20 AL 23 DE JUNIO DE 2019	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA			
HILDA BECERRA TORRES	SECRETARIA EJECUTIVA	COMUNICACIÓN PÚBLICA CON BASE EN LA QUINTA DIMENSION MIPG	DEL 22 AL 25 DE AGOSTO 2019	CENDAP CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA			
PAOLA A. RAMIREZ JIMENEZ	CONTROL INTERNO	CONGRESO NACIONAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION DE LA TEORIA A LA PRACTICA	21,22 y 23 de febrero 2019	FIVC CONSULTORES	SEMINARIO CIERRE EXITOSO DE GOBIERNOS TERRITORIALES	26 Y 27 DE SEPTIEMBRE 2019	EL MEJOR DIA DE TU VIDA en Bucaramanga- Santander
JAIRO A. DUARTE HERNANDEZ	ASESOR COMERCIAL	SEMINARIO ASPECTOS ESENCIALES EN LA ETAPA FINAL DE UN PERIODO CONSTITUCIONAL EN LA FUNCION PÚBLICA	14 Y 15 de Marzo 2019	EL MEJOR DIA DE TU VIDA en Bucaramanga- Santander			

Ejecución Presupuestal

La ejecución presupuestal de ingresos y gastos a 31 de diciembre de 2019 se encuentra publicada en la página web de Instituto Financiero de Desarrollo de Santander – IDESAN - en el siguiente enlace:



COMUNICACIONES

Código: 60.039.02-215

Versión: 05

Fecha: 16/01/2020

Página 6 de

<https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/PTO-GENERAL-dic-2019.pdf>

EJECUCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO TANTO DE INGRESOS COMO DE EGRESOS POR MESES 2019																
INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER - IDESAN																
PRESUPUESTOS DE INGRESOS REALES Y CAUSADOS	PTO APROBADO 2019	PAPRO MODIF TRANS 2019	PTO INGRESADO EN ENERO 2019	PTO INGRESADO EN FEBRERO 2019	PTO INGRESADO EN MARZO 2019	PTO INGRESADO EN ABRIL 2019	PTO INGRESADO EN MAYO 2019	PTO INGRESADO EN JUNIO 2019	PTO INGRESADO EN JULIO 2019	PTO INGRESADO EN AGOSTO 2019	PTO INGRESADO EN SEPTIEMBRE 2019	PTO INGRESADO EN OCTUBRE 2019	PTO INGRESADO EN NOVIEMBRE 2019	PTO INGRESADO EN DICIEMBRE 2019	PTO INGRESADO GRAN TOTAL	
SERVICIOS FINANCIEROS	7.300.000.000,00	7.300.000.000,00	426.430.571,93	810.571.483,21	860.070.844,93	413.028.786,31	543.040.077,83	348.220.209,41	512.785.932,30	890.864.603,90	269.411.988,15	933.156.262,00	480.823.630,91	20.140.281,74	5.331.925,52	11.111
OTROS INGRESOS	408.000.000,00	408.000.000,00	33.458.071,00	60.010.007,40	83.087.362,40	48.318.871,75	43.534.164,00	61.002.811,00	32.497.210,00	56.808.102,00	63.794.679,62	45.777.066,50	35.431.670,00	67.000.000,00	700.000,00	11.111
ADICIONALES EL RECURSO Y VENTA DE ACCIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS RECURSOS DE BALANCE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVENIO 1113 DE 2016	36.000.000.000,00	36.000.000.000,00	21.180.567.193,50	3.086.910.243,26	48.028.165.643,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	3.019.910.189,24	2.819.910.189,24	3.019.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24
TOTAL DE INGRESOS	33.708.000.000,00	33.708.000.000,00	181.086.417.188,59	1.300.571.813,81	1.391.264.693,57	944.157.768,31	1.030.584.331,07	913.223.020,65	1.055.283.131,54	1.508.672.815,14	339.206.667,77	1.392.142.511,74	546.075.431,15	86.971.963,74	8.151.925,52	11.111
PRESUPUESTO DE GASTOS	PTO APROBADO 2019	PAPRO MODIF TRANS 2019	PTO EJECUTADO EN ENERO 2019	PTO EJECUTADO EN FEBRERO 2019	PTO EJECUTADO EN MARZO 2019	PTO EJECUTADO EN ABRIL 2019	PTO EJECUTADO EN MAYO 2019	PTO EJECUTADO EN JUNIO 2019	PTO EJECUTADO EN JULIO 2019	PTO EJECUTADO EN AGOSTO 2019	PTO EJECUTADO EN SEPTIEMBRE 2019	PTO EJECUTADO EN OCTUBRE 2019	PTO EJECUTADO EN NOVIEMBRE 2019	PTO EJECUTADO EN DICIEMBRE 2019	PTO EJECUTADO GRAN TOTAL	
GASTOS DE PERSONAL Y CONTRIBUCIONES	3.515.000.000,00	3.515.000.000,00	185.420.616,05	167.122.872,00	232.733.304,67	330.815.584,11	121.241.241,39	290.329.049,00	222.484.822,00	226.054.178,00	303.101.302,00	254.570.488,00	227.907.148,00	363.112.000,00	2.865.100.112,41	11.111
INSTRUMENTOS A LA RENTIA	2.000.000.000,00	2.000.000.000,00	86.188.132,00	56.370.566,50	25.057.368,00	76.848.207,00	35.038.007,00	32.125.815,00	36.042.930,00	35.084.078,00	29.071.844,00	377.037.280,00	43.393.581,00	52.886.589,00	1.990.107.146,50	11.111
GASTOS GENERALES	300.000.000,00	300.000.000,00	250.000.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250.000.000,00	11.111
TRANSFERENCIAS CEE Y OTROS OTROS FUNCIONARIOS	1.000.000.000,00	1.000.000.000,00	186.500.742,00	130.260.338,40	147.406.082,00	476.983.262,00	141.086.578,40	136.715.180,33	128.613.376,33	149.704.047,00	161.392.085,17	149.832.112,00	126.651.564,00	121.038.283,28	1.461.061.773,39	11.111
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN	26.000.000.000,00	26.000.000.000,00	11.185.547.193,50	3.179.482,39	138.375.158,00	933.281.399,12	468.000.000,00	360.716.000,00	240.987.788,00	381.358.901,00	184.616.977,41	8.184.192.713,00	276.830.630,34	4.384.989.357,53	5.151.525.927,91	19.878.821.874,44
CONVENIO 1113 DE 2016	36.000.000.000,00	36.000.000.000,00	21.180.567.193,50	3.086.910.243,26	48.028.165.643,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	3.019.910.189,24	2.819.910.189,24	3.019.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24	2.819.910.189,24
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	33.708.000.000,00	33.708.000.000,00	181.086.417.188,59	1.300.571.813,81	1.391.264.693,57	944.157.768,31	1.030.584.331,07	913.223.020,65	1.055.283.131,54	1.508.672.815,14	339.206.667,77	1.392.142.511,74	546.075.431,15	86.971.963,74	8.151.925,52	11.111
SUPERAVIT PRESUPUESTAL BRUTO																
GASTOS COMPROMETIDOS																
CONTRATACIONES EN GASTOS																
SUPERAVIT PRESUPUESTAL NETO																

Direccionamiento Estratégico y Planeación

La entidad ejecutó su Plan Estratégico 2017 – 2019, con corte a 31 de diciembre de 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.

Al realizar la evaluación de las líneas estratégicas proyectadas para el cuatrienio del Instituto, a la fecha se observa un balance positivo:

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander "IDESAN", apoyó el desarrollo sostenible, económico, social y cultural de la región y la calidad de vida de sus habitantes a través de la prestación de Servicios Financieros, gestión integral de proyectos, asesoría y asistencia técnica.

