

# **Informe Final 2025**

## **Dirección de Aseguramiento Corporativo**

### **Cámara de Comercio de La Guajira**

#### **Introducción**

El presente informe tiene como propósito evaluar y analizar los mecanismos de control interno y los estándares de calidad aplicados en las operaciones de la Cámara de Comercio de La Guajira durante la vigencia 2025. A través de una revisión exhaustiva de los procedimientos y la identificación de áreas de mejora, se busca garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes y fomentar una cultura de mejora continua que fortalezca la eficacia, la transparencia y la confianza institucional.

#### **Objetivos del Informe**

1. Evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno (SCI) en sus cinco componentes.
2. Identificar oportunidades de mejora en los procesos misionales, de dirección y de apoyo.
3. Analizar la gestión de riesgos y la implementación de políticas de calidad.
4. Medir el impacto de las auditorías internas y externas realizadas en 2025.
5. Presentar los resultados obtenidos y su contribución a la cultura organizacional de transparencia y calidad.

#### **Alcance**

El informe abarca las actividades desarrolladas por la Dirección de Aseguramiento Corporativo durante el periodo enero – diciembre de 2025, incluyendo:

- Evaluación de los cinco componentes del SCI.
- Auditorías internas y externas realizadas en procesos de dirección, misionales y de apoyo.
- Seguimiento a PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades).
- Apoyo a otras áreas estratégicas de la entidad.

## **Actividades por Componente del SCI**

### **1. Entorno de Control**

- Consolidación del Plan Anual de Trabajo 2026 y socialización con la Junta Directiva.
- Evaluación integral del SCI.
- Socialización de políticas institucionales.
- Respuesta oportuna a requerimientos de la Superintendencia de Sociedades.

### **2. Evaluación del Riesgo**

- Actualización del Mapa de Riesgo Institucional y de procesos.
- Socialización de la Política de Riesgo para fortalecer la cultura preventiva.

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

- Realización de 42 arqueos de caja.
- Revisión y control de cheques emitidos.
- Respuesta a planes de mejoramiento de entes de control.
- Revisión semanal de trámites documentales.
- Divulgación de información mediante memorandos y circulares.

### **4. Información y Comunicación**

- Socialización de resultados de auditorías de transparencia.
- Reinducción del SCI en el marco de las Olimpiadas de Calidad versión 8.
- Elaboración y difusión de informes de auditoría.
- Comunicación institucional de políticas y valores por correo electrónico.

