



**INFORME SEMESTRAL DE EVALUACION INDEPENDIENTE DEL ESTADO  
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
(Artículo 14º, Ley 87 de 1993)**

**Por el Periodo: 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.**

**Departamento de Auditoría Interna**



**Bogotá D.C, 29 de Enero de 2021.**

## INTRODUCCIÓN

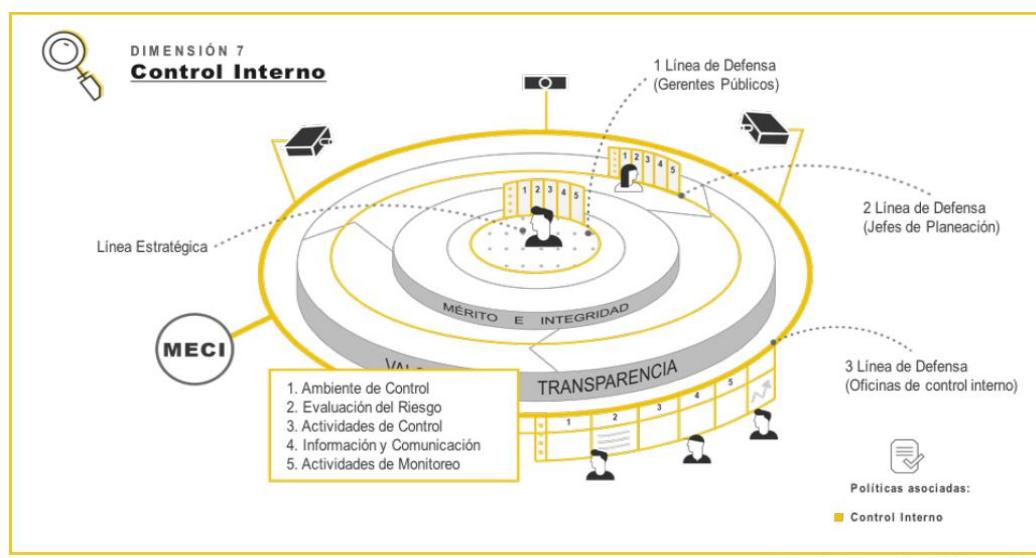
El presente informe fue elaborado por el Departamento de Auditoría Interna del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - Fogafín, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 87 de 1993 y la Circular Externa No. 100-006 del 19 de diciembre de 2019 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se establecen los lineamientos para el Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno. En este se presentan los resultados por el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

Nuestro trabajo lo desarrollamos de acuerdo con lo establecido en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, las cuales permiten que mediante pruebas selectivas, se documenten las evidencias que respaldan los procesos y la gestión ejecutada por el Fondo. Un Procedimiento de auditoría de esta naturaleza no podría identificar todas las desviaciones de control de la población, sino solamente aquellas que estén presentes dentro de la muestra seleccionada.

El objetivo de nuestro trabajo fue evaluar el funcionamiento, mantenimiento, madurez y mejoramiento del Sistema de Control Interno. El alcance de la revisión por parte del Departamento de Auditoría Interna fue determinar si los procesos de administración de riesgo, control y gobierno corporativo, tal como están diseñados e implementados por Fogafín, son adecuados, generan valor, funcionan debidamente y permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La evaluación se desarrolló tomando como referencia la Circular Externa No. 038 de 2009 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función pública en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG adoptado a través del Decreto 1499 de 2017 y el instructivo general del formato “Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno”, por medio de los cuales se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y del Control Interno, a través de los cinco componentes del modelo COSO: Ambiente de Control, Administración del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Monitoreo, así como la asignación de roles y responsabilidades dentro de las tres líneas de defensa. (Ver Gráfico No. 1)

Gráfico No.1



## METODOLOGÍA ELABORACIÓN INFORME SEMESTRAL DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para el segundo semestre de 2020 se aplicó la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), relacionada con el instructivo general del formato “Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno”, el cual permite evaluar el Sistema de Control Interno de manera integral, a través del diagnóstico de cada uno de los componentes: “Ambiente de Control”, “Evaluación de riesgos”, “Actividades de control”, “Información y Comunicación”, y “Actividades de Monitoreo”, los cuales se articulan con la siguiente estructura: Lineamiento, dimensión o política del MIPG asociada al requerimiento, explicación de cómo Fogafín evidencia que está dando respuesta al requerimiento, evaluación “Si se encuentra presente”, evidencia del control y evaluación “Si se encuentra funcionando”.

