

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2024

Empresa: PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN

Unidad auditable: Área de Control Interno y sus procesos asociados

Auditor delegado: Lina Marcela Cifuentes Salazar

Fecha de corte: septiembre 30 de 2024

Manizales, 31 de octubre de 2024

Señores
PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION
Doctor: Juan José Silva Serna
Gerente
Manizales, Caldas

Asunto: Evaluación al Sistema de Control Interno 2024

De manera muy cordial presentamos el informe resultante de la revisión efectuada al Sistema de Control Interno de PEOPLE CONTACT correspondiente la vigencia 2024.

Es importante indicar que el objetivo general del trabajo efectuado consistió en evaluar el estado actual del Sistema de Control Interno y la operación de sus procesos, teniendo en cuenta los procedimientos y las normas aplicables a la empresa. Por lo tanto, el alcance específico de esta auditoría es conocer el grado de avance del SCI desde una óptica global, en donde se considera a la entidad como un todo.

De acuerdo con lo anterior, se aplicó la herramienta “Modelo de madurez del sistema de control interno institucional” de la Contraloría General de la República, con el fin de determinar el nivel de madurez del mismo y generar las acciones de mejora correspondientes.

Para realizar esta labor, se obtuvo la información necesaria y se aplicaron las normas de auditoría consagradas en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría - MIPP, que rigen el ejercicio de la labor, como es entre otras: la planeación, realización de la evaluación, determinación de los resultados, efectuar una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y brindar una opinión con integridad, independencia, prudencia y objetividad. Estos procedimientos, proporcionaron las bases suficientes para sustentar las observaciones y hallazgos, emitir las conclusiones y sugerir recomendaciones con el propósito fundamental de fortalecer el sistema de control interno y el aseguramiento de los procesos.

Agradecemos al equipo de trabajo de PEOPLE CONTACT su colaboración en el desarrollo de la auditoría.

Atentamente,



RICARDO F. STOLTZE CARMONA
Socio – director
Asesor delegado de Control Interno
Auditores y Consultores - AUDICONS S.A.S.

1. OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la entidad, mediante la determinación del grado de avance en la consolidación y la mejora continua de dicho sistema.

2. ALCANCE

El modelo de madurez del sistema de control interno institucional, permite conocer el grado de avance de ese sistema desde una óptica global, en donde se considere a la entidad como un todo, teniendo en cuenta los siguientes componentes:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECI	
Ambiente de control	Verificación de las condiciones mínimas para el aseguramiento del control interno.
Evaluación del riesgo	Revisión de la gestión de los riesgos institucionales para evitar su materialización.
Actividades de control	Revisión de la implementación de mecanismos para dar tratamiento a los riesgos.
Información y comunicación	Verificación si la información y la comunicación son efectivas para una adecuada operación en la entidad.
Actividades de monitoreo	Verificación de las actividades de monitoreo y evaluación de la gestión institucional, a través de la autoevaluación y la evaluación independiente.

3. ASPECTOS LEGALES

En consideración con lo señalado en el alcance de este informe, se tuvieron en cuenta las buenas prácticas establecidas en las normas de auditoría consagradas en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría -MIPP, que rigen el ejercicio de la labor, como es entre otras: la planeación, realización de la evaluación, determinación de los resultados, efectuar una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y brindar una opinión con integridad, independencia, prudencia y objetividad.

People Contact no está obligado a implementar el Modelo Estándar de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de acuerdo a la siguiente normatividad:

- ✓ Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 87 de 1993 artículo 5
- ✓ Decreto 1499 de 2017

El control interno de People se rige de acuerdo a lo establecido en sus estatutos:

- ✓ Artículo 69 Estatutos de la Sociedad
- ✓ Decreto 0480 de 2017 People Contact hace parte del Comité Municipal de Control Interno

4. INFORME EJECUTIVO

El modelo comprende los componentes funcionales del sistema de control interno y los posibles estados que describen la evolución de cada uno de ellos.

Los componentes funcionales como se mencionó en el alcance son:

1. Ambiente de control
2. La valoración del riesgo
3. Las actividades de control
4. Los sistemas de información
5. El seguimiento del sistema de control interno

Sección 1. Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno. Donde se contempla los siguientes cuatro atributos en relación con el ambiente de control:

- 1.1. Compromiso
- 1.2. Ética
- 1.3. Personal
- 1.4. Estructura

Actualmente, People Contact se encuentra en el siguiente estado de madurez para cada atributo del ambiente de control:

1.1. Compromiso

El jerarca y los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implementación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.