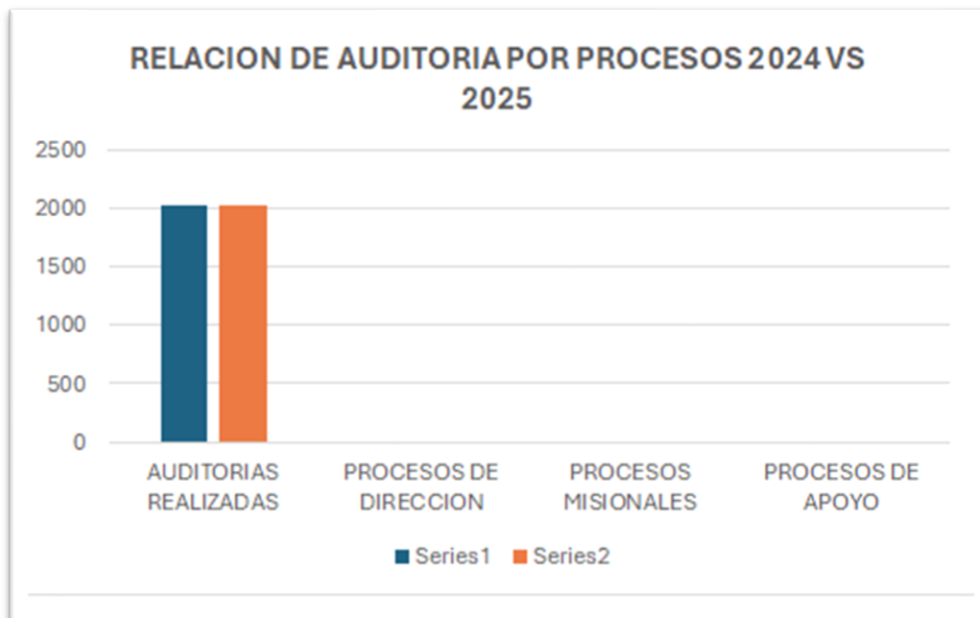
### **5. Actividades de Supervisión**

- Cumplimiento del Plan de Auditoría 2025 con el 100% de auditorías realizadas.
- Reporte trimestral del Plan Anual de Trabajo.
- Seguimiento a PQRSDF y Ley de Transparencia.
- Supervisión de trámites en el sistema de Gestión Documental.
- Revisión mensual de conciliaciones bancarias y cuentas de recaudo.

## Auditorías Realizadas 2024 vs 2025

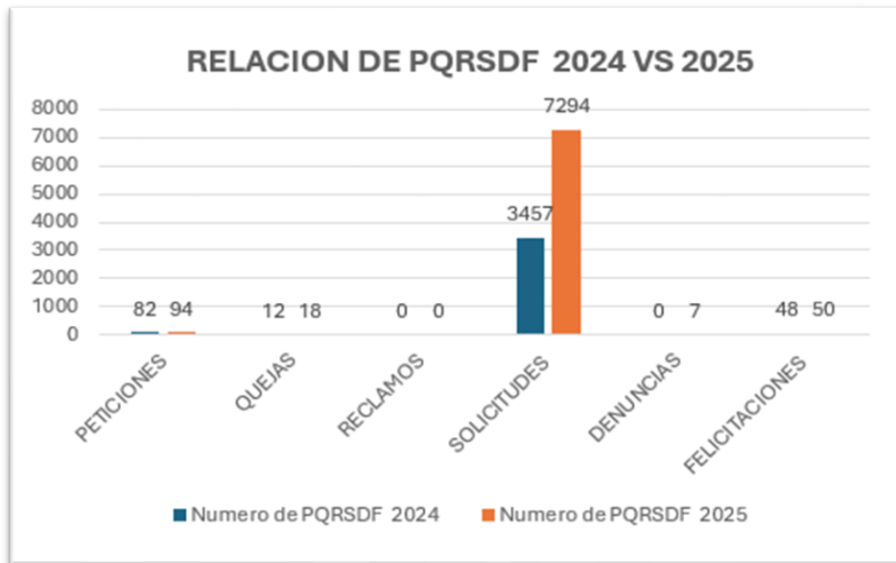
Se evidencia un incremento en el número total de auditorías, reflejando el compromiso con la mejora continua.

RELACION DE AUDITORIA POR PROCESOS 2024 VS 2025		
AUDITORIAS REALIZADAS	2024	2025
PROCESOS DE DIRECCION	2	2
PROCESOS MISIONALES	5	6
PROCESOS DE APOYO	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