Se verificaron y analizaron cada uno de los aspectos y se determinó su clasificación, descripción y observaciones del control. De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación, el Sistema de Control Interno presentó una Calificación del 99% equivalente a “**Mantenimiento de Control**”, el cual conforme a la metodología se interpreta: “Cuando en el análisis de los requerimientos en los diferentes componentes del MECI se cuenta con aspectos evaluados en nivel 3, el cual se establece como: “Presente y Funcionando” y, se asocia como observaciones de control referentes a: “Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa”. (Ver Gráfico 2)

**Gráfico 2. Resultados Evaluación Independiente del Estado del Sistema del Control Interno – Julio a Diciembre de 2020**

Estado del Sistema de Control Interno de Fogafín		99%
Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente
Ambiente de control	Si	99%
Evaluación de riesgos	Si	100%
Actividades de control	Si	98%
Información y comunicación	Si	100%
Monitoreo	Si	100%

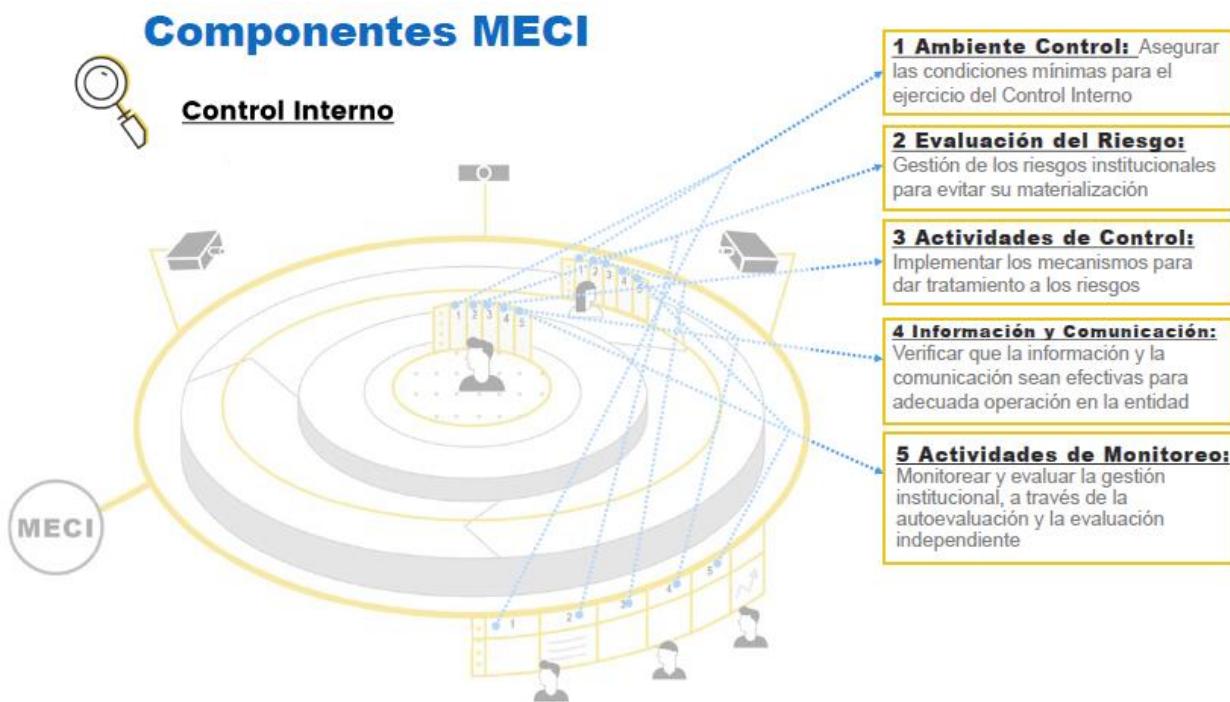
De acuerdo con los resultados anteriores, las conclusiones de la evaluación del Sistema de Control Interno son las siguientes:

## CONCLUSIÓN GENERAL SOBRE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

<p>¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada?</p>	<p>Si</p> <p>Los Componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI se encuentran diseñados e implementados en el Fondo, lo cual le ha permitido a Fogafín establecer su estructura de gestión adecuada y en operación. Su aplicación e integración han facilitado contar con las acciones, métodos y procedimientos asociados a control y riesgos, así como mecanismos de prevención y evaluación. Sobre este aspecto se desarrolla diferentes actividades para asegurar un adecuado ambiente de control, administrar la gestión de riesgo, diseñar y llevar a cabo actividades de control, esquemas de información y comunicación organizacional e implementar actividades de monitoreo y supervisión continua.</p>
<p>¿Es efectivo el Sistema de Control Interno para los objetivos evaluados?</p>	<p>Si</p> <p>El Sistema de Control Interno es efectivo debido a que proporciona una seguridad razonable acerca de las políticas, procesos, procedimientos, riesgos, controles, autoevaluación y monitoreo, los cuales contribuyen a garantizar la calidad de la información, el cumplimiento de la normatividad y el logro de los objetivos.</p>
<p>Fogafín cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control</p>	<p>Si</p> <p>El Fondo dispone dentro de su Sistema de Control Interno con un esquema de responsabilidades integradas para las tres líneas de defensa, lo cual proporciona una estrategia para mejorar las comunicaciones de gestión de riesgos y control, mediante la determinación de funciones, roles y autoridad. Sobre este aspecto Fogafín tiene conformado los Comités Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y de Auditoría. Adicionalmente cuenta con una estructura de comunicación en temas claves para la toma de decisiones, la cual contribuye al análisis de los riesgos, al cumplimiento de los planes, el conocimiento, la apropiación de las políticas, procedimientos, la identificación de riesgos, el establecimiento de controles y, la definición de mecanismos de autoevaluación, evaluación y de seguimiento.</p>

Producto de la evaluación del sistema de control interno, destacamos los siguientes aspectos por cada uno de los componentes de acuerdo con el modelo internacional COSO. (Ver Gráfico 3).

Gráfico No.3



### AMBIENTE DE CONTROL

**Fortalezas:** 1) Seguimiento del Plan Estratégico 2016-2020 reflejándose el cumplimiento de los indicadores definidos. Durante el mes de diciembre de 2020 la Junta Directiva del Fondo aprobó la extensión de este plan hasta junio de 2021, esto debido a la crisis generada por la Pandemia (COVID 19), el estado de emergencia sanitaria, social y económica, el esquema de trabajo en casa, aunado a que el ejercicio de planeación estratégica cobra más valor al contar con la participación presencial de los funcionarios. 2) Monitoreo del Plan de Acción Anual donde se integran los planes institucionales para la vigencia 2020. 3) Definición y evaluación de acciones de mejora frente a los resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través del Formulario Único de Avance en la Gestión - FURAG. 4) Verificación de la ejecución de cada uno de los componentes establecidos en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020, en donde se proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que facilitan la prevención, el control y la transparencia del Fondo. 5) Se cuenta con un Código de Integridad, el cual es conocido por todos los colaboradores. 6) En el marco de la ejecución de las funciones bajo la modalidad de trabajo en casa, se realizó el Seminario Web “manejo Efectivo del Tiempo”. 7) Se ejecutaron las actividades de bienestar de manera virtual, con el fin de brindar espacios de calidad a los funcionarios y disfrutar de programas de sano esparcimiento y camaradería. 8) Se definieron y mantuvieron estrategias para garantizar la continuidad de los procesos con

ocasión a la declaratoria de emergencia sanitaria generada a causa del Covid 19. 9) Se efectuó seguimiento a los objetivos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Desempeño, con el propósito de verificar el avance en el cumplimiento de los indicadores definidos y así establecer las necesidades o recursos adicionales para cumplir con las metas planeadas. 10) Con el objetivo fundamental de generar en los colaboradores una cultura de auto cuidado y prevención, así como determinar las medidas de protección, manejo, seguimiento y control, se llevó a cabo el tour de la salud. 11) Se definieron las dependencias encargadas de orientar la declaración de conflictos de interés y, se estableció el procedimiento interno para el manejo y reporte de los mismos. 12) El Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, se reúne de manera ordinaria dos veces al año. Durante el segundo semestre de 2020 sesionó el 28 de octubre de 2020 y en el mismo se trattaron temas relacionados con: Sistema de Gestión de Riesgos, Sistema de Gestión de la Calidad, Reporte del Comité de Auditoría, Monitoreo a la Planeación Institucional (Plan Estratégico, Plan Estratégico Sectorial y Acciones de Mejora FURAG). 13) El Comité de Auditoría se reúne por lo menos cuatro (4) veces al año. Durante el periodo objeto de revisión sesionó en los meses de septiembre y diciembre de 2020, donde se trattaron los siguientes temas: Gestión de Auditoría Interna, Plan General de Auditoría Interna – Año 2021, Sistema de Gestión de Riesgos, Resultados de Auditorías a los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información, Planeación Estratégica, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Estados Financieros y Revisoría Fiscal. 14) Fogafín cuenta con un Comité de Conciliación como una instancia administrativa, donde se estudian, analizan y formulan políticas sobre la prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses del Fondo. En el periodo objeto de revisión no hubo lugar a realizar estudios pertinentes a la procedencia de la acción de repetición, debido a que no se presentaron procesos que hayan sido fallados en contra. **Oportunidades de Mejoramiento:** Seguir ejecutando las acciones necesarias para el fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño definidas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