Para el último año del cuatrienio (2019), en un esfuerzo con la demás área involucradas en el proceso de colocación y otorgamiento de las diferentes solicitudes radicadas, se ha colocado un monto de \$42.651.615.900; alcanzando un 230,4% de ejecución de la Meta de la vigencia.



META 2019	EJECUTADO 2019	% EJECUCIÓN
\$18.515.329.610.65	\$ 42.651.615.900.29	230,4%

A continuación, se brinda un panorama del comportamiento de la colocación línea por línea y su impacto social en el Departamento:

✓ **MICROCREDITOS LA BANCA NOS UNE**

Se ha apoyado la formalización y fortalecimiento de **2,763 MIPYME's**, generando empleos y eliminando los Créditos "Gota a Gota" por un valor de **\$ 15.646.396.739**, alcanzando un **197,5%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se han apoyado 305 MIPYME's por un valor de \$ 1.748.635.626 alcanzando un 69,9% de ejecución de la Meta de la vigencia.

✓ **CRÉDITOS EDUCATIVOS ESTUDIAR NOS UNE.**

Se ha apoyado el ingreso y la permanencia de **4.925 jóvenes** santandereanos a la formación profesional, postgrado, técnica y tecnológica por un monto de **\$ 10.922.838.541**, alcanzando un **134,6%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 987 jóvenes, por un monto de \$ 2.792.700.025, alcanzando un 186,2% de ejecución de la Meta de la vigencia.

✓ **CONVENIO LA TIENDA NOS UNE**

Se ha apoyado la formalización y fortalecimiento de **377 Tenderos**, generando empleos y eliminando los Créditos "Gota a Gota" por un valor de **\$ 1.613.612.401,00**, alcanzando un **179,2%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 29 Tenderos por un valor de \$109.540.000,00alcanzando un 109,5% de ejecución de la vigencia.

✓ **CREDITOS DE FOMENTO**

Se financiaron programas y proyectos de inversión social y manejo de deuda en los Municipios, enmarcados dentro de los planes de desarrollo, generando progreso y desarrollo en la región. Hemos desembolsado **39 créditos** por valor total de **\$ 44.312.884.155**, alcanzando el **117,6%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 6 Municipios, por valor total de \$4.812.038.163 logrando el 90,5 % de ejecución de la meta de la vigencia.

✓ **CREDITOS DE TESORERIA**

El banco de los Santandereanos ofrece esta línea de crédito para atender insuficiencias de caja temporal para entidades Territoriales. Hemos desembolsado 6 créditos por valor total de **\$ 27.258.800.000**, alcanzando el **3494,2,6%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 4 créditos por valor total de \$ 27.038.800.000, alcanzando el 2703,8% de ejecución de la Meta de la vigencia.



✓ ENTES DESCENTRALIZADOS

El banco de los Santandereanos ofrece esta línea de crédito para atender insuficiencias de caja temporal para entes descentralizados. Hemos desembolsado **22 créditos** por valor total de \$ **30.990.000.000**, alcanzando el **219,9%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 2 Entidades, por valor total de \$ 2.100.000.000 Logrando el 70% de ejecución de la Meta en vigencia.

✓ CREDITOS ENTES NO GUBERNAMENTALES:

El banco de los Santandereanos ofrece esta línea de crédito para atender insuficiencias de caja temporal para entes No Gubernamentales. Hemos desembolsado **3 créditos** por valor total de \$ **3.885.000.000**, alcanzando el **111 %** de ejecución de la Meta del Cuatrienio.

✓ CREDITOS DE LIBRANZA:

Línea de crédito para libre inversión destinado a funcionarios públicos, fomentando el progreso, desarrollo y mejoramiento la calidad de vida de los mismos. Se han desembolsado **435 créditos** por valor total de \$ **14.556.174.258**, alcanzando el **155,2%** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyaron 34 funcionarios por valor total de \$ 1.268.975.406, Logrando el 42,3% de ejecución de la Meta de la vigencia.