Situación actual

- ✓ El compromiso con el control interno es demostrado en las actuaciones de algunos miembros de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados).
- ✓ Se han realizado actividades para divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, en las que han participado algunos funcionarios de la institución.
- ✓ Se han definido, a nivel institucional por parte de las autoridades superiores, los alcances del sistema de control interno.

1.2. Ética

La ética en el desempeño institucional como parte del ambiente de control, debe fortalecerse mediante la implantación y fortalecimiento de medidas, instrumentos y demás elementos en materia ética, lo cual debe integrarse en los sistemas de gestión.

Situación actual

- ✓ Los funcionarios de la institución conocen y aplican las medidas existentes para el fortalecimiento de la ética.
- ✓ El jerarca y los titulares subordinados han establecido algunas medidas formales, tales como: declaración de visión, misión, valores, código de ética u otros similares; para promover y fortalecer la ética institucional.
- ✓ Se han incorporado controles para asegurar comportamientos éticos, en la gestión institucional respecto a algunas actividades específicas.

1.3. Personal

El funcionamiento exitoso del sistema de control interno requiere que el personal de la institución reúna las competencias y los valores requeridos para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control correspondientes a los diversos puestos.

Situación actual

- ✓ Las políticas y procedimientos institucionales en materia de recursos humanos, propician la contratación de nuevos funcionarios con los conocimientos y habilidades para los cargos respectivos.
- ✓ La administración de recursos humanos contempla la planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos.

1.4. Estructura

La estructura orgánica debe propiciar el logro de los objetivos institucionales, y, en consecuencia, apoyar el sistema de control interno, mediante la definición de la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación; asimismo, debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional, del entorno y de los riesgos relevantes.

Situación actual

- ✓ Existe conformidad con la estructura organizacional, pese a que en algunas ocasiones se advierte la necesidad de modificar algunas relaciones de coordinación, autoridad y responsabilidad en procura de una gestión institucional más eficiente.
- ✓ La estructura organizacional contempla medidas básicas de control que se expresan de manera limitada en la asignación de autoridad y responsabilidad y la separación de funciones incompatibles.

Análisis de resultados de la Sección 1. Ambiente de control

Sección 1 — AMBIENTE DE CONTROL	35	Novato	Alta
1.1 - Compromiso	40	Novato	Alta
1.2 - Ética	40	Novato	Alta
1.3 - Personal	40	Novato	Alta
1.4 - Estructura	20	Incipiente	Máxima

El ambiente de control, obtiene un puntaje de 35 con un Grado de madurez novato y una atención requerida alta.

Lo anterior indica que se deben establecer y emprender acciones para alcanzar el siguiente nivel, relacionadas con:

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Compromiso	Novato	Competente	<ul style="list-style-type: none"> -El jerarca y los titulares subordinados demuestran, en su gestión diaria, su compromiso con el control interno. Esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de la actividad de auditoría interna. - Los funcionarios de la institución tienen claridad sobre la importancia del control interno para la consecución de los objetivos institucionales. - El jerarca y los titulares subordinados han definido a nivel institucional y en cada unidad orgánica, las regulaciones para el funcionamiento sistemático del control interno.

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Ética	Novato	Competente	<ul style="list-style-type: none"> - Se están planificando y realizando actividades de divulgación para lograr un conocimiento generalizado de los factores formales de la ética vigentes en la organización. - Se han establecido y fortalecido los factores formales de la ética, a saber: declaración de visión, misión, valores, código de ética u otros similares; así también los referidos al clima organizacional, valores compartidos, creencias y otros factores que se dan de manera informal en la institución. - Se ha incorporado la ética en los sistemas de gestión de mayor impacto institucional y con mayor riesgo de actos de corrupción.
Personal	Novato	Competente	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de la institución cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto asignado. - El jerarca y los titulares subordinados han asumido sus responsabilidades respecto de la administración de recursos humanos, con el apoyo técnico y profesional de la unidad orgánica a cargo de dicha labor.
Estructura	Incipiente	Novato	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos miembros de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados) realizan esfuerzos aislados para revisar la estructura orgánica en términos de las labores que realiza la institución. - Algunos titulares subordinados han realizado ajustes a los procesos a su cargo, incluyendo la asignación de autoridad y responsabilidad, la delegación y rotación de labores, la separación de funciones incompatibles y los mecanismos de coordinación.

Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa:

Nombre: Leandro López Gómez – Líder de Planeación Estratégica

Se elaborará el plan de mejoramiento.

Sección 2. Valoración del riesgo

La valoración del riesgo conlleva la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos. Es fundamental para el logro de los objetivos de la planificación estratégica, táctica y operativa de la entidad. Contempla los siguientes cuatro atributos en relación con la valoración del riesgo:

- 2.1. Marco orientador
- 2.2. Herramienta para la administración de la información
- 2.3. Funcionamiento del SEVRI (Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional)
- 2.4. Documentación y comunicación

Actualmente, la People Contact se encuentra en el siguiente estado de madurez para cada atributo de valoración del riesgo:

2.1. Marco orientador

Debe establecerse un marco orientador para la valoración del riesgo institucional que comprenda la política de valoración del riesgo, la estrategia del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional y la normativa interna que regule este último. Las tres anteriores, deben ser aprobadas por el jerarca, divulgadas a toda la organización y aplicadas por todos los funcionarios.

Situación actual

- ✓ El riesgo es entendido de diferentes maneras por el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios de la institución.
- ✓ La conciencia sobre la importancia de llevar a cabo una valoración del riesgo como medio para conducir las operaciones institucionales con eficacia, es apenas incipiente, y se pone de manifiesto sólo en algunas instancias.
- ✓ La institución contempla las disposiciones del marco jurídico y técnico en materia de valoración de riesgo, pero no ha establecido sus propias regulaciones y políticas sobre el particular.

2.2. Herramienta para la administración de la información

Debe establecerse una herramienta para la gestión y documentación de la información que utilizará y generará el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, la cual podrá ser de tipo manual, computadorizada o una combinación de ambos.

Situación actual

- ✓ El jerarca y los titulares subordinados han emitido una definición de los alcances de la herramienta para la administración de la información sobre los riesgos institucionales.

2.3. Funcionamiento del SEVRI - Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional

Deben ejecutarse actividades para la identificación, análisis, evaluación, administración y revisión por áreas, sectores, actividades o tareas, de conformidad con las particularidades de la institución.

Situación actual

- ✓ El jerarca y los titulares subordinados han identificado al menos los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como sus causas internas y externas y las posibles consecuencias.
- ✓ Con base en su experiencia y en las discusiones que llevan a cabo, las autoridades institucionales priorizan los riesgos con fundamento en criterios básicos no oficializados, a fin de determinar y aplicar medidas que permitan atacar sus causas y, en caso necesario, enfrentar sus consecuencias.
- ✓ Las autoridades institucionales procuran dar seguimiento a los eventos riesgosos, a fin de lograr acuerdos sobre la atención que debe brindárseles y las acciones que deben emprenderse en relación con ellos.

2.4. Documentación y comunicación

Deben establecer actividades permanentes del proceso de valoración del riesgo referidas a la documentación y comunicación, que consisten en el registro y la sistematización de información asociada con los riesgos, así como la preparación, distribución y actualización de información sobre los riesgos.

Situación actual

- ✓ Se documentan los elementos mínimos sobre los riesgos (probabilidad y consecuencia de materialización de los riesgos, nivel de riesgos y medidas de administración), y dicha documentación está disponible para los funcionarios de la institución.
- ✓ La institución ha establecido y aplica de manera sistemática, mecanismos de documentación y comunicación sobre riesgos.
- ✓ Se han definido los usos de la información que genera la revisión de riesgos.

Análisis de resultados de la Sección 2. Valoración del riesgo

Sección 2 — VALORACIÓN DEL RIESGO	40	Novato	Alta
2.1 - Marco orientador	20	Incipiente	Máxima
2.2 - Herramienta para administración de la información	40	Novato	Alta
2.3 - Funcionamiento del SEVRI	40	Novato	Alta
2.4 - Documentación y comunicación	60	Competente	Media

La Valoración del riesgo, obtiene un puntaje de 40 con un Grado de madurez Novato y una atención requerida Alta.

