



CÁMARA DE COMERCIO  
DE PALMIRA

**EL REPRESENTANTE LEGAL Y REVISOR FISCAL  
DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**

**CERTIFICAN**

Los Planes de mejoramiento resultado de las Auditorías internas a todos los

Se firma en Palmira, a los 29 días del mes de enero del año 2024.



**GUILLERMO ARTURO LIZARAZO Y.**  
Representante Legal



**EDWIN JAVIER BOTERO CARDONA**  
Control Interno



PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS - SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO  
AÑO 2023

No.	Proceso	Objetivos específicos	Fecha Auditoría Interna	Conclusiones	Cantidad de Hallazgos	ID Hallazgo	Tipo de Hallazgo	Hallazgos	Actividad de mejora	fecha de identificación	fecha de terminación	Estado	porcentaje de ejecución	Cumplimiento y efectividad de la acción
1	Planación y Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que sean aplicables al proceso</li> <li>Verificar la adecuada Gestión, Prevención y mitigación del riesgo (Fraudes)</li> <li>Verificar la Sistematización Docflow</li> <li>Verificar la Aplicación de tablas de retención documental</li> <li>Verificar el Plan Anual de Trabajo - PAT (Centros de Costos y Actividades del PAT)</li> <li>Verificar el Control de ingresos diarios</li> <li>Verificar el Seguramiento (Contratos, pagos, legalizaciones, ingresos, retiro de cesantías)</li> <li>Verificar la correcta implementación del Check list de requisitos para pago en Contratos u Órdenes de Compra</li> <li>Verificar el proceso de Facturación electrónica</li> <li>Verificar las Conciliaciones bancarias</li> <li>Verificar el Pago de aportes parafiscales</li> <li>Revisar cumplimiento Ley de Habeas Data</li> </ul>	21-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verificó el cumplimiento de la inclusión de las leyes y normas que son aplicables al proceso en la matriz de requisitos legales</li> <li>Se da una adecuada Gestión, Prevención y mitigación del riesgo en especial los relacionados con prevención de Fraudes</li> <li>Se verificó que el Docflow esta avanzando y se encuentra actualizado a la versión 4 para del cumplimiento a los registros del Activo General de la Nación</li> <li>Se debe fortalecer la Aplicación de tablas de retención documental tanto para el área de registro e iniciar la gestión para implementar las mismas en los demás áreas</li> <li>Hay una correcta articulación de la codificación de los Centros de Costos y Actividades del PAT en ISPT y en el formato del PAT</li> <li>Se verifica que existe un control eficaz respecto de los ingresos diarios</li> <li>Hay un adecuado manejo de los pagos, legalizaciones, ingresos y retiro de cesantías. Se debe mejorar en la estandarización del manejo de contratos y convenios</li> <li>Se esta aplicando de manera adecuada el Check list de requisitos para pago en Contratos u Órdenes de Compra implementados como piloto desde febrero de 2023</li> <li>Se realiza un adecuado proceso de Facturación electrónica</li> <li>Se lleva un adecuado manejo y control de las Conciliaciones bancarias</li> <li>Se realizan los pagos de aportes parafiscales de acuerdo a la normatividad legal aplicable</li> <li>Se da cumplimiento a las exigencias normativas que contiene la Ley de Habeas Data</li> </ul>	2	3354	Oportunidad de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM. Crear una herramienta de almacenamiento conjunto de la información para el reporte anual de bases de datos que facilite la gestión y manejo de los datos para realizar dicho reporte por parte del oficial de protección de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismo de almacenamiento del reporte de base de datos anual para facilitar el reporte ante el ente de control</li> </ul>	25/09/2023	13/12/2023	Cerrada	100%	Se reviso la carpeta en red CALIDAD y se evidencia que se creo la carpeta llamada REPORTE ANUAL BASES DE DATOS SIC, en la cual el Director de Desarrollo Empresarial hará la consolidación de la información para hacer el reporte anual ante la Superintendencia de Industria y Comercio y así se facilita la recepción de la información por parte de las diferentes áreas de la entidad Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI
									<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar el Instructivo Reglamentación de la Contratación de Compras de Bienes y Servicios V.20, separando un manual de contratos y ordenes de compra, de los convenios</li> </ul>	100%	Se evidencia la actualización en Kawak del Instructivo Reglamentación de la contratación de compras de bienes y Servicios al mismo en su versión 11, se le elimino todo lo reglamentado para convenios, por la creación del Instructivo de Convenios 114 INSTRUCTIVO DE CONVENIOS tambien creado en Kawak Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI			
									<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un Instructivo o Manual para el manejo de los Convenios</li> </ul>	100%	Se evidencia en el Kawak la creación del 114, INSTRUCTIVO DE CONVENIOS formato F99, CONVENIOS -ACTA DE LIQUIDACIÓN para llevar una adecuada gestion en el manejo de convenios en la entidad Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI			