✓ IDEACTAS:

El banco de los Santandereanos ofrece esta línea de crédito para atender insuficiencias de caja temporal para Contratistas de las entidades Públicas que presten servicios públicos de interés general o beneficio social mediante el endoso de actas de obra ejecutada o facturas de ventas de bienes o servicios recibidos. Se desembolsaron **3 créditos** por valor total de \$ **2.957.750.000**, alcanzando el **36,9 %** de ejecución de la Meta del Cuatrienio.

✓ BANCA DE INVERSIÓN:

El Banco de los Santandereanos fomenta la inversión y financiación a entidades públicas y privadas para el desarrollo de programas y proyectos de desarrollo regional. Hemos desembolsado **7 créditos** por valor total de \$ **11.200.000.000**, alcanzando el **160 %** de ejecución de la Meta del Cuatrienio, de los cuales en el 2019 se apoyó una Entidad, por valor total de \$2.700.000.000, logrando el 270 % de ejecución de la Meta de la vigencia.

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS PÚBLICOS:

El Banco de los Santandereanos ha capacitado en Administración Pública, Finanzas y Contratación estatal a **1.670** funcionarios públicos, alcanzando el **89,7 %** de ejecución de la Meta del Cuatrienio.

MEJORA DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Durante este cuatrienio el IDESAN ha mejorado en 2 oportunidades la calificación de Riesgo Crediticio otorgado por la Calificadora Value And Risk, al pasar de Calificación BBB a BBB(+) y posteriormente a Calificación A y VR2, con perspectiva estable a la deuda de largo y corto plazo; lo que significa un importante avance a nivel de Administración de Riesgo crediticio de la entidad.



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 05	Fecha: 16/01/2020	Página 9 de
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	-------------

MANTENER LAS CERTIFICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI COMO HERRAMIENTA PARA POSICIONARNOS COMO LA BANCA DE LOS SANTANDEREANOS

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.

Actualmente con el cambio de Gobierno y de Administración el Idean está terminando de elaborar su Plan Estratégico para el cuatrienio de a mano con la elaboración del Plan de Desarrollo Departamental **SIEMPRE SANTANDER** y así poder empezar la ejecución del plan de acción de la vigencia 2020.

2.GESTION DEL RIESGO

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, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos, como externos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

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, así mismo se tienen plenamente identificaos 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.

Según el último informe de la Oficina de Riesgos con corte a 09 de diciembre de 2019 La entidad cuenta con 96 riesgos operativos de los cuales 71 riesgos son BAJOS y 17 son MODERADOS, estos 89 riesgos esta contralados por cada una de sus áreas, pero existen 8

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
--------------------	--	--	-------------------	------------------	--------------------------



riesgos calificados en ALTOS que no están siendo controlados, estos riesgos serán detallados más adelante, La oficina de Control Interno lleva a cabo monitoreos permanentes al mapa de riesgos de la entidad.

En el siguiente cuadro se muestra el Mapa de calor de la entidad con la ubicación de cada uno de sus riesgos.

	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	
	1 Insignificante	2 Menor	3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico
5.1 Casi seguro		R012-07	R013-06		
4.1 Probable			R014-02, R005-08		R014-06
3.1 Posible		R007-03, R013-02, R009-04	R001-04, R006-01, R012-02, R002-08, R008-07, R013-07		R012-06
2.1 Improbable	R010-03, R004-02, R010-01, R005-07	R002-07, R010-04, R005-01	RRE, R004-03, R007-02, R011-02, R007-06	R014-03, R004-01	
1.1 Raro	R001-03, R012-03, R001-06	R002-03, R005-03, R008-05, R001-05, R009-02, R002-04, R007-04, R011-08, R005-05, R013-05, R014-01, R004-04, R011-05, R009-06, R002-06, R003-02, R003-03, R001-01, R012-05, R007-05, R013-04, R005-06, R014-04, R011-07, R005-04, R011-01, R004-05, R009-07, R002-02, R010-05, R011-10	R001-02, R003-04, R009-05, R003-01, R008-01, R008-02, R008-03, R008-04, R014-05, R012-04, R013-03, R004-06, R011-09, R011-03, R011-04, R002-05, R010-02, R003-05, R001-07, R009-01, R009-03, R011-06, R005-02, R007-01, R006-02, R012-01, R008-06, R010-06	R013-01, R002-01	
	1 Insignificante	2 Menor	3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico

Los riesgos que se calificaron en ALTOS serán detallados a continuación por áreas.