Lo anterior indica que se deben establecer y emprender acciones para alcanzar el siguiente nivel, relacionadas con:

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Marco Orientador	Incipiente	Novato	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan actividades de difusión y capacitación sobre valoración de riesgo entre los funcionarios de diversos niveles. - El jerarca y los titulares subordinados tienen la percepción de que la valoración del riesgo agrega valor a la organización. - El jerarca y los titulares subordinados han emitido orientaciones básicas sobre las acciones que deberán efectuarse a corto plazo para llevar a cabo una valoración inicial de los riesgos institucionales.
Herramienta para administración de la información	Novato	Competente	Se cuenta con una herramienta para la administración de la información sobre riesgos, cuyo alcance es congruente con el marco orientado de valoración del riesgo.
Funcionamiento del SEVRI	Novato	Competente	<ul style="list-style-type: none"> - El jerarca y los titulares subordinados conocen los riesgos relevantes y las medidas que se han tomado para administrarlos. - Los parámetros de aceptabilidad de riesgos institucionales son aplicados para analizar y priorizar los riesgos con base en su nivel, dado por la combinación de su probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto. - Los riesgos se revisan periódicamente con base en los parámetros de aceptabilidad de riesgos, a fin de determinar variaciones en su nivel, medido por la combinación de su posibilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto.
Documentación y comunicación	Competente	Diestro	<ul style="list-style-type: none"> - Se revisa, ajusta y difunde periódicamente la información disponible sobre los riesgos y sus elementos fundamentales, con la participación de diferentes instancias de la entidad, a quienes se reconoce como "dueños de las actividades" y, en consecuencia, como fuentes de información sobre el comportamiento de los riesgos y la eficacia de su documentación. - Los mecanismos de documentación y comunicación se evalúan para determinar su efectividad. - La información sobre los riesgos institucionales está disponible, es completa y se ajusta a las necesidades de los usuarios.

Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa:

Nombre: Leandro López Gómez – Líder de Planeación Estratégica

Se elaborará el plan de mejoramiento.

Sección 3. Actividades de control

La Ley General de Control Interno define las actividades de control como políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jerarcas y titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno. Contempla los siguientes atributos respecto de las actividades de control:

- 3.1. Características
- 3.2. Alcance
- 3.3. Formalidad
- 3.4. Aplicación

Actualmente, People Contact se encuentra en el siguiente estado de madurez para cada atributo de las actividades de control:

3.1. Características de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir las siguientes características:

- a) Integración a la gestión
- b) Respuesta a riesgos
- c) Contribución al logro de los objetivos a un costo razonable (costo-beneficio)
- d) Viabilidad
- e) Documentación en manuales de procedimientos, descripciones de puestos u otros documentos similares
- f) Divulgación entre los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos

Situación actual

Continuamente se evalúa el funcionamiento de las actividades de control en la gestión, procurando que sus características se mantengan.

3.2. Alcance de las actividades de control

Las actividades de control deben cubrir todos los ámbitos de la gestión institucional y contribuir al logro de los objetivos del sistema de control interno.

Situación actual

Se aplican mecanismos para la búsqueda de medios innovadores para garantizar el cumplimiento de los objetivos, los cuales se traducen en actividades de control analizadas y documentadas.

3.3. Formalidad de las actividades de control

Los requisitos de las actividades de control incluyen su documentación y comunicación, para lo cual se tiene como condición previa que sean oficializadas mediante su aprobación por las autoridades institucionales competentes.

Situación actual

- ✓ La documentación de las actividades de control se depura y actualiza constantemente, con la participación activa de los funcionarios atinentes, bajo el liderazgo de las autoridades institucionales (jerarca y titulares subordinados).
- ✓ Existe plena conciencia sobre la importancia de que los funcionarios conozcan las actividades de control y su documentación, para que puedan hacer aportes de valor para su fortalecimiento constante. Por ello, constantemente se aplican métodos innovadores en procura de que el proceso de documentación y comunicación de las actividades de control sea participativo y generalizado.

3.4. Aplicación de las actividades de control

Las actividades de control deben estar integradas a los procesos institucionales, y su aplicación convertirse en una práctica normal, casi cultural, por parte de los funcionarios de la institución.

Situación actual

- ✓ Las actividades de control se han integrado a los procesos institucionales.
- ✓ Los funcionarios responsables de ejecutar las actividades de control están atentos a su efectividad y comunican sus recomendaciones a los titulares subordinados correspondientes.