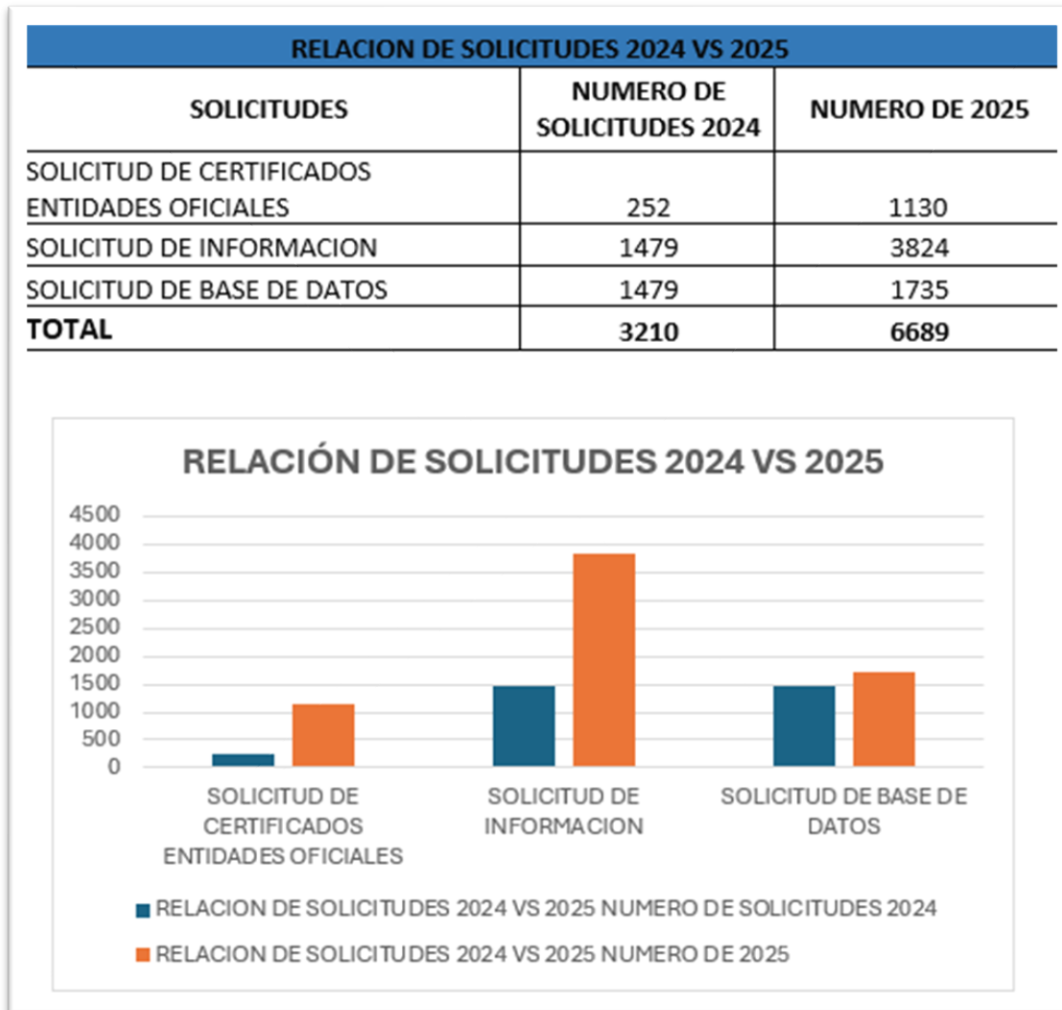


## Relación de PQRSDf 2024 vs 2025

Se observa un aumento en solicitudes y felicitaciones, acompañado de una reducción en quejas, lo que refleja mayor satisfacción de los usuarios.



RELACION DE PQRSDf 2024 VS 2025		
PQRSDf	Numero de PQRSDf 2024	Numero de PQRSDf 2025
PETICIONES	82	94
QUEJAS	12	18
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	3457	7294
DENUNCIAS	0	7
FELICITACIONES	48	50
<b>TOTAL</b>	<b>3599</b>	<b>7463</b>



### Apoyo a Otras Áreas

- Registros públicos: matrículas, renovaciones, mutaciones y RUP.
- Apoyo a convocatoria en la Feria Expoguajira 2025.
- Encuentro anual de afiliados (llamadas de confirmación al encuentro de afiliados).

### Resultados Obtenidos 2025

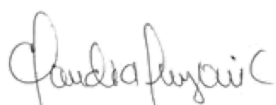
- Mejora en el Entorno de Control: mayor alineación estratégica con la Junta Directiva.
- Fortalecimiento en la Evaluación del Riesgo: gestión más proactiva y preventiva.

- Eficiencia en Actividades de Control: mayor trazabilidad y reducción de riesgos financieros.
- Mejoras en Información y Comunicación: retroalimentación efectiva y cultura de transparencia.
- Efectividad en Supervisión: cumplimiento del plan de auditoría y mejor atención a PQRSDF.

### **Impacto General**

- Incremento en el número de auditorías realizadas.
- Mayor satisfacción de los usuarios reflejada en PQRSDF.
- Consolidación de una cultura de mejora continua y transparencia institucional.

Dado a los 13 días del mes de enero de 2026.



**CLAUDIA PATRICIA PINZON CURVELO**  
Directora de Aseguramiento Corporativo