**Fortalezas:** 1) En el periodo objeto de evaluación de este informe se definió un plan de trabajo para la implementación de la Circular Externa No. 025 de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual contiene modificaciones a las instrucciones relacionadas con el riesgo operacional. 2) El estado general del Sistema de Gestión de Riesgos, así como el seguimiento al perfil de riesgo, vienen siendo informados a la Alta Dirección, al Comité de Auditoría y al Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno. El mapa de riesgos al segundo semestre de 2020 contempla 54 riesgos. El perfil de riesgo del Fondo se mantiene por debajo de la línea de tolerancia aprobada, presentando una calificación de Bajo – Moderado. 3) Fogafín efectúa monitoreo permanente a los riesgos de corrupción, incluyendo riesgos, causas y controles. 4) De acuerdo con los requerimientos establecidos en el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se dispone de políticas internas para la administración del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM). Esto con el fin de identificar, medir, controlar y

monitorear el riesgo de mercado a que está expuesto el Fondo en desarrollo de las operaciones autorizadas, incluidas las de Tesorería. Para dar cumplimiento con las disposiciones vigentes, se tiene implementado el modelo estándar para la medición, control y gestión del riesgo de mercado de tasas de interés, de cambio y precio de acciones, el cual en términos de límites para las operaciones de tesorería se encuentra clasificado dentro de un perfil de riesgo conservador, reflejando un nivel de valor en riesgos (VaR) Moderado. 5) Fogafín cuenta con políticas y elementos de control en los procesos que desarrolla, los cuales están orientados a prevenir el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LAFT), esto en cumplimiento de lo previsto en los Artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

**Oportunidades de Mejoramiento:** Continuar implementando las actividades necesarias para adoptar las instrucciones relativas al sistema de riesgo operacional dentro de los plazos establecidos, los cuales se encuentran contempladas en la Circular Externa No. 025 de 2020 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

**Fortalezas:** 1) Con el fin de continuar con las actividades de mejora continua para los procedimientos que componen el Mapa de Procesos del Fondo, se han venido actualizando los procesos, controles, riesgos, documentos de apoyo y de registro, entre los cuales destacamos: Programa de Seguridad Vial, Manual de Usuario Isolución, Formato de Análisis de Impacto de Cambios en los Sistemas de Gestión, Plan Institucional de Archivos – PINAR, Planeación a los Sistemas de Gestión, Control de Información Documentada, Instructivo de Presupuesto, Normograma, Identificación de Salidas No Conformes y su Tratamiento, Manual de Procesos y Procedimientos – SUIF, Reglamento General de Comités y Grupos, Manual de Políticas y Procedimientos para la Admisión, Administración y Venta de Activos. 2) Como parte de la gestión de riesgos de ciberseguridad y con ocasión a la modalidad de trabajo en casa, implementada para atender las medidas de aislamiento preventivo, generadas por la pandemia a causa del Covid 19, se adelantaron las acciones necesarias para mitigar la ocurrencia de riesgos cibernéticos. 3) Durante el mes de octubre de 2020 se compartieron contenidos, buenas prácticas y actividades de fomento de la ciberseguridad, para aumentar la concientización sobre las amenazas y promover su aplicación entre los funcionarios. 4) El Fondo continuó realizando diferentes campañas de sensibilización para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG), las cuales han permitido que los funcionarios fortalezcan sus conocimientos. 5) Se dio continuidad con la ejecución de las actividades de concientización en relación con el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), entre las cuales se destacan: Día internacional libre de bolsas plásticas, Cuida la vida marítima desde casa, ReciclaLovers: Amantes del reciclaje que tienen como objetivo cuidar el planeta, ¿Cómo tener un huerto en casa?, Día internacional contra los ensayos nucleares y Día mundial de la capa de ozono. 6) El Fondo tiene definido un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) con el objetivo de asegurar que la infraestructura de Fogafín cubra las necesidades de capacidad tecnológica tanto presentes como futuras, y que permitan gestionar la demanda de servicios de TI. El monitoreo de su cumplimiento se realiza a través del Comité de Tecnologías