- GERENCIA.

El área de créditos tiene un riesgo calificado en ALTO, “R001-09 – Resoluciones emitidas por la gerencia que no son socializadas internamente”, esto se evidenció ya que los funcionarios del instituto no tienen conocimiento de las resoluciones que la gerencia realiza en el día a día. Este Riesgo ya cuenta con una propuesta de plan de tratamiento con fecha de 30 de octubre de 2019.

En el plan se estableció como acción de mejora realizar las respectivas capacitaciones a las personas encargadas de publicar estas resoluciones.

De igual forma la gerencia cuanta con otro riesgo calificado en ALTO, R001-08 – La entidad pierda credibilidad financiera por información externa. Esto se evidencio ya que se realizaron una serie de publicaciones en redes sociales y medios en donde dejaba en duda el manejo de los créditos de la institución. Este riesgo ya cuenta con una propuesta de plan de tratamiento con fecha de 30 de octubre de 2019.

En el plan se estableció como acción de mejora realizar publicaciones a través de las diferentes redes sociales de la entidad, demostrando el buen manejo que se le dan al crédito de la institución.



- CREDITO

El área de créditos tiene un riesgo calificado en ALTO, "*R004-01 créditos mal otorgados*" esto debido a que se evidenció que el Indicador de Mora de la entidad aumento significativamente en donde paso de 0.51% a un 12.58% durante el primer semestre de la vigencia 2019, por créditos que fueron mal otorgados por las amplias políticas del manual. Este riesgo ya cuenta con una propuesta de plan de tratamiento con fecha de 21 de agosto de 2019 y reposa en la oficina de Riesgos.

En el Plan se estableció como acción de mejora el contratar a una persona experta en el tema Financiero para proponer modificaciones a las políticas del Manual de Crédito y Riesgo Crediticio para el otorgamiento y así poder mejorar la colocación. A la fecha ya se cuenta con un documento de avances significativos de las propuestas y reposan en la Oficina de Riesgos.

- COMERCIAL

El área Comercial tiene un riesgo calificado en ALTO, "*R002-09- Falta de Recursos para el Desembolso de los créditos aprobados*" esto se evidenció ya que el Coordinador Financiero a través de una comunicación informó que no hay recursos para desembolsar los créditos aprobados. El plan de tratamiento esta en construcción con las partes interesadas.

- SISTEMA.

El área de sistema tiene un riesgo calificado en ALTO, "*R012-06 El servidor y la planta de trabajo deje de funcionar*", esto debido a que se evidenció en el monitoreo realizado el 12 de junio de 2019, en donde se identifica que el área no cuenta con un plan de Continuidad del negocio para poder mitigar este riesgo. Este riesgo ya cuenta con una propuesta de Plan de Tratamiento con fecha de 07 de agosto de 2019 y las evidencias reposan en la oficina de riesgos.

En el Plan se estableció como acción de mejora, realizar el proceso precontractual para que posterior la oficina jurídica realice el proceso contractual y poder contratar este servicio. En la oficina de Riesgos reposa el proceso precontractual y los diferentes oficios enviados a la gerencia anunciando la importancia de contar con este servicio.

El área de Sistemas cuenta con un segundo riesgo calificado ALTO, R012-07 – *intromisión, hackeo y/o robo de información neurálgica de la organización*" esto debido a que se evidenció que se fugó información puntual de algunos créditos y fueron publicados a través de la red social TWITTER. Este riesgo ya cuenta con una propuesta de plan de tratamiento en donde se contrato a una empresa experta en protección de datos.