									<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar el Formato Lista Chequeo Documentos de Contratos V.04, incluyendo el registro de revisión del check list para pagos.</li> </ul>	25/09/2023	3/01/2024	Cerrada	100%	Se evidencia en el Kawak la actualización al formato LISTA CHEQUEO DOCUMENTOS DE CONTRATOS a la versión 5, incluyendo los campos de verificación de información en el Registro Único Tributario - Rut (Actividad económica, Responsable de I+D y facturador electrónico, y Fecha de impresión del documento). Se crea un Anexo aplicable a personas naturales para verificar el cálculo de los aportes a seguridad social. Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear el Formato Lista Chequeo Documentos de Convenios</li> </ul>	100%	Se evidencia que se creo en el Kawak el formato F-58-D1 LISTA CHEQUEO DOCUMENTOS DE CONVENIOS V1 en el kawak para elevar el manejo de los convenios en la entidad y los requisitos aplicables Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar las modificaciones realizadas a la información documentada a los usuarios involucrados</li> </ul>	100%	Se evidencia que: " El 19 de diciembre de 2023 se socializo por correo electrónico los cambios realizados al formato F-48 LISTA CHEQUEO DOCUMENTOS DE CONTRATOS por correo electrónico a las personas involucradas con contratos" "El 29 de diciembre de 2023 se socializo por correo electrónico los documentos y formatos creados para la gestión y manejo de los convenios Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				
2	Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la efectividad de las acciones abordadas para los riesgos materializados en el año anterior</li> <li>Verificar el cierre de las acciones identificadas de las auditorías del año anterior.</li> <li>Verificar la evaluación de auditorías internas realizadas en el año 2022</li> </ul>	13-Jul	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifico la efectividad de las acciones tomadas para los 4 riesgos materializados, los cuales se encuentran cerrados</li> <li>Se observaron todas las acciones cerradas correspondientes a la auditoria del año anterior.</li> <li>Se verifico el informe de las evaluaciones realizadas a los auditores internos en el año 2022, los resultados fueron acordes y se identificaron los temas que requieren afianzar</li> </ul>	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Servicios Registrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar cumplimiento del Decreto de las tarifas de los servicios del registro mercantil que rige para 2023.</li> <li>Verificar el proceso de custodia de caja de los cajeros en el desarrollo de la jornada.</li> <li>Verificar el proceso de custodia de las herramientas para el manejo del recibo al repase de su punto de trabajo</li> <li>Seguimiento al archivo de expediente de servicios registrales</li> <li>Verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por parte del ente de control (SuperSociedades - Emprendimiento Social)</li> </ul>	28-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da cumplimiento al Decreto de las tarifas de los servicios del registro mercantil que rige para 2023</li> <li>Se realiza un proceso correcto de custodia de caja de los cajeros en el desarrollo de la jornada</li> <li>Los cajeros realizan un proceso de custodia adecuado de las herramientas para el manejo del recibo al repase de su puesto de trabajo</li> <li>Se hace seguimiento al archivo de expediente de servicios registrales</li> <li>Se revisaron los tiempos por diligencia</li> <li>Se da cumplimiento de las instrucciones impartidas por parte del ente de control (SuperSociedades - Emprendimiento Social)</li> </ul>	1	3358	Oportunidad de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM. Se debe fortalecer la usabilidad de los tiempos de respuesta al usuario por todos los medios a los que tenga acceso el usuario para no correr el riesgo de incumplimiento de registro legal</li> </ul>	6/10/2023	12/12/2023	Cerrada	100%	Se evidencia la publicación de los tiempos de atención en la pantalla de digiturnos, de tal manera que los usuarios tener conocimiento de dicha información Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI	
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar habladores con los tiempos de respuesta para colocarlos en el sector de los tiempos de autoconsulta</li> </ul>	100%	Se confirma que se tiene disponible habladores en el área de registros públicos Palmira (recepción y pantallas de autoconsulta) con los tiempos de respuesta. Así mismo se instalo 1 hablador por sede (Pradera, Florida y Cardenas)				