de la Información, las Comunicaciones y la Ciberseguridad. **Oportunidades de Mejoramiento:** seguir adelantando las gestiones necesarias frente al cumplimiento de los proyectos incluidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, con el fin de garantizar el apoyo de las necesidades del Fondo, el uso y el acceso de la tecnología a corto, mediano y largo plazo.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Fortalezas:** 1) Fogafín divulgó el informe correspondiente al ejercicio de rendición de cuentas, el cual se llevó a cabo entre el 23 y el 26 de junio de 2020. Como resultado de este proceso se destaca: Se contó con una interacción permanente entre los espectadores y los funcionarios que participaron, se logró generar un vínculo de comunicación con los grupos de valor, se evidenció que para los espectadores el lenguaje utilizado fue claro y el medio destinado para la transmisión fue idóneo. 2) Se promovió el diálogo incluyente por medio de espacios virtuales con estudiantes de un colegio oficial, así como con funcionarios del Instituto Nacional de Ciegos y el Instituto Nacional de Sordos. 3) Se efectuaron publicaciones en redes sociales para invitar a la audiencia a consultar información en lengua Arhuaca, 3) El Fondo informa periódicamente al público en general por medio de la página web y en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de Fogafín, así como el diseño, formulación y seguimiento de las políticas, planes y programas. 4) Se han definido procesos para garantizar el ejercicio fundamental para acceder a la información pública por parte de los ciudadanos y dar trámite de manera oportuna, adecuada, veraz y gratuita a sus solicitudes de información, derechos de petición, quejas y reclamos. 5) Se procura continuamente mejorar la página web respecto a su usabilidad y accesibilidad, con el fin de permitir la disponibilidad de contenidos por parte de los usuarios. 6) Se aprobó el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos, con el fin de contar con estrategias para capturar, gestionar almacenar, preservar y difundir contenidos. 7) Se estableció el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, a través del cual Fogafín implementó la definición y el monitoreo de controles que contribuyen a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad sobre los procesos que apoyan el cumplimiento de su misión. 8) El Fondo dispone de una herramienta de gestión de contenidos, desde donde se recepciona, clasifica y direccionan las comunicaciones entrantes y salientes.

**Oportunidades de Mejora:** Continuar ejecutando las actividades de rendición de cuentas que promuevan el incremento de la participación ciudadana.

## MONITOREO

**Fortalezas:** 1) El Departamento de Auditoría Interna evalúa de manera independiente el Sistema de Control Interno, verificando el logro de los objetivos de parte de Fogafín, principios y fundamentos, comprobando la efectividad de cada uno de los componentes así como su interacción para apoyar el cumplimiento de la misión y visión. Producto de las auditorías se presentan oportunidades de mejoramiento al Control Interno, las cuales se formalizan a través de informes periódicos y anuales. 2) La Auditoría Interna cuenta con los siguientes