- GESTIÓN DOCUMENTAL.

El área de Gestión documental tiene un riesgo calificado en ALTO, "*R013-07 Falta de espacio físico para la custodia del archivo en tránsito del archivo*", la entidad no cuenta con un espacio para poder custodiar el archivo en tránsito por lo tanto se puede extraviar los documentos. Este riesgo ya cuenta con plan de tratamiento y las evidencias reposan en la oficina de riesgos.

En el plan se estableció como acción de mejora transferir el control a la gerencia quien es la encargada de gestionar el espacio físico de la entidad y se le envía oficio informando la importancia de tener un espacio que cuente con todos los requisitos de la ley general de Archivo.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 05	Fecha: 16/01/2020	Página 12 de
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	--------------

- CARTERA.

El área de cartera tiene un riesgo calificado en ALTO, “R014-06 Cobros errados de las tasas moratorias”, se evidenció que la oficina de Control Interno realizó Auditoria 007 de 24 de mayo de 2019, la cual reposa en el archivo de gestión de la Oficina de Control Interno y en esta se manifiesta que la oficina de cartera realiza cobros con tasas moratorias diferentes a las establecidas en el Pagare. Este Riesgo ya cuenta con una propuesta de plan de tratamiento con fecha de 02 de septiembre de 2019.

En el plan se estableció como acción de mejora transferir el riesgo a la gerencia quien es la encargada de emitir la resolución para el cambio de las tasas moratorias en el sistema XEO. 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. DISEÑAR Y LLEVAR A CABO ACCIONES DE CONTROL

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:

Durante este periodo la oficina de Control Interno ha hecho acompañamiento y seguimiento a la oficina 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 esta vigencia.

De igual manera se llevaron a cabo los planes de acción para el tratamiento de riesgos por parte de las oficinas de Control Interno y riesgos dirigidos al mejoramiento de las condiciones iniciales que arrojaron la materialización de cada riesgo, estos se suscribieron durante el monitoreo del mes de octubre y ya cuenta con la propuesta del plan de tratamiento.

Mapa de Procesos

El mapa de procesos en la entidad se monitorea constantemente a través de las auditorías que realiza la oficina de calidad y de control Interno con el fin de verificar el cumplimiento de los mismos y de llevar a cabo acciones de control para garantizar una perspectiva global-local, ubicando cada proceso en el marco de la cadena de valor. Simultáneamente relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, de modo que sirve también como herramienta de aprendizaje para los trabajadores.

Tablero de Indicadores.

Está ubicado en el Sistema Integrado de Gestión, en la subcategoría INDICADORES de cada uno de los 14 Procesos (Estratégicos, Misionales, De Apoyo, Control y Evaluación) formulados y medidos de acuerdo a su frecuencia de medición. En el siguiente enlace:

<https://idesan.gov.co/category/informes/indicadoresdegestion/>

Seguimiento a las No Conformidades

Durante los meses de noviembre, diciembre de 2019 enero y febrero de 2020, se adelantaron las siguientes actividades: Seguimiento a las **No conformidades** de la Auditoría Interna y 2019 del Proceso Gestión de Créditos, Gestión de Talento Humano y Proceso de Gestión de Cartera; Tecnologías de Información para realizar seguimiento al Plan de Acción;

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
--------------------	--	--	--	------------------	--------------------------



así mismo, se hizo seguimiento a las **Oportunidades de Mejora** a los planes de tratamiento suscritos con la oficina de riesgos con el fin de monitorear las acciones para mitigar riesgos y mejorar cada procedimiento.

Controles en materia de Gestión Documental

Durante el período en estudio, a través de las auditorias que realizó la oficina de Control interno se verificó que todo expediente de gestión de las diferentes áreas cumpliera con las normas de Gestión documental y en aquellos expedientes donde se observaron irregularidades en el cumplimiento de las normas de Gestión documental se realizaron las correspondientes no conformidades con el fin de generar acciones de mejora para dar cumplimiento a los controles en materia de Gestión documental.