Análisis de resultados de la Sección 3. Actividades de control

Sección 3 – ACTIVIDADES DE CONTROL	85	Diestro	Media
3.1 - Características de las actividades de control	80	Diestro	Media
3.2 - Alcance de las actividades de control	100	Experto	Leve
3.3 - Formalidad de las actividades de control	100	Experto	Leve
3.4 - Aplicación de las actividades de control	60	Competente	Media

Las Actividades de control, obtiene un puntaje de 85 con un Grado de madurez Diestro y una atención requerida Media.

Lo anterior indica que se deben establecer y emprender acciones para alcanzar el siguiente nivel, relacionadas con:

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Características de las actividades de control	Diestro	Experto	Se han instaurado mecanismos para la investigación e innovación de temas atinentes a las actividades de control propias de la institución, lo que permite que éstas se ajusten de manera dinámica oportuna, conforme cambian los riesgos institucionales.
Alcance de las actividades de control	Experto	Experto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.
Formalidad de las actividades de control	Experto	Experto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Aplicación de las actividades de control	Competente	Diestro	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación de las actividades de control contempla el comportamiento de los riesgos institucionales. - El jerarca y los titulares subordinados han establecido y aplican mecanismos para la ejecución de revisiones periódicas de las actividades de control.

Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa:

Nombre: Leandro López Gómez – Líder de Planeación Estratégica

Se elaborará el plan de mejoramiento.

Sección 4. Sistemas de información

Los sistemas de información son los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. Contempla los siguientes cuatro atributos en relación con los sistemas de información:

- 4.1. Alcance de los sistemas de información
- 4.2. Calidad de la información
- 4.3. Calidad de la comunicación
- 4.4. Control de los sistemas de información

Actualmente, People Contact se encuentra en el siguiente estado de madurez para cada atributo de los Sistemas de información:

4.1. Alcance de los sistemas de información

Los sistemas de información deben asegurar razonablemente la recopilación, el procesamiento y el mantenimiento de información sobre el entorno, la institución y su desempeño, así como la comunicación de esa información a las instancias internas y externas que la requieran.

Situación actual

- ✓ Los sistemas de información permiten obtener, procesar, almacenar y recuperar información relevante sobre la gestión y el entorno institucionales, así como comunicarla a los usuarios que la requieren.
- ✓ Los sistemas de información están incorporados en el accionar institucional, tanto a nivel operativo como estratégico, y se someten constantemente a revisiones para incorporarles las mejoras pertinentes.

4.2. Calidad de la información

Los SI deben recopilar, procesar y generar información que responda a la necesidad de los diversos usuarios, con un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo, y teniendo en cuenta los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad que esa información debe reunir.

Situación actual

- ✓ Los sistemas de información se basan en procesos que consideran la dinámica del entorno y la anticipación e innovación necesarias para la consecución de los fines institucionales.

4.3. Calidad de la comunicación

La información debe comunicarse a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propicios, con un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo, y utilizando canales y medio que garanticen razonablemente su oportunidad y seguridad.

Situación actual

- ✓ La información se comunica oportunamente a las instancias pertinentes. Al respecto, se cuenta con regulaciones precisas sobre la comunicación de información confidencial.

4.4. Control de los sistemas de información

Deben establecerse, aplicarse y perfeccionarse los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

Situación actual

- ✓ Los sistemas de información cuentan con los controles necesarios para disminuir los riesgos de pérdida de información y de fallas en la recopilación, el procesamiento, el mantenimiento y la comunicación de información son mínimos. Además, la institución cuenta con mecanismos que propician la respuesta y anticipación oportunas, a las condiciones cambiantes del entorno que afectan dichos sistemas.

Análisis de resultados de la Sección 4. Sistemas de información

Sección 4 — SISTEMAS DE INFORMACIÓN	85	Diestro	Media
4.1 - Alcance de los sistemas de información	80	Diestro	Media
4.2 - Calidad de la información	100	Experto	Leve
4.3 - Calidad de la comunicación	60	Competente	Media
4.4 - Control de los sistemas de información	100	Experto	Leve

Los Sistemas de información, obtiene un puntaje de 85 con un Grado de madurez Diestro y una atención requerida Media.