Instrumentos para el desarrollo propio de su actividad: Código de Ética del Auditor, la Carta de Representación, el Estatuto de Auditoría Interna y la Declaración de conflictos de interés. Estos documentos son de aplicación obligatoria y se están evaluando permanentemente por el Comité de Auditoría. 3) Producto de las evaluaciones efectuadas a los mecanismos y procedimientos instrumentados para el riesgo de prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT), el Departamento de Auditoría Interna no ha detectado deficiencias en la aplicación de los procesos implementados que deban ser informadas a la Junta Directiva y a los Comités de Auditoría y/o Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno. Es importante precisar que, si se llegase a presentar alguna situación inusual o de riesgo dentro del desarrollo del objeto social que realiza el Fondo, se informará de manera inmediata a las instancias respectivas. 4) Como parte de la evaluación de los procesos, no se evidenciaron hallazgos de carácter penal, fiscal o disciplinario, relacionados con actos de corrupción o irregularidades administrativas. Lo anterior, en cumplimiento de las labores desarrolladas por el Departamento de Auditoría Interna de Fogafín, así como lo establecido en la Directiva Presidencial No. 01 de 2015 y en la Circular Externa No. 10 – 2020 expedida por la Vicepresidencia de la República, la Secretaría de Presidencia, el Consejo Asesor en Materia de Control Interno y el Departamento Administrativo de la Función Pública. De otra parte, durante el periodo evaluado no se detectaron debilidades significativas en materia de Control Interno, en cumplimiento de: La ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, y el Decreto único 1083 de 2015 modificado por los Decretos 1499 de 2017 y 338 de 2019, expedidos por el Gobierno Nacional, así como lo dispuesto en la Circular Externa No. 038 de 2009 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Como resultado de las auditorías realizadas, se determinaron algunas oportunidades de mejoramiento al Sistema de Control Interno, las cuales fueron informados a los dueños de los procesos y han sido regularizadas o están en trámite de ejecución por parte de estos. 5) De acuerdo con las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional en la Directiva Presidencial No. 09 de 2018, Fogafín ha continuado con la adopción, implementación y seguimiento de las medidas de austeridad en la ejecución de los gastos de funcionamiento, para lo cual tiene definidas políticas y directrices asociadas a: Estructura administrativa, gastos de personal, comisiones de servicios, tiquetes aéreos y viáticos, capacitaciones y eventos, uso de vehículos, papelería, telefonía, suscripciones, sostenibilidad ambiental y el uso de los Acuerdos Marco de Precios de la tienda virtual del Estado Colombiano – Colombia Compra Eficiente. 6) De acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el Departamento de Auditoría Interna realizó seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2020, a la gestión adelantada por Fogafín para el trámite y resolución de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para lo cual se verificó que el proceso se estuviera ejecutando conforme a lo señalado en la Constitución Política de Colombia y, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo. Al respecto se determinó que los tiempos de trámite en promedio se encuentran dentro de los plazos establecidos por la Ley, cumplen con el requisito de oportunidad y en su contenido se aplican los principios de economía, transparencia, igualdad, buena fe, moralidad, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad. 7) De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.4.1.14 del Decreto 1069 de 2015, la oficina de Auditoría Interna al 30 de junio de 2020, realizó una verificación al estado de los procesos judiciales activos para Fogafín y que son registrados a

través del Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado – eKogui, verificando el cumplimiento a las obligaciones definidas sobre la materia y las medidas de autocontrol, para garantizar que la información reportada en eKogui sea consistente y acorde con la situación actual de los procesos. 8) Auditoría a la Ejecución Presupuestal Ley 1712 de 2014. Art. 9 Literal d. La base para la estructuración del presupuesto de gastos de Fogafín, es la comisión que cobra por su labor de administración, la cual es un porcentaje de los activos con cargo a la reserva del Seguro de Depósitos y es autorizada por la Junta Directiva. En virtud de lo anterior, aunado a la naturaleza única del Fondo, los recursos utilizados para la cobertura de los gastos de funcionamiento y el desarrollo de los procesos de contratación son de naturaleza privada y se rigen por las normas del derecho privado. El presupuesto es un factor fundamental para medir la gestión del Fondo, las diversas fases del proceso conllevan a su elaboración, ejecución y control, los cuales son monitoreadas periódicamente por el Departamento de Auditoría Interna, tomando como base los procedimientos, riesgos, controles y responsabilidades definidas, que sustentan los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, bajo los cuales opera el presupuesto de Fogafín. Con corte al 31 de diciembre de 2020 el presupuesto del Fondo presenta una ejecución acumulada del 95%, representada principalmente en los gastos de personal, impuestos, contribuciones y comisiones. 9) Se ha efectuado seguimiento a la normatividad proferida a partir de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del COVID-19, declarado por el Gobierno Nacional de Colombia, por medio del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 y con la posterior expedición de Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, evidenciándose su cumplimiento. Adicionalmente se han actualizado los programas de auditoría producto de la emergencia sanitaria en temas relacionados con: Monitoreo a los procesos de contratación, Seguimiento del trabajo en casa, Continuidad del Servicio, Medios Tecnológicos, Atención PQRS, Reportes ARL, Revisión a los riesgos y a los planes de acción generados por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, entre otros.

**Oportunidades de Mejoramiento:** Seguir ejecutando actividades de seguimiento permanente, implementando medidas de autocontrol sobre los planes institucionales, metas e indicadores establecidos, que permitan disponer de información clave y oportuna para la toma de decisiones.