



Objetivo del Plan de Mejoramiento.		Auditoria al Procedimiento de Cartera		Proceso/ Area	Planes de Mejoramiento				Institucional Funcional X Individual				
				Subproceso	Plan de Mejoramiento Funcional								
PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO			
(1) Número	(2) Origen del Hallazgo.	Descripción del Hallazgo/ No Conformidad. (Debilidad o Necesidad Detectada)	Tipo de Acción (1.- Acción Preventiva 2.- Acción Correctiva)	Causas (Coloque aquí los resultados del análisis de las causas que generaron el hallazgo)	Acción de Mejoramiento	Descripción del resultado de la Meta ¿Qué producto se va hacer para lograr el objetivo? ○ Fuente de Verificación	Responsable Nombre de Funcionario y Cargo	Fecha de Iniciación DD/MM/AAAA	Fecha de finalización DD/MM/AAAA	Acciones Ejecutadas- Registro de los resultados de las acciones .Observaciones del auditor	Observaciones OCI. Escriba las observaciones que como Auditor de Control Interno realice frente a lo ejecutado y verificado.	Fecha de verificación	% de Avance Cumplida 100%; en proceso 50%. sin iniciar 0%.
AUDITORIA PROCEDIMIENTO CARTERA	1	El procedimiento de cobro de cartera no detalla el termino en días para la clasificación de las categorías A, B, C, D, E.	1	Procedimiento desactualizado.	Actualizar el procedimiento de cobro de cartera incluyendo los terminos por categorías de cartera, adoptar por calidad y socializar con el personal.	Procedimiento documentado y socializado.	Subgerente Financiera y de Mercadeo.	07/06/2024	31/10/2024	Se actualizó el procedimiento y se estructuró la tabla	Estado de la cartera X vencimiento	31/10/24	100%
	2	No existe evidencia de socialización del procedimiento de cobro de cartera con el personal que interviene por parte de la subgerencia administrativa y jurídica.	1	Desconocimiento del procedimiento.	Socialización del procedimiento actualizado de cobro de cartera.	Socialización del procedimiento	Subgerente Financiera y de Mercadeo.	07/06/2024	31/10/2024	Se socializó el procedimiento mediante jornadas de capacitación	Asistencia financiera	31/10/24	100%
	3	No se cuenta con un sistema que permita realizar el registro de la gestión realizada a la cartera en las diferentes etapas preventivas, pre-jurídico y jurídico.	2	Software desactualizado.	Solicitar la actualización del software incluyendo el modulo de gestión de cartera.	Actualización del modulo de cartera.	Subgerente Financiera y de Mercadeo.	07/06/2024	31/10/2024	Se creo x fs forma OPE el SIEP de seguimiento.	OPE	31/10/24	100%
	4	No se observa la gestión oportuna de la recuperación de cartera vencida en las diferentes etapas.	1	Creditos clasificados en cartera E "incobrabilidad".	Programar reuniones de seguimiento al recaudo de cartera de manera semanal con el equipo de apoyo de la subgerencia administrativa y jurídica y subgerencia financiera y de mercadeo.	Cartera Recuperada	Subgerente Financiera y de Mercadeo. Subgerente Administrativo y Jurídico.	07/06/2024	31/10/2024	Se creo Comité de seguimiento a la cartera en sus etapas	Reuniones Comité	31/10/24	100%
	5	No se cuenta con un equipo jurídico consolidado para la recuperación de cartera, dado el creciente número de expedientes en procesos de cobro coactivo.	1	Creditos clasificados en cartera E "incobrabilidad".	Fortalecer la contratación del equipo Jurídico para la recuperación de cartera y realizar seguimiento del mismo de forma permanente.	Cartera Recuperada	Subgerente Administrativo y Jurídico.	07/06/2024	31/10/2024	Se crearon 10 cargos para apoyo a la gestión jurídica		31/10/24	100%
	6	No se cuenta con el manual de cobro persuasivo y coactivo a nivel de acto administrativo, procedimiento sistematizado del sistema de gestión de calidad, ya que el que existe es demasiado corto en su alcance.	1	Procedimiento desactualizado.	Realizar e implementar el manual de cobro persuasivo y coactivo a nivel de acto administrativo.	Manual de cobro persuasivo y coactivo. Acto administrativo de adopción de los manuales.	Subgerente Administrativo y Jurídico.	07/06/2024	31/10/2024	Se actualizó en el manual de regateo el act adm de adopción		31/10/24	70%
	7	Los exfuncionarios beneficiarios del crédito de vivienda, presentan una alta mora en el pago en tiempo y dinero.	2	Alta mora en la Cartera.	Programar reuniones de seguimiento al recaudo de cartera de manera semanal con el equipo de apoyo de la subgerencia administrativa y jurídica y subgerencia financiera y de mercadeo.	Cartera Recuperada	Subgerente Administrativo y Jurídico.	07/06/2024	31/10/2024	de 4 casos 3, nos realizaron de cartera.		31/10/24	75%
	8	Alto riesgo en la recuperación de cartera, reflejando un deterioro a 29/02/2024 por valor de \$7.512.531.712,29, impactando negativamente el activo y los estados financieros a nivel contable.	2	Alta mora en la Cartera.	Programar reuniones de seguimiento al recaudo de cartera de manera semanal con el equipo de apoyo de la subgerencia administrativa y jurídica y subgerencia financiera y de mercadeo.	Cartera Recuperada	Subgerente Administrativo y Jurídico.	07/06/2024	31/10/2024	se trabajo con los clientes bloque de la cartera mora		31/10/24	80%

Plan de mejoramiento Nro. 02/23

DALGY BRIGITTE FLOREZ A.
 Subgerente Financiera y de Mercadeo

LEE JOHAN CACERES CACERES
 Subgerente Administrativo y Jurídico

HECTOR AUGUSTO VILORIA S.
 Jefe de Control Interno