Lo anterior indica que se deben establecer y emprender acciones para alcanzar el siguiente nivel, relacionadas con:

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Alcance de los sistemas de información	Diestro	Experto	<ul style="list-style-type: none"> - Los sistemas de información permiten una gestión de la información externa e interna con un nivel óptimo de seguridad en cuanto a su calidad y oportunidad, como medio para la toma de decisiones por todos los usuarios. - Los sistemas de información incorporan los mecanismos y previsiones necesarias para la incorporación de iniciativas innovadoras y proactivas.
Calidad de la información	Experto	Experto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.
Calidad de la comunicación	Competente	Diestro	Se han instaurado procesos para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación de la información, y oportunamente se toman las acciones para incorporar las mejoras necesarias.
Control de los sistemas de información	Experto	Experto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.

Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa:

Nombre: Leandro López Gómez – Líder de Planeación Estratégica

Se elaborará el plan de mejoramiento.

Sección 5. Seguimiento del sistema de control interno

El seguimiento comprende las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. Incluye los siguientes cuatro atributos en relación con el seguimiento:

- 5.1. Participantes
- 5.2. Formalidad
- 5.3. Alcance
- 5.4. Contribución a la mejora del sistema de control interno

Actualmente, People Contact se encuentra en el siguiente estado de madurez para cada atributo del Seguimiento del sistema de control interno:

5.1. Participantes en el seguimiento del sistema de control interno

El liderazgo por el seguimiento del sistema de control interno debe ser asumido por el jerarca y compartido con los titulares subordinados. Por su parte, los funcionarios tienen una participación activa en las labores de seguimiento continuo y periódico.

Situación actual

- ✓ El seguimiento del sistema de control interno es asumido por el jerarca, los titulares subordinados y los funcionarios, cada quien en el ámbito de sus competencias.

5.2. Formalidad del seguimiento del sistema de control interno

El seguimiento del sistema de control interno debe observar un proceso estructurado debidamente oficializado mediante las disposiciones administrativas pertinentes, en relación con el alcance, la periodicidad, las responsabilidades, los mecanismos y las herramientas correspondientes.

Situación actual

- ✓ El jerarca ha emitido disposiciones de tipo general sobre la obligación de los titulares subordinados de dar seguimiento al sistema de control interno, con la colaboración de los funcionarios que corresponda.

5.3. Alcance del seguimiento del sistema de control interno

El seguimiento del sistema de control interno debe abarcar el funcionamiento, la suficiencia y la validez del sistema, su contribución al desempeño institucional y al logro de los objetivos, y el grado en que los componentes funcionares se han establecido e integrado en el accionar institucional. Asimismo, debe comprender actividades permanentes y periódicas, y la implantación de las mejoras que se determinen.

Situación actual

- ✓ El jerarca y los titulares subordinados vigilan las actividades bajo su control con una visión de corto plazo y en procura del cumplimiento de las obligaciones legales que establece el ordenamiento.

5.4. Contribución del seguimiento del sistema de control interno

Como resultado del seguimiento del sistema de control interno, deben determinarse las mejoras que procedan, las cuales se calendarizan en un plan de implementación que, a su vez, será objeto de verificación en términos de su aplicación conforme a lo planeado y de la efectividad de las medidas adoptadas para fortalecer dicho sistema.

Situación actual

- ✓ El seguimiento y permite detectar algunas oportunidades de mejora del sistema de control interno.

Análisis de resultados de la Sección 5. Seguimiento del sistema de control interno

Sección 5 — SEGUIMIENTO DEL SCI	45	Novato	Alta
5.1 - Participantes en el seguimiento del SCI	60	Competente	Media
5.2 - Formalidad del seguimiento del SCI	40	Novato	Alta
5.3 - Alcance del seguimiento del SCI	40	Novato	Alta
5.4 - Contribución del seguimiento a la mejora del SCI	40	Novato	Alta

El Seguimiento del sistema de control interno, obtiene un puntaje de 45 con un Grado de madurez Novato y una atención requerida Alta.

