

PLANES DE MEJORAMIENTO 2022

El área de control interno y SGC en la entidad ejecutó el plan de auditorías propuesto para la vigencia 2022, relacionado con los siguientes procesos y actividades: Arqueos de caja, cierres de caja, recaudos, conciliaciones bancarias, compras, contratos y convenios, transparencia y acceso a la información pública, activos fijos (propiedad planta y equipo), inversiones temporales, cuentas por cobrar, gestión documental, sistema de información (Docx Flow) roles y permisos, afiliados, registros de persona natural, sistema de gestión de calidad, indicadores de gestión, presupuesto de ingresos y las auditorías a sedes (3) en las cuales se llevó a cabo el proceso de auditorías entorno a recaudos, activos fijos, y afiliados.

De igual manera, se realizó el seguimiento de planes de mejoramiento con acciones vigentes y para cierre; tales como inversiones Zona Franca Surcolombiana y protección de datos personales. Es importante destacar la labor de auditoría interna permanente realizada en el área de registros públicos; ésta diseña un plan anual y ejecuta durante toda la vigencia. Para el 2022 llevó a cabo auditorías en Call Center, con el fin de evaluar el protocolo de llamadas y la calidad de la información brindada; auditoría de observación al proceso de renovación y matrícula; uso del calificador y funcionamiento del digiturno; aplicación de tarifas; radicación de documentos; apertura y cierre de ventanillas en zona norte y control de legalidad a los trámites de constitución persona jurídica. Dicho proceso, permite el seguimiento permanente y constante al área, así como la implementación oportuna de controles para mitigar riesgos.

De otra parte, en el marco de las funciones propias de control interno, durante todo el año se hizo seguimiento a la ejecución del plan anual de trabajo, seguimiento a la ejecución de ingresos y gastos, requerimientos, reportes y gestión de las solicitudes ante los entes de control y vigilancia; así como el seguimiento al plan estratégico. Igualmente, se llevaron a cabo ejercicios de verificación de transacciones, seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios y finalmente se hizo acompañamiento en la implementación de mejoras a procesos, tales como: tablero de PQRSF, evaluación de proveedores y asignación de activos fijos.

Se realizaron 20 auditorías en cumplimiento al programa de auditoría 2022. Como resultado de este proceso, se evidenciaron 7 planes de mejoramiento

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



correspondiente a los diferentes procesos y actividades auditadas con acciones y/o oportunidades de mejora.

Durante la realización de estas se identificó:

Hallazgos	13
Acciones de mejora	26

Es así como los planes de mejoramiento de dicha vigencia (2022), se encuentran siendo ejecutados y algunos con acciones propias ya cerradas y evaluadas. A continuación, se describe cada una de las auditorías realizadas por el área de control interno en la vigencia 2022 y los planes de mejoramiento como resultado de las auditorías donde se especifican los hallazgos y/o recomendaciones, actividades de mejora, fecha de inicio, fecha de terminación, cumplimiento, efectividad de las acciones y los soportes del cumplimiento.

Objetivo de la Auditoría:

Verificar cumplimiento de los diferentes procesos de la entidad, conforme los requisitos establecidos tales como políticas, directrices, manuales, guías y procedimientos que se establecieron para el correcto funcionamiento de la Cámara de Comercio del Huila.

Alcance de la Auditoría:

Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Cámara de Comercio del Huila.

Fecha y lugar de auditoría:

Fecha: las planeadas para cada auditoría en el programa de auditoría 2022
Lugar: Sede principal Zona Norte y seccional y sedes en los municipios de Pitalito, Garzón y La Plata.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



A continuación, se relacionan los planes de mejoramiento como resultado de las auditorías realizadas por la oficina de control interno durante la vigencia 2022 así:

- **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 1

- H1. Se evidencia el incumplimiento del numeral 9 del procedimiento de gestión de cuentas por cobrar (hacer seguimiento a la facturación).

Acciones de mejora

- Presentar periódicamente la cartera y su gestión en los comités de presidencia.
- Hacer uso del formato de seguimiento de cuentas por cobrar, así como generar de manera mensual los informes correspondientes.
- Realizar el proceso de actualización del procedimiento de cuentas por cobrar.

Fecha de inicio: 01/04/2022

Fecha final: 31/12/2022

Seguimiento

- Se valida en el acta del comité de presidencia del mes de Junio (acta No 005) numeral 3 del orden del día el seguimiento de la cartera.
- Revisión acta comité de presidencia septiembre (29/09/2022) Acta No 008 numeral 3, informe de cartera.
- Revisión aleatoria informes mensuales de cartera, se confirma que el colaborador está documentando la información conforme lo establecido.
- El área de cartera envía propuesta de actualización del PR de cuentas por cobrar, se valida efectivamente los cambios realizados acorde a las necesidades. (Código PR GAF PR 49 versión 4 del 10/08/2022.).
- Certificación al SGC en la ISO 9001 versión 2015. (23/11/2022).