Controles en materia TIC

La oficina de sistemas llevó a cabo el proceso precontractual para adelantar la contratación del plan de continuidad del negocio, esto con el fin de controlar el riesgo de que el servidor y la planta de trabajo dejen de funcionar y asegurar la información a través de un proveedor del servicio de continuidad, a la fecha dicho proceso se encuentra en la oficina jurídica para iniciar su proceso contractual.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019 se contrató los servicios de una empresa experta en protección de datos con el fin de adoptar la Política de habeas data y de seguridad informática en la entidad, la cual es reglamentada a través de Acuerdo 006 de 2019 del Consejo Directivo.

En el mes de febrero se rindió el Informe de Derechos de Autor de software e inventario tecnológico de la entidad ante la Dirección Nacional de derechos de autor, se pueden observar en los siguientes enlaces:

<https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/INFORME-DERECHOS-DE-AUTOR.pdf>

<https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Informe-de-software-2019.pdf>

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, integra 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.



Atención al Ciudadano

Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención personal	Atención Personal	Calle 48 No 27ª – 48 Piso 2 y 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:30pm 1:30pm a 5:00 pm
	Atención por correspondencia Buzón de Sugerencias		
Atención telefónica	Línea IDESAN	6430301 314-4459700	Días hábiles de lunes a viernes de de 7:30 am a 12:30pm 1:30pm a 5:00 pm
Virtual	Página Web institucional	http://www.idesan.gov.co http://www.idesan.gov.co/?page_id=23 (portal PQRS)	El portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días y horas hábiles
	Correo electrónico	idesan@idesan.gov.co	

Caracterización usuarios y medición de percepción

El área comercial cuenta con una encuesta de satisfacción al ciudadano caracterizada según el usuario, genero, edad, se recomienda aplicar la caracterización solicitada por MIPG de acuerdo a la cartilla de caracterización de usuario, el área Comercial, dependencia responsable de atención al ciudadano aun no ha realizado una caracterización formal de los usuarios de los servicios que presta el Idesan, se recomienda tenerlo en cuenta antes de la próxima medición.

Publicación de información

La información se publica en el link de transparencia los mecanismos para la atención al ciudadano, localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos, mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la entidad, informes de PQRS.

<https://idesan.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>

El área comercial elaboró y publicó el informe consolidado segundo semestre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) y otros trámites en el siguiente enlace:

<https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2019/09/Informe-PQR%C2%B4S2019-segundo-sem.pdf>



Rendición de Cuentas

El Idesan en concordancia a Plan de Desarrollo “Santander nos Une” 2016- 2019 y de acuerdo a lo establecido según normatividad nacional dirigido desde el Departamento Nacional de Planeación – DNP- y el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP dentro de su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presentó su estrategia de rendición de cuentas durante la vigencia 2019, la cual buscó crear espacios públicos, para presentar resultados alcanzados durante la administración departamental, respecto a sus actividades, gestiones, programas y proyectos.

Así mismo dado el compromiso con el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la misma vigencia, reflejó las actividades e indicadores de la entidad en materia de rendición de cuentas.

Durante el año 2019 se contaron con las siguientes metodologías, dentro de la estrategia de rendición de cuentas, con el apoyo de diferentes espacios de socialización de acuerdo a sus actividades misionales y de gestión, como son:

- Expedición Santander en espacios provinciales.
- Simposio Provincial según tema de interés comunitario.
- Divulgación de contenidos por redes sociales.

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

Autoevaluación Institucional.

El IDESAN realiza su proceso de autoevaluación, de forma permanente a través de mediciones periódicas, de los resultados de la gestión institucional desde la implementación de las políticas de gestión y sus autodiagnósticos, actualización y mantenimiento de los procesos, manuales, guías, procedimientos, identificación de riesgos, entre otros, con el propósito de valorar la efectividad del sistema de control interno de la entidad.