Lo anterior indica que se deben establecer y emprender acciones para alcanzar el siguiente nivel, relacionadas con:

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
Participantes en el seguimiento del SCI	Competente	Diestro	El seguimiento del sistema de control interno forma parte de las actividades diarias del jerarca, los titulares subordinarios y los funcionarios, y se promueven revisiones independientes por parte de otras instancias.
Formalidad del seguimiento del SCI	Novato	Competente	El jerarca y los titulares subordinados han instaurado regulaciones formales sobre el seguimiento del sistema de control interno, requiriendo que éste se realice vigilando la eficacia de las actividades de control en las operaciones diarias y que se lleve a cabo una autoevaluación anual del sistema de control interno y se elabore un plan de mejoras.
Alcance del seguimiento del SCI	Novato	Competente	El seguimiento del sistema de control interno y sus mecanismos se han integrado a las actividades institucionales, y en lo procedente se han incorporado en la documentación de los puestos y procesos. En ese sentido, los funcionarios aplican las actividades de seguimiento que les corresponden, y en esos esfuerzos son supervisados por los titulares subordinados,

Atributo	Grado de madurez	Estado siguiente	Emprender acciones para:
			quienes a su vez realizan un seguimiento general sobre las unidades institucionales a su cargo, con la orientación del jerarca.
Contribución del seguimiento a la mejora del SCI	Novato	Competente	El seguimiento del sistema de control interno constituye una herramienta que permite la valoración y mejora de dicho sistema y de su contribución a la gestión institucional.

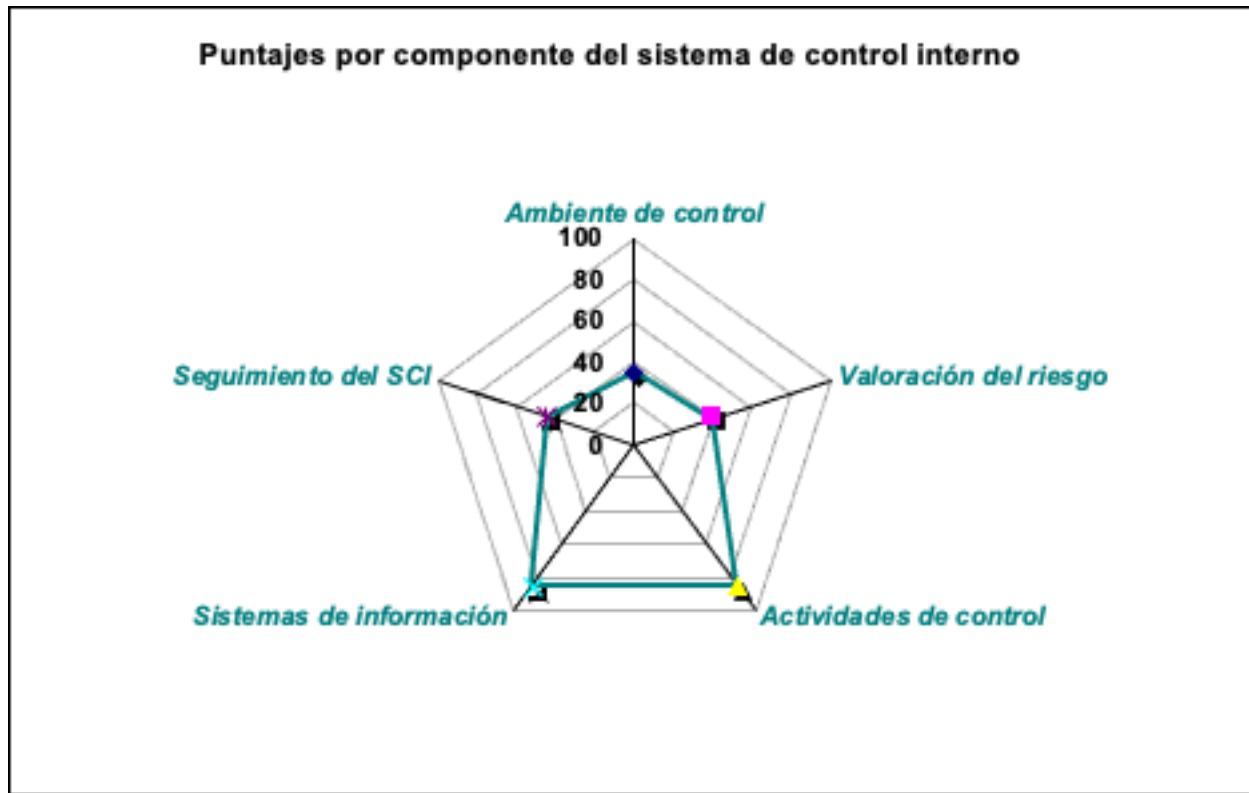
Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa:

Nombre: Leandro López Gómez – Líder de Planeación Estratégica

Se elaborará el plan de mejoramiento.

