

**INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE CALIDAD  
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA  
2020**

A partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por covid19 y la declaratoria nacional y local de cuarentena obligatoria la entidad reorganiza las actividades para garantizar la continuidad del servicio en las áreas Operativa (servicios CAE), financiera y contable, promoción y desarrollo, y control interno, se toman las siguientes medidas como plan de contingencia:

- Trabajo en casa: verificación de condiciones para continuar con las actividades vía remoto, entrega de equipos portátiles, paquetes de datos para conexión efectiva
- Orientación permanente sobre uso de tecnología remoto, manejos de redes sociales
- Mesas de trabajo virtuales van jefes de área.

La oficina de Control Interno para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, durante el periodo 2020, desarrollo las siguientes actividades de acuerdo con los cinco componentes establecidos dentro del SCCI. de la entidad basado en COSO III. Teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas.

Para el desarrollo de estos objetivos se desplegaron las siguientes actividades según los cinco componentes establecidos dentro del sistema de control interno de la entidad.

**1. Componente de Entorno de Control:**

De acuerdo con lo establecido en este componente se realizaron las siguientes actividades:

- Se actualizo el manual de calidad donde se establece la estructura organizacional de la entidad.
- Se solicitó la actualización del código de ética y buen gobierno de la entidad.
- Se actualizo el manual de competencia estableciendo los roles y responsabilidades de los funcionarios.
- Se envió a los funcionarios de la CCG. La encuesta de evaluación al sistema de control interno.
- Realización de las 3ras. Olimpiadas de calidad 2020

- Consolidación del Plan Anual de trabajo 2021
- Socialización del Plan anual de trabajo 2021 a la Junta Directiva
- Elaboración y presentación del Plan de auditorías Internas 2021 a la Junta Directiva

## **2. Componente de Evaluación de Riesgos:**

La Cámara de Comercio de La Guajira en desarrollo a este componente realizó:

- Actualización de los mapas de riesgos por procesos (Registros Públicos, Sistemas de información, Gestión de los Recursos, Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica, Conciliación y Arbitraje, Gestión Documental Y Control Interno)
- Se socializo a los funcionarios de la sede principal, seccional Maicao y puntos de atención sobre la política de Gestión del Riesgo.
- Dentro del marco de las 3ras Olimpiadas de calidad se socializo a los funcionarios, la importancia de conocer los riesgos de sus procesos.

## **3. Componente de Actividades de Control**

Con relación a este componente se desarrolló las siguientes actividades:

- Se actualizaron las políticas, procedimientos y manuales.
- Se capacitó a los abogados y jefe de la sede del sur y al director de la seccional Maicao en revisión del registro único de proponente.
- Se establecieron lista de verificación para mirar la efectividad de los controles establecidos en distintas áreas de la entidad, (Tesorería, cajas y/o auxiliares de registro, Gestión Documental y Digitación)
- Se realizaron 11 arqueos de cajas
- Revisión y relación de los cheques girados por la entidad.
- Revisión semanal de las bandejas de repartos de documentos, estudios de documentos y digitación de documentos.
- Se dio respuestas a los planes de mejoramiento a los entes de control.
- Se capacito al personal de registros públicos sobre los controles establecidos para los tramites.

## **4. Componente de Información y Comunicación:**

En este componente se desarrolló lo siguiente:

- Se informó a los funcionarios a través de una capacitación sobre la importancia de un ejercer un buen Autocontrol en sus procesos.

- Se le informo a la presidencia ejecutiva los resultados del informe de la auditoria de calidad.
- Socialización de los resultados del seguimiento a la ley de transparencia a los jefes de procesos.
- Se divulgo información mediante memorandos y circulares en temas basados en control interno y Calidad.

## **5. Componente de Actividades de Monitoreo y Supervisión:**

En el desarrollo de este componente se realizaron las siguientes actividades:

- Reporte de los 4 trimestres del seguimiento al plan anual de trabajo
- Seguimiento oportuno al cumplimiento de la ley de transparencia
- Se realizó seguimiento y verificación de lo establecido en la circular única en la sede principal, seccional Maicao y Fonseca y los puntos de atención de Barranca, Sanjuán y Villanueva, cumpliendo cada con los requisitos de ley.
- Respuestas oportunas Y seguimiento a las PQRFS.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad.