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar con los participantes del proceso donde estan disponibles los tiempos de respuesta para informar a los usuarios</li> </ul>	100%	Se pudo confirmar que se llevo a cabo socialización al personal de registro a través del grupo de whatsapp que se tiene del área el 11 de diciembre de 2023, informando que los tiempos de respuesta de firmas registrales quedan disponibles en ley de transparencia (web), Manual de registros públicos, pantalla de turnos y en los habladores de recepción y pantallas de auto consulta en la sede principal y tambien se instalaron en cada municipio de la jurisdicción. Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				
4	Comunicación e Imagen Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las publicaciones en el portal web de la Ley de transparencia.</li> <li>Verificar la efectividad de la comunicación de los servicios que presta la entidad por los diferentes canales de difusión.</li> <li>Verificar el resultado de las acciones tomadas producto del análisis de la percepción del cliente de los diferentes servicios evaluados.</li> </ul>	19-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los documentos que hacen parte de la ley transparencia en el portal web se tienen actualizados y permiten a los usuarios disponer de una información oportuna y precisa.</li> <li>Las diferentes campañas realizadas cumplen con la meta, lo cual indica que ha sido efectiva la publicidad que se realiza en cada uno de los medios (redes sociales)</li> <li>Las acciones tomadas producto del análisis de la percepción del cliente de los diferentes servicios evaluados, ha permitido una mejora continua de los programas que se ejecutan para brindar un apoyo eficiente a los comerciantes y empresarios de nuestra jurisdicción</li> </ul>	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
5	Desarrollo Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los resultados financieros (ingresos y gastos) de los eventos con costo</li> <li>Revisar la efectividad de los programas de formalización empresarial</li> <li>Verificar la seguridad del manejo de la información por parte de los facilitadores</li> </ul>	12-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el tema relacionado con los resultados financieros se evidencia que el proceso los realiza sin embargo no hay evidencia en el instructivo como realizar esta tarea cuando se agendan varios eventos en uno solo.</li> <li>Hay efectividad de los programas de formalización empresarial</li> <li>Se evidencia de los listados de asistencia que utiliza el proceso que hay solicitud de autorización por parte de los participantes en cuanto al uso de sus datos</li> </ul>	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar las liquidaciones de los servicios de Conciliación, Insolvencia y Recuperación Económica frente a las tarifas establecidas por el Ministerio de Justicia y Derecho</li> </ul>	11-Jul	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifico el servicio y la trazabilidad de cada uno: Conciliación, Insolvencia y Recuperación Empresarial, donde se pudo constatar el cumplimiento de los lineamientos legales, tiempos y aplicación de tarifas legales vigentes; y se evidencia un adecuado manejo de la información a los usuarios en atención de las solicitudes y direccionamiento interno con el equipo de trabajo y base de datos de proveedores de respaldo.</li> </ul>	1	3342	No Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>NC: No se realiza el seguimiento a través del agendamiento de un recordatorio en el Outlook a los acuerdos logrados en el servicio de conciliación ocupando la variable Control seguimiento acuerdos logrados) del plan de seguimiento y medición del proceso lo que genera no garantizar la ejecución de las actividades de acuerdo a los parámetros establecidos en el proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar hasta noviembre de 2023 el plan de seguimiento y medición para corroborar todas las variables a las que desde el proceso se debe hacer control.</li> </ul>				100%	Se evidencia en el Kawak el Plan de Seguimiento y Medición actualizado de acuerdo a las variables necesarias para realizar control al proceso Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar el plan de seguimiento y medición respecto a la mejor forma de realizar el seguimiento a los acuerdos logrados</li> </ul>	100%	Se evidencia en el Kawak el Plan de Seguimiento y Medición actualizado de acuerdo a las variables necesarias para realizar control al proceso Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar los cambios realizados al plan de seguimiento y medición a los participantes del proceso</li> </ul>	100%	Se evidencia la socialización realizada por correo electrónico el 3 de octubre del plan de seguimiento y medición del proceso a los involucrados Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				
								<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar de acuerdo a las acciones tomadas que en los casos de los últimos 4 meses se legajo el seguimiento a los acuerdos logrados de acuerdo a los establecimientos</li> </ul>	100%	Se pudo constatar el seguimiento desde el PC de la persona responsable a los acuerdos logrados en el Outlook del correo del Centro de Conciliación. Eficaz: SI Eficiencia: SI Adecuado: SI				



PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS - SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO  
AÑO 2023

No.	Proceso	Objetivos específicos	Fecha Auditoría Interna	Conclusiones	Cantidad de Hallazgos	ID Hallazgo	Tipo de Hallazgo	Hallazgos	Actividad de mejora	fecha de identificación	fecha de terminación	Estado	porcentaje de ejecución	Cumplimiento y efectividad de la acción
7	Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la gestión del Comité de Convivencia durante 2022</li> <li>Verificar las vacaciones del personal</li> <li>Verificar la efectividad de los compromisos resultantes de la evaluación del clima organizacional</li> <li>Verificar la efectividad de los compromisos de la evaluación de competencias y desempeño.</li> <li>Verificar el cumplimiento de la Ley 1857 de 2017 - Día de la Familia.</li> </ul>	14-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia una adecuada gestión de las actividades programadas y realizadas por el Comité de Convivencia durante 2022</li> <li>Se evidencia una adecuada programación y seguimiento de vacaciones del personal de acuerdo al cronograma de la auditoría</li> <li>Se evidencia la efectividad en la toma de acciones de los compromisos resultantes de la evaluación del clima organizacional</li> <li>Se evidencia la efectividad en las acciones tomadas de acuerdo a los compromisos resultantes de la evaluación de competencias y desempeño</li> <li>Se da cumplimiento de la Ley 1857 de 2017 - Día de la Familia</li> </ul>	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8	Gestión de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los lineamientos de seguridad de la información</li> <li>Verificar Acuerdos de confidencialidad</li> </ul>	20-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la verificación a la aplicación del protocolo de seguridad informática, se encontró la efectividad de los controles para su cumplimiento.</li> <li>Se verifica la creación del formato para el Acuerdo de confidencialidad, pero se hizo una oportunidad de mejora relacionada con la evidencia (firma) de conocimiento y responsabilidad de la parte implicada.</li> </ul>	1	3356	Oportunidad de Mejora	OM: Se recomendó que en el Acuerdo de confidencialidad y No divulgación de la información evidenciando cada parte implicada incluyendo fecha de firma del documento y colocarlo como anexo al PT. PROTOCOLO DE SEGURIDAD INFORMATICA PARA USUARIOS DE LA CCP	Actualizar documento de Acuerdo de confidencialidad y No divulgación de la información evidenciando cada parte implicada incluyendo fecha de firma del documento y colocarlo como anexo al PT. PROTOCOLO DE SEGURIDAD INFORMATICA PARA USUARIOS DE LA CCP	27/09/2023	14/12/2023	Cerrada	100%	Se revisó en Kwak y se evidencia que el protocolo quedó ajustado de acuerdo a las especificaciones de incluir el acuerdo como anexo, que el mismo tenga fecha y firma de las partes involucradas (Área de TI y empleado) Eficaz: SI Eficiente: SI Adecuado: SI
									Hacer difusión de la actualización del protocolo de seguridad informática				100%	Se revisó y se evidencia envió del correo electrónico el 14 de diciembre de 2023 a todo el personal informando que se realizó la actualización del protocolo de seguridad informática de la entidad, incluyendo como anexo el Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información donde a partir de la fecha cada empleado y parte implicada deberá firmar la aceptación. Eficaz: SI Eficiente: SI Adecuado: SI
									Recoger las firmas de cada persona a la que se hace difusión y entrega del acuerdo de confidencialidad				100%	Se evidencia que se realizó por parte del área de TI la recepción de las firmas por parte de los empleados de planta en el acuerdo de acuerdo de confidencialidad y No divulgación de la información, los mismos quedaron con fecha de 14 de diciembre de 2023 y con la firma de los involucrados (Área de TI y empleado) Eficaz: SI Eficiente: SI Adecuado: SI
9	Infraestructura y Alquiler de Salones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la efectividad en la atención de requerimientos de infraestructura y la oportunidad en la solución.</li> <li>Verificar la ejecución del cronograma de mantenimientos en todas las sedes.</li> <li>Verificar los controles físicos (seguridad de las instalaciones, acceso restringido, equipos de respaldo para la continuidad de la energía, medios de detección y extinción de incendios etc.)</li> </ul>	7-sep	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar implementando controles que garanticen la efectividad en la atención de requerimientos de infraestructura y la oportunidad en la solución</li> <li>El proceso garantiza un correcto manejo y ejecución del cronograma de mantenimientos en todas las sedes (Cronograma y verificaciones de los mantenimientos realizados).</li> <li>Se garantizan los controles físicos (Seguridad de las instalaciones, acceso restringido, equipos de respaldo para la continuidad de la energía, medios de detección y extinción de incendios etc.) ojala se incluyan toda la gestión realizada en el cronograma de mantenimientos.</li> </ul>	1	3346	Oportunidad de Mejora	OM: Implementar un formato o adaptar alguno de los existentes para la verificación de los requerimientos de infraestructura y la oportunidad en la solución y así dejar trazabilidad de las actividades y gestiones del proceso	Actualizar en formato formato BITÁCORA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA donde todos los involucrados en la atención del servicio sean evaluados conforme a la calidad del servicio	11/09/2023	11/12/2023	Cerrada	100%	Se evidencia en Kwak la actualización del formato 1-AG BITÁCORA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA al mismo se le adecoo adicionando el campo de diligenciar y calificar la calidad del servicio recibido. Eficaz: SI Eficiente: SI Adecuado: SI
									Socializar los cambios realizados a todas las partes involucradas				100%	Se evidencia el envío del correo con la información de los cambios realizados al formato BITÁCORA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA para su adecuado uso y diligenciamiento. Eficaz: SI Eficiente: SI Adecuado: SI