Por ello, cuenta con controles diseñados para mitigar los riesgos operativos y de corrupción identificados en el Mapa de Riesgos y en los puntos de control identificados en los Procedimientos documentados y parametrizados en el SIARE se efectuó la evaluación de la implementación del MECI, a través del Formulario Único de Avance en la Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia 2019 en el mes de diciembre, cuyo resultado se puede observar en el siguiente enlace.

<https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Informe-Ejecutivo-Anual-Control-Interno-2019.pdf>

Evaluación Independiente

De conformidad con el Programa de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno durante el período evaluado

Entregó los Informes Definitivos de las siguientes Auditorías

- Auditoria Gestión Contractual



- Arqueos mensuales de fondos caja
- Arqueos mensuales de caja menor
- Detalle de los pagos efectuados por cada uno de los clientes
- Auditoria Gestión y Administración de Riesgos – SARO
- Auditoria a los Actos Administrativos
- Auditoria al procedimiento de administración de la caja menor
- Auditoria al proceso de Gestión de créditos a través de operadores
- Auditoria al proceso de Talento Humano: revisión archivo de gestión de las hojas de vida de los funcionarios del Idesan.

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 auditorias) 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 Auditoria se socializan de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas. La mayoría de actividades de auditoría interna llevadas a cabo durante este periodo 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, surgiendo la realización de las acciones de mejoramiento correspondientes.

Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno elaboró el informe trimestral denominado Informe de labores de la oficina de Control interno, presentado al Gerente, y se detalla a continuación:

Elaborar y presentar Informe de labores de la Oficina de Control interno

La Oficina de Control Interno elabora seguimientos e informes de ley, los cuales son publicados en el siguiente enlace, y para el período en estudio se elaboraron los siguientes:

<https://idesan.gov.co/control-interno/>



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 05	Fecha: 16/01/2020	Página 17 de
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	--------------

INFORMES

La Oficina de Control Interno de acuerdo con su rol de evaluación preparó y publicó, los siguientes informes:

Informe de Seguimiento y Monitoreo Mapa de Riesgos de Corrupción
Informe Cuatrimestral Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno
Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias PQRSD Segundo semestre 2019
Informe de Austeridad en el Gasto

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.

Actualmente la entidad tiene suscrito plan de mejoramiento con la Contraloría General de Santander, el cual tiene un porcentaje de cumplimiento de 86% en las acciones propuestas para las observaciones realizadas en la evaluación a la vigencia 2018. La oficina de Control Interno lleva a cabo informes trimestrales donde evidencia el porcentaje de avance de cada acción de mejora propuesta, estos se suben a la plataforma del SIA CONTRALORIAS habilitado por la contraloría General de Santander para hacer estos reportes. Durante este periodo se llevó a cabo un reporte el 30 de enero de 2020.

Para la vigencia 2020 la oficina de Control Interno elaboró su plan anual de auditorías 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 este periodo la oficina de control interno cumplió al 100% las acciones propuestas en el programa anual de auditorías y priorizó las evaluaciones conforme a los seguimientos realizados al mapa de riesgos institucional y riesgos ya materializados.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



COMUNICACIONES

Código: 60.039.02-215

Versión: 05

Fecha: 16/01/2020

Página 18 de

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda, tener en cuenta los proyectos que han presentado los funcionarios con motivo del programa de Incentivos en materia de Código de Integridad e implementación del mismo con el fin de establecer mecanismos de retroalimentación con los servidores públicos para garantizar la implementación de la política de integridad y hacerle seguimiento y evaluación, promover el código de Integridad y buscar espacios que faciliten la participación activa de los funcionarios.

Incluir en el Plan de Acción los recursos necesarios para la implementación de las políticas de gestión que requiere MIPG.

La Entidad debe documentar el procedimiento Evaluación continua o Autoevaluación, para que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y el cumplimiento de sus acciones que contribuirán al logro de los objetivos institucionales.

Atentamente,

PAOLA ANDREA RAMÍREZ JIMÉNEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Paola Andrea Ramírez Jiménez – Jefe Oficina Asesora de Control Interno