**Control Interno Contable:** En cumplimiento al objetivo de Confiabilidad de la información financiera, la entidad cuenta con procedimientos y políticas contables aplicadas a las operaciones de la entidad, los cuales son: procedimientos de baja de activos, procedimiento de cartera, procedimiento de conciliaciones bancarias, procedimiento de devolución de dinero, procedimiento de elaboración de estados financieros, procedimiento de elaboración y ejecución del presupuesto, procedimiento de legalizaciones, procedimiento de nómina, procedimiento de tesorería, procedimiento manejo y control de los activos fijos Y resoluciones de cajas (general y menor) .

Así como también se realiza la verificación por medio de auditorías, de la respectiva segregación de funciones, proceso de compras, gestión de los recursos y revisión de los ingresos diarios de caja, de igual manera, se realiza seguimiento a los usuarios y contraseñas de los funcionarios que tienen acceso al sistema Jsp7.

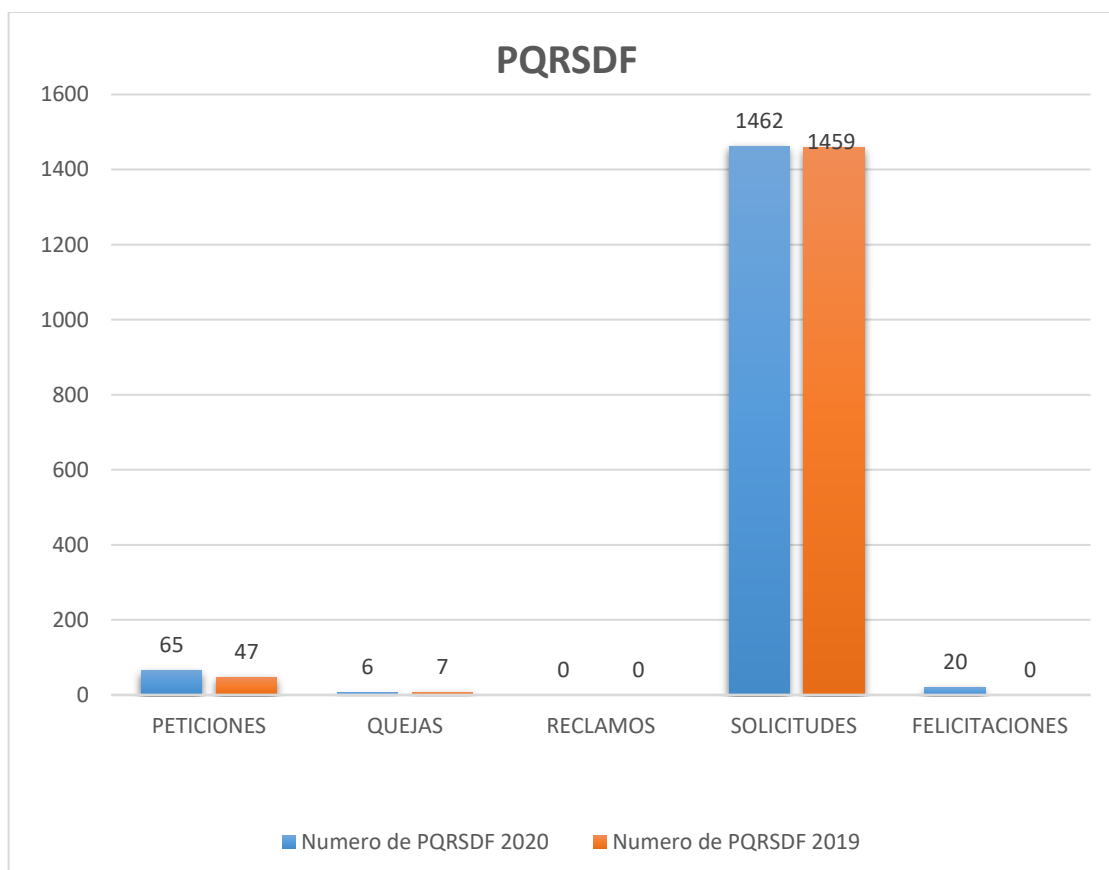
Se lleva un control de las autorizaciones realizadas por el representante legal y la relación de los cheques girados por la entidad.