**Representación gráfica de resultados de la madurez del sistema de control interno de
PEOPLE CONTACT**

Componente	Puntaje	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Ambiente de control	35	40	40	40	20
Valoración del riesgo	40	20	40	40	60
Actividades de control	85	80	100	100	60
Sistemas de información	85	80	100	60	100
Seguimiento del SCI	45	60	40	40	40



El índice de madurez del sistema de control interno de PEOPLE CONTACT es del 58.

ÍNDICE DE MADUREZ DEL SCI	58
Ambiente de control	35
Valoración del riesgo	40
Actividades de control	85
Sistemas de información	85
Seguimiento del SCI	45

El gráfico muestra los puntajes obtenidos por los diferentes componentes del Sistema de Control Interno (SCI) evaluados bajo la metodología del MECI. El **índice general de madurez** del sistema es **58** sobre 100, lo que indica que hay oportunidades de mejora para fortalecer los procesos de control interno de la organización.

Ambiente de control: Con un Puntaje de 35 que refleja un área débil dentro del sistema. El ambiente de control comprende la estructura ética, los valores organizacionales y la gestión de liderazgo. Se sugiere reforzar estos aspectos para promover un entorno de control más eficiente que respalde la toma de decisiones responsables.

Valoración del riesgo: Con un Puntaje de 40 La gestión del riesgo es un área que también requiere especial atención. El puntaje indica que existen procesos de identificación, análisis y mitigación del riesgo que aún no son suficientemente robustos o efectivos. Se recomienda implementar una metodología más estructurada para la valoración del riesgo y la creación de mapas de riesgos más detallados.

Actividades de control: con un Puntaje de 85, este componente muestra un buen desempeño, indicando que las políticas, procedimientos y controles establecidos para mitigar riesgos son efectivos. Aun así, es necesario mantener un seguimiento constante para asegurar que los controles se adapten a los cambios organizacionales y del entorno.

Sistemas de información: Con un Puntaje de 85, La gestión de la información y los sistemas implementados son una de las fortalezas del SCI. Este puntaje sugiere que la organización tiene procesos adecuados para capturar, procesar y comunicar información relevante de manera oportuna y confiable.

Seguimiento del SCI: Con un Puntaje de 45 Aunque existen esfuerzos en el seguimiento y monitoreo del sistema, el puntaje indica que se debe fortalecer esta actividad para garantizar la evaluación continua del desempeño de los controles y el cumplimiento de los objetivos de control interno.

Recomendaciones:

- Realizar capacitaciones periódicas sobre ética y valores institucionales, fortalecer el liderazgo y la cultura organizacional alineada con los principios del control interno.
- Implementar un proceso más riguroso de identificación y análisis de riesgos, así como el uso de mapas de riesgos actualizados.
- Establecer procesos de auditoría interna periódica y definir indicadores de desempeño para monitorear los controles implementados.

Con base en los resultados, **PEOPLE CONTACT** debe enfocarse en mejorar los componentes con puntajes más bajos para alcanzar una mayor madurez del sistema hacia el final del año 2024 y garantizar un control interno eficiente y alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

CONCLUSIÓN GLOBAL

La evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) de People Contact S.A.S., llevada a cabo bajo la metodología del MECI, muestra un estado de madurez general con un puntaje de 58 sobre 100, lo que indica que el sistema aún tiene importantes áreas de mejora para alcanzar un nivel óptimo de funcionamiento. Los resultados evidencian un desempeño sobresaliente en los sistemas de información y

en las actividades de control, mientras que los componentes de ambiente de control, valoración del riesgo y seguimiento requieren atención prioritaria.

En resumen, People Contact debe enfocar sus esfuerzos en mejorar los componentes con puntajes más bajos, particularmente en los aspectos de riesgo, ambiente de control y seguimiento. La organización tiene una base sólida en las actividades de control y los sistemas de información, lo que representa una ventaja estratégica para alcanzar un sistema de control interno maduro y alineado con los objetivos institucionales al finalizar el año 2024.