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



- **PROYECTO ESTRATÉGICO ZONA FRANCA SURCOLOMBIANA**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 1

- H1. No se evidencia la legalización de la titularidad de los lotes prometidos en dación de pago a la entidad cameral constituye un alto nivel de riesgo.

Acciones de mejora

- Legalización de los bienes inmuebles entregados en la subrogación.

Fecha de inicio: 01/10/2021

Fecha final: 31/07/2022

Seguimiento

- Se evidencia contrato de promesa de dación en pago de inmuebles entre la Zona Franca Surcolombiana (deudor) y la cámara de comercio del Huila (acreedor) por un área total de 1000.30 mt2. (31/03/2022).
- Se evidencia a través de escrituración, la legalización de los lotes de dación en pago de Zona Franca Surcolombiana y la entidad cameral, a través de solicitud al área administrativa y financiera. (31/07/2022)

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

- **RECAUDOS (CIERRES DE CAJA Y CONCILIACIONES BANCARIAS)**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 1

- H1. El Procedimiento de Recaudos, se encuentra desactualizado frente a la práctica vigente (Última versión fue de 2015).

Acciones de mejora

- Actualización procedimiento de recaudos, acorde a los procesos que se realizan en la actualidad.

Fecha de inicio: 29/09/2021

Fecha final: 31/05/2022

Seguimiento

- Se realizaron mesas de trabajo con el área administrativa y financiera y el proceso de registros públicos con el fin de actualizar las actividades propias del procedimiento, la acción se subsana el 31 de octubre del 2021 con el código GAF-PR-46 fecha de actualización 25/10/2021 versión 12.
- Se practica auditoría de seguimiento en sedes (Pitalito, garzón y la plata), verificando el cumplimiento del procedimiento; los responsables del proceso conocen cada actividad y sus respectivos registros. (21-22-27-28 de septiembre 2022).
- Se realiza capacitación al personal en caja en temas: Desarrollo y habilidades para la identificación de monedas y billetes falsos, socializar información respecto del cierre de caja por parte de la tesorería referente a faltantes, sobrantes, Boucher, no conformidades y diligenciamiento de la factura electrónica por parte de cada cajero cuando el usuario requiere un servicio. (16/03/2022).

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

• GESTIÓN DOCUMENTAL

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 3

- H1. La CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA cuenta con la Política de Gestión de documentos electrónicos Documental, pero no cuenta con la estructura requerida.
- H2. La CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA no cuenta con la Política de Preservación Digital a Largo Plazo.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 900024929



- H3. La CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA no está aplicando lo que se incluyó en su Plan de Desarrollo Institucional en cuanto a la elaboración de los instrumentos archivísticos para dar cumplimiento al artículo 2.8.2.5.8. del Decreto 1080 de 2015.

Acciones de mejora

- Actualizar la Política de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo con los componentes presentados por el Archivo General de la Nación en el documento Guía de Documentos y Expedientes Electrónicos.
- Elaborar la política Preservación Digital con los componentes presentados por el Archivo General de la Nación en el documento guía para la elaboración e implementación del Plan Preservación Digital.
- Actualizar el Cuadro de Clasificación Documental (CCD).
- Actualizar las Tablas de Retención Documental (TRD).
- Elaborar las Tablas de Valoración Documental (TRD).
- Ajustar el Programa de Gestión Documental (PGD)
- Actualizar el Plan Institucional de Archivos – PINAR
- Elaborar las Tablas de Control de Acceso.
- Elaborar e Implementar el programa específico de formas y formularios electrónicos.
- Elaborar e Implementar el Programa específico de documentos vitales o esenciales.
- Actualizar e Implementar el Programa específico de gestión de documentos electrónicos.
- Actualizar e Implementar el programa específico de reprografía (Protocolo de digitalización certificada).
- Implementar el programa específico de auditoría y control

Fecha de inicio: 01/01/2023

Fecha final: 31/12/2023

Seguimiento

- Para el mes de febrero se proyecta la presentación de la política de gestión de documentos en la sesión de junta directiva y socializar respectivamente a los colaboradores de la entidad. (15/01/2023).

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora no se han ejecutado y no se ha evaluado su efectividad.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 900024929



- **CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 2

- H1. No se evidencia en los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos el número de solicitudes que fueron trasladadas a la entidad, así como el tiempo de respuesta de cada solicitud. (numeral 4.10 matriz ITA).
- H2. No se evidencia cumplimiento en el ítem footer-pie de página términos para el uso de sitios web, plataformas, aplicaciones, trámites y servicios, servicios de pasarela de pagos, consulta de acceso a información pública, otros procedimientos administrativos, entre otros.

Acciones de mejora

- Diseñar tablero Power Bi, que evidencie en dicho informe el número de solicitudes trasladadas a otra entidad, así como el tiempo de respuesta de cada solicitud.
- Incorporar al documento de términos y condiciones, las exigencias requeridas en el literal a) de los requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.
- Actualizar los documentos pertinentes al cumplimiento del índice de transparencia y acceso a la información.

Fecha de inicio: 29/09/2022

Fecha final: 31/10/2022

Seguimiento

- Se realiza seguimiento permanente a la actualización de la documentación cargada en la sede virtual de la cámara de comercio del Huila. (10/10/2022), cumpliendo con los requerimientos exigidos.
- Se diseña y publica el dashboard de PQRSF dando cumplimiento al requisito exigido. (10/10/2022)
- Actualización del documento de términos y condiciones, incorporando todos los requisitos exigidos en el literal a) del ítem pie de página versión 2 código documento GDC-FR-33. (10/10/2022)
- Se diligencia la matriz en la página de la procuraduría general de la república, obteniendo un resultado en la auditoría de 100 puntos sobre 100, ratificando el cumplimiento del índice.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 900024929



Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

- **AFILIADOS**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 3

- H1. Se evidencio que a la fecha de auditoria el procedimiento de afiliados no se encontraba actualizado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- H2. Se evidencio que los formatos de verificación de obligaciones del comerciante algunos no cuentan con la fecha de diligenciamiento y el nombre del respectivo formato.
- H3. Se evidenciaron diferentes versiones en el formato de control de entrega de obsequios, las versiones más actualizadas con nombre del departamento que no corresponde, además campos sin diligenciar (fecha, oficina, responsable).

Acciones de mejora

- Llevar a cabo el proceso de actualización del procedimiento de afiliados, conforme lo establecido en la norma.
- Estandarizar y unificar los criterios del formato de verificación de obligaciones del comerciante.

Fecha de inicio: 30/09/2022

Fecha final: 31/03/2023

Seguimiento

- Se valida con el área de fortalecimiento gremial la actualización general del proceso de afiliados; se verifica las modificaciones al Procedimiento de afiliados código SEP-PR-63, versión 15 del 27/10/2022 y el formato de verificación de obligaciones del comerciante código del formato SEP-FR-81 versión 1 del 15/11/2022.

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 9000124929



- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Plan de mejoramiento

Hallazgos: 2

- H1. Incumplimiento numeral norma 4,4,2 a) -Proceso Infraestructura de TI.
- H2. Para la acción correctiva generada de auditoría interna no se describe análisis de causa, ni la determinación de si existen no conformidades similares, o si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades.

Acciones de mejora

- Documentar el Procedimiento de mesa de ayuda del área de infraestructura de TI.
- Modificar el procedimiento de acción correctiva y auditoría interna, con el fin de determinar que en caso de presentarse una no conformidad producto de auditorías, se documentará a través de plan de mejoramiento.
- Modificar el formato de plan de mejoramiento y el formato de acción correctiva que incluya los componentes del numeral 10.2.1 de la norma ISO 9001 2015.

Fecha de inicio: 27/10/2022

Fecha final: 18/11/2022

Seguimiento

- Modificación: Procedimiento Auditoría interna GMC-PR-25 17-11-2022 versión 10
(fuente: SGC control de modificaciones). 18/11/2022
- Modificación: Procedimiento Acción correctiva GMC-PR-20 del 17-11-2022 versión 10 - (fuente: SGC control de modificaciones). 18/11/2022
- Modificación: Formato plan de mejoramiento GMC-FR-94 del 17-11-2022 versión 3. 18/11/2022
- Modificación: Formato acción correctiva GMC-FR-68 del 17-11-2022 versión 5 fuente: SGC-control de modificaciones. 18/11/2022
- Se documento el procedimiento de mesa de ayuda de fecha del 27/10/2022 versión 1 STF-PR-53. 27/10/2022

Efectividad y cumplimiento de las acciones: Las acciones de mejora se ejecutaron en un 100% y fueron efectivas.

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

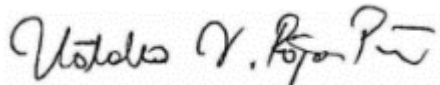
NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 9000124929



Dado en Neiva a los 27 días del mes de enero del 2023.



Natalia Vanessa Rojas Peralta
Director de control interno y SGC

NEIVA
(608) 8713666
OPCIÓN 1
Cra 5 No. 10-38

PITALITO
(608) 8713666
OPCIÓN 2
Av. Pastrana
No. 11 Sur 2-47

GARZÓN
(608) 8713666
OPCIÓN 3
Cra. 12 No. 6-29

LA PLATA
(608) 8713666
OPCIÓN 4
Calle 7 No. 2-25

NEIVA
HUILA e
CENTRO EMPRESARIAL
(608) 8713666
OPCIÓN 6
Calle 21 Sur No. 25-41



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 9000124929