EL área financiera y presupuestal tienen identificados sus riesgos como prevención a cualquier eventualidad.

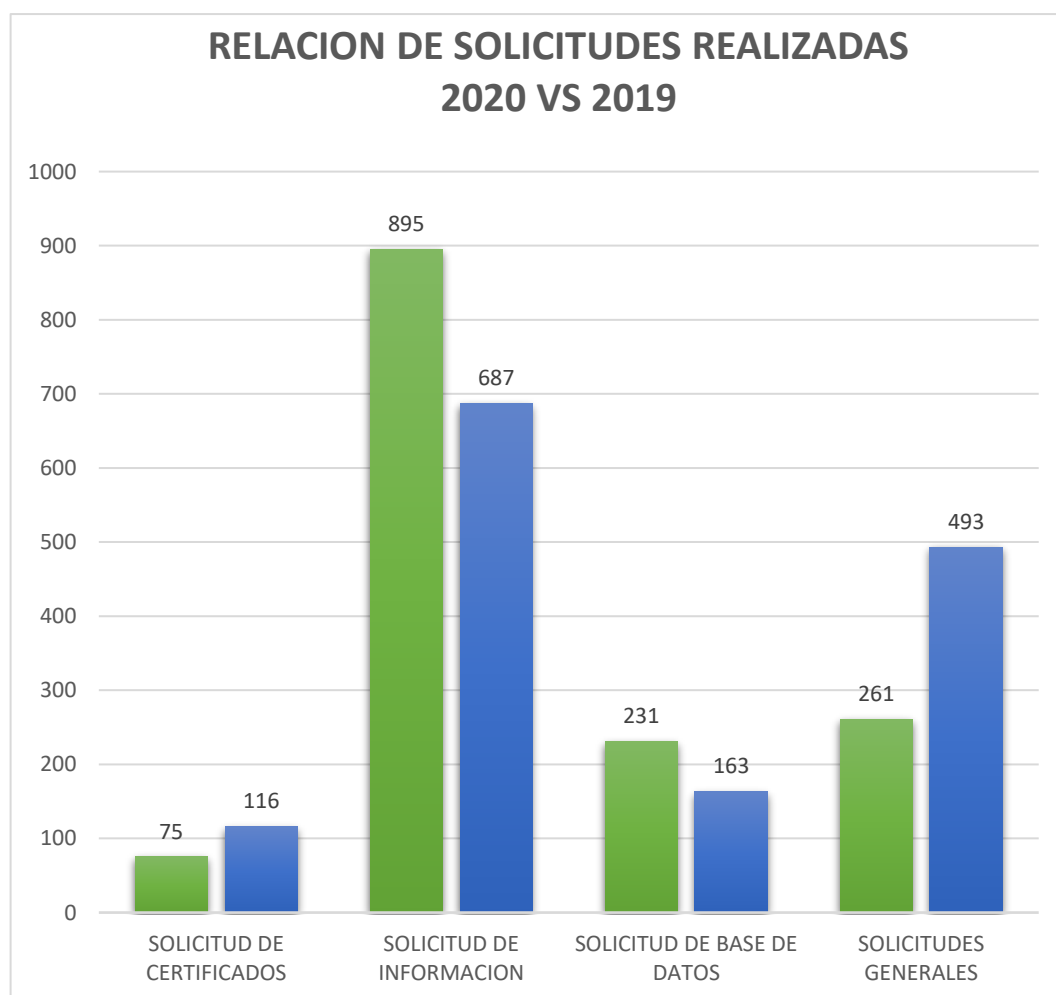
Evidenciamos la realización de los mantenimientos de los activos fijos de la entidad

A continuación, presentamos la gráfica de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones. Periodo 2019 vs 2020

RELACION DE PQRSDF 2020 VS 2019		
PQRSDF	Numero de PQRSDF 2020	Numero de PQRSDF 2019
PETICIONES	65	47
QUEJAS	6	7
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	1462	1459
FELICITACIONES	20	0
<b>TOTAL</b>	<b>1553</b>	<b>1513</b>



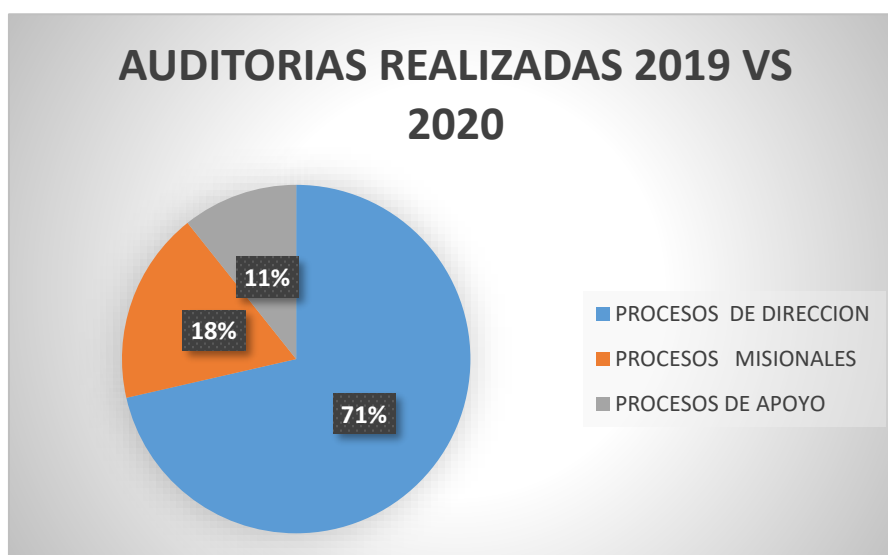
<b>RELACION DE SOLICITUDES 2020 VS 2019</b>		
<b>TIPO DE SOLICITUDES</b>	<b>NUMERO DE SOLICITUDES 2020</b>	<b>NUMERO DE SOLICITUDES 2019</b>
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	75	116
SOLICITUD DE INFORMACION	895	687
SOLICITUD DE BASE DE DATOS	231	163
SOLICITUDES GENERALES	261	493
<b>TOTAL</b>	<b>1462</b>	<b>1459</b>



- En este periodo se evidencio la mejora en cada uno de los procesos arrojando resultados favorables que apuntan de manera positiva a los objetivos de la entidad, se auditaron los procesos de Dirección, Misionales y de Apoyo.

**A continuación, se evidencia en la gráfica sobre la ejecución de las auditorías 2020 con relación al año anterior.**

<b>AUDITORIAS REALIZADAS</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>PROCESOS DE DIRECCION</b>	<b>20</b>	<b>17</b>
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>25</b>



### **Actividades desarrolladas en el Sistema de Gestión De Calidad.**

- Renovación del sistema de gestión de calidad por Icontec.
- Políticas, manuales y procedimientos actualizados
- Reunión con los jefes de procesos para revisión de sus procedimientos y posterior actualización.

### **Actividades Adicionales Y De Apoyo A Otras Áreas De La Entidad**

- Apoyo a las actividades de registros públicos
- Apoyo en actividades del área Promoción y Desarrollo, encuestas a diferentes sectores de la economía, apoyo en la realización de llamadas a empresario para invitarlos a diferentes capacitaciones de su interés, y a la feria de EXPOGUAJIRA.

Dado en Riohacha a los 18 días del mes de enero de 2021.



**CLAUDIA PATRICIA PINZON CURVELO**